

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia, dan proses komunikasi pada dasarnya ialah penyampaian pesan atau suatu pikiran dan perasaan oleh seorang (komunikator) kepada khalayak lain (komunikan). Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim pesan dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa individu, kelompok, atau organisasi (Muhammad, 2009, h.4-5). Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa individu sebagai pimpinan organisasi, anggota kelompok bahkan hingga kelompok, atau organisasi secara keseluruhan. Di dalam komunikasi terdapat proses yang berarti komunikasi berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak ada hentinya. Proses komunikasi merupakan proses timbal balik karena pengirim pesan dan penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi akan menyebabkan perubahan tingkah laku maksudnya perubahan yang terjadi di dalam diri individu seperti hal kognitif, afektif, atau psikomotorik (Yusuf, 2010, h.10).

Melalui komunikasi manusia bisa berinteraksi dengan orang lain mengenal mereka dan diri sendiri serta mengungkapkan diri kepada orang lain, bisa dengan teman, keluarga maupun sahabat. Melalui komunikasi antar

pribadi manusia membina, memelihara, kadang – kadang merusak hubungan pribadi manusia itu sendiri (Novianti et al., 2017, h.6). Komunikasi antarpribadi dimulai dari orang lain yang mengirimkan pesan secara tatap muka dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. Dalam halnya suatu lembaga atau organisasi harus memiliki hubungan baik antara satu dengan yang lainnya agar lembaga atau organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat berkembang namun jika komunikasi tidak berjalan dengan baik maka lembaga tersebut dapat tidak berjalan dan berkembang.

Dengan adanya komunikasi yang baik di dalam organisasi maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, dan berhasil. Dan sebaliknya jika komunikasi dalam organisasi tidak berjalan dengan baik maka buruk pula organisasi tersebut. Komunikasi Organisasi adalah penciptaan pesan dan penanganan kegiatan anggota organisasi. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi secara luas melibatkan proses penyampaian pesan baik dalam organisasi, dalam kelompok formal, dan kelompok informal organisasi (Mulyana, 2013, h.33). Jadi dapat diartikan komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi antara orang – orang yang ada di dalam organisasi maupun yang di luar organisasi atau public luar dan dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan.

Keberhasilan organisasi mencapai tujuan bukan saja karena masalah sarana prasarana yang memadai serta keuangan saja tetapi juga sangat bergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan

perusahaan untuk menghimpun aktivitas yang dilakukan di antara orang yang terlibat dalam perusahaan (siapa) (Lorenza, 2021, h.27).

Komunikasi dalam suatu organisasi terdiri atas dua jenis, yaitu komunikasi diluar organisasi (eksternal) dan komunikasi di dalam organisasi (internal). Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan di luar organisasi contohnya yaitu komunikasi yang terjalin antara organisasi dengan organisasi lain, organisasi dengan *stakeholder* di luar organisasi, organisasi dengan pemerintah, dengan *client* dan lain sebagainya. Sedangkan dengan komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi contohnya seperti, atasan dengan bawahan, dan komunikasi internal (Muhammad, 2009, h. 6-8). inilah biasanya yang sangat dibutuhkan untuk membangun organisasi tersebut menjadi kompak dan memiliki persepsi yang sama dalam menjalankan tujuan organisasi. Salah satu penerapan komunikasi eksternal dan internal terdapat di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun fokus dari penelitian ini hanya akan melihat dari komunikasi internal perusahaan karena dari observasi awal sebelum penelitian, peneliti melihat adanya permasalahan yang paling banyak dari sisi ini seperti, pembagian tugas dan informasi pekerjaan atau *project* yang akan berjalan tidak merata kepada setiap anggota, sehingga beberapa anggota ada beberapa yang kebingungan soal pembagian tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan. Selain itu dalam penelitian ini juga akan membahas tentang pekerjaan *pra*-produksi, produksi dan paska-produksi *pra*-produksi melingkupi persiapan seperti desain awal, penentuan bahan dan material, *budgeting* dan pembagian tugas, lalu di

produksi lingkup pekerjaannya adalah instalasi atau realisasi dari desain yang sudah di tentukan, dan terakhir yaitu paska produksi yang berisi pengisian LPJ, dan evaluasi dari *project* yang telah dilakukan. Dalam lingkup pekerjaan ini sangat membutuhkan komunikasi internal yang sangat intens sehingga kedepannya perusahaan dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik lagi.

Setiap kantor pasti memiliki aturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam buku “Manajemen Sistem Informasi” bahwa SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi rangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi agar berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Tantra, 2012, h.33). SOP ini didalamnya juga berisi aturan komunikasi yang harus dilakukan oleh setiap karyawannya. hal ini harus dilakukan agar organisasi atau kantor dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan juga dengan adanya SOP ini juga dapat mempermudah pekerjaan.

