

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) mempunyai potensi pengembangan yang sangat besar dilihat dari keberadaannya sebagai universitas swasta di Yogyakarta. Dengan didukung oleh para *stakeholder* yang ada di wilayah-wilayah sekitar UMY serta dengan tersedianya lahan yang relatif masih besar dan kondisi yang kondusif untuk pengembangan lebih lanjut, sehingga UMY dapat mengembangkan kehidupan masyarakat akademik yang ditopang oleh nilai-nilai Islam yang menjunjung tinggi kebenaran, keadilan, kejujuran, kesungguhan dan tanggap terhadap perubahan dan menghasilkan lulusan yang memiliki integritas kepribadian dan moralitas yang islami dalam konteks kehidupan individual maupun sosial.

Sebagai perguruan tinggi swasta terbaik di Yogyakarta (*Versi 4International College and Universities (4ICU)* Pada Juli 2013 ) ini menjadi tujuan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dari calon mahasiswa yang berasal dari wilayah Jawa maupun luar Jawa. Hal ini menunjukkan semakin banyaknya peminat yang menjadikan UMY sebagai tujuan dari pendidikannya, dimana visi UMY adalah menjadi universitas yang unggul dalam pengembangan ilmu dan teknologi dengan berlandaskan nilai-nilai Islam untuk kemaslahatan umat, sedangkan misinya yaitu meningkatkan

mendukung pengembangan Yogyakarta sebagai wilayah yang menghargai keragaman budaya; menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat secara profesional; dan mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang berakhlak mulia, berwawasan dan berkemampuan tinggi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Oleh karena itu UMY harus mampu mengikuti dan mengimbangi perkembangan-perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) yang ada dan yang akan datang karena sosok perguruan tinggi dikenal sebagai suatu sosok yang sangat terhormat, dihargai karena mempunyai kekayaan intelektual, baik dalam bentuk ilmu pengetahuan atau dalam wujud nyata berupa sumber daya manusia. Untuk menjadi lebih baik dari yang sudah ada, UMY tidak hanya mengembangkan fasilitas dibidang pendidikan saja, namun juga perlu mengembangkan fasilitas penunjang lainnya yang tidak kalah pentingnya dalam usaha untuk meningkatkan kegiatan belajar-mengajar salah satunya yaitu sarana tempat tinggal berupa Asrama Mahasiswa dan Mahasiswi yang ditujukan bagi para mahasiswa baru UMY yang berasal dari luar kota terutama bagi para mahasiswa yang berprestasi dibidang akademik maupun bidang lainnya. Untuk mencetak alumni-alumni yang memiliki kelebihan dalam bidang kepribadian dan kemampuan, *university residence* melengkapi asrama dengan kegiatan-kegiatan yang mendukung pencapaian tersebut. Antara lain program keislaman, etika dan bahasa (Arab dan Inggris). Selain itu, fasilitas yang disediakan oleh *University residence* tidak hanya dalam bidang pengetahuan, pihak manajemen sangat memperhatikan kenyamanan

Program-program keislaman ini berupa pendidikan kepribadian Islam dan peningkatan ketrampilan berbahasa Inggris dan Arab. materi berkaitan dengan ketrampilan Berbahasa Inggris dan Arab. Ketrampilan Berbahasa Inggris yaitu Kultum Bahasa Inggris dan Arab, sedangkan kegiatan penyampaian materi tentang pendidikan kepribadian Islam Arab meliputi kegiatan Tahsin dan Tarjamah, Al-Islam, Bahasa Arab, Al-Hikmah, Tadarus, dan Olah Raga. Kegiatan pada malam hari meliputi kegiatan Tahfidz, Tadarus, dan Mentalitas Al-Islam.

