Tugas

Kepada seluruh mahasiswa diwajibkan membuat tentatif proposal peneltian yang terdiri dari

- Judul penelitian
- Rumusan masalah
- Tujuan dan manfaat penelitian
- Tinjauan kepustakaan

Tentatif proposal tersebut sebagai prakiraan sementara dari penelitian yang akan Sdr lakukan , sehingga dapat dilihat arah bimbingan dan dalam menentukan pembimbing.

Tugas dikumpulkan pada pertemuan ke 9 tarikh 2 Mei 2020

UJIAN TENGAH SEMESTER

MATA KULIAH : METODE PENELITIAN KOMUNIKASI

NAMA : AYU FELISIA

NIM : 192910022

CARA HUMAS PEMPROV SUMSEL DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PSBB DI KOTA PALEMBANG

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang diterpa virus baru yaitu virus Corona atau Covid-19. Virus Corona atau severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Virus ini merupakan jenis baru dari corona virus yang menular ke manusia. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, virus ini sebenarnya bisa menyerang siapa saja, mulai dari bayi, anak-anak, hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui.

Infeksi virus Corona disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia sendiri, diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini.

Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB adalah peraturan yang diterbitkan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19 agar bisa

segera dilaksanakan di berbagai daerah. Aturan PSBB tercatat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020. Kriteria wilayah yang menerapkan PSBB adalah memiliki peningkatan jumlah kasus dan kematian akibat penyakit COVID-19 secara signifikan dan cepat serta memiliki kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain.

Saat ini sejumlah provinsi dan kota di Indonesia sudah menerapkan PSBB begitu pula dengan kota Palembang. Keberhasilan PSBB di kota Palembang tidak akan terlepas dari sosialisasi yang dilakukan berbagai pihak khususnya pemerintah, dan khususnya lagi bagian humas pemerintah.

Pembahasan mengenai humas pemerintahan dan cara humas dalam mensosialisasikan program PSBB di kota Palembang membuat penulis tertarik untuk meneliti topik tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis akan melakukan penelitian terkait dengan hal tersebut dengan judul "Cara Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam Mensosialisasikan program PSBB di kota Palembang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu "Bagaimana cara Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam Mensosialisasikan program PSBB di kota Palembang"?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui keterlibatan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam program PSBB di kota Palembang dan bagaimana cara Humas Pemprov Sumsel ikut mensosialisasikan program tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang hubungan masyarakat yang berkaitan dengan instansi/organisasi.

1.4.1 Manfaat Praktis

Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan mahasiswa Universitas Sriwijaya mengenai peran Humas Pemerintah. Serta diharapkan dapat bermanfaat bagi humas pemerintahan khususnya Provinsi Sumatera Selatan, agar dapat menjadi masukan dalam pemikiran terhadap Peran Humas Provinsi Sumatera Selatan dalam menyukseskan kegiatan pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Penelitian ini merupakan penelitian mengenai peran Humas. Maka dari itu, penelitian ini akan merujuk kepada teori-teori khususnya yang berkenaan dengan Humas Pemerintah.

2.2 Humas

2.2.1 Hubungan Masyarakat (Humas)

Humas (*public relations*) merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan ataupun instansi. Humasadalah bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh suatu organisasi dalammenjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual dan kerja sama antara organisasi dan publiknya. Karena keberadaannya yang sangat penting, Humas sangatlah dibutuhkan dalam setiap lembaga baik itu *coorperate* maupun pemerintah.

Menurut Onong Uchjana Effendy, Humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manjemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasana dan pemenuhan kepentingan bersama (Effendy, 2006:23).

Menurut International Public Relations Association (IPRA), Humas merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik, dengan tujuan sedapat mungkin

menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih profuktif, dan untuk memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas (Rumanti, 2005:11).

International Public Relations Association (IPRA) menyatakan bahwa berbagai definisi tentang *public relations* dari para ahli mempunyai kesamaan, yaitu (Ruslan, 2008:86) :

1. *Public relations* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh *good will*, kepercayaan, saling pengertian dan citra baik dari masyarakat.
2. Sasaran *public relations* adalah berupaya menciptakan opini publik yang *favourable* dan menguntungkan semua pihak.
3. *Public relations* merupakan unsur yang cukup penting dalam mendukung manajemen untuk mencapai tujuan yang spesifik dari suatu organisasi atau lembaga.
4. *Public relations* adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau organisasi dengan pihak masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik, hubungan yang harmonis, saling mempercayai dan menciptakan citra yang positif.

Humas dalam suatu organisasi/lembaga dapat diketahui berfungsi atau tidaknya melalui ciri-ciri yang mereka tunjukkan. Ciri-ciri Humas (Effendy, 2003:31) adalah :

1. Hubungan masyarakat adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Hubungan masyarakat merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik eksternal dan publik internal.