Unsur-unsur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat menentukan dalam efektivitas penyusunan dan penerapan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam suatu organisasi, maka pelaksanaan SOP itu sendiri tidak bermanfaat bagi organisasi (Tambunan, 2008, h.79). Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah lengkap atau tidak. Dalam SOP itu sendiri, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan

yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi.

Adapun pentingnya penerapan SOP dalam suatu perusahaan yaitu, untuk membantu menjamin kualitas dan konsistensi pelayanan, membantu mencegah kebingungan dalam melakukan pekerjaan (*role-clarification*), dan menjamin pekerjaan dilakukan dengan baik (Bhattacharya, 2015, h.29-36).

Alasan peneliti mengambil kantor .this/PLAY sebagai objek penelitian yaitu permasalahan yang diteliti ada di dalam kantor .this/PLAY sehingga kantor ini bisa digunakan sebagai penelitian, lalu objek yang diteliti juga memiliki keterkaitan dengan peneliti berupa peneliti bekerja ditempat tersebut sehingga data yang diperoleh untuk penelitian lebih reliabel. Kantor .this/PLAY Studio merupakan salah satu perusahaan yang pegawai atau anggota-anggotanya terdiri atas berbagai bidang tertentu dan memiliki tugas serta tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti SOP di kantor .this/PLAY sejak bulan Januari 2023 awalnya belum dibuat secara tertulis dan resmi sehingga komunikasi yang dilakukan dapat berjalan namun masih banyak kesalahan yang terjadi di dalam menjalani pekerjaan di kantor ini seperti pembagian tugas yang belum jelas untuk setiap karyawannya, terkadang karyawan bingung tentang deskripsi pekerjaannya, sering terjadi kesalahan dalam komunikasi *miss communcation* di dalam kantor seperti delegasi tugas saat instalasi dalam suatu proyek sering kali distribusi informasinya tidak menyebar secara merata kepada setiap karyawan, sehingga beberapa karyawan tidak mengetahui jadwal yang harus dikerjakannya . Lalu

dari hal ini kantor .this/PLAY menyadari bahwa perlu adanya SOP agar memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaan, dan komunikasi yang harus terjalin seperti apa, serta dapat melihat tujuannya. Saat ini kantor .this/PLAY baru memulai pengaplikasian SOP di kantor setelah melihat akan pentingnya SOP di kantor. Tujuan SOP ini untuk meminimalisir kesalahan dan juga sebagai arahan yang jelas untuk karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, dengan melihat begitu pentingnya SOP dalam peningkatan proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna mengetahui Fungsi dari proses Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor .this/Play Studio Jakarta.

Dalam memperkuat penelitian, peneliti mempersiapkan penelitian terkait yang sudah dilakukan sebelumnya yaitu Peranan SOP Dalam Menciptakan Efektivitas dan Efisiensi Kerja di Hotel SR Bali oleh Siti Nur Soleha. Walaupun penelitian ini berisikan SOP untuk menata pekerjaan karyawan lebih baik dan menjalin komunikasi lebih baik, dan keefektifan kinerja karyawan (Siti Nur Soleha, 2012). Namun Penelitian tersebut membahas tentang penyimpangan karyawan yang melanggar SOP tertulis, dan belum membahas apakah SOP tersebut efektif untuk diaplikasikan kepada karyawan yang telah terbukti melanggar SOP tersebut.

Kedua peneliti menemukan penelitian Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada Bri Syariah Kc Bengkulu (Helda Fitriani

,2021), dalam penelitian ini peneliti menemukan kesamaan yaitu penerapan SOP terhadap kinerja Karyawan Customer Service di BRI Syariah KC Bengkulu. Namun pembeda terbesarnya yaitu dalam penelitian ini hanya melihat berpengaruh atau tidaknya SOP terhadap karyawan, tidak sampai membahas faktor apa saja yang memengaruhi keefektifan SOP tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana fungsi komunikasi organisasi di .this/PLAY Studio Jakarta?

C. Tujuan

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui fungsi dari proses komunikasi organisasi di .this/PLAY Studio Jakarta.

