

**HAMBATAN KOMUNIKASI  
DALAM PENCAPAIAN TUJUAN ORGANISASI  
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Program On Air di  
Radio Q Jogja)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas  
Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu  
Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**Deasy Anita Rahayu  
13730048**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

**Nama Mahasiswa** : **Deasy Anita Rahayu**  
**Nomor Induk** : **13730048**  
**Proram Studi** : **Ilmu Komunikasi**  
**Konsentrasi** : **Advertising**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 10 September 2018



**NIM. 13730048**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

**NOTA DINAS PEMBIMBING**  
**FM-UINSK-PBM-05-02/RO**

Hal : Skripsi

**Kepada**  
**Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
**Di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Deasy Anita Rahayu  
NIM : 13730048  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul :

**HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PENCAPAIAN TUJUAN**  
**ORGANISASI**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif pada Program Kita.com dan Lunch Out di Radio**  
**Q Jogja)**

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 13 September 2018

**Pembimbing**

**Fajar Iqbal, M.Si**  
**NIP :19730701 201101 1 002**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/\_\_\_\_/PP.00.9/\_\_\_\_/2018

Tugas Akhir dengan judul : HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM PENCAPAIAN TUJUAN ORGANISASI  
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Program On Air di Radio Q Jogja)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEASY ANITA RAHAYU  
Nomor Induk Mahasiswa : 13730048  
Telah diujikan pada : Selasa, 02 Oktober 2018  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730701 201101 1 002

Penguji I

Niken Puspitasari, S.JP., M.A.  
NIP. 19830111 201503 2 004

Penguji II

Dr. Iswandi Syahputra, S.Ag., M.Si.  
NIP. 19730423 200501 1 006

Yogyakarta, 02 Oktober 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
DEKAN



Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19680416 199503 1 004

## MOTTO

“

Verily,  
With every difficulty,  
There is relief.

Qurʻan (94:5)

”

“You will never know the true answer, before  
you try.”

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**ALMAMATER PROGRAM STUDI ILMU  
KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat Islam, nikmat iman dan kesehatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang peneliti harapkan syafa'atnya dihari perhitungan kelak.

Selanjutnya, peneliti menyadari bahwa skripsi dengan judul **“Hambatan Komunikasi dalam Pencapaian Tujuan Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Program On Air di Radio Q Jogja)** ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Drs. Siantari Rihartono, M.Si selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah menjadi pembimbing selama menjalani perkuliahan.
3. Bp. Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan *support* dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu dan Bapak selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan do'a, semangat dan motivasi, terima kasih atas

perjuangannya selama saya menempuh perkuliahan, sehingga peneliti dapat sampai dititik ini. Terima kasih Ayah dan Ibu, dedek lulus.

5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta seluruh jajaran staf Tata Usaha dan Kemahasiswaan.
6. Untuk adek kecilku, Alif Dwi Yulianto sekarang giliranmu berjuang.
7. Segenap narasumber, Mas Puguh, Mas Megan, Mas Bams, Mba Rilla, Mba Diana, Mas Mario, Mas Linggar yang telah memberikan waktunya untuk membantu dalam penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Mbah kakung yang telah dengan sangat sabar menunggu dan semua keluarga yang selalu memberi dukungan dan do'a.
9. Duwi, Mega, Deuis, yang telah menjadi teman tertesia meski saling mendahului tsk lupa tetap saling menyemangati, kita lulus! Selamat berkarir. Dan untuk Dewif, ini dari kita untukmu disana, we love you!
10. Untuk Ravindra yang selalu jadi tempat pertama berkeluh kesah, terima kasih untuk selalu menyemangati dan menenangkan. Salam kasih untuk Ayah, Ibu, dan adekmu juga.
11. Dhika, Tika, Pitong, Deny, Oi, Febryan, Iyas, Mega, Karin dan sahabat-sahabat terbaik yang selalu kurindukan dari perantauan.



12. Teman-teman Ilmu Komunikasi Ikom B, Norma, Ifa, Cacak, Rachmad, Rahmat, Hengki, Hafish, Yudhi, Alfian, Zaki, Mbak Etik, Mbak Nur, Siti, Sinta, Zulvian, Haryadi, Ichsan, Gasel, Aga, Alim, Kholid, Khafid, Haj, yang memberi rasa nyaman.
13. Mba Gree, Mba Rilla, Mas Wisnu, Mas Sono, Mas Sis, Mas Bobby, Bang Ondi, Mas Megan, Mas Bams, Mas Puguh dan semua teman kantor yang selalu mengingatkan untuk lulus dan menyemangati setiap harinya, ini saatnya untuk benar-benar berkarya bersama kalian!
14. Kyungsoo-ya modeun geos-e gamsadeulibnida. K-Pop dan K-Drama yang selalu menjadi penghibur dan penghasut, berkat itu aku masih bisa berbahagia setiap harinya.
15. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat peneliti sebut satu-persatu.

Peneliti mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi masih banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat dan taufiq-Nya sebagai balasan atas segala keikhlasannya.

Yogyakarta, 10 September 2018

Peneliti,

**Deasy Anita Rahayu**  
NIM. 13730048

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Telaah Pustaka.....	5
F. Landasan Teori.....	10
1. Komunikasi Organisasi.....	10
2. Komponen Organisasi.....	11
3. Tujuan Komunikasi Organisasi.....	12
4. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	13
5. Saluran Komunikasi Organisasi.....	14

6. Hambatan Komunikasi Organisasi	15
7. Teori Sistem	19
G. Kerangka Pemikiran	24
H. Metodologi Penelitian	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>39</b>
A. Komunikasi Organisasi di Radio Q Jogja	39
.. B. Radio Q Jogja	40
C. Program On Air Radio Q Jogja	41
D. Sumber Daya Manusia Radio Q Jogja	42
E. Struktur Organisasi Radio Q Jogja	43
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>
A. Komunikasi Dalam Organisasi dan Tujuan Perusahaan	45
B. Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi	58
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>106</b>

## **DAFTAR TABEL DAN BAGAN**

Tabel 1	: Telaah Pustaka.....	8
Tabel 2	: Hambatan Komunikasi Organisasi.....	18
Tabel 3	: Informan Penelitian.....	28
Bagan 1	: Kerangka Pemikiran .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Daftar Program Radio Q.....	42
Gambar 2	: Struktur Organisasi .....	43
Gambar 3	: Catatan Jadwal Talkshow .....	49
Gambar 4	: Print Out Log Iklan.....	50
Gambar 5	: Papan Memo .....	51

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to describe about communication barriers in organizations in an effort to avoid unachieve organizational goals. This topic was chosen because of the growing media in the current era and also strong pressure in competition. This condition makes the organization needs to understand the communication barriers in the organization that make the company's goals not achieved.*

