

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Badan SAR Nasional merupakan sebuah instansi yang menangani pencarian dan penyelamatan pada peristiwa korban baik bencana alam maupun kecelakaan kendaraan yang berada di pertanggung jawaban pemerintah. Hal tersebut tentu perlu adanya penerapan strategi yang harus dilakukan supaya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Basarnas seperti bentuk pencarian dan penyelamatan korban, dalam bentuk memberikan pengenalan program kerja Basarnas serta mengenalkan visi misi Basarnas yang dapat bekerja dengan cepat dan tanggap. Maka peran Humas menjadi vital bagi instansi.

Keberadaan Humas dinilai penting bagi instansi karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara instansi dengan publik, baik *internal* maupun *eksternal* sehingga bisa menciptakan hubungan yang harmonis. Keberhasilan suatu instansi juga tidak terlepas dari peran Humas di dalamnya. Di dalam instansi ini terdapat *public internal* yaitu seluruh jajaran personil dalam instansi dari kepala kantor sampai dengan lapisan yang terbawah, maupun *Publik eksternal* yang merupakan

individu atau kelompok masyarakat yang membutuhkan pertolongan ataupun dengan pihak yang sudah berhubungan dengan instansi.

Publik internal adalah yang terdapat di dalam organisasi atau di perusahaan, seperti *supervisor* (Pengawas), *clerks* (pegawai), *managers* (manajer), *stockholders* (pemegang saham), dan *board of directors* (direktur pengelola). (Ardianto, 2013:115)

Publik internal di Basarnas kantor SAR Semarang meliputi, Kasubag Umum, Kepala seksi Potensi, Kepala Seksi Operasi, dan pegawai. Basarnas Kantor SAR Semarang berusaha untuk menjalin hubungan yang baik, harmonis dan dinamis antara atasan dan bawahan serta seluruh karyawan agar visi instansi dapat tercapai, yaitu mewujudkan Badan SAR Nasional yang handal, terdepan dan unggul dalam pelayanan jasa SAR diwilayah NKRI

Dalam sebuah instansi, karyawan merupakan aset yang cukup penting. Kegiatan instansi merupakan kunci pokok dalam meningkatkan produktivitas karyawan yang akan pada akhirnya akan berpengaruh pada citra instansi.

Karyawan merupakan sekelompok orang yang bekerja di suatu organisasi atau perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi, maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. (Ruslan,2010:275)

Namun dilihat secara prinsip akan terdapat hal yang sama, yaitu para karyawan menghendaki pihak pimpinan instansi antara lain:

1. Upah yang diberikan cukup

2. Ingin mendapat perlakuan yang adil dan sama dalam kesempatan untuk berkarier dari instansi dan meraih prestasi kerja yang maksimal sesuai dengan kemampuan.
3. Iklim tempat kerja yang kondusif dan penuh dengan ketenangan serta mendapat penghargaan yang baik dari pimpinan
4. Keinginan-keinginan atau perasaan yang mendapat saluran positif dan diakui atau dihargai oleh instansi atau pemimpin (Rusady, 2002:278)

Pembinaan hubungan antara atasan dan bawahan serta seluruh karyawan ini termasuk di dalam hubungan masyarakat internal. Melalui *employee relations* ini Basarnas Kantor SAR Semarang bermaksud agar program yang diberikan kepada karyawan dapat berhasil dan tujuan instansi dapat tercapai sehingga para karyawan yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam berbagai bentuk, salah satunya peningkatan produktivitas kerja.

Employee relations yaitu kegiatan public relations untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan para karyawannya”. (Neni Yulianita, 2005; 59)

Dengan demikian dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian (*employee relations*) tersebut tidak dilihat dalam pengertian yang sempit, yaitu sama dengan hubungan industrial yang hanya menekankan pada unsur-unsur proses “produksi dan upah”, yang terkait dengan “lingkungan kerja”. Pengertiannya lebih dari itu, hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antara karyawan

dengan karyawan lainnya, atau hubungan antara karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif.

