

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, baik individu kepada individu, individu kepada kelompok maupun kelompok kepada kelompok, menurut Fauzan (2007) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu tindakan oleh seseorang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*) terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.<sup>1</sup>

Terdapatnya beberapa peninggalan zaman prasejarah yang menunjukkan kemampuan dalam menggunakan simbol sebagai petunjuk keberadaan dan komunikasi mereka. Menurut Profesor Alo Liliweri, perkembangan komunikasi manusia pada zaman prasejarah dimulai dengan penggunaan *speech* (sekitar 35.000 tahun SM) sebagai *human voice*, meskipun belum terdapat data yang akurat tentang *speech* seperti apa alat yang digunakan oleh manusia sebagai alat komunikasi saat itu.<sup>2</sup>

Komunikasi sendiri bertujuan menyampaikan informasi atau pesan didalamnya, komunikasi bisa dilakukan secara langsung atau bertatap muka

---

<sup>1</sup> Diana A Triningtyas, 2016, *Komunikasi Antar Pribadi*, Magetan, AE Media Gravika, Hlm 13

<sup>2</sup> Ahmad Sutra Rustan dan Nurhakki Hakki, 2017, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta, CV Budi Utama, Hlm 10

maupun melalui media lain sebagai sarana atau biasa disebut sebagai media komunikasi.

Sebagai makhluk sosial manusia tentu saja melakukan komunikasi setiap harinya, dengan berkomunikasi kita dapat menyampaikan apa yang ada didalam benak kita sehingga orang lain dapat memahami apa yang kita inginkan, manusia bisa berkomunikasi dengan dua jenis komunikasi yang pertama adalah komunikasi verbal yaitu dengan secara langsung kepada lawan komunikasi dan non verbal yakni komunikasi yang tidak diperlihatkan langsung dengan berbicara, komunikasi ini bisa dilakukan melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, lambang atau simbol atau kode.

Komunikasi juga digunakam dalam menjalankan sebuah organisasi ,Dalam menjalankan komunikasi sebuah organisasi terdapat metode komunikasi atau bagaimana proses komunikasi itu berlangsung sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan pesan yang disampaikan dapat dimerengerti atau dipahami oleh lawan komunikasi. Komunikasi organisasi sendiri menurut Zeco dan Dance komunikasi organisasi merupakan suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal da komunikasi eksternal, komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap

lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan dan hubungan dengan masyarakat umum.<sup>3</sup>

Dalam komunikasi organisasi internal yang merupakan proses komunikasi organisasi yang terjalin didalam perusahaan menurut Andjani dan Prianti (2010) mengatakan bahwa komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu perusahaan, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan atau pun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama karyawan. Argenti (2013) menyatakan bahwa suatu organisasi membutuhkan komunikasi internal antara atasan dengan bawahan untuk menjaga hubungan agar saling terbuka dalam hal pekerjaan. Komunikasi internal yang baik dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat.<sup>4</sup>

Pada penelitian ini penulis lebih berfokus pada bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan Saka Kreasindo sebagai sebuah organisasi internal dalam kegiatan *Work From Home*. Selain itu setiap aktivitas komunikasi pasti memiliki efek atau dampak dalam konsep komunikasi paradigmatik disebutkan bahwa komunikasi merupakan sebuah pola yang meliputi sejumlah komponen atau unsur serta memiliki dampak – dampak tertentu adapun contoh komunikasi yang memiliki dampak seperti propaganda, kampanye, pendidikan, acara radio atau televisi, pemutaran film atau video dan diplomasi.

---

<sup>3</sup> Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi (Jakarta: Ikrar Mandiriabadi 2002), hal 68

<sup>4</sup> Diakses dari jurnal

<https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/download/25198/16383#:~:text=Komunikasi%20internal%20menurut%20Brennan%20dalam,pertukaran%20gagasan%20secara%20horizontal%20dan> pada, 5 Juli 2020, pukul 22 :21 , WIB