*Reseacrher use descriptive qualitative as methods. In this method researcher also use primary and secondary data sources which get from deep interview, and documentation. In additional, this research use analytical data from Miles and Huberman, and then to cross-check the validity, researcher use triangulation of expert technique. This research is to describe how communication barriers in organizations.*

*The results of this research is showing communication barriers in the organization: technical barriers, behavioral barriers, language barriers, structural barriers, distance barriers, and background barriers that come from internal and external companies. So, with the obstacles above, the goal of the on air program (Kita.com and Lunch Out) was unachieved as it should.*

**Key words:** *communication, organizational communication, organizational goals, organizational communication barriers, Kita.com Program, Lunch Out Program, Radio Q Jogja*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring berkembangnya dunia digital, media juga menjadi bagian pengembangan yaitu kepada terlahirnya media digital. Kehadiran media digital tentu memberikan dampak yang cukup signifikan kepada para masyarakat yang sudah mengenal dunia digital. Hal ini bisa kita lihat dengan kebiasaan masyarakat yang sebelumnya menggunakan koran, televisi, dan radio sebagai salah satu sumber informasi terpercaya kini mulai beralih dengan mengakses berita-berita atau informasi dari media digital yang dapat diakses melalui *smartphone* mereka.

Radio Q Jogja merupakan salah satu organisasi yang berperan sebagai media elektronik (radio). Dengan berkembangnya dunia serta media digital tadi tentunya memberi dampak kepada Radio Q Jogja dimana media digital bisa menggeser eksistensi radio sebagai sebuah media. Dengan adanya tekanan dari perkembangan media digital tersebut, Radio Q Jogja harus menyiapkan strategi untuk mempertahankan dirinya sebagai sebuah media elektronik. Salah satu hal yang mendasari kokohnya sebuah organisasi tentu ada pada tujuan dan target dari organisasi tersebut. Dalam mencapai dan mewujudkan tujuan serta target

perusahaan, komunikasi menjadi satu hal wajib yang harus bisa berjalan baik di dalam organisasi, sehingga hal tersebut bisa memperkokoh organisasi.

Koordinasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi merupakan sebuah kegiatan komunikasi yang akan menjadi jembatan setiap bagian yang ada dalam organisasi atau dapat disebut sebagai sebuah komunikasi organisasi. Komunikasi dalam organisasi menjadi sebuah keniscayaan, karena dengan proses komunikasi ini, suatu organisasi dapat terus berjalan sesuai dengan perannya. Namun dalam proses berjalannya komunikasi, sering ditemukan hambatan-hambatan dalam komunikasi yang dapat menyebabkan kesalahan pemahaman dalam komunikasi pada organisasi, bahkan mengakibatkan tujuan organisasi tidak tercapai.

Idealnya, suatu komunikasi memang harus berjalan baik pada organisasi agar semua pesan dapat di proses secara baik hingga mencapai tujuan dari organisasi, apalagi dengan tekanan yang semakin bertambah seiring berkembangnya media digital. Namun, dari hasil pra penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa hal yang terlihat seperti sebuah hambatan komunikasi pada Radio Q yang mengakibatkan proses komunikasi dalam organisasi terhambat. Beberapa hambatan yang terlihat adalah seperti adanya permasalahan yang dihadapi organisasi dalam proses siaran. Memiliki banyak program, tidak semua program-program



tersebut bisa berjalan dan terwujud semua tujuannya seperti yang di inginkan. Dalam proses penyiaran program dengan berbagai macam informasi yang akan disampaikan kepada pendengar, tidak jarang terhabat karena adanya permasalahan teknis yang memicu. Hal ini menyebabkan on air akan berhenti sementara waktu dan informasi yang akan disampaikan tidak berjalan sempurna.

Berkomunikasi dengan sesama rekan kerja di kantor menjadi sebuah hal wajib. Berkomunikasi dengan atasan maupun bawahan mengenai sebuah gagasan tentang organisasi tentunya diharapkan menjadi jembatan yang baik agar dapat membangun organisasi, namun dalam prosesnya, komunikasi tersebut terkadang menemui titik yang memberikan kecanggungan dalam berkomunikasi satu sama lain. Kecanggungan tersebut tentu saja bisa menyebabkan proses komunikasi menjadi tidak berjalan lancar dan mempengaruhi pesan yang akan di sampaikan tersebut. Seperti halnya di Radio Q Jogja yang terlihat adanya kecanggungan dalam komunikasi antara bawahan kepada atasan.

Dengan latar belakang inilah, peneliti tertarik untuk meneliti berbagai faktor penyebab atau hambatan dari terjadinya kesalahpahan komunikasi pada Radio Q Jogja tersebut dengan mengambil judul ***“Hambatan Komunikasi dalam Pencapaian Tujuan Organisasi (Studi Kasus***

*Deskriptif Kualitatif pada Program On Air di Radio Q  
Jogja)*".

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hambatan komunikasi pada Radio Q Jogja?
2. Bagaimana dampak hambatan komunikasi dalam pencapaian tujuan organisasi?

**C. Tujuan Penelitian**

Penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan meramalkan suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Jadi, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menggambarkan bentuk hambatan komunikasi yang ada dalam Program On Air Radio Q Jogja.
2. Untuk menjelaskan akibat dari hambatan komunikasi yang terjadi pada Program On Air Radio Q Jogja.

**D. Manfaat Penelitian**

**1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang

disiplin ilmu komunikasi, terutama bagi disiplin ilmu yang berkaitan dengan komunikasi organisasi.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau evaluasi bagi pihak Radio Q Jogja dalam mengurangi terjadinya hambatan komunikasi dalam program on air.

## **E. Telaah Pustaka**

Tinjauan pustaka dilakukan untuk mengetahui penelitian-penelitian serupa yang pernah dilakukan oleh para peneliti. Tinjauan pustaka juga digunakan untuk mengetahui perbedaan penelitian kita dengan penelitian sebelumnya. Tinjauan pustaka yang digunakan peneliti adalah penelitian yang relevan dengan miss komunikasi dalam organisasi. Penelitian-penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

Skripsi berjudul **“Komunikasi Organisasi dalam Upaya Membangun Iklim *Supportiveness* (Studi Perspektif pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)”** karya Widyasari Prastyaningrum mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 ini berfokus pada bagaimana peran komunikasi organisasi di Hotel Inna Garuda dalam membangun iklim *supportiveness*. Dalam penelitian ini, Widyasari menemukan bahwa pada Hotel Inna Garuda iklim

*supportiveness* karyawan terlihat pada interaksi komunikasi organisasi antar karyawan Hotel Inna Garuda. Dimana hal tersebut terlihat pada tiga bentuk interaksi yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil dan komunikasi publik.