Humas juga memiliki fungsi yang dikemukakan oleh Onong Uchjana Effendy dalam bukunya “Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikoliogis”. Fungsi Humas tersebut adalah sebagai berikut (Effendy, 2006:62) :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik baik publik eksternal maupun publik internal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

2.2.2 Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat

Ruang lingkup seorang praktisi Humas dibagi menjadi enam bidang pekerjaan (Morissan, 2008:14), yaitu :

1. Publisitas, yaitu kegiatan menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa sebagai upaya agar kegiatannya diberitakan media massa. Publisitas menekankan pada proses komunikasi satu arah sedangkan humas adalah komunikasi dua arah. Publisitas merupakan salah satu alur dalam kegiatan humas, namus humas tidak akan dapat berbuat banyak tanpa publisitas.
2. Pemasaran, yaitu bagian yang membutuhkan publisitas media massa bagi produknya sehingga membutuhkan fungsi humas untuk melaksanakan hal tersebut karena biasanya seorang humas mengetahui bagaimana menulis untuk media massa dan mengetahui bagaimana menangani wartawan daripada seorang marketing. Namun, kegiatan publisitas ini tetap merupakan upaya pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan ketertarikan

pelanggan atas produk perusahaan. Dalam perspektif humas, upaya perusahaan untuk menarik minat konsumen atas produk perusahaan ini disebut dengan *marketing relations.*

3. *Public Affairs*, yaitu bidang khusus dalam humas yang membangun dan mempertahankan hubungan antara pemerintah dan komunitas lokal agar dapat memengaruhi kebijakan publik. Definisi ini menunjukkan bahwa terdapat dua pihak yang menjadi fokus perhatian *public affairs*, yaitu pemerintah dan masyarakat lokal.
4. Manajemen Isu, merupakan upaya organisasi tau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya. Hal ini diperlukan agar isu atau opini publik itu tidak berkembang secara negatif sehingga merugikan perusahaan atau agar isu itu tidak berkembang menjadi konflik yang tidak diinginkan.
5. Lobi, yaitu bidang khusus humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan pemerintah utamanya untuk tujuan memengaruhi peraturan dan perundang-undangan.
6. Hubungan investor, merupakan bidang khusus dari humas perusahaan yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan pemegang saham dan pihak lainnya dalam masyarakat keuangan untuk memaksimalkan nilai pasar.

2.2.3 Humas Pemerintah

Angkatan bersenjata, agen pemerintah, dan beberapa perusahaan menggunakan istilah "*public affairs*" sebagai pengganti untuk "*public relations*". Dalam militer dan pemerintahan, istilah ini adalah bagian dari sebuah nama yang muncul dalam Amandemen Gillet 1913 untuk UU di Dewan Perwakilan AS. *Public affairs*adalah bagian khusus dari Humas yang membangun

dan mempertahankan hubungan pemerintah dan komunitas lokal dalam rangka memengaruhi kebijakan publik (Cutlip, Center, dan Broom, 2006:18).

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi dinas pemerintah dan lembaga non-pemerintah (perusahaan komersial swasta) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan atau transaksi terjadi, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial (Ruslan, 2016:107). Kusumastuti mengatakan, humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian humas di institusi pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Selain keluar, humas pemerintahan dan poitik juga harus memungkinkan untuk memberi masukan dan saran bagi pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan, akan dilaksanakan, ataupun yang sedang diusulkan (Kusumastuti, 2004:37).

Dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011, Humas pemerintah adalah aktivitas lembaga atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah.

Humas sebagai komunikator pemda dalam melakukan komunikasi pemerintahan memerlukan karakteristik sebagai berikut (Hasan, 2010:117) :

1. Para aparatur pemerintah harus menyadari pentingnya komunikasi
2. Para aparatur pemerintah harus memiliki komitmen pada komunikasi dua arah
3. Penekanan komunikasi lebih diutamakan pada bentuk komunikasi tatap muka
4. Transparansi dan keterbukaan harus merupakan tujuan bersama dalam mencapai visi, misi, program, dan strategi
5. Kepiawaian dalam menangani kondisi seburuk apapun termasuk berita jelek yang tidak menguntungkan
6. Memperlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan

Pada dasarnya, Humas pemerintah memiliki fungsi pokok sebagai berikut (Ruslan, 2016: 110) :

1. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya;
2. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat;
3. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat di lain pihak;

4. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011 Humas pemerintah memiliki fungsi, yaitu :

1. Membentuk, meningkatkan, serta memiliki citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi.
2. Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis.
3. Melakukan fungsi manajemen komunikasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi.