Selain itu, fasilitas yang disediakan oleh *University residence* tidak hanya dalam bidang pengetahuan, pihak Manajemen sangat memperhatikan kenyamanan *resident* selama tinggal di Unires. Keberhasilan pelaksanaan program *University Residence* sangat dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi Interpersonal antara pengelola *resident* dengan *resident* yang terjadi di *University Residence*. Sehingga di harapkan mahasiswa dan mahasiswi dari dalam dan luar kota ini dapat menyesuaikan diri baik dalam berbahasa dan dalam pengetahuan khususnya dalam pengembangan diri dalam bidang keislaman, di karenakan mahasiswa dan mahasiswi berasal dari suku dan RAS yang berbeda dan memiliki *cultur* dan karakter yang berbeda pula. Dengan adanya perbedaan antar mahasiswa di unires diperlukan adanya komunikasi yang efektif dan terbuka agar dapat mewujudkan lulusan unires yang berpengetahuan dan berkarakter islami.

Dari hasil pra survey penelitian di Unires putra dan putri di UMY terdapat peningkatan dan penurunan penghuni asrama di Unires. Dalam satu kasus di

Unires di temui adanya *resident* yang Keluar dari Unires karena tidak mampu menyesuaikan diri dengan program kegiatan yang ada di Unires, dengan demikian diperlukan evaluasi yang ada di Unires dan evaluasi tentang berkomunikasi antara *Resident* dan *Musrif*. Sehingga keberhasilan dalam program di *Unires* dapat terwujud dengan maksimal

Dengan adanya Komunikasi Interpersonal yang positif antar *resident* maupun *resident* dengan pihak pengelola yang terjadi di *University Residence* akan memberikan dampak yang positif bagi *resident* dalam program *university residence*. Hal ini dikeranakan dalam kenyataannya bahwa masalah komunikasi itu selalu ada dalam kehidupan yang dalam penelitian ini di *University Residence*. Komunikasi mempunyai peran penting dalam sebuah lembaga sebagai pembentuk iklim organisasi yang dimana dapat membangun budaya (kehidupan) di *University Residence*. Jadi sangatlah perlu menangani masalah komunikasi dalam *University Residence* ini, sebab komunikasi dalam organisasi mempunyai tujuan yaitu membentuk rasa saling pengertian. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program yang berhubungan langsung dengan eksistensi *resident* di *University Residence*.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Komunikasi Interpersonal yang terjadi antara penghuni unires dengan pengelola *unires* dalam mempengaruhi keberhasilan pada program pengembangan diri keilmuan dan keislaman *University*

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Komunikasi interpersonal antar pengelola unires dengan *resident* dalam program pengembangan diri keilmuan dan keislaman di *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam program *University Residence* dalam program pengembangan diri keilmuan dan keislaman Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dampak komunikasi interpersonal terhadap *resident* dalam program pengembangan diri keilmuan dan keislaman *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat teoritis

Memberikan kontribusi pada kajian bidang komunikasi interpersonal dalam keberhasilan program *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### 2. Manfaat penelitian secara praktis:

Pihak manajemen: Dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dan evaluasi dalam pengelolaan program *University Residence*.

### E. Kerangka Teori

Secara garis besar dalam tinjauan pustaka ini penulis akan memberikan gambaran tentang komunikasi interpersonal dan *resident* dalam program

3. Dampak komunikasi interpersonal terhadap *resident* dalam program pengembangan diri keilmuan dan keislaman *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Memberikan kontribusi pada kajian bidang komunikasi interpersonal dalam keberhasilan program *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Manfaat penelitian secara praktis:

Pihak manajemen : Dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dan evaluasi dalam pengelolaan program *University Residence*.

#### **E. Kerangka Teori**

Secara garis besar dalam tinjauan pustaka ini penulis akan memberikan gambaran tentang komunikasi interpersonal dan *resident* dalam program pengembangan diri keilmuan dan keislaman *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

1. Pengertian Teori Penetrasi Sosial (*Social Penetration Theory*)

Teori Penetrasi sosial adalah teori yang membahas bagaimana perkembangan kedekatan dalam sebuah hubungan. Sebelum mengupas proses

Teori penetrasi sosial secara umum membahas tentang bagaimana proses komunikasi interpersonal. Di sini dijelaskan bagaimana dalam proses berhubungan dengan orang lain, terjadi berbagai proses gradual, di mana terjadi semacam proses adaptasi di antara keduanya.