Selain digunakan untuk menyampaikan dan menerima pesan komunikasi juga bermanfaat untuk menambah wawasan bagi komunikator dan komunikan, komunikasi juga berguna untuk menumbuhkan perasaan simpati atau empati yang dimiliki serta untuk menyampaikan ide, gagasan atau pendapat yang dimiliki agar dapat disampaikan kepada orang lain, selain itu komunikasi juga berguna untuk mengubah sikap atau perilaku orang lain, dengan kata lain komunikasi mempunyai dampak besarti dalam kehidupan manusia terlihat secara nyata maupun tidak nyata.<sup>5</sup>

Hampir semua makhluk hidup didunia melakukan komunikasi termasuk manusia yang jelas merupakan makhluk paling sempurna yang memiliki akal dan pikiran salah satu alasan seseorang sering melakukan komunikasi karena adanya hubungan antara komunikator dengan komunikan sehingga komunikasi dapat sering terbentuk.

Pada proses komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik komunikasi tentu saja mempunyai hambatan yang dapat membuat komunikasi tidak berjalan dengan lancar sehigga pesan tidak tersampaikan dengan baik, hambatan merupakan hal – hal yang dapat membuat komunikasi tidak berjalan dengan baik salah satu hambatan yang kerap kali ada pada proses komunikasi adalah jarak, dengan tidak bertatap muka secara langsung proses komunikasi yang terjalin antara komunikator dan komunikan dapat terganggu hal tersebut karena komunikator dan komunikan tidak bertemu secara langsung atau bertatap muka, dan agar komunikasi dapat terjalin maka komunikator dan komunikan melakukan

---

<sup>5</sup> Ibid, hlm 12.

komunikasi dengan bantuan dari pihak ketiga atau dengan menggunakan media komunikasi, hal tersebut dapat membuat kemungkinan dalam kegagalan komunikasi menjadi lebih tinggi.

Seperti yang terjadi pada akhir tahun 2019, dengan munculnya sebuah virus baru (N-COV) yang berawal dari Kota Wuhan China yang kemudian menyebar dan menjangkiti lebih dari satu juta penduduk manusia di dunia dan membunuh puluhan ribu manusia, sehingga membuat WHO (*world health organization*) atau badan kesehatan dunia menjadikan virus ini sebagai pandemi karena banyaknya korban yang diakibatkan oleh virus ini.

Dilihat dari data kementerian kesehatan Indonesia kasus yang terinfeksi oleh Covid 19 ini sudah mencapai 1.696.588, sebanyak 105.952 meninggal dunia dan menjangkiti 212 negara di dunia, sementara di Indonesia sendiri kasus yang sudah terinfeksi sudah mencapai 4.241 dan sebanyak 373 meninggal dunia dan 359 dinyatakan sembuh terhitung hingga 13 april 2020 dan dipastikan akan terus bertambah hingga pandemi ini terselesaikan.

Dilansir dari laman WHO "*World Health Organisation*" atau organisasi kesehatan dunia COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh corona virus yang paling baru ditemukan. Virus dan penyakit baru ini tidak diketahui sebelum wabah dimulai di Wuhan, Cina, pada bulan Desember 2019, Orang dapat menangkap COVID-19 dari orang lain yang memiliki virus. Penyakit ini dapat menyebar dari orang ke orang melalui tetesan kecil dari hidung atau mulut yang menyebar ketika seseorang dengan COVID-19 batuk atau buang

napas. Tetesan ini mendarat pada benda dan permukaan di sekitar orang tersebut. Orang lain kemudian menangkap COVID-19 dengan menyentuh benda atau permukaan ini, kemudian menyentuh mata, hidung, atau mulut mereka. Orang-orang juga dapat menangkap COVID-19 jika mereka menghirup tetesan dari seseorang dengan COVID-19 yang batuk atau mengeluarkan tetesan. Inilah sebabnya mengapa penting untuk tinggal lebih dari 1 meter (3 kaki) dari orang yang sakit, Covid 19 memiliki "Masa inkubasi" berarti waktu antara menangkap virus dan mulai memiliki gejala penyakit. Sebagian besar perkiraan masa inkubasi untuk COVID-19 berkisar antara 1-14 hari, paling umum sekitar lima hari. Perkiraan ini akan diperbarui saat lebih banyak data tersedia.<sup>6</sup>

Munculnya virus ini mengakibatkan banyak korban yang terjangkit dan meninggal dunia tetapi juga membuat banyak kegiatan menjadi terganggu karena bahaya dari virus ini, salah satu kegiatan yang terdampak adalah kegiatan bekerja, karena bahaya dari virus ini negara – negara yang terdampak virus corona mengambil kebijakan bahwa perusahaan- perusahaan pada negara terdampak sebisa mungkin melakukan kebijakan *work from home* atau bekerja dari rumah untuk mengurangi penyebaran virus Corona, karyawan ditugaskan untuk tidak datang ke kantor dan bekerja di rumah dengan menggunakan media komunikasi.