2.2.4 Tugas Humas Pemerintah

Menurut John D. Millet, Humas instansi/lembaga pemerintah bertugas (Ruslan, 2016:108) :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
2. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan lembaga/instansi pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya.
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan antara aparat pemerintah dengan publik
4. Memebrikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan.

Menurut Dimock dan Koening (Ruslan, 2016:108), pada umumnya tugas dan kewajiban pihak humas lembaga pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Berupaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat (*public service*), kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dalam melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
2. Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program pembangunan di berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, hukum, politik, serta menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban nasional.
3. Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing secara konsisten serta profesional.

Di dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011, tugas humas pemerintah yaitu :

1. Mengamankan kebijakan media
2. Memberikan pelayanan dan penyebarluasan pesan atau informasi kepada publik
3. Menjalin komunikasi dan mediasi yang proaktif
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis serta keamanan politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional.

UJIAN TENGAH SEMESTER (K9)

MATA KULIAH : METODE PENELITIAN KOMUNIKASI

DOSEN PENGAMPU : DR.IR RATU MUTIALELA CAROPEBOKA.,M.Si

TANGGAL PELAKSANAAN : 2 MEI 2020

BAB.1;

JUDUL PENELITIAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA DI PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

IDENTIFIKA SI MASALAH

1. Penerapan komunikasi organisasi dalam membangun citra di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Penerapan manajemen komunikasi dalam membangun citra di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Pencitraan bupati dan pimpinan daerah dalam membangun citra di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

RUMUSAN MASALAH Bagaiamana Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan penelitian untuk mengetahui Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu

Manfaat Penelitian sebagai berikut

1. Para praktisi, yaitu untuk memberikan masukan berupa pemikiran untuk pelaksanaan Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Para akademisi, yaitu untuk memberikan tambahan wawasan mengenai Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Di Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu
3. Peneliti selanjutnya, yaitu sebagai masukan atau referensi bagi peneliti lebih lanjut mengenai penelitian yang sejenis

BAB 2: METODE PENELITIAN YANG AKAN DIGUNAKAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Proses dalam melakukan penelitian merupakan penekanan dalam riset kualitatif, oleh karena itu dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih berfokus pada proses dari pada hasil akhir.

Denzin dan Lincoln (2009:3) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan brikolase yaitu serangkaian praktik yang disatupadukan dan disusun secara rapi sehingga menghasilkan solusi bagi persoalan dalam situasi nyata. Penelitian kualitatif, menurutnya menghasilkan sebuah ciptaan yang kompleks, padat, reflektif, dan mirip kliping yang mewakili citra, pemahaman, dan interpretasi peneliti mengenai dunia atau fenomena yang sedang dianalisis. Hal itu menunjukan bahwa penelitian kualitatif pada dasarnya adalah memahami dan memaknai apa yang terjadi pada individu, sebuah masyarakat, atau objek lain. Cresswel (2008:46) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti menyandarkan diri pada pandangan responden, bertanya dengan mendalam, mengumpulkan data berupa “kata” dari responden, menggambarkan dan menganalisis data tersebut serta melakukan penyelidikan secara subyektif.

Tugas

Kepada seluruh mahasiswa diwajibkan membuat tentatif proposal peneltian yang terdiri dari

- Judul penelitian
- Rumusan masalah
- Tujuan dan manfaat penelitian
- Tinjauan kepustakaan

Tentatif proposal tersebut sebagai prakiraan sementara dari penelitian yang akan Sdr lakukan , sehingga dapat dilihat arah bimbingan dan dalam menentukan pembimbing.

Tugas dikumpulkan pada pertemuan ke 9 tarikh 2 Mei 2020

TUGAS

METODE PENELITIAN KOMUNIKASI

PROPOSAL PENELITIAN

MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PADA LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

Oleh :

SAIPUL ANWAR (192910018)

Dosen Pengampu :

Dr. Ir. Ratumutialela Caropeboka, M.Si

Kelas : MIK Angkatan 5 Reguler A

PRODI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2020

Tugas

Kepada seluruh mahasiswa diwajibkan membuat tentatif proposal peneltian yang terdiri dari

- Judul penelitian
- Rumusan masalah
- Tujuan dan manfaat penelitian
- Tinjauan kepustakaan

Tentatif proposal tersebut sebagai prakiraan sementara dari penelitian yang akan Sdr lakukan , sehingga dapat dilihat arah bimbingan dan dalam menentukan pembimbing.