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Widyasari adalah sama sama meneliti komunikasi organisasi dari suatu organisasi dan pada metode penelitian yaitu menggunakan metode deskriptif. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Widyasari adalah terletak pada focus penelitian dan juga obyek penelitian. Jika Widyasari berfokus pada komunikasi organisasi dalam membangun iklim *supportiveness*, sedangkan peneliti memfokuskan penelitian pada miss komunikasi dalam organisasi. Obyek penelitian yang dilakukan oleh Widyasari adalah pada Hotel Inna Garuda, sedangkan peneliti melakukan penelitian pada Radio Q Jogja.

Telaah pustaka yang selanjutnya adalah skripsi berjudul **“Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan pada PT. Tempo Inti Media”** karya Fitri Susilawati mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi yang terjadi dalam kepemimpinan pada PT. Tempo Inti Media. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa iklim komunikasi di Tempo Inti Media dapat dikatakan

positif. Namun dimensi keterbukaan tidak terlalu kuat karena sebagian karyawan tidak selalu terbuka dengan atasannya.

Terdapat beberapa persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan peneliti. Persamaan tersebut terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Fitri adalah terletak pada focus penelitian dan juga objek penelitian. Jika penelitian Fitri berfokus pada komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di sebuah organisasi, maka peneliti memfokuskan penelitian pada miss komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi. Selain itu, obyek penelitian yang berbeda juga antara Fitri yang menggunakan PT. Tempo Inti Media sedangkan peneliti menggunakan Radio Q Jogja sebagai obyek penelitiannya.

Telaah pustaka ketiga yang diambil oleh peneliti adalah sebuah jurnal asosiasi pendidikan tinggi ilmu komunikasi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga Surabaya karya Dwi Harivarman dengan judul ***“Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan”***.

Penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi di internal organisasi pemerintahan. Terdapat beberapa persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi dan peneliti, diantaranya adalah penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, selain itu, focus penelitian antara Dwi dan peneliti adalah sama sama terfokus pada hambatan komunikasi,

namun bedanya Dwi lebih fokus pada hambatan internal, sedangkan peneliti hambatan komunikasi dalam mempengaruhi pencapaian organisasi. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian milik Dwi adalah studi kasus, Perbedaan penelitian Dwi dengan peneliti terletak pada objek penelitian dimana objek penelitian Dwi adalah Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan.

Secara ringkas telaah pustaka atas penelitian-penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1**

**Telaah Pustaka**

<b>No</b>	<b>Nama dan Tahun Lulus Kuliah</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode yang Digunakan</b>	<b>Hasil</b>
1	Widyasari Prastyaningrum (skripsi 2014 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Komunikasi Organisasi dalam Upaya Membangun Iklim	Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan teknik purposif sampling, lalu diperoleh informan berjumlah 3 (tiga) orang. Data diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan hasil dari dokumentasi. Adapun teknis analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam membangun iklim supportiveness karyawan dapat terlihat pada interaksi komunikasi organisasi antar karyawan Hotel Inna Garuda. Dimana hal tersebut terlihat pada 3 bentuk interaksi : 1. Komunikasi Interpersonal, 2. Komunikasi

No	Nama dan Tahun Lulus Kuliah	Judul Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil
				Kelompok Kecil, 3. Komunikasi Publik.
2	Fitri Susilawati (skripsi 2010 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan pada PT. Tempo Inti Media	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik purposif sampling dengan menunjuk divisi sirkulasi dan distribusi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan hasil dokumentasi. Adapun teknis analisis data yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi di Tempo Inti Media sudah positif. Namun dimensi keterbukaan tidak terlalu kuat karena sebagian karyawan tidak selalu terbuka dengan atasan. Dalam menyebarkan informasi kepada karyawannya, atasan menggunakan aliran campuran yaitu, aliran serentak dan berurutan. Atasan juga menggunakan media dan non media komunikasi dalam menyampaikan pesan kepada karyawannya.
3	Dwi Harivarman (Jurnal Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu)	Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan menunjuk beberapa informan dari Direktorat Pelaksanaan Anggaran Kementerian Keuangan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi,	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Direktorat PA Kementerian Keuangan sebagai organisasi pemerintahan menghadapi beberapa hambatan komunikasi internal.

No	Nama dan Tahun Lulus Kuliah	Judul Penelitian	Metode yang Digunakan	Hasil
			dan hasil dokumentasi.	
4	Deasy Anita Rahayu (skripsi 2017 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)	Hambatan Komunikasi dalam Pencapaian Tujuan Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif pada Program Kita.com dan Lunch Out di Radio Q Jogja)	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik purposif sampling, dengan beberapa informan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan hasil dari dokumentasi. Adapun teknis analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	

**Sumber : Olahan Peneliti**

**F. Landasan Teori**

Teori adalah gagasan atau ide bagaimana sesuatu dapat terjadi, memandu orang memahami berbagai hal dan memberikan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan. Pada sub bab ini, peneliti menyusun berdasar teori mulai dari Komunikasi Organisasi.

**1. Komunikasi Organisasi**

Redding dan Sanbon dalam buku komunikasi organisasi (Arni, 2009: 65) mengatakan bahwa komunikasi



organisasi merupakan arus informasi, pertukaran dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Selain *Redding dan Sanbon*, ilmuwan lain yang mengungkapkan adalah Joseph A. Devito. Joseph mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi – di dalam kelompok formal maupun informal organisasi (Masmuh, 2013: 6). Pendapat lain tentang komunikasi organisasi juga di ungkapkan oleh Deddy Mulyana, bahwasanya komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan ada kalanya juga komunikasi public. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk selentingan dan gosip.

## **2. Komponen Komunikasi Organisasi**

Poppy Ruliana dalam buku „Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus“ menerangkan bahwa dalam proses komunikasi organisasi, ada beberapa komponen yang penting untuk diperhatikan diantaranya adalah jalur

komunikasi yang digunakan oleh organisasi yang mana bisa berupa komunikasi internal maupun eksternal, atas-bawah ataupun dengan model lain. Selain jalur komunikasi, ada pula induksi yang terdapat dalam organisasi, saluran yang digunakan dalam organisasi, diantaranya mungkin bisa berupa media elektronik yang berupa email dan internet, ataupun media cetak serta tatap muka. Bukan hanya itu, rapat dan juga wawancara merupakan komponen penting yang harus diperhatikan juga dalam proses komunikasi organisasi.

### **3. Tujuan Komunikasi Organisasi**

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz (dalam Ruliana, 2014: 24), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu, Liliweri dalam buku yang sama juga turut mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni untuk menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat di dalam organisasi, ada pula untuk membagi informasi kepada sesama anggota organisasi, untuk menyatakan perasaan dan emosi mengenai suatu hal yang terjadi dalam organisasi, dan yang terakhir adalah untuk melakukan koordinasi dengan sesama anggota organisasi.