Altman dan Taylor (1973) membahas tentang bagaimana perkembangan kedekatan dalam suatu hubungan. Menurut mereka, pada dasarnya kita akan mampu untuk berdekatan dengan seseorang yang lain sejauh kita mampu melalui proses "*gradual and orderly fashion from superficial to intimate levels of exchange as a function of both immediate and forecast outcomes.*"

Altman dan Taylor mengibaratkan manusia seperti bawang merah. Maksudnya adalah pada hakikatnya manusia memiliki beberapa *layer* atau lapisan kepribadian. Jika kita mengupas kulit terluar bawang, maka kita akan menemukan lapisan kulit yang lainnya. Begitu pula kepribadian manusia. Dalam perspektif teori penetrasi sosial, Altman dan Taylor menjelaskan beberapa penjabaran sebagai berikut:

Kita lebih sering dan lebih cepat akrab dalam hal pertukaran pada lapisan terluar dari diri kita. Kita lebih mudah membicarakan atau ngobrol tentang hal-hal yang kurang penting dalam diri kita kepada orang lain, dari pada membicarakan tentang hal-hal yang lebih bersifat pribadi dan personal. Semakin ke dalam kita berupaya melakukan penetrasi, maka lapisan

kepribadian yang kita hadapi juga akan semakin tebal dan semakin sulit.

1). Perilaku spontan (*spontaneous behaviour*)

Perilaku yang dilakukan karena desakan emosi dan tanpa sensor serta revisi secara kognitif atau dapat dikatakan perilaku yang terjadi begitu saja.

2). Perilaku menurut kebiasaan (*script behaviour*)

Perilaku yang dipelajari dari suatu kebiasaan. Perilaku ini bersifat khas, dilakukan pada situasi tertentu dan dimengerti orang.

3). Perilaku sadar (*contrived behaviour*)

Perilaku yang dipilih karena dianggap sesuai dengan situasi yang ada. Perilaku itu dipikirkan dan dirancang sebelumnya, dan diselesaikan dengan situasi dan kondisi yang ada.

c. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang prosesnya berkembang.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang prosesnya berkembang (*development process*). Proses komunikasi ini dapat berbeda terkait dengan konteks keintimannya. Komunikasi ini berawal dari hubungan impersonal (hubungan yang berdasar pada aturan interaksi sosial) menjadi hubungan interpersonal (hubungan yang berdasar bukan pada aturan dalam interaksi sosial lagi, melainkan dipandang sebagai suatu pribadi yang memiliki karakteristik sendiri), tetapi tidak semua proses komunikasi interpersonal menjadi hubungan interpersonal. Ketika terjadi ketidakcocokan, dapat terjadi proses pemutusan hubungan



d. Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi langsung antara kedua belah pihak yang saling berkepentingan, oleh sebab itu kemungkinan mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara langsung pun besar adanya. Komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan secara efektif, ketika pihak-pihak yang saling berkomunikasi dapat saling menanggapi sesuai dengan isi pesan yang diterima. Hal inilah yang memunculkan koherensi dalam proses komunikasi.

e. Komunikasi interpersonal berjalan menurut peraturan tertentu. Terdapat dua jenis peraturan, yaitu:

- 1). Peraturan intrinsik, peraturan yang dikembangkan oleh masyarakat untuk mengatur cara orang berkomunikasi satu sama lain sehingga dapat dijadikan patokan dalam berperilaku.
- 2). peraturan ekstinsik, peraturan yang ditetapkan berdasar pada situasi yang ada. Peraturan ekstrinsik acapkali menjadi pembatasan komunikasi.

f. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif.

Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, tetapi juga merupakan serangkaian proses saling menerima, menyerap dan menyampaikan tanggapan yang sudah diolah oleh masing-masing pihak. Di dalam prosesnya, pihak-pihak yang berkomunikasi tidak hanya saling bertukar produk (informasi) tetapi juga

produk. Oleh sebab itu, proses komunikasi interpersonal merupakan suatu kegiatan aktif.

g. Komunikasi interpersonal saling mengubah

Melalui interaksi dalam komunikasi, pihak yang saling berkomunikasi dapat saling memberi inspirasi, semangat dan dorongan untuk mengubah pemikiran, perasaan dan sikap yang sesuai dengan topik yang dibahas bersama. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal merupakan wadah untuk saling belajar dan mengembangkan wawasan, pengetahuan dan kepribadian.