Tugas dikumpulkan pada pertemuan ke 9 tarikh 2 Mei 2020

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i

Daftar Isi iii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 3

1. Perumusan Masalah 3

2. Batasan Masalah 3

C. Tujuan dan Manfat Penelitian 3

1. Tujuan Penelitian 3

2. Manfaat Penelitian 4

D. Tinjauan Pustaka 4

E. Metode Penelitian 8

F. Sistematika Penulisan 13

DAFTAR PUSTAKA 14

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menjalakan suatu *Tri Dharma* sebuah Institusi Perguruan Tinggi. Pelayanan akan menjadi Citra atau indikator Perguruan Tinggi dalam membangun sebuah Perguruan Tinggi yang berkualitas. Pelayanan Publik yang baik tidak terlepas dari cara berkomunikasi antara Komunikator kepada komunikan untuk memberikan informasi yang akuntabel dan layanan yang memberikan kepuasan terhadap komunikan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) "komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami".[1] Menurut Gerald R. Miller yang dikutip oleh Deddy Mulyana menjelaskan pengertian komunikasi sebagai berikut "komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima".[2] Dapat disimpulkan Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pengertian dari seorang kepada orang lain, baik verbal maupun non verbal melalui simbol-simbol ataupun isyarat-isyarat asalkan komunikasi itu dapat dipahami dan dimengerti oleh kedua belah pihak. Aktivitas yang dilakukan dalam pelayanan membutuhkan komunikasi yang baik sehingga perlu ada sebuah manajemen komunikasi untuk mencapai sebuah pelayanan yang baik.

Menurut Hasibuan, "Manajemen" adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.[3] Menurut James A.F Stoner dan Charles Wankel, Manajemen adalah proses perencanaan, perorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi

---

[1]Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), Edisi Iii, Hlm. 79.

[2]Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : Pt Remajarosdakarya, 2002), hlm. 62

[3]Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta:Rajawali Pers 2014)

lainnya demi tercapainnya tujuan organisasi.[4] Dapat disimpulkan Manajemen adalah sebuah proses dalam perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah adalah salah satu perguruan tinggi Islam yang ada di Sumatera Selatan yang mempunyai kewajiban melaksanakan Trihharma Perguruan Tinggi, yang mana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi pasal 1 ayat (9) Menyatakan "*Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat*".

Tridharma Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M). Salah tugasnya melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Bidang Penelitian yaitu melayani Dosen-dosen UIN Raden Fatah untuk penelitian dalam sebagai salah satu kewajiban Dosen untuk meneliti. Bidang pengabdian salah satu kegiatannya melayani Mahasiswa untuk Kuliah Kerja Nyata ke masyarakat mengabdi kepada masyarakat dengan cara mengimplemtasikan Ilmu-ilmu yang didapat saat dibangku kuliah. Tentu dalam hal ini Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) harus memberikan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa dan Dosen untuk menunjang berlangsungnya kegiatan-kegiatan yang ada pada Perguruan Tinggi. Tentunya dalam menjalankan sebuah organisasi harus memiliki Manajemen Komunikasi yang baik dalam menjalankan aktivitas-aktivitas kegiatan agar dapat berjalan dengan sebaik-baiknya dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari situasi ini sehingga peneliti perlu melakukan penelitian tentang ***Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang***. Penelitian ini sebagai bentuk kepedulian penulis terhadap dunia pendidikan yang ada di Indonesia, terkhusus untuk

[4]Siswanto, Manajemen Tenaga Kerja, (Bandung: PT. Sinar Baru,1987), hlm. 05

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

B. Identifikasi Masalah

1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang diberikan kepada Mahasiswa dan Dosen ?
2. Bagaimana Komunikasi Pegawai Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang dengan Dosen dan Mahasiswa ?
3. Bagaimana Kepuasan Mahasiswa dan Dosen terhadap Layanan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang ?

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran permasalahan yang berkaitan dengan Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu meningkatkan mutu layanan Mahasiswa dan Dosen pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas

Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang diberikan kepada Mahasiswa dan Dosen ?

2. Untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Pegawai Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang dengan Dosen dan Mahasiswa ?
3. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Mahasiswa dan Dosen terhadap Layanan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang ?

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya wawasan bidang pendidikan khususnya dalam Manajemen Komunikasi dalam meningkatkan mutu pelayanan lembaga.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Instansi, hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan Mutu Layanan Mahasiswa dan Dosen di Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
   b. Bagi Penulis, hasil penelitian dapat dijadikan pengalaman dalam manajemen komunikasi dalam sebuah instansi/lembaga

D. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang memfokuskan pada penelitian Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Tinjauan Pustaka ini untuk membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, berikut beberapa penelitian yang terdiri dari Skripsi, Tesis dan Jurnal :