Selain Liliweri, Harold Knootz juga menyatakan beberapa alasan komunikasi dibutuhkan atau tujuan dari komunikasi. Berbeda dengan Liliweri yang memiliki 4 alasan, Harold memiliki 6 alasan mengenai komunikasi dibutuhkan dalam organisasi, yaitu pertama adalah untuk menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan, yang kedua adalah untuk mengembangkan rencana guna pencapaian perusahaan, ketiga adalah untuk mengatur sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya dengan cara yang selektif dan seefisien mungkin, selanjutnya keempat adalah untuk memilih, mengembangkan dan menilai sesama anggota dalam organisasi, kelima adalah untuk memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan dalam bentuk apapun untuk organisasi, dan yang terakhir atau keenam adalah untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan setiap anggota organisasi.

#### **4. Fungsi Komunikasi Organisasi**

Liliweri dalam buku Komunikasi Organisasi dalam Teori dan Studi Kasus (2014: 26-27) mengungkapkan dua fungsi dari komunikasi organisasi, yaitu yang pertama adalah fungsi umum yang menurutnya, komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok, dan juga bisa

menjual gagasan atau ide, pendapat, serta fakta yang akan berpengaruh juga terhadap peningkatan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain. Dan juga untuk mengetahui cara bagaimana menangani sejumlah orang, dan bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia agar bisa mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi. Selain fungsi umum, ada pula fungsi khusus yang memiliki arti bagaimana membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah serta untuk membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

## **5. Saluran Komunikasi Organisasi**

Saluran komunikasi adalah alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyebarluaskan (mendistribusikan) suatu pesan dengan tujuan memperoleh respons atau timbal balik. Saluran komunikasi ini terdiri dari saluran interpersonal dan saluran massa. Saluran interpersonal dapat bersifat langsung seperti komunikasi tatap muka dan saluran tidak langsung, seperti telepon, SMS, BBM, Line, WhatsApp, dan sebagainya. Saluran massa yaitu media massa, berupa media cetak dan elektronik (Rulina: 2014: 32-33).

## **6. Hambatan Komunikasi Organisasi**

Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang di harapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Mengutip pendapat Wursanto (dalam Masmuh, 2010: 82-83) mengatakan bahwa hambatan komunikasi dibedakan menjadi 6 macam, yaitu :

### **1. Hambatan yang bersifat teknis**

Hambatan ini antara lain: kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh organisasi; kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif; penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak memadai.

### **2. Hambatan Perilaku**

Seperti: pandangan yang sifatnya apriori; prasangka yang didasarkan kepada emosi; suasana otoriter; ketidakmauan untuk berubah; sifat egosentris.

### **3. Hambatan Bahasa**

Yang dimaksud bahasa disini adalah semua bentuk yang dipergunakan dalam proses penyampaian pesan; yaitu bahasa lisan, bahasa tertulis, gerak-gerik, dan sebagainya.

#### 4. Hambatan Struktur

Hambatan ini dapat juga disebut hambatan organisasi; yaitu hambatan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan job dalam struktur organisasi.

#### 5. Hambatan Jarak

Hambatan ini juga disebut hambatan geografis. Dari segi jarak atau geografis, komunikasi akan lebih mudah berlangsung apabila antara kedua belah pihak yang saling mengadakan interaksi itu berada di suatu tempat yang tidak berjauhan. Akan tetapi, tidak selamanya para karyawan atau pegawai itu berada di suatu tempat yang sama; apalagi suatu organisasi yang mempunyai cabang-cabang yang tersebar di berbagai tempat atau wilayah.

#### 6. Hambatan Latar Belakang

Setiap orang tentunya memiliki latar belakang yang berbeda. Perbedaan latar belakang ini tentunya dapat menimbulkan suatu gap atau hambatan dalam proses komunikasi. Adapun Wursanto (1987:70-72) mengatakan bahwasanya hambatan latar belakang diklasifikasikan menjadi dua, yaitu latar belakang social dan latar belakang pendidikan.

Selain itu, Arni Muhammad dalam bukunya berjudul „Komunikasi Organisasi“ menulis, pada

prinsipnya hambatan komunikasi dalam organisasi ada dua faktor, yakni faktor personal dan faktor organisasi. Diman dari keduafaktor tersebut, tiap-tiap faktornya memiliki penjabaran lebih mendalam mengenai bentuk hambatan dalam komunikasi. Pertama, dalam faktor personal yang merupakan penekanan pada aspek manusia yang mepersepsi pesan yang diterimanya. Dimana pada faktor ini, ada 8 hal yang ikut mempengaruhi proses komunikasi, diantaranya bagaimana orang mengamati sesuatu secara seleksi, bagaimana orang melihat sesuatu konsisten dengan apa yang mereka punyai, bagaimana bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi kurang tepat, bagaimana arti suatu pesan terjadi pada level isi dan hubungan, bagaimana distorsi diperkuat oleh tidak adanya konsistensi bahasa verbal dan nonverbal, bagaimana pesan yang meragukan sering mengarah pada gangguan, kecenderungan memori kearah penajaman dan penyamarataan detail, serta bagaimana motivasi mungkin membangkitkan distorsi pesan.

Faktor yang kedua adalah faktor organisai. Pada faktor ini, sebenarnya faktor personal kembali menjadi sumber utamanya, namun personal ini berada pada tempat atau struktur organisasi, sehingga menjadikan ini sebuah faktor organisasi, yang mana ada 9 faktor didalamnya, yaitu : (1) Kedudukan atau posisi dalam organisasi; (2)

Hirarki dalam organisasi; (3) Keterbatasan berkomunikasi; (4) Hubungan yang tidak personal; (5) Sistem aturan dan kebijaksanaan; (6) Spesialisasi tugas; (7) Ketidakpedulian pemimpin; (8) Prestise; (9) Jaringan Komunikasi.

*Warren R. Plunkett* dan *Raymond F. Atner* mengungkapkan bahwa terdapat lima hambatan atau gangguan komunikasi yang kerap muncul dalam organisasi. Kelima hambatan tersebut disajikan di table di bawah ini

**Tabel 2**

**Hambatan Komunikas Organisasi**

1	<i>Manajemen level</i> (tingkatan manajemen)	Dalam organisasi terdapat peringkat manajemen, yaitu <i>top</i> , <i>upper</i> , <i>middle</i> , dan <i>lower management</i> dan dalam tingkatan manajemen tersebut dapat saja terjadi penyampaian pesan/informasi yang tidak sepenuhnya berlangsung dengan lancar, baik ditinjau dari arah atau aliran informasi atau pola komunikasi, baik secara <i>top dawn</i> maupun secara <i>buttom top</i> .
	<i>Number of people supervised</i> (jumlah staf yang berada dalam kendali atau di bawah pengawasan)	Jika staff dan karyawan yang langsung di bawah pengawasan seorang pimpinan kurang dari 12 orang, maka komunikasi mengenai bidang tugas atau pekerjaannya lebih lancar. Sebaliknya, jika staf yang di bawah komandonya lebih dari 12 orang maka kecenderungannya komunikasi akan terhambat.
	<i>The rank of position in the organization</i> (jenjang	Jika jenjang kepangkatan, jabatan, dan status atau kedudukan di dalam organisasi terlalu jauh, maka komunikasi yang terjadi kurang lancar dan kaku.