### 3. Elemen-elemen Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dapat berlangsung apabila terdapat elemen-elemen komunikasi yang mendukung terjadinya sebuah komunikasi yang efektif dan berkualitas. DeVito (2007:10-21) mengemukakan rincian elemen-elemen komunikasi interpersonal, yakni sebagai berikut:

a. Sumber (*source*)/komunikator (*receiver*)

Dalam konteks komunikasi interpersonal, komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

b. *Encoding*

Adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa dan dengan karakteristik komunikasi. Merupakan suatu tindakan memformulasikan isi pikiran ke

dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

c. Pesan

Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.

d. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Prinsipnya, selama masih mungkin dilakukan komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

e. Penerima / komunikan

Dalam komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

f. *Decoding*

Merupakan kegiatan internal dari dalam diri penerima. Melalui indra penerima mendapatkan macam-macam data, yang dapat berupa simbol atau kata-kata yang kemudian harus diubah di dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna

g. *Respon*

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima/komunikan untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, negatif atau netral. Respon merupakan informasi bagi sumber sehingga ia bisa menerima efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada

h. *Gangguan (noise)*

Merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampain dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik maupun psikis.

i. *Konteks Komunikasi*

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, setidaknya ada tiga dimensi, yaitu ruang, waktu dan nilai.

Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Komunikasi diadik (*dyadic communication*), yaitu komunikasi yang berlangsung antara dua orang. Orang pertama adalah komunikator yang menyampaikan pesan dan seorang lagi adalah komunikan yang menerima pesan tersebut.

b. Komunikasi triadik (*triadic communication*), komunikasi interpersonal yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan.

Dari kedua tipe komunikasi ini, komunikasi diadik lebih efektif, karena komunikator memusatkan perhatiannya kepada seorang komunikan sehingga komunikator dapat menguasai *focus of attention*

sepenuhnya dan terjadi proses timbal balik yang efektif antara komunikator dan komunikan. Komunikasi interpersonal bisa dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi dan tidak ada hambatan untuk hal itu (Hardjana, 2003: 77).

#### **4.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Komunikasi Interpersonal**

Terdapat lima faktor atau sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Sikap-sikap ini merupakan tolok ukur dari kualitas komunikasi interpersonal. Seperti dikemukakan oleh DeVito (1997: 259-264), kelima faktor atau sikap positif tersebut adalah:

##### **a. Keterbukaan (*openness*)**

Keterbukaan adalah sikap menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Sikap terbuka ditandai dengan adanya kejujuran merespon segala stimuli komunikasi. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara

b. Empati (*emphaty*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang, melalui kacamata orang lain.

Hakekat empati adalah:

- 1) Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 2) Dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah bersifat spontan dan lugas, bukan respon yang bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif, sedangkan pola pengambilan keputusan disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif,

tindakan yang dipilih yaitu relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai sikap dan perilaku, antara lain: mengharagai orang lain, berpikiran positif terhadap orang lain, tidak mearuh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya orang lain dan penghargaan, komitmen menjalin kerjasama.

e. Kesetaraan (*equality*)

*Equality* adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Indikator kesetaraan meliputi:

- 1). Menempatkan diri setara dengan orang lain.
- 2). Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda.
- 3). Mengakui pentingnya kehadiran orang lain.
- 4). Komunikasi dua arah.
- 5). Saling memerlukan.
- 6). Suasana komunikasi: akrab dan nyaman.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni pengamatan dan penyelidikan untuk menggambarkan secara kritis untuk mendapatkan keterangan yang tepat terhadap suatu persoalan dan objek

tertentu di daerah kelompok komunitas atau lokasi tertentu akan ditelaah (Ruslan, 2004 : 21). Penelitian ini menganut paradigma *konstruktivisme* yang menyatakan bahwa realitas sosial secara ontologis memiliki bentuk yang bermacam-macam merupakan konstruksi mental, berdasarkan pengalaman sosial, bersifat lokal dan spesifik dan tergantung pada orang yang melakukan (Halimsani dalam Diah, 2011:22). Melalui paradigma ini pengetahuan, gagasan ataupun pengalaman seseorang yang tidak dapat dikemukakan sebelumnya dapat dijadikan sebuah data yang menunjang penelitian.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada *Resident* di *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Jenis Data**

Data Primer yaitu data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2004: 138). Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah jawaban dari *interview guide* yang dilakukan oleh peneliti.

### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Adalah pengumpulan data dengan jalannya tanya jawab sepihak yang dikerjakan sistematis yang berlanjut kepada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya

jawab dan masing-masing pihak dapat menanggapi dan mengajukan pertanyaan



secara sadar dan lancar (Hadi, 2002:136). Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai para responden, yaitu *Resident* di *University Residence* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### 4. Penentuan Narasumber (Informan Penelitian)

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi banyak mengenai obyek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai obyek penelitian tersebut. Penelitian kualitatif, istilah subjek penelitian sering disebut sebagai *informan*. yaitu pelaku yang memahami objek penelitian. Jadi *informan* yang dimaksudkan disini adalah orang yang memberi informasi tentang data yang dibutuhkan oleh peneliti, berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Teknik sampling pada penelitian kualitatif ini menggunakan *purposive sampling*, sehingga sampel yang diambil berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini terkait dengan sifat penelitian kualitatif yang mengkaji tentang sikap dan pandangan manusia dari berbagai latar belakang yang berbeda. Sebagaimana teknik sampling pada penelitian kuantitatif, dalam penelitian kualitatif juga digunakan *purposive sampling*, sehingga sampel yang diambil berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan (Rahayu, 2005:43). Hal ini terkait dengan sifat penelitian kualitatif yang mengkaji tentang sikap dan pandangan manusia dari berbagai latar belakang yang berbeda. Berdasarkan kriteria tersebut, maka didapatkan 3 responden (*resident*) atau *informan* primer yang dianggap sudah mewakili populasi untuk penelitian

kualitatif dengan karakteristik narasumber sebagai subjek wawancara dan

observasi untuk analisis kualitatif, sedangkan untuk pengelola *unirest* atau sebagai *informan* sekunder atau *key informan* ditentukan 2 orang.

## 5. Uji Validitas Data

Untuk mengetahui validitas atau keabsahan data, digunakan derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi (*Triangulation*) sumber. Menurut Sugiyono (2008:65), metode triangulasi merupakan metode yang paling umum dipakai untuk uji validitas atau keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Ada macam teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut (Moleong, 2011:47). Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2008:66).

Teknik triangulasi dari data yang diperoleh dari sumber, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari

Sumber primer dalam wawancara adalah responden, agar data yang diperoleh lebih akurat peneliti juga melakukan wawancara terhadap responden mengenai permasalahan yang terjadi pada responden tersebut.

Mathinson (1988) dalam Sugiyono (2011:67), mengemukakan bahwa *“the value of triangulation lies in providing evidence—whether convergent, inconsistent, or contradictory”*. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan (Sugiyono, 2008:67).

## 6. Metode Analisis Data

Teknik analisa data dapat dilakukan dengan model analisis kualitatif dimana intinya adalah interaksi antar komponen penelitian maupun proses pengumpulan data selama proses penelitian. Analisis yang dilakukan meliputi .. (Sugiyono, 2008:54).

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara, wawancara, observasi, studi kepustakaan dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan

## b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan proses pemilihan, pemusatan, atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang mengacu dari catatan lapangan, reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

## c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan, pengumpulan informasi kedalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi semacam ini akan memudahkan dalam penarikan kesimpulan atau penyerdehanaan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang dapat dipahami. Penyajian data yang sederhana dan mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data deskriptif kualitatif yang valid.

## d. Menarik Kesimpulan

Berawal dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang terkumpul. Selanjutnya peneliti mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu ke dalam suatu kesatuan yang mudah dipahami dan ditafsirkan