Elfridawati Mai Dhuhani, (2016) jurnal dengan judul *"Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus Di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) As-Salam Ambon".* Kesimpulan, Dari hasil penelitian Pertama, Manajemen humas di MIT As-Salam masih secara umum terintegral denganpengelolaan manajemen berbasis madrasah, karena tidak ada bagian khusus dalam hal ini wakil kepala madrasah (wakamad) yang menangani kehumasan di MIT As-Salam Ambon. Kehumasan sendiri dilakukan secara "TIM yang solid" di bawah koordinasi Kepala Madrasah dengan staf dewan madrasah baik dari perencanaan, penggorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Kedua, Faktor pendukung manajemen humas di MIT As-Salam Ambon antara lain: a) Sumber daya manusia (sdm) guru yang memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi dan rata-rata berusia muda, b) MIT As-Salam berada langsung di bawah Yayasan As-Salam Maluku yang bagus, c) Prestasi madrasah yang tinggi, d) Tingginya animo masyarakat dalam memasukkan anaknya ke MIT As-Salam Ambon, e) *stakeholder* yang mendukung kegiatan madrasah seperti kerjasama dengan penerbit buku pelajaran Erlangga, LKS Sansekerta Jakarta, Bank Syariah Mualamat, Bank Syariah Mandiri, rumah Dannis Surabaya dalam pengadaan seragam sekolah serta Ummi *Foundation* Surabaya dalam Qiraati Al Qur'an, f) lokasi madrasah yang strategis. Adapun faktor penghambat dalam manajemen humas adalah belum adanya sub bagian atau kepala urusan (kaur) yang secara khusus menangani humas sehingga pelayanan program humas belum berjalan optimal serta tingkat partisipasi orang tua dalam program kehumasan belum sepenuhnya maksimal.

Bakri Yusuf dan Harnina Ridwan, (2018) jurnal dengan judul *"Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah (Pada Biro Humas Dan Pde Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara)".* Kesimpulan, Dari hasil penelitian Penerapan manajemen komunikasi dalam pengelolaan informasi pembangunan daerah pada Biro Humas dan PDE Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi Perencanaan (planning) yakni melalui program-program yang termuat dalam RPJMD Provinsi Sulawesi Tenggara akan tercermin dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah serta pada Rencana Kerja

SKPD. Pengorganisasian (organizing), dimulai dari sistem pengelolaan data dan informasi pendukung kebijakan pembangunan, sistem perencanaan dan penganggaran, sistem pengorganisasian dan pelaksanaan pembangunan, sistem pengendalian pembangunan, sistem evaluasi dan pemantauan pembangunan, dan sistem pelaporan hasil pelaksanaan pembangunan. Penggerakan (actuating), sebagai kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil tindakan yang dikehendaki melalui tehnik motivasi yang bisa digunakan untuk memotivasi khalayak sasaran berdasarkan tekanan kebutuhan, keinginan, harapan, rasa memiliki, dan keamanan. Pengawasan (controlling) melakukan tahapan sebagai berikut : dibnetuk tim pemantau yang bertugas memberikan laporan, baik secara tertulis maupun secara lisan dan Dibentuk suatu saluran komunikasi khusus yang memungkinkan setiap pengurus dan khalayak sasaran menyampaikan laporan, saran, masukan kritik atau koreksinya menyagkut bahwa penerapan manajemen komunikasi.

Andhik Wahyu Kristianto, (2015) tesis dengan judul *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Retail X Surabaya Dengan Pendekatan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment "*. Melalui analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data pada penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan dalam kaitanya untuk meningkatkan mutu pelayanan, maka didapat beberapa kesimpulan. Pertama, Memperbaiki sistem kasir dan barcode reader merupakan prioritas utama langkah perbaikan yang harus segera dilakukan. Adapun target yang ingin dicapai melalui langkah perbaikan ini adalah untuk mengurangi antrian pada kasir, sehingga pelanggan lebih cepat melakukan transaksi. Kedua, Memperbanyak pelayan dan kasir saat *highseason* dengan penjadwalan yang tersusun. Dengan cara tidak menambah karyawan baru, tetapi lebih mengoptimalkan karyawan yang ada. Adapun target yang harus dicapai adalah menyusun jadwal setiap sebulan sekali oleh pihak manajemen.Ketiga, Memberikan pelatihan kepada pelayan tentang apa yang harus dikerjakan.Retail X, Surabaya memberikan waktu training bagi karyawan baru untuk bisa belajar dan mengetahui tugas dan pekerjaan selama kurang lebih satu bulan, sesuai dengan target yang hendak dicapai yaitu agar

karyawan memahami bagian tugas masing-masing. Keempat, Memasang CCTV pada area toko. Kelima, Merekrut security yang berpengalaman.