D. Manfaat

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan untuk dapat memperkaya dan juga menjadi acuan penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang komunikasi organisasi, dan juga menambah ilmu pengetahuan, serta menjadi referensi untuk penelitian sejenis.
2. Secara praktis, penelitian tentang fungsi komunikasi organisasi di .this/PLAY Studio Jakarta memiliki manfaat praktis sebagai gambaran

mengenai situasi komunikasi organisasi yang terjadi di .this/PLAY Studio Jakarta.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah suatu gambaran atau rencana yang berisi tentang penjelasan dari semua hal yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Kerangka teori berisi relasi antar variabel yang menunjukkan adanya sebab akibat dari kedua atau lebih dari dua variabel yang akan diteliti pada penelitian atau karya ilmiah. Kerangka teori juga berfungsi untuk memudahkan baik pihak penulis maupun pihak pembaca dalam memahami dan meninjau semua informasi serta susunan yang ada pada penelitian atau karya ilmiah. Kerangka teori juga berguna untuk membatasi topik yang akan diangkat atau dibahas dalam karya ilmiah dan menjelaskan arti serta karakteristik dari topik yang dijadikan bahan penelitian. Kerangka teori juga dapat membantu peneliti mengembangkan hipotesis lanjutan dan menyusun sebuah kerangka berpikir yang bersifat padat serta disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami

1. Komunikasi Organisasi

Definisi teori organisasi menurut Lubis dan Husein dalam buku "Komunikasi Organisasi, Teori dan Studi Kasus" (Ruliana, 2014, h.44) . Teori organisasi merupakan kumpulan pengetahuan yang membahas secara sistematis tentang bagaimana dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari teori organisasi adalah memperoleh pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip yang

menjadi panduan dalam operasional, perkembangan, dan perubahan suatu organisasi. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain. Tujuannya adalah untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Ruliana, 2014, h.46). Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi juga didukung oleh pernyataan Robbins dan Jones yang menyatakan bahwa organisasi modern merupakan struktur kompleks dari berbagai kegiatan yang hanya melalui komunikasi, kegiatan-kegiatan tersebut dapat diatur dan disatukan untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks komunikasi organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) termasuk dalam kategori komunikasi organisasi baik internal maupun eksternal. Hal ini dikarenakan SOP membahas tentang hubungan komunikasi di dalam organisasi itu sendiri (internal) dan juga dengan pihak luar seperti mitra bisnis, pelanggan, atau masyarakat umum (eksternal).

Dalam konteks internal, SOP berperan penting sebagai panduan bagi anggota tim atau departemen dalam menjalankan tugas mereka. SOP adalah instrumen yang digunakan untuk memandu tindakan dan interaksi antara anggota organisasi di dalam perusahaan (Nabilla, 2022, h.15). Melalui SOP yang jelas dan terstruktur, informasi mengenai proses kerja dan tanggung jawab dapat disampaikan secara efektif antara satu divisi dengan divisi lainnya. Fokus penelitian dengan judul Proses Komunikasi Organisasi di

kantor .this/PLAY hanya pada komunikasi organisasi internal karena dari hasil observasi sebelum penelitian, peneliti menemukan masalah komunikasi internal sering ditemui di kantor .this/PLAY Jakarta seperti pembagian tugas yang belum jelas untuk setiap karyawannya, terkadang karyawan bingung tentang deskripsi pekerjaannya, sering terjadi kesalahan dalam komunikasi *miss communcation* di dalam kantor seperti delegasi tugas saat instalasi dalam suatu proyek sering kali distribusi informasinya tidak menyebar secara merata kepada setiap karyawan, sehingga beberapa karyawan tidak mengetahui jadwal yang harus dikerjakannya.

2. Pemahaman Dasar Proses Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi organisasi adalah pondasi yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan sebuah kantor. Komunikasi organisasi memiliki peranan yang luar biasa penting. Tidak ada hal yang lebih penting dalam mengelola suatu organisasi daripada kemampuan untuk berkomunikasi (Robbins dan Coulter, 2018, h.3), Proses ini melibatkan pertukaran pesan, informasi, dan gagasan di dalam struktur organisasional.

Proses komunikasi organisasi adalah serangkaian interaksi, pertukaran informasi, pesan, dan komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi (Robbins dan Coulter, 2018, h.5). Ini melibatkan berbagai bentuk komunikasi antara anggota organisasi, mulai dari komunikasi formal seperti pengumuman, laporan, hingga komunikasi informal seperti percakapan sehari-hari antar rekan kerja.