	keangkatan, jabatan, dan status atau kedudukan di dalam organisasi)	
	<i>Change in manager</i> (pergantian manajer)	Perubahan atau penggantian manajemen atau perubahan sikap dari manajer dapat mengakibatkan perubahan dalam pola komunikasi dari atasan ke bawahan.
	<i>Manager interpretation</i> (interpretasi manajer)	Masing-masing manajer memiliki pola pikir, cara menafsirkan dan pola berhubungan yang berbeda terhadap para karyawan. Misalnya, ada manajer yang suka manajer terhadap karyawan yang pekerjaannya kurang baik asalkan karyawan tersebut pandai bersikap Asal Bapak Senang. Tetapi ada juga manajer yang suka terhadap sikap karyawan yang cuek atau urakan tetapi hasil kerjanya bagus dan memuaskan.

**Sumber : Ruliana, 2014: 34**

## 7. Teori Sistem

Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani “systema” yang memiliki arti sehimpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan (Amirin, 1989: 1). Masmuh dalam buku Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktek menuliskan bahwasanya asal-usul aliransistem ini adalah dari karya teori seseorang ahli biologi, Ludwig Von Bertalanffy. Ia mendefinisikan teori sistem umumnya sebagai “ilmu keseluruhan” (*science of wholeness*) yang

membahas keseluruhan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling terhubung, hubungan diantara bagian-bagian itu, dan hubungan diantara keseluruhan dengan lingkungannya. Ide pokok dari teori sistem umum ini adalah *synergetic effect*, sebuah istilah yang kompleks dimana teori sistem menekankan pada struktur yang saling bergantung serta membahas bagian-bagian dari sebuah sistem dalam hubungannya dengan keseluruhan.

Jika ini dikaitkan dengan organisasi maka sangat signifikan korelasinya, karena didalamnya terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati bersama. Beberapa komponen yang dimaksud adalah individu dan kepribadian masing-masing individu; struktur formal; pola interaksi yang informal; pola status dan peranan yang menimbulkan pengharapan-pengharapan; dan lingkungan fisik pekerjaan. Semua bagian itu saling berhubungan satu dengan yang lainnya, dimana proses penghubung utamanya adalah komunikasi. Diperkuat dengan pendapat ahli lainnya yaitu Katz dan Khan, dimana kebanyakan interaksi kita dengan orang-orang merupakan tindakan komunikatif (ferbal dan nonverbal). “Komunikasi-pertukaran informasi dan transmisi makna adalah ini suatu sistem sosial atau sistem organisasi”. Teori ini menyadari bahwa suatu keadaan

yang terorganisasikan perlu mengenal berbagai hambatan untuk mengurangi komunikasi secara acak ke saluran-saluran yang sesuai untuk pencapaian tujuan organisasi.

Lebih jauh, Arni Muhammad pada buku „Komunikasi Organisasi“ menulis, pada prinsipnya hambatan komunikasi dalam organisasi ada dua faktor, yang pertama adalah faktor personal, dimana faktor ini menekankan pada dua aspek manusia yang mempersepsi pesan yang diterimanya. Dan dalam hal ini, persepsi tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain berupa bagaimana cara orang tersebut mengamati suatu secara seleksi, bahasa yang terkadang mungkin kurang tepat, kesalahpahaman pesan yang mungkin disebabkan karena tidak adanya konsistensi bahasa verbal dan nonverbal, atau bahkan pesan yang meragukan sehingga mengarahkan pada gangguan dan juga beberapa hal lain. Faktor kedua adalah faktor organisasi. Faktor organisasi juga ikut memberikan kontribusi terhadap kesalahpahaman pesan yang menyebabkan kesalahpahaman dalam komunikasi., diantaranya adalah kedudukan atau posisi dalam organisasi, hirarki dalam organisasi, keterbatasan berkomunikasi, hubungan yang tidak personal, sistem aturan dan kebijaksanaan, spesialisasi tugas, ketidakpedulian pimpinan, prestise, dan jaringan komunikasi.

Komunikasi sebagai salah satu aspek penting dalam berjalannya organisasi pun turut di jelaskan pada ayat Al Qur‘an Surat An Nisa ayat 63 yang berbunyi :

إِنَّ أَوْلِيَّكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ  
وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya : “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.”

Kata baligh dari bahasa Arab berarti sampai, mengenai sasaran, atau mencapai tujuan. Apabila dikaitkan dengan qaul (ucapan atau komunikasi), maka baligh berarti fasih, jelas maknanya, terang, tepat mengungkapkan apa yang dikehendaki. Oleh karena itu, prinsip qaulan baliighan dapat diartikan sebagai prinsip komunikasi yang efektif. Qaulan balighan terjadi bila komunikator menyentuh khalayaknya pada hati dan otaknya. Dengan demikian prinsip qaulan balighan adalah prinsip berkomunikasi secara efektif dan tepat sasaran. Penerapan prinsip ini membutuhkan cara pandang yang bijaksana dari komunikator, maksudnya adalah menyesuaikan isi pesan dengan kondisi masyarakat atau orang yang menjadi sasaran dari informasi yang akan disampaikan. Kondisi yang dimaksudkan baik terkait

dengan suasana, tempat, dan kondisi bathin seorang yang menjadi sasaran komunikasi. Karena meskipun isi dari pesan yang akan disampaikan mengandung kebenaran dan bermanfaat bagi orang yang akan disampaikan, tetapi jika disampaikan dengan cara yang kurang efektif, maka akan mengakibatkan gagalnya dari tujuan penyampaian yang dimaksudkan. Sehingga keberhasilan komunikasi sangat tergantung pada efektivitas penyampaian informasi.

Arni (2009: 206) mengatakan bahwa ketepatan atau perbedaan arti di antara yang dimaksudkan si pengirim dengan intepretasi si penerima dinamakan kesalahpahaman pesani. Dimana perbedaan arti atau kesalahpahaman pesan yang terjadi dapat mernjadi sebuah hal yang kritis dalam organisasi. Selain itu, dijelaskan pula beberapa faktor atau hambatan yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman pesan yaitu faktor personal dan faktor orgaisasi . Dimana faktor personal adalah sejumlah prinsip yang merefleksikan faktor-faktor personal yang ikut memberikan kontribusi pada kesalahpahaman pesan. Faktor-faktor ini biasanya berasal dari konsep kita mengenai komunikasi sebagai tingkah laku dan proses untuk memperlihatkan arti yang ditentukan. Faktor utama yang memberikan kontribusi pada kesalahpahaman pesan dalam proses komunikasi

adalah persepsi kita mengenai komunikasi tersebut. Dan yang kedua adalah faktor organisasi yang meliputi beberapa hal dari lingkungan organisasi yang ikut memberikan kontribusi terhadap kesalahpahaman pesan dalam komunikasi, di antaranya adalah kedudukan atau posisi dalam organisasi, adanya hierarki dalam organisasi, keterbatasan dalam berkomunikasi, adanya hubungan yang tidak personal, sistem aturan dan kebijaksanaan, atau mungkin karena ketidakpedulian pemimpin, prestise yang ada dalam organisasi, dan juga jaringan komunikasi yang digunakan. Dan faktor-faktor itulah yang menjadikan kesalahpahaman pesan bisa terjadi dalam suatu komunikasi organisasi hingga membuat tujuan organisasi tidak tercapai sebagaimana mestinya.