Warini, (2016) tesis dengan judul “”.Kesimpulan, Dari hasil penelitian bahwa: (1) Pola strategi public relations di SDIT Qurrota A‟yun Ponorogo melalui empat pola,yaitu: mendefinisikan masalah dengan berupaya mewujudkan harapan masyarakat, perencanaan dan pemrograman dengan menentukan program berdasarkan analisis masalah, implementasi program dan komunikasi dengan pelaksanaan strategi. Evaluasi program dilakukan seluruh penanggung jawab kegiatan dan evaluasi melalui umpan balik dari orang tua dilakukan pada saat pengambilan raport, pertemuan wali murid, dan melalui buku penghubung. (2)Implementasi strategi public relations di SDIT Qurrota A‟yun Ponorogo melalui beberapa strategi, antara lain: strategi operasional terkait budaya sosial dan nilai yang berlaku dimasyarakat informasi melalui beberapa media masa. Pendekatan edukatif dan persuasif, melalui kajian keluarga assakinah dan pertemuan rutin wali murid. Pendekatan tanggung jawab sosial humas, antara sekolah dan wali murid. Pendekatan kerjasama, dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan melalui kerjasama dengan korda ponorogo, JSIT Jatim, dan Dinas.(3)Kontribusi strategi public relations dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan di SDIT Qurrota A‟yun Ponorogo yaitu sebagai salah satu sarana menyampaikan informasi dan promosi sekolah, mengcover kegiatan sekolah, evaluasi dan persiapan akreditasi, serta sebagai khasanah keilmuwan. Kontribusi dari orang tua dalam pembiayaan dan prestasi siswa, dengan hal ini dapat meningkatkan mutu lembaga pendidikan.

Berdasarkan kajian terdahulu sebagaimana diuraikan di atas, maka kesamaanya adalah analisis dan manajemen komunikasi pelayanan dalam meningkatkan mutu layanan suatu organisasi/lembaga. Perbedaan penelitian terdahulu dan penulis yang dilakukan adalah pada aspek wilayah penelitian. Penulis mengambil studi kasus pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

E. Metode Penelitian

Berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan, penelitian difokuskan pada bagaimana Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Manajemen Komunkais tersebut dimaksudkan untuk mencari solusi terbaik dalam meningkatkan mutu pelayanan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini diperlukan:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo,dan dokumen resmi lainnya.[5]

Jenis Penelitian dilihat dari tujuannya dapat berupa penelitian deskriptif. maka dalam penulisan tesis ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang mengungkapkan suatu keadaan, permasalahan yang faktual terjadi pada saat ini. Analisis deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Menurut *Whitney* Penelitian Deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, penelitian deskriptif mempelajari masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalarn masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dan suatu

[5]Lexy J. Moleong, *MetodologiPenelitianKualitatif*, (Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2002), hlm 3, 11.

fenomena.[6] Sedangkan menurut Mardalis metode deskriptif adalah upaya mendisknipsikan kondisi-kondisi yang sekarang mi terjadi atau ada.[7]

Penelitian ini bagaimana cara Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Menurut Moleong (2010: 132) menyatakan "objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian", maka objek di dalam penelitian kualitatif ini di Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

b. Waktu Penelitian

Berikut Jadwal Penelitian "Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang" :

NO	Tahapan Pekerjaan	Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	***Birokrasi Penelitian***																
	Izin tempat penelitian																
2.	***Pembuatan Laporan BAB I***																
	a. Latar belakang																
	b. Fokus dan Rumusan masalah																
	c. Tujuan penelitian																
	d. Tinjauan Pustaka																
	e. Kerangka Teori																
	f. Metode Penelitian																
3.	***Pembuatan Laporan BAB II (Landasan Teori)***																

[6]Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 2003). hlm 55.
[7]Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993). hlm 26

	a. Referensi buku, jurnal, tesis, dan artikel *online*																
4.	***Pembuatan Laporan BAB III (Profil)***																
	Profil Objek Penelitian																
5.	***Pembuatan Laporan BAB IV (Hasil)***																
	a. *Hasil*																
6.	***Pembuatan Laporan BAB V (Penutup)***																
7.	***Pengumpulan Berkas dan Pengajuan sidang Tesis***																
8.	***Sidang Tesis***																

3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang diproses untuk menyajikan informasi.[8] Menurut Laundon data dapat diartikan sebagai kumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam suatu organisasi atau lingkungan fisiknya, sebelum diolah dan dibentuk ke dalam bentuk yang dapat dimengerti dan digunakan manusia.[9] Sumber data penelitian ini dapat dikelompokam menjadi dua kelompok yaitu sumber data berupa dokumen dan orang. Sumber data berupa dokumen meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi), buku pedoman penelitian, jurnal, tesis dan yang terkait dengan dokumen Taman LP2M UIN Raden Fatah Palembbang. Sumber data yang berupa orang adalah Staf dan Pimpinan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

[8]Sutabri Tata,*Konsep Sistem Informasi.* (Yogyakarta : Andi, 2012).hlm 2
[9]Laudon. Kenneth C., dan Laudon. Jane P., "*Management Information System", 10th ed*,(Jakarta: Salemba Empat, 2015).hlm 16

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.[10] Observasi dilakukan untuk mengamati Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara sepihak yang dikerjakan secara sistematik dan berdasarkan pada tujuan penelitian.[11] Wawancara dilakukan dengan Staf, Pimpinan, Dosen dan Mahasiswa untuk mengetahui hal-hal yang bagaimana pelayanan Pada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono adalah suatu cara yangdigunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.[12] Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dokumen Standar Operasi Prosedur (SOP), dan tupoksi masing-masing pegawai.

5. Tehnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokuman, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas.[13]

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan: “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan

---

[10]Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 220

[11]Hadi, *Metode Resech II* , (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 793.

[12]Sugiyono,*MetodePenelitianKombinasi Mix Method*,(Bandung: Alfabeta,2015), hlm. 329

[13]Sudarto, Metodologi Penelitian Filsafat, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 66.

menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data. *In fact, data analysis in qualitative research is an \ongoning activity tha occurs throughout the investigative process rather than after process*. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data."[14]

Analisis data versi Miles dan Huberman, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.[15]

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohannya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendektan emik, yaitu

[14]Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008), Cet. 6, hlm. 335-336.
[15]Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, Metodologi Penelitian Sosial, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 85-89.

dari kacamata key information, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk lebih mempermudah pembahasan dalam pencapaian tujuan penelitian, maka bahasan ini dibagi dalam beberapa bab dan masing-masing bab akan dibagi atas beberapa judul. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I :**PENDAHULUAN**, yang memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II :**LANDASAN TEORI**, yang memuat tentang definisi Pendidikan anak usia dini, defenisi pembelajaran anak usia dini dan strategi pmbelajaran keagamaan.

BAB III :**KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN,** yang memuat tentang sejarah dan letak geografis, keadaaan sarana dan prasarana, program kegiatan belajar mengajar, kondisi siswa, guru dan pegawai, dan prestasi yang pernah dicapai oleh taman kanak-kanak Islam Terpadu Rabbani Muara Enim.

BAB IV :**HASIL DAN PEMBAHASAN**, merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah yang berisikan : pelaksanaan pembelajaran keagamaan di taman kanak-kanak islam terpadu rabbani muara enim, strategi pembelajaran keagamaan di taman kanak-kanak islam terpadu rabbani muara enim, faktor pendukung dan penghambat srategi pembelajaran keagamaan di taman kanak-kanak islam terpadu rabbani muara enim serta *input* (masukan) terkait strategi pembelajaran keagamaan di taman kanak-kanak islam terpadu rabbani muara enim.

BAB V : PENUTUP, merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran penulis tentang hasil penelitia

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, K. *et al*. ((2012). *Strategi Pembelajaran Sekolah Terpadu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

Deddy Mulyana,(2002), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remajarosdakarya

Hadi, (2008), *Metode Resech II*. Yogyakarta: Andi Offset

Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, (2009), *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Laudon. Kenneth C., dan Laudon. Jane P., (2015), "*Management Information System", 10th ed*. Jakarta: Salemba Empat

Lexy J. Moleong,(2002), *Metodologi PenelitianKualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya

Mardalis, (1993), *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara

Mohammad Mustari,(2014), *Manajemen Pendidikan*. Jakarta:Rajawali Pers

Moh. Nazir, (2003), *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghlmia Indonesia

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2001). Jakarta: Balai Pustaka

Siswanto, (1987), *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung: PT. Sinar Baru.

Sutabri Tata, (2012), *Konsep Sistem Informasi.* Yogyakarta : Andi

Sukmadinata, (2007), *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono, (2015), *MetodePenelitianKombinasi Mix Method*. Bandung: Alfabeta

Sudarto, (1997), *Metodologi Penelitian Filsafat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WHATSAPP GROUP SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI KARYAWAN HOTEL SANTIKA RADIAL PALEMBANG

Wawan Darmawan (291910017)

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kajian ilmu sosial (Sosiologi), syarat terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial dan komunikasi. Komunikasi adalah suatu hubungan yang melibatkan proses ketika informasi dan pesan dapat tersalurkan dari satu pihak (orang dan benda/media) ke pihak lain. Tanpa adanya komunikasi, sejarah peradaban manusia tak akan dapat maju sebagaimana tidak ada hubungan yang memungkinkan informasi/pesan dapat dibagi kepada orang lain yang membuat informasi/wawasan/pesan dapat tersampaikan. Sejak manusia hadir dalam kehidupan, sejak itu pula terjadi proses pertukaran ide, informasi, gagasan, keterangan, imbauan, permohonan, saran, usul, bahkan perintah. Dengan itu pula, informasi atau pengetahuan yang ditemukan oleh seseorang atau kelompok manusia dapat diterima banyak orang dan pada akhirnya persepsi terhadap suatu hal mampu membuat masyarakat memahaminya secara bersama-sama.