Komunikasi tidak hanya dilakukan dengan cara *face to face* atau bertemu secara langsung, tetapi juga menggunakan media komunikasi atau alat komunikasi untuk membantuk menyampaikan proses penyampaian pesan yang diberikan oleh

---

<sup>6</sup> <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses> diakses pada 13 April 2020 pukul 18:45 WIB.

komunikator kepada komunikan, seperti surat, kentongan bahkan burung merpati yang digunakan sebagai alat komunikasi pada zaman dahulu. Tetapi seiring dengan perkembangan zaman alat komunikasi juga ikut semakin berkembang berawal dari surat, ketongan hingga burung merpati, lalu kemudian beranjak ke era radio atau surat kabar, ke telepon genggam yang belum memiliki koneksi internet.

Setelah munculnya internet media komunikasi juga semakin marak yang menggunakan basis internet salah satunya adalah Zoom yang merupakan aplikasi komunikasi video berbasis *cloud computer* dan membuat penggunaanya bisa berkomunikasi secara jarak jauh melalui video sehingga dapat digunakan sebagai media komunikasi jarak jauh, dan menjadi salah satu media komunikasi jarak jauh yang sering digunakan oleh perusahaan pada awal tahun 2020 ini karena dampak dari penyebaran Virus Corona.

Salah satu perusahaan yang mengambil kebijakan *work from home* adalah perusahaan Saka Kreasindo, karena komunikasi juga dibutuhkan dalam kerja sama tim, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, salah satu yang melakukan komunikasi dalam kerja tim adalah karyawan Saka Kreasindo yang merupakan perusahaan advertising yang berfokus pada penyelenggaraan event atau kegiatan dan pembuatan benda souvenir. dengan melakukan komunikasi agar pesan yang diterima atau diberikan dapat tersampaikan dengan baik dan mengasilkan isi yang jelas dalam proses komunikasi tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah menjadi fokus penelitian ini adalah ”Bagaimana komunikasi organisasi internal dalam kegiatan *work from home* pada perusahaan Saka Kreasindo tahun 2020?”

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi organisasi yang terjalin antara karyawan perusahaan Saka Kreasindo dalam komunikasi jarak jauh dengan bantuan media komunikasi aplikasi Zoom, bagaimana komunikasi tersebut berlangsung dengan adanya hambatan komunikasi yang terjadi di dalamnya dalam kegiatan *work from home* yang dilakukan oleh perusahaan Saka Kreasindo.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal organisasi dalam kegiatan *work from home* pada perusahaan Saka Kreasindo melalui media online Zoom.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi khususnya perihal komunikasi organisasi dan media baru.

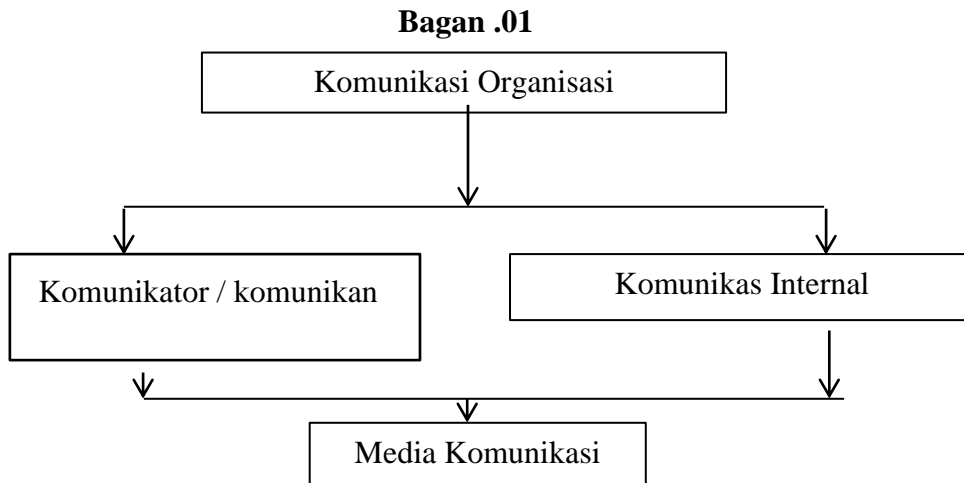
### **b. Manfaat Praktis**



Untuk memberikan wawasan kepada masyarakat tentang penggunaan media baru dalam hambatan komunikasi.