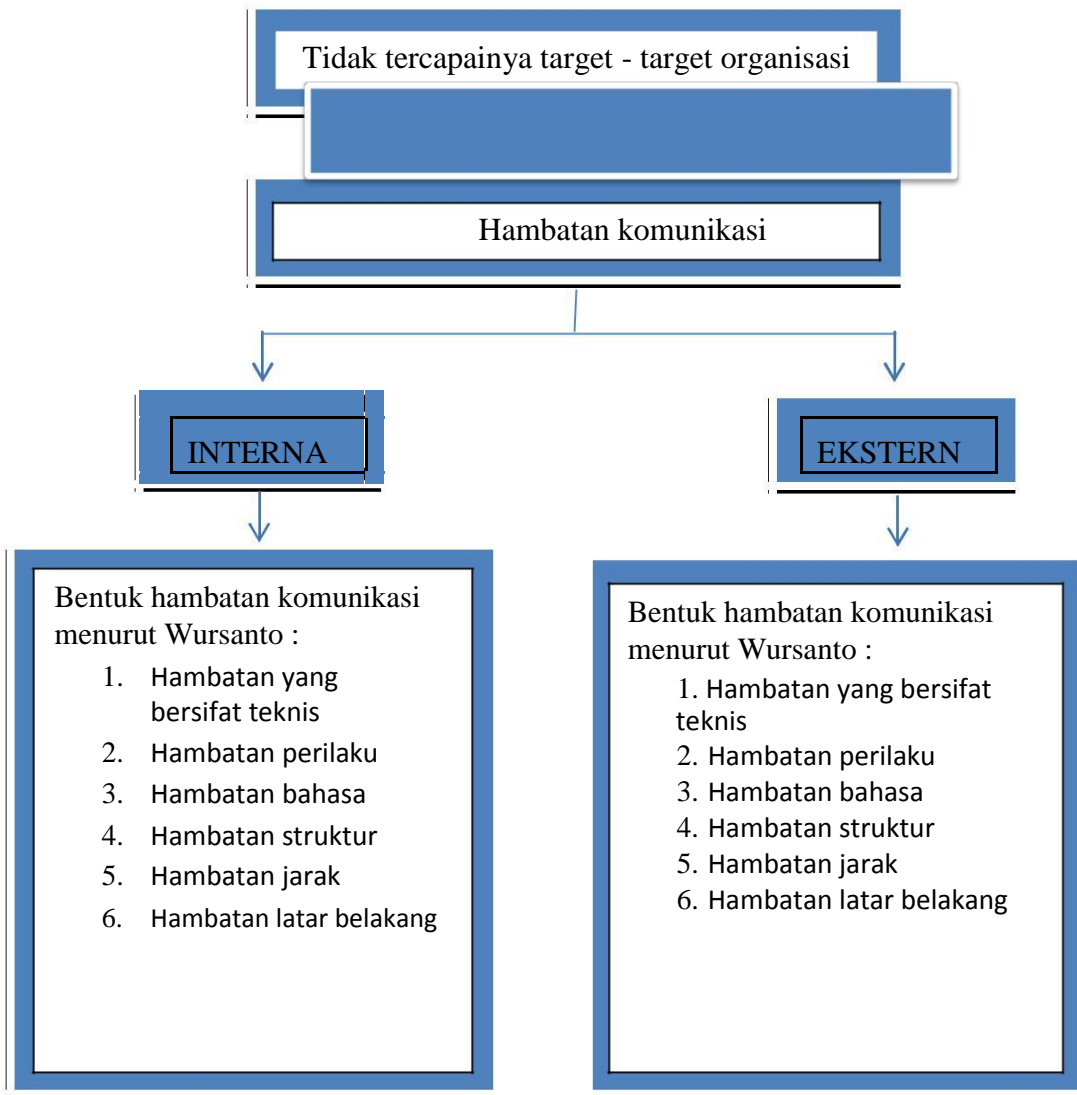
## **G. Kerangka Pemikiran**

Radio Q Jogja merupakan salah satu organisasi swasta di Yogyakarta yang lahir di tahun 2002 . Melihat pesatnya perkembangan media pada saat ini membuat Radio Q harus menyiapkan inovasi yang dapat mengimbangi tekanan persaingan dengan media lainnya. Salah satu kunci penting dalam memperkuat organisasi sehingga mampu berjuang adalah yang komunikasi yang berjalan baik di dalam maupun luar organisasi. Namun dalam kenyataannya, pada proses

komunikasi tersebut ditemukan hambatan komunikasi yang terjadi di Radio Q Jogja. Hal ini menjadi penyebab terjadinya kesalahan penafsiran dalam proses komunikasi hingga menyebabkan terjadinya kesalah pahaman dalam komunikasi dan menyebabkan kurang berhasilnya tujuan yang di targertkan oleh organisasi. Peneliti akan menggunakan teori Sistem yang menjelaskan bahwasannya ***“Komunikasi-pertukaran informasi dan transmisi makna adalah inti suatu sistem sosial atau sistem organisasi”***, dimana di dalamnya terdapat kajian mengenai pentingnya mengetahui berbagai hambatan untuk mengurangi terjadinya komunikasi secara acak ke saluran-saluran yang sesuai untuk pencapaian tujuan organisasi. Kerangka penelitian dalam penelitian ini, secara ringkas dapat dilihat pada gambar berikut :

# Bagan 1

## Kerangka Pemikiran



*Sumber : Hasil Olahan Peneliti*



## **H. Metode Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diteliti dengan memandang subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mana adanya. Data yang dikumpulkan dari penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Moeleong, 2012:11). Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut selain itu semua yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu dengan menggunakan fakta dan peristiwa yang terjadi di Radio Ria Kencana melalui observasi, wawancara, catatan, dan hasil dokumentasi, kemudian peneliti mendeskripsikan dan menganalisis satu demi satu kejadian yang terjadi di tempat penelitian untuk dianalisis lebih lanjut sebagai prosedur memecahkan masalah.