Pentingnya proses komunikasi organisasi tidak bisa diabaikan. Komunikasi adalah alat terpenting yang dimiliki oleh manajemen. Itu adalah fondasi untuk semua tindakan di dalam organisasi. Ini adalah proses yang menggerakkan organisasi, mengarahkannya, dan membimbingnya menuju tujuannya (Kotler et al., 2016, h.5). Proses komunikasi organisasi sangat penting karena:

- a. Koordinasi: Membantu dalam koordinasi tugas dan tanggung jawab antar anggota organisasi, sehingga mengurangi potensi kebingungan dan konflik.
- b. Informasi dan Pengambilan Keputusan: Memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat, yang esensial untuk kinerja yang efisien dan efektif.
- c. Pemahaman Tujuan: Membantu menyampaikan visi, misi, dan tujuan organisasi, memotivasi anggota untuk bekerja menuju tujuan bersama.
- d. Keterlibatan Karyawan: Meningkatkan keterlibatan karyawan dan rasa kepemilikan terhadap organisasi, yang berdampak positif pada produktivitas dan kepuasan kerja.
- e. Pengaruh Citra Organisasi: Memengaruhi persepsi dan citra organisasi oleh pihak luar, seperti pelanggan dan masyarakat, yang dapat memengaruhi reputasi dan hubungan dengan pihak eksternal.

Dalam penelitian ini difokuskan pada aspek koordinasi, informasi dan pengambilan keputusan, pemahaman tujuan dan keterlibatan karyawan.

Poin pengaruh citra organisasi tidak dimasukkan di dalam pembahasan karena penelitian ini berfokus pada aspek internal organisasi.

3. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Abdullah Masmuh dalam buku komunikasi organisasi dalam prespektif teori dan praktek (Abdullah Masmuh, 2010, h.45) dijelaskan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut :

- a. Fungsi Produksi dan Pengaturan Artinya, komunikasi yang terutama berhubungan dengan penyelesaian pekerjaan dan membantu organisasi mencapai tujuan produksi (produk, jasa dan sebagainya) contoh komunikasi produksi adalah informasi penjualan, pesan pengawasan mutu, anggaran, dan pesan-pesan kebijaksanaan dan pengaturan yang menunjukkan kepada para anggota organisasi mengenai bagaimana melaksanakan tugas-tugas mereka.
- b. Fungsi Pembaharuan Artinya, aktivitas-aktivitas komunikasi seperti sistem saran di seluruh organisasi, pekerjaan penelitian dan pengembangan, riset dan analisa pasar, sidang-sidang, *brainstorming* contoh komunikasi pembaharuan adalah rencana-rencana, aktivitas-aktivitas baru, program-program baru, pengarahan yang baru, proyek-proyek yang baru dan saran-saran mengenai produksi baru.
- c. Fungsi Pemasarakatan dan Pemeliharaan Artinya, aktivitas-aktivitas komunikasi yang menyangkut harga diri para anggota organisasi, imbalan dan motivasi pegawai, moral, serta hubungan antar pribadi mereka dalam organisasi. Contoh komunikasi pemasarakatan dan

pemeliharaan adalah komunikasi sosial yang meliputi informasi yang menunjang hubungan seseorang dengan lingkungan fisik dan manusia.

4. Penyebaran Informasi

Dalam penyebaran informasi di dalam suatu organisasi, ada tiga cara yang berbeda yang dapat digunakan (Wayne, 2015, h.28-29). Cara-cara tersebut adalah:

- a. **Penyebaran Secara Serentak:** Informasi disebarkan kepada seluruh anggota organisasi secara bersamaan dan dalam waktu singkat. Contohnya adalah penggunaan memo atau siaran internal untuk mengumumkan perubahan kebijakan atau informasi penting lainnya.
- b. **Penyebaran Berurutan:** Informasi disampaikan dari satu individu atau kelompok ke individu atau kelompok lain secara bertahap sesuai dengan tingkatan hierarki atau aliran kerja organisasi. Ini bisa terjadi melalui rapat, briefing, maupun komunikasi antardepartemen.
- c. **Kombinasi Penyebaran:** Informasi dikirimkan menggunakan kombinasi metode serentak dan berurutan, tergantung pada konteks dan sifat informasinya.

Tiga cara ini memberikan fleksibilitas bagi organisasi untuk memilih pendekatan mana yang paling efektif dalam menyebarkan informasi sesuai dengan kebutuhan mereka

5. SOP (*Standard Operating Procedure*)

SOP atau (*Prosedur Standar Operasi / Standard Operating Procedure*) merupakan sistem yang diciptakan untuk mempermudah dan