**F. Kerangka Konsep Penelitian**

Kerangka konsep penelitian ini diambil dari teori fungsi komunikasi organisasi milik (Kodir dan Susilo :2015) alasan penulis memilih teori ini adalah karena komunikasi organisasi memang memiliki fungsi yang sangat penting dalam membantu sebuah organisasi mencapai tujuan dari organisasi tersebut.



**G. Definisi Operasional**

**Tabel. 01**

Kerangka konsep	Definisi Operasional
Komunikasi Organisasi	Yang dimaksud komunikasi organisasi dalam penelitian ini adalah suatu

	sistem komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.
Komunikator / Komunikan	Yang dimaksud komunikator dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan pesan atau informasi atau pesan sedangkan komunikan adalah orang yang menerima informasi atau pesan dalam sebuah proses komunikasi.
Komunikasi Internal	Komunikasi internal organisasi merupakan komunikasi yang dijalin didalam organisasi dan berkaitan dengan bagian – bagian organisasi.
Media komunikasi	Media komunikasi merupakan alat yang digunakan dalam proses komunikasi, alat tersebut digunakan sebagai media yang membantu mengirimkan pesan dari komunikator kepada komunikan.

## H. Metodologi Penelitian

### a. Paradigma Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah penelitian kualitatif, dimana menurut Johnny Saldana (2011) penelitian kualitatif merupakan payungnya semua jenis metode pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti kehidupan sosial yang natural/alamiah. Dalam penelitian ini informasi yang diperoleh dianalisis secara kualitatif (nonkuantitatif). Informasi dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen dan atau bahan –bahan yang bersifat visual seperti foto, video, bahan dari internet dan dokumen –dokumen lain tentang kehidupan manusia secara individual atau kelompok.<sup>7</sup>

Sementara itu Creswel (2008) mendefinisakannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipam kemudia dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata – katau atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis tersebut dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema – tema. Dari data – data itu peneliti membuat interpretasi untuk mrnangkap arti yang terdalam .

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Pelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Tindakan*, (Bandung, Alfabeta, 2019) Hal, 361.

sesudahnya peneliti membuat permenungan pribadi (*self reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian – penelitian ilmuan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam berbentuk laporan tertulis. Laporan tersebut agak fleksibel karena tidak ada ketentuan baku tentang struktur dan bentuk laporan hasil penelitian kualitatif. Tentu saja hasil penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran, dan pengetahuan peneliti karena data tersebut diinterpretasikan oleh peneliti. Oleh karena itu sebagian orang menganggap penelitian kualitatif agak bias karena pengaruh penelitian sendiri dalam analisis data.<sup>8</sup>

#### b. Jenis Penelitian

Penelitian ini ini menggunakan metode studi kasus menurut Yin (1996) suatu inkuiri empirik yang meliputi fenomena didalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas – batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dan dimana multisumber bukti dimanfaatkan.<sup>9</sup>

Penulis mengambil pendekatan studi kasus karena dimana metode ini menjelaskan suatu tema atau fenomena secara mendalam pada proses penelitian, dan dalam penelitian penulis juga menjelaskan tentang suatu tema secara mendalam dari data – data yang penulis dapatkan.

#### c. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spardley dinamakan “*social situation*” atau stuasi sosial yang terdiri dari tiga

---

<sup>8</sup>Coni Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakart,Gramedia Widiasarana,2017), Hal, 7/8.