Penelitian jenis ini didasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apa saja faktor penyebab miss komunikasi yang terjadi pada Radio Ria Kecana.

## 2. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah faktor penghambat komunikasi yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Radio Q Jogja).

Untuk objek penelitian ini adalah adalah pihak Radio Ria Kencana dengan menunjuk orang-orang yang dirasa penting dan mampu memberikan informasi yang relevan tentang penelitian ini. Setelah mendapatkan persetujuan dan rekomendasi dari pihak Radio Q Jogja maka yang akan menjadi subyek dari penelitian ini adalah :

**Tabel 3**

### **Objek Penelitian**

No.	Nama	Jabatan
1.	Puguh Yudhianto	Program Director
2.	Megan Dwi P	Asst. Marketing Manager
3.	Bams Cahya Anugrah	Account Executive
4.	Rilla Ayu	Admin Trafic dan Admin Social Media
5.	Mario Adi P	Music Director
6.	Linggar Aji	Produksi
7.	Diana Puspita	Penyiar

**Sumber : Wawancara**

## 1. Puguh Yudhianto

Informan pertama yang saya temui ialah Program Director Radio Q Jogja yaitu Puguh Yudhianto. Berusia 38 Tahun, beliau bergabung dengan Radio Q Jogja sejak pertama kali berdiri yaitu sudah 16 tahun. Mas Puguh merupakan lulusan S1 Hubungan International di Universitas Gajah Mada yang berasal dari Yogyakarta. Dalam jabatannya sebagai Program Director, Mas Puguh memiliki banyak job desk diantaranya adalah mengurus semua yang berkenaan dengan On Air meliputi mengatur dan memproduksi program, membuat scedule program, mengatur dan koordinasi musik lewat MD, mengatur dan megoordinasi proses produksi iklan juga program rekaman.

## 2. Megan Dwi P

Informan kedua merupakan informan yang di rekomendasikan oleh Puguh Yudhianto yaitu Megan Dwi P. Beliau adalah lelaki berusia 26 tahun yang menjabat sebagai Asst. Marketing Manager di Radio Q Jogja. Mas Megan merupakan lulusan D3 Manajemen Informatika dari Bina Sarana Informatika. Mas Megan adalah warga asli Yogyakarta dan sudah bekerja selama 5 tahun di Radio Q Jogja. Dengan jabatannya Asst. Marketing Manager, job desk yang dimiliki juga

berhubungan dengan program, terutama dalam mendapatkan client untuk mengisi program On Air. Selain itu, Mas Megan juga mencari client untuk promosi off air yang dimiliki Radio Q, dimana pada hal ini, Radio Q berperan menjadi sebuah EO.

### 3. Bams Cahya Anugrah

Informan ketiga ialah Account Executive Radio Q Jogja. Mas Bams adalah warga Bandung dan merupakan lulusan S1 Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta, kini beliau berusia 27 tahun. Mas Bams sendiri sudah bekerja di Radio Q selama 2 Tahun. Account Executive di Radio Q memiliki jobdesk yang cukup beragam, diantaranya adalah menerima dan mengurus berbagai macam kerjasama media partner, menjalin relasi dengan media maupun perusahaan lain dan tentu mendapatkan client untuk berpromosi di Radio Q, tak terkecuali mencari pengisi untuk program On Air.

### 4. Rilla Ayu

Informan keempat ialah Admin Trafic dan Admin Sosmed dari Radio Q Jogja. Mba Rilla sudah bekerja selama 1 Tahun di Radio Q Jogja. Ia merupakan warga asli Surabaya dan berusia 30 tahun. Mba Rilla adalah lulusan S1 Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa

Timur. Job desk dari seorang admin traffic dan admin sosmed yang berhubungan ke berbagai pihak yang ada di struktur organisasi. Detailnya seperti menerima order dari marketing dan juga AE, setelah itu memberikannya pada divisi produksi dan membuat jadwal siar juga bukti siar setelah iklan selesai tayang.

#### 5. Mario Adi P

Informan kelima ialah Music Director dari Radio Q Jogja. Mas Mario sudah bekerja di Radio Q Jogja selama 6 Tahun. Beliau adalah warga asli Jogja dan merupakan pria kelahiran tahun 1988. Mas Mario merupakan lulusan S1 Teknik Informatika dari Universitas Islam Indonesia. Dalam organisasi Radio Q Jogja, dengan jabatannya sebagai Music Director, Mas Mario memiliki job desk yang berhubungan dengan segala kebutuhan musik di Radio Q Jogja. Untuk dapat mengurus semua kebutuhan musik tersebut tentulah Mas Mario harus menjalin kerjasama dengan para manajemen artis serta label rekaman.

#### 6. Linggar Aji

Informan keenam ialah Linggar Aji dari divisi produksi. Mas Linggar merupakan lulusan D4 Penyiaran dari MMTC. Mas Linggar sudah bekerja selama 2 Tahun di Radio Q Jogja. Di usianya yang 24 tahun, dia menjabat sebagai divisi produksi, Mas

Linggar memiliki andil yang cukup besar dalam program On Air, jobdesk yang ia miliki cukup beragam bukan hanya tentang produksi iklan dan konten siaran, namun juga bertugas untuk maintenance pemancar dan juga alat-alat On Air dan tidak lupa untuk memastikan output siaran dengan kualitas yang baik.

#### 7. Diana Puspita

Informan ketujuh ialah salah satu penyiar dari Radio Q. Gadis berusia 25 tahun ini merupakan warga asli Yogyakarta. Mba Diana sudah bergabung dengan Radio Q Jogja selama 3 Tahun. Mba Diana sendiri merupakan lulusan S1 Ilmu Politik dari Universitas Gajah Mada. Selama menjadi peniar di Radio Q, berbagai program pernah ia bawakan diantaranya Kita.com dan juga Lunch Out.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan ketujuh informan tersebut untuk mendapatkan data yang peneliti perlukan.

### **3. Sumber Data**

Data yang akan dikumpulkan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Rosady Ruslan (2006) menjabarkan data primer dan data sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari di lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk data primer adalah dengan melakukan wawancara terhadap narasumber.

Untuk memperoleh data primer, peneliti akan melakukan penelitian langsung di Radio Q Jogja. Dan akan melakukan wawancara pada subyek penelitian yang telah dijelaskan pada poin diatas.

b. Data Sekunder (*secondary data*)

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung atau menunjang data primer sebagai literature guna melengkapi data yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder berupa observasi dan dokumentasi yang mana berupa catatan kecil ketika melakukan penelitian dan foto sebagai dokumentasi.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk melakukan suatu proses pengumpulan data. Moleong (2009: 9-10) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dalam proses pengumpulan data yaitu menggunakan metode pengamatan (observasi), wawancara, atau penelaahan dokumen. Berdasarkan teori-teori di atas, peneliti memandang karena jenis yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan

penelitian kualitatif, maka dalam hal ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan metode dokumentasi.