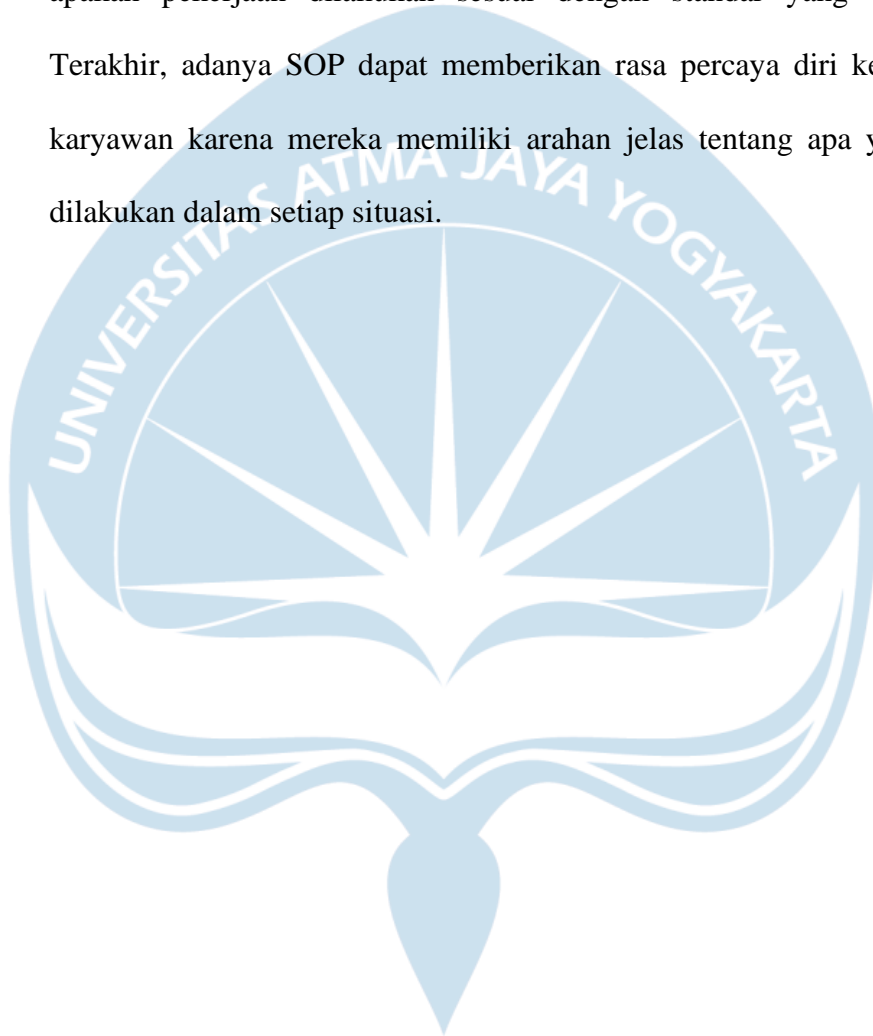
mengorganisir pekerjaan serta menjaga keberesan di dalam sebuah perusahaan (Ekotama, 2015, h.5). Menurut Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari, SOP terdiri dari tiga komponen utama yaitu standar, operasional, dan prosedur. Standar merujuk pada aturan-aturan pokok yang menjadi acuan bagi setiap anggota perusahaan. Aturan ini bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh semua anggota. Sementara itu, operasional berkaitan dengan aktivitas kerja yang dilakukan secara praktis sesuai dengan pedoman-pedoman yang telah ditetapkan. Sedangkan prosedur berhubungan dengan langkah-langkah atau tahapan dalam melaksanakan aktivitas kerja, baik itu berupa deskripsi tulisan maupun gambar (Purnamasari, 2015, h.18).

Dengan demikian, SOP adalah panduan lengkap yang mencakup aturan pokok (standar), aliran kerja (operasional), serta langkah-langkah rinci (prosedur) guna memastikan bahwa pekerjaan di perusahaan dapat berjalan dengan tertib dan efisien.