<sup>9</sup>M. Fitrah & Luthfiyah, *Metode penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Sukabumi, CV Jejak, 2017), Hal, 6.

elemen yaitu : tempat (*place*). Pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis, situasi sosial tersebut, dapat dirumah berikut keluarga dan aktivitasnya, atau orang – orang di sudut – sudu jalan yang sedang ngobrol tentang pelayanan atau produk mobil baru merk tertentu,atau ditempat kerja di kota di desa, di perusahaan atau wilayah suatu negara, situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin dipahami secara lebih mendalam apa yang terjadi di dalamnya.<sup>10</sup> Sedangkan sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan teman , dan guru dalam penelitian sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sebagai statistik, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Sampel dalam penelitian kualitatif juga disebut sebagai sampel konstruktif , karena dari sumber data dari sampel itu dapat dikonstruksikan fenomena yang semula masih belum jelas.<sup>11</sup>

Maka untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan konteks penelitian ini subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah, karyawan dari perusahaan Saka Kreasindo yang melakukan kegiatan *work from home* atau bekerja dari rumah.

#### d. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitiann adalah mendapatkan data. Tanpa

---

<sup>10</sup>Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan,(Bandung, Alfabeta, 2019), hal, 397.

<sup>11</sup> Ibid, hal, 398/399.

mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini peneliti penelitian menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data antara lain adalah :

#### Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari narasumber yang lebih mendalam.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada karyawan perusahaan Saka Kreasindo, guna mendapatkan data – data yang valid yang ber sumber langsung dari narasumber, dimana data didapatkan dari proses wawancara dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya kemudian diberikan kepada narasumber, yang merupakan karyawan – karyawan dari perusahaan Saka Kreasindo yang berasal dari jabatan Manager, Supervisor, Marketing, Admin, Customer Service serta Kepala Produksi dimana pertanyaan tersebut berkaitan dengan tema dari penelitian ini.

#### Dokumentasi

---

<sup>12</sup> Ibid, hal, 409.

<sup>13</sup> Ibid, hal 418.

Selain menggunakan metode observasi dan wawancara dalam mengumpulkan data, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi berupa, gambar – gambar agar penelitian yang dibuat semakin valid dan memiliki kredibilitas

#### e. Informan

Dalam penelitian ini yang menggunakan penelitian kualitatif sehingga tidak mengambil narasumber atau informan yang banyak, adapun dalam penelitian ini penulis memilih 5 orang karyawan perusahaan Saka Kreasindo dari jabatan – jabatan yang berbeda, sehingga mendapatkan data yang beragam dan dari berbagai sudut pandang, dengan kriteria dari narasumber atau informan dari penelitian ini adalah karyawan dari perusahaan Saka Kreasindo yang merupakan obyek dari penelitian yang berasal dari jabatan yang berbeda – beda.

#### f. Jenis Data.

Adapun data yang diperoleh oleh peneliti ialah data primer dan sekunder :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data utama atau data yang peneliti dapatkan langsung dari narasumber, dimana peneliti mendapatkan data primer yang didapatkan langsung dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber dengan memberika pertanyaan – pertanyaan yang terkait dengan apa yang diteliti, maka jawaban dari narasumberlah yang merupakan data primer atau data utama yang dimiliki oleh peneliti, selain melakukan wawancara peneliti juga mendapatkan data primer dari hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang peneliti dapatkan tidak secara langsung dari narasumber, dalam penelitian ini data sekunder yang didapatkan oleh peneliti adalah laporan – laporan yang peneliti dapatkan dari data perusahaan Saka Kreasindo dan dari website resmi perusahaan.

### g. Metode Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa '*data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fiels notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to other.* Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, membuat kesimpulan yang dapat diceritakan oleh orang lain.<sup>14</sup>

#### A. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal – hal yang pokok, dan memfokuskan kepada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih

---

<sup>14</sup> Ibid, hal, 435.



jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>15</sup>

### B. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>16</sup>

### C. Conclusion Drawing / Verification

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang – remang atau gelap, sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>17</sup>

## I. Lokasi Penelitian

lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian ini dilakukan oleh penulis dalam mencari data – data penelitian adalah Penelitian ini berlokasi di di Jl. Balirejo I no.11, Umbulharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta.

---

<sup>15</sup> Ibid, hal, 440.

<sup>16</sup> Ibid, hal, 442.

<sup>17</sup> Ibid, hal, 447.