**a. Observasi**

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, waktu, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi di tempat penelitian kurang lebih selama tiga bulan.

**b. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Pada penelitian ini, wawancara yang digunakan adalah wawancara kualitatif, yaitu peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Metode wawancara kualitatif menggunakan panduan wawancara yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diajukan kepada informan. Pada penelitian ini, objek wawancara ditujukan kepada divisi atau bagian yang ada pada Radio Q Jogja, antara lain adalah :

- a) Puguh Yudhie (Program Director)
- b) Megan Pramudya (Asst. Marketing)



- c) Bams Cahya A (Account Executive)
- d) Rilla Ayu (Admin Trafic)
- e) Mario Adi P (Music Director)
- f) Linggar Aji (Produksi)
- g) Diana Puspita (Penyiar)

**c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah metode yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif (Kriyanto, 2006:120). Metode ini digunakan untuk mengetahui data-data tentang Radio Q Jogja yang belum ditemukan dari metode-metode pengumpulan data lainnya. Seperti dokumen-dokumen company profile dari radio, tulisan maupun gambar ataupun video yang memungkinkan penelitian ini menjadi lebih lengkap dan valid.

**5. Analisis Data**

Bogdan dan Biklen (Lexy J Moleong, 2012: 248) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian deskriptif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis

model *Miles & Huberman* dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* (Moleong: 2012: 306), di mana dalam buku tersebut dijelaskan bahwa analisis data meliputi : a. Proses Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian. Selama pengumpulan data berjalan, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat pastisi, dan menulis memo). Dengan demikian proses reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Proses Penyajian Data

Penyajian Data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat peneliti dari penyajian tersebut. Dan pada tahap ini,

peneliti akan mengaitkan data-data yang didapatkan dengan teori yang tepat.

c. Proses Menarik Kesimpulan

Proses yang ketiga adalah menarik kesimpulan.

Pada tahap ini, peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi.

## 6. Keabsahan Data

Berdasarkan analisis data yang dilakukan tahap selanjutnya adalah menentukan teknik keabsahan data, agar penelitian ini valid. Teknik keabsahan yang digunakan oleh peneliti adalah Analisis Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moloeng, 2012: 330). Denzin (dalam Moleong, 2012:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan *sumber, metode, penyidik, dan teori*.

Triangulasi dengan *sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan : (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil

wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan-nya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Dan pada penelitian ini, peneliti akan melakukan perbandingan dari segala data yang diperoleh dari sumber utama dengan sumber-sumber pendukung lainnya agar mendapatkan data yang komprehensif.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang bagaimana hambatan komunikasi dalam pencapaian tujuan program Kita.com dan Lunch Out di organisasi Radio Q Jogja pada bulan Agustus 2018, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

*Pertama*, Adanya beberapa hambatan yang paling berpengaruh dalam komunikasi di Radio Q Jogja berupa hambatan teknis, struktur, jarak dan bahasa. Dimana bentuk hambatan teknis terlihat pada kurang memudahinya sarana prasarana yang disediakan perusahaan dalam menjalankan organisasi. Hambatan struktur terlihat pada bagaimana komunikasi yang terjadi antara bawahan kepada atasan sering mengalami kesulitan. Selain itu, jarak yang memang ada diantara kedua divisi di kedua kantor serta karyawan yang tidak selalu stay dan berada di satu tempat yang sama menyebabkan komunikasi yang berlangsung tidak selalu menggunakan bahasa lisan, melainkan menggunakan tulisan dan sering ditemukan pula kesalahpahaman persepsi antara si pengirim dan penerima.

*Kedua*, Hambatan-hambatan yang terjadi di dalam organisasi akhirnya menyebabkan tujuan perusahaan tidak

tercapa. Seperti halnya siaran yang tidak berlangsung lancar karena kerusakan dan butuh maintenance alat, komunikasi dari bawahan yang mungkin merupakan saran yang membangun sulit diungkapkan pada atasan sehingga tidak ada perkembangan dari organisasi, serta kesalahpahaman komunikasi yang tidak langsung menyebabkan sering gesernya jadwal siaran atau suatu pesan yang harus disampaikan ke berbagai pihak. Hal-hal tersebut tentu mempengaruhi tujuan program menjadi terhambat, serta program tidak bisa bertahan.

## **B. Saran**

Setelah menyelesaikan penelitian tentang hambatan komunikasi dalam pencapaian tujuan program pada organisasi Radio Q Jogja, maka berikut ini peneliti mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat dilaksanakan oleh pihak terkait :

1. Apabila perusahaan menginginkan hasil yang lebih baik dalam mewujudkan serta mencapai berbagai macam tujuan dan target organisasi secara umum maupun khusus pada program di Radio Q Jogja, setidaknya perusahaan harus mengadakan diskusi ringan secara rutin yang akan membahas berbagai hal terbaik untuk perusahaan secara open minded

2. Selain komunikasi yang lebih baik dengan diadakannya diskusi rutin, perusahaan juga perlu untuk menaikan standar teknis (alat-alat siaran) yang dibutuhkan oleh Radio Q Jogja agar bisa lebih memberikan hal terbaik serta membuat improfisasi mengenai program yang dikemas secara unik dan dengan alat yang sangat mendukung.
3. Membangun kedekatan yang lebih intim antara karyawan dalam perusahaan, sehingga tidak ada kecanggungan satu dengan yang lainnya dan dapat membuat semua karyawan dapat menuangkan fikirian juga tenaganya untuk bersama memajukan organisasi

## DAFTAR PUSTAKA

### AL QUR'AN

Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI.

### BUKU

Amirin, M. Tatang.1989. *Pokok-pokok Teori Sistem*, Jakarta: Rajawali Pers.

Arni, Muhammad.2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ghony, M. Djunaidi, dan Fauzan Almanshur.2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Preneda Media.

Masmuh, Abdullah.2013. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.

Moleong, J Lexy.2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy.2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ruliana, Poppy.2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ruslan, Rosady.2007. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



Wursanto.1987. *Etika Komunikasi Kantot*. Yogyakarta: Kanisius

### **SKRIPSI / TESIS / JURNAL**

Widyasari Prastyaningrum. 2014. *Komunikasi Organisasi dalam Membangun Iklim Supportiveness (Studi Perspektif pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fitri Susilawati. 2010. *Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan pada PT. Tempo Inti Media*.Skripsi.Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi.Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Dwi Harvian. 2015. *Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan*.Jurnal.Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.Universitas Brawijaya Surabaya.

### **INTERNET**

<http://ratidwi.blogspot.co.id/2010/11/v-behaviorurldefaultvml-o.html> diakses pada Rabu, 5 Oktober 2017 pukul 7.30 WIB

<http://demak58.blogspot.co.id/2015/06/teori-peksos-teori-sistem.html> diakses pada Kamis, 1 Februari 2018 pukul 22.00