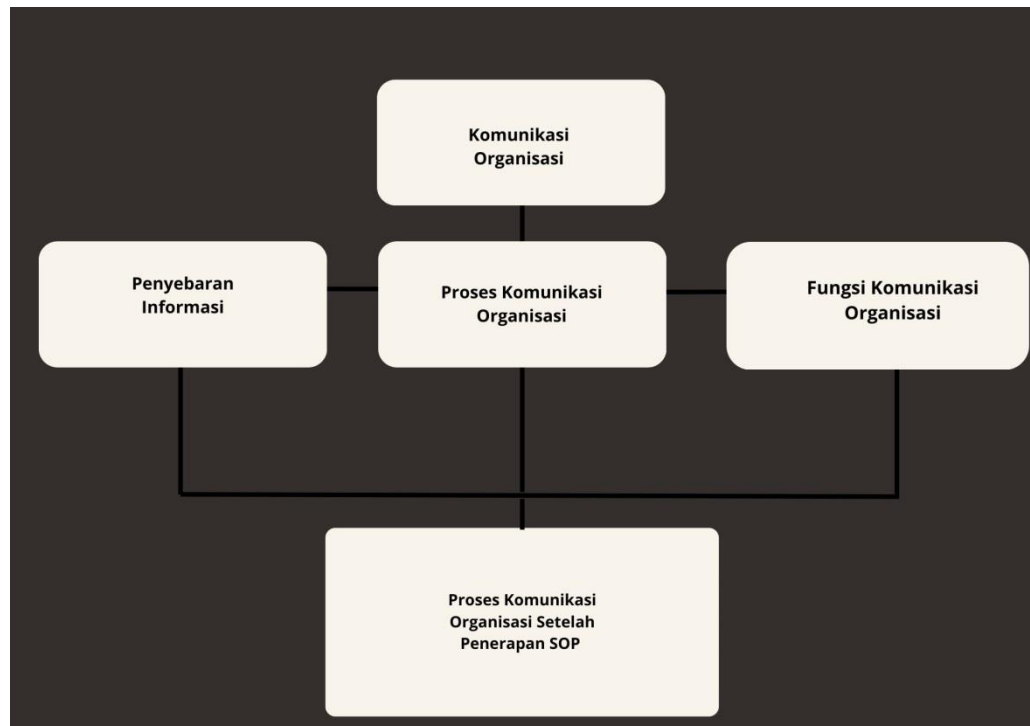
SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci untuk memastikan bahwa semua karyawan dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan lembaga atau instansi (Purnamasari, 2015, h.8). SOP diciptakan untuk menyederhanakan proses kerja agar menghasilkan hasil yang optimal namun tetap efisien. (Ekotama 2015, h.5)

Berdasarkan teori-teori di atas, kita dapat menyimpulkan manfaat dari Standard Operating Procedure (SOP). Pertama, SOP memberikan dasar

atau panduan dalam menjalankan tugas sehingga setiap langkah kerja bisa dilakukan secara konsisten dan efektif. Kedua, SOP juga berfungsi sebagai alat ukur kinerja karena memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi apakah pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Terakhir, adanya SOP dapat memberikan rasa percaya diri kepada para karyawan karena mereka memiliki arahan jelas tentang apa yang harus dilakukan dalam setiap situasi.



F. Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berpikir
(sumber : dokumentasi pribadi)

Bagan tersebut menggambarkan kerangka konsep hubungan antara komunikasi organisasi, proses komunikasi organisasi, penyebaran informasi, fungsi komunikasi organisasi, dan implementasi Standard Operating Procedures (SOP) di kantor .this/PLAY Jakarta setelah penerapan SOP. Penjelasan lebih lanjut mengenai bagan di atas sebagai berikut:

- a. Komunikasi Organisasi: Merupakan bagian utama dari kerangka konsep ini. Komunikasi organisasi mengacu pada proses pertukaran pesan antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Karakteristiknya meliputi penggunaan saluran formal dan informal, hierarki, arus informasi, serta kepentingan berbagi informasi di dalam organisasi.

- b. Proses Komunikasi Organisasi: Menunjukkan langkah-langkah yang terjadi dalam proses komunikasi di dalam organisasi
- c. Penyebaran Informasi : Penyebaran informasi merupakan salah satu tahap penting dalam proses komunikasi. Setelah pesan dikirimkan oleh pengirim, penyebaran informasi terjadi ketika pesan tersebut sampai kepada penerima yang dituju. Dalam konteks organisasi, penyebaran informasi melibatkan pengiriman dan distribusi pesan atau data kepada anggota-anggota organisasi secara efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap individu yang relevan menerima informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik.
- d. Fungsi Komunikasi Organisasi : Fungsi komunikasi organisasi merujuk pada peran penting yang dimainkan oleh komunikasi dalam konteks organisasi.
- e. Proses Komunikasi Organisasi setelah penerapan SOP adalah langkah terakhir dalam bagan kerangka konsep tersebut. Setelah melalui komunikasi organisasi, proses komunikasi, penyebaran informasi dan fungsi komunikasi organisasi, maka akan merujuk kepada bagaimana proses komunikasi Organisasi yang terjadi setelah penerapan SOP.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah sebuah proses yang dapat digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk memecahkan sebuah masalah yang ada di

dalam penelitian (Rakhmat, 2018, h.12). Penelitian kali ini akan dilakukan secara kualitatif yakni dengan menggunakan proses penelitian yang akan menghasilkan data secara deskriptif secara tertulis mengenai fenomena yang sedang diamati. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan mengenai sebuah fenomena yang terjadi secara lengkap, serta melihat kemungkinan yang ada selama proses penelitian berlangsung. Penelitian kualitatif ini tidak menggunakan hipotesis untuk diuji.