Komunikasi merupakan gejala yang ada sejak manusia berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya, diwarnai dengan berbagai hubungan kekuasaan. Perkembangan fenomena komunikasi dengan demikian tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi (pengetahuan yang ada pada masyarakat), hingga media (teknologi komunikasi) yang ada. Kemajuan teknologi komunikasi yang semakin canggih, berakibat pada informasi sangat berlimpah dan seolah-olah tidak mempunyai batas lagi. Sehingga masyarakat tidak dapat menghindar dari terjangan arus informasi yang sangat deras, baik informasi yang positif maupun yang negatif.

Untuk mencapai komunikasi yang efektif kita memerlukan media. Berkembangnya media saat ini merupakan salah satu wujud era reformasi dan keterbukaan informasi. Salah satunya adalah smartphone merupakan bagian yang tak terpisahkan dari perkembangan teknologi saat ini. Jenisnya pun bermacam-macam dengan berbagai fungsi yang berbeda-beda. Saat ini dalam smartphone terdapat berbagai macam aplikasi chatting yang dapat digunakan khalayak untuk bertukar informasi dan berkomunikasi dengan teman lainnya. Salah satu yang paling populer saat ini adalah aplikasi WhatsApp. Selain itu WhatsApp sudah mengalami kesuksesan besar, karena WhatsApp sangat fokus kepada komunikasi dengan biaya yang sangat murah serta pengguna aplikasi WhatsApp meningkat setiap bulannya. Oleh karena itu penulis memilih aplikasi WhatsApp sebagai bahan penelitian dibandingkan aplikasi chatting lainnya seperti BBM, Line, KakaoTalk dll. WhatsApp adalah aplikasi perpesanan instan yang memungkinkan kita untuk mengirim file, pesan, gambar, video, foto dan obrolan online. Dengan WhatsApp kita dapat berkomunikasi dimanapun dan kapanpun dengan orang yang juga memiliki aplikasi tersebut selama kita tersambung ke koneksi internet. Saat ini sudah banyak yang mengunduh aplikasi WhatsApp seperti disekitar lingkungan kerja peneliti para karyawan memilih menggunakan WhatsApp untuk memberikan informasi tentang jadwal kerja, penitipan barang ataupun informasi lain seputar pekerjaan.

Aplikasi WhatsApp juga menyediakan fitur groupchatt yang memudahkan suatu kelompok atau organisasi dapat berdiskusi memberikan informasi melalui grup. Seperti para karyawan hotel santika Radial Palembang yang mayoritas memanfaatkan aplikasi WhatsApp untuk saling memberi informasi, saling bertukar pikiran, diskusi tentang berbagai informasi pekerjaan ataupun hal lain..

Berawal dari sini peneliti ingin meneliti tentang *"Efektivitas Penggunaan Whatsapp Group Sebagai Media Komunikasi Karyawan Hotel Santika Radial Palembang"*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas penggunaan whatsapp group sebagai media komunikasi karyawan hotel santika Radial Palembang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat efektivitas komunikasi melalui aplikasi whatsApp group terhadap karyawan hotel Santika Radial Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
   a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan keilmuan yaitu khususnya komunikasi.
   b. Dapat menyajikan informasi mengenai efektivitas aplikasi WhatsApp.
   c. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi serta menambah pengetahuan dan wawasan.
   d. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti sendiri agar menjadi insan akademis yang lebih baik.
2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber masukan yang membicarakan tentang efektivitas komunikasi aplikasi WhatsApp serta dijadikan bahan untuk memahami akan pesatnya perkembangan teknologi sehingga memunculkan inovasi-inovasi baru yang dapat mempermudah untuk berkomunikasi.

b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan yang positif kepada khalayak umum serta mahasiswa Komunikasi khususnya untuk mengetahui keefektifan komunikasi melalui aplikasi WhatsApp.

1.5 Tinjauan Kepustakaan

Berpijak dari penelusuran pustaka yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang membahas tentang efektifitas komunikasi melalui aplikasi media:

1. Rahartri, 2019, "Whatsapp Media Komunikasi Efefktif Masa Kini (Studi Kasus pada Pelayanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek".
2. Amin Bachtiar Rizqi, 2013, "Efektifitas Komunikasi Santri Melalui Media Facebook Tentang Ilmu Keagamaan di Pondok Pesantren Al-Luqmaniyyah".
3. A. Syukrillah, 2017, "Pemanfaatan Media Sosial Melalui Whatsapp Group FEI Sebagai Sarana Komunikasi:.