Dengan menerapkan standar operasional prosedur, tujuan dari pengamatan ini adalah untuk melihat bagaimana sistem komunikasi organisasi telah mempengaruhi efektivitas dan efisiensi komunikasi antara anggota tim atau departemen.

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang didasarkan pada pendekatan filsafat postpositivisme (Sugiyono, 2008, h.15). Metode ini umumnya digunakan untuk menyelidiki kondisi objektif yang alamiah, seperti proses komunikasi dalam organisasi kantor ".this/PLAY Studio Jakarta" setelah penerapan standar operasional prosedur.

Dalam penelitian ini, peran utama peneliti sebagai instrumen sangat penting. Peneliti akan secara langsung mengobservasi interaksi komunikasi di dalam organisasi tersebut dan menganalisis efektivitas serta efisiensi komunikasi setelah implementasi standar operasional prosedur.

Melalui penggunaan metode ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana perubahan dalam sistem komunikasi mempengaruhi hubungan antara anggota tim atau departemen di ".this/PLAY Studio Jakarta".

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini akan menghasilkan data secara deskriptif dan mendetail tentang fenomena yang sedang diamati. Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran lengkap mengenai fungsi komunikasi organisasi setelah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor .this/PLAY Studio Jakarta. Dalam judul ini, Peneliti menggunakan metode pendekatan Naturalistik (kualitatif) oleh karena ciri yang menonjol dari penelitian ini adalah cara pengamatan dan pengumpulan datanya dilakukan dalam latar/ setting alamiah, artinya tanpa memanipulasi subyek yang diteliti (sebagaimana adanya natur) maka dapat disimpulkan bahwa, Pendekatan penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, serta pemikiran individu maupun kelompok. (Rahmat, 2012, h.34). Data dikumpulkan melalui pengamatan seksama dengan mencakup deskripsi secara detail dalam konteks tertentu. Selain itu juga dilakukan wawancara mendalam dan analisis dokumen.

Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah Menggambarkan dan menjelajahi (to describe and explore) dan Menggambarkan dan menjelaskan (to describe and explain). (Rahmat, 2012, h. 34) Dalam pendekatan ini, hasil

penelitian berupa interpretasi deskriptif dimana penulis berusaha menjelaskan setiap objek yang ditelaahnya dengan sifat tentatif dalam konteks waktu dan situasi tertentu. Keabsahan hasil penelitian lebih banyak didukung oleh kepercayaan berdasarkan konfirmasi dengan pihak-pihak yang ditelaah.

2. Lokasi Penelitian

Berlandaskan pada latar belakang yang telah disusun baik mengenai fenomena yang ada dan teori yang digunakan, penelitian ini akan dilakukan dengan mencari informan atau narasumber di Jakarta. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor .this/PLAY Studio Jakarta. Lokasi penelitian ini dipilih karena merupakan tempat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses komunikasi organisasi. Selain itu lokasi penelitian ini dipilih karena lokasi tersebut juga tempat peneliti bekerja sehingga dengan hubungan tersebut penelitian ini dapat lebih mudah untuk mengakses data yang lengkap, akurat. Dengan melakukan penelitian di tempat kerja sendiri, peneliti juga dapat pengalaman yang relevan dengan topic tersebut. Dengan melakukan penelitian di lokasi tersebut, diharapkan dapat mendapatkan data yang akurat dan representatif tentang bagaimana proses komunikasi organisasi setelah penerapan SOP.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Di dalam sebuah penelitian terdapat juga subjek penelitian dan objek penelitian. Objek dari Penelitian ini adalah Proses Komunikasi Organisasi setelah penerapan SOP. Kemudian subjek penelitian diperoleh berdasarkan

kriteria yang telah disusun oleh peneliti. Subjek penelitian ini didukung dengan beberapa aspek yang masuk ke dalam indikator sehingga penelitian dapat menjadi lebih spesifik. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil subjek penelitian yaitu karyawan kantor .this/PLAY Jakarta karena karyawan di dalam kantor .this/PLAY yang merasakan langsung dari topik penelitian, sehingga peneliti mendapatkan data dan sumber yang lebih relevan.

Guna menghemat waktu penelitian, maka peneliti akan mengambil satu orang perwakilan dari setiap divisi di kantor .this/PLAY dan juga pemilik kantor .this/PLAY. Terdapat 5 divisi yang ada yaitu, manajerial yang juga memelopori SOP di kantor .this/PLAY , *art handler*, desain, *finance*, *project manager*, yang akan mengikuti apa yang tertulis di SOP. Pemilik kantor .this/PLAY yaitu Sigit D. Pratama, Pada divisi manajerial terdapat Ramjaneo Chery Pasopati, lalu di divisi desain Agust Mikael, divisi *finance* Christian, divisi *project manager* Billy Tri Wicaksono, dan divisi *arthandler* yaitu Danu Harmoko.

Tujuan dari kegiatan wawancara terhadap karyawan kantor .this/PLAY adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana komunikasi antar-karyawan terjadi di dalam organisasi .this/PLAY Jakarta. Peneliti ingin mengeksplorasi berbagai *Koordinasi*, *Informasi dan Pengambilan Keputusan*, *Pemahaman Tujuan*, *Keterlibatan Karyawan*.

Dengan fokus pada aspek-aspek internal tersebut maka penelitian ini mengambil subjek penelitiannya yaitu anggota atau karyawan di kantor .this/PLAY Jakarta di setiap divisinya.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam metode kualitatif, peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan para anggota tim. Wawancara adalah suatu proses di mana dua individu atau lebih saling berinteraksi untuk menukar informasi dan gagasan melalui kegiatan tanya jawab. Wawancara dijelaskan sebagai metode pengumpulan data yang efektif dalam penelitian. Wawancara memungkinkan pewawancara untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pandangan, sikap, atau pengalaman responden melalui dialog langsung. (Sugiyono, 2005, h.5).

b. Observasi Partisipatif

Peneliti juga akan melakukan observasi partisipatif di tempat kerja, penelitian ini akan menggali informasi secara mendalam tentang bagaimana komunikasi terjadi di antara anggota organisasi, termasuk interaksi verbal dan non-verbal, penggunaan alat komunikasi internal seperti email atau aplikasi pesan instan, serta perubahan-perubahan yang terjadi setelah diterapkannya SOP.

c. Analisis Dokumen

Peneliti juga akan melakukan analisis dokumen seperti mengumpulkan catatan rapat atau kebijakan SOP. Melalui pendekatan ini,

peneliti dapat memberikan deskripsi detail tentang proses komunikasi di kantor This/PLAY Jakarta setelah adanya implementasi SOP.

5. Jenis Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan:

- a. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang relevan. Proses wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

6. Validitas Data

Dalam upaya untuk mengembangkan keabsahan data, salah satu cara yang dapat digunakan adalah melalui triangulasi sumber data. Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan teknik ini dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda.

Triangulasi merupakan metode yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang telah ada dalam upaya memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. (Sugiyono, 2019, h.5). Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti mendapatkan perspektif yang lebih luas dan mendalam dalam menjalankan penelitian.. Dengan membandingkan dan merujuk pada data sejenis walaupun berasal dari sumber yang berbeda, validitas data bisa diuji lebih lanjut. seperti, peneliti mendapatkan informasi tentang proses komunikasi organisasi Kantor .this/PLAY Studio Jakarta setelah penerapan SOP melalui wawancara dengan karyawan serta analisis dokumen internal perusahaan, kemudian

juga melakukan observasi langsung di tempat kerja, maka hasil-hasil dari ketiga sumber tersebut dapat dibandingkan dan diperiksa apakah ada kesesuaian atau kontradiksi antara mereka.

Dengan menerapkan triangulasi sumber data seperti ini, keabsahan temuan menjadi lebih kuat karena didasarkan pada informasi yang dikumpulkan secara independen dari variasi metode pengumpulan datanya. Hal ini membantu meningkatkan keyakinan terhadap validitas internal hasil penelitian.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang validitas penerapan SOP di Kantor .this/PLAY Studio Jakarta.

7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, terdapat tiga tahap proses yang harus dilakukan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2005, h.11). Pada tahap reduksi data, peneliti akan memilih data yang telah dikumpulkan. Proses pemilihan ini melibatkan perangkuman dan pencarian data yang relevan dengan fokus penelitian. Tujuan dari reduksi data adalah untuk memberikan gambaran fenomena yang diteliti secara lebih jelas dengan merangkum dan menyesuaikan data-data yang dipilih.

Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Data hasil reduksi akan disajikan dalam berbagai bentuk seperti uraian singkat atau narasi serta pemisahan berdasarkan kategori atau jenisnya. Dalam konteks penelitian kualitatif seperti ini, instrumen utama yang digunakan adalah teks naratif.

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Dalam proses ini, peneliti menggunakan data dan bukti yang kuat untuk mendukung temuan baru yang menjadi kontribusi penelitian. Temuan baru tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran yang lebih jelas tentang fenomena atau objek yang sebelumnya kurang dipahami.

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan verifikasi yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung (Miles et al., 2014, h.132). Verifikasi ini bisa melibatkan pemikiran ulang oleh peneliti, observasi di lapangan, serta diskusi dengan pihak-pihak terkait.