Fenomena tersebut menyadarkan bahwa setiap instansi perlu membina dan menjalin hubungan yang baik dengan karyawan melalui kegiatan employee relations. Melalui kegiatan tersebut diharapkan menjadi wadah dalam instansi untuk mengurangi ketidakharmonisan yang terjadi. Dalam pelaksanaan seluruh karyawan diharapkan dapat membangun hubungan baik dan menjadi kompak untuk menyamakan visi misi Basarnas dalam mencapai tujuan. Pada kegiatan employee relations aktivitas yang mendasar adalah komunikasi aktif yang harus dikembangkan didalam instansi.

Produktivitas kerja yang sangat tinggi dapat didorong melalui kegiatan employee relations yang merupakan program internal relations dan kekuatan mengelola sumber daya manusia yang baik dan handal. Kegiatan employee relations otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil yang positif yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperlihatkan oleh pihak pimpinan instansi, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan seperti bekerja dengan penuh semangat, memiliki loyalitas, berdisiplin tinggi, serta mampu mencapai standart kerja yang efisien dan akhirnya berpengaruh terhadap bentuk-bentuk pemberian jasa sehingga tercapai prestasi kerja yang semaksimal mungkin.

Berdasarkan pengamatan penulis, terlihat bahwa kegiatan employee relations memang sudah diterapkan dan dijalankan di Basarnas Kantor SAR Semarang seperti adanya papan informasi, komunikasi langsung antara atasan dengan bawahan, kunjungan antar karyawan yang mendapat musibah, mengadakan pertemuan secara berkala, latihan keterampilan bersama, dan olahraga. Semua kegiatan employee relations yang dilakukan oleh Basarnas Kantor SAR Semarang diharapkan dapat menibukan dampak positif bagi instansi. Salah satu dampak positif yang diharapkan adalah kepuasan para karyawan yang nantinya akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas kerja karyawan bagi instansi dimanapun mereka bekerja sebagai timbal balik.

Kegiatan harian yang dilaksanakan seminggu 4 kali oleh Basarnas Kantor SAR Semarang yakni, di hari Senin melakukan materi kelas yaitu dengan memberikan materi tentang pertolongan pertama dan cara menggunakan alat pertolongan. Pada hari selasa yaitu kegiatan menjaga stamina dan kebugaran. Pada hari rabu kegiatan futsal bersama dan pada hari kamis diadakan kegiatan pelatihan keterampilan guna mengasah keterampilan menggunakan alat dan melakukan pertolongan.

Dalam menjalankan kegiatan employee relations, ada beberapa faktor yang menghambat atau bisa dikatakan belum berhasil untuk mencapai tujuan instansi. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, di Basarnas kantor SAR Semarang banyak gejala yang menandakan bahwa kegiatan employee relations belum sepenuhnya berhasil. Ini ditandai oleh dengan perilaku karyawan yang belum

menunjukkan tanggungjawab kerja sepenuhnya, seperti seringnya bermain internet ketika jam kerja, meninggalkan posisi tempat kerja untuk keperluan yang tidak penting seperti mengobrol, datang tidak tepat waktu yang dilakukan oleh beberapa secara berulang-ulang . perilaku ini jelas bahwa dapat menghambat produktivitas kerja karyawan. Melihat perilaku karyawan tersebut kegiatan employee relations di Basarnas Kantor SAR Semarang harus mendapat perhatian lebih agar mendorong produktivitas karyawan sehingga dapat tercapai target atau tujuan instansi.

1.2 Rumusan masalah

Praktek Kegiatan Employee relations Basarnas Kantor SAR Semarang yang baik akan mampu meningkatkan suasana kerja yang baik dan akan meningkatkan produktivitas kerja yang mampu menunjang pelaksanaan visi dan misi instansi, serta membantu karyawan untuk tumbuh dan berkembang lebih produktif.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan suatu pengamatan terhadap kegiatan employee relations di Basarnas kantor SAR Semarang sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas sehingga visi dan misi instansi dapat tercapai.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kegiatan *employee relations* di Basarnas kantor SAR Semarang guna meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan membantu kepada berbagai pihak. Terdapat dua kegunaan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat teoritis:

Manfaat ini diharapkan dapat mengembangkan konsep-konsep *employee relations*

dengan kegiatan *employee relations* Basarnas kantor SAR Semarang dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini menjadi bahan masukan bagi Basarnas kantor SAR Semarang

bahwa kegiatan *employee relations* sangat penting guna mendorong kinerja karyawan dan dapat menjadi tambahan informasi dalam melaksanakan kegiatan *employee relations*.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Internal Relations

Tujuan humas berdasarkan kegiatan internal relations mencakup beberapa hal, yaitu:

1. Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan , terutama sekali ditujukan kepada kebijakan perusahaan yang sedang dijalankan.
2. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijakan yang sedang dijalankan , guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
3. Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijakan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana ditahap selanjutnya dihaapkan publik karyawan tetap *well inform*
4. Merencanakan penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat *internal relations* dalam perusahaan tersebut. Danandjaja (2011:22)

Melalui tujuan dari kegiatan internal relations ini, maka sebaiknya instansi melakukan kegiatan darma wisata, olahraga, temu maka, aksi sosial. Dimana kegiatan ini bertujuan untuk memupuk hubungan yang erat antara pemimpin dan

karyawan. Sehingga pada tahap selanjutnya dapat diharapkan karyawan dapat menjadi seorang partisipan yang baik dalam menghadapi tugas yang dibebankan oleh instansi kepadanya dalam situasi kerja.

Besar kecilnya departemen Internal Public Relations dari suatu perusahaan bergantung pada tiga hal utama yaitu:

1. Ukuran atau skala perusahaan itu sendiri.
2. Nilai atau arti penting fungsi-fungsi humas di mata pihak manajemen atau pimpinan perusahaan yang bersangkutan.
3. Karakteristik khas kehumasan yang memang berbeda-beda bagi masing-masing perusahaan (Anggoro, 2001:211-212).

Tingkat efektivitas Internal Public Relations juga dapat dipengaruhi tiga hal pokok yaitu:

1. Keterbukaan pihak manajemen.
2. Kesadaran dan pengakuan pihak manajemen akan nilai dan arti penting komunikasi dengan para karyawan.
3. Keberadaan seorang manajer komunikasi yang tidak hanya ahli dan berpengalaman, tetapi juga didukung oleh sumber-sumber daya teknis yang modern.

Internal Relations menempatkan karyawan atau anggota perusahaan sebagai komponen yang penting dalam kerja humas. Karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi merupakan salah satu tujuan dari Internal Public Relations. Hubungan pimpinan dan bawahan akan berjalan dengan baik bila kedua belah pihak saling membutuhkan satu sama lainnya. Untuk menciptakan suasana yang harmonis seorang pimpinan harus berkomunikasi dengan bawahan baik secara vertical maupu horizontal.

Hubungan masyarakat internal (internal public relations) dalam sebuah perusahaan terdiri dari beberapa tingkatan yaitu:

- a) Hubungan dengan pekerja atau karyawan (employee relations) pada umumnya, beserta keluarga karyawan khususnya.
- b) Hubungan dengan pihak jajaran pimpinan dalam manajer perusahaan (management relations) baik di level korporat atau level sebagai pelaksana.
- c) Hubungan dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham (stakeholder relations) (Ruslan,2002:254).

1.5.2 Employee Relations

Employee relations (hubungan dengan kepegawaian) atau disebut Publik Internal atau juga hubungan masyarakat internal adalah sekelompok orang-orang yang sedang bekerja di suatu perusahaan yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun teknis dan jenis pekerjaan (tugas) yang dihadapinya. (Ruslan, 2002:279)

Efektifitas hubungan internal tersebut akan memerlukan suatu kombinasi antara lain:

1. Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (Open Management).
2. Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para karyawannya.
3. Kemampuan manajer humas yang memiliki keterampilan manajerial serta berpengalaman atau mendapatkan dukungan kualitas sumber manusianya, pengetahuan, media dan teknis komunikasi yang dipergunakan (Ruslan,2006:271-272).

Manajemen humas dalam mengelola employee relations merupakan salah satu sarana manajemen yang bersifat teknis dan praktis, yaitu berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui suri tauladan yang dimulai dari atasan dan termasuk adanya komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan baik di tingkat manajemen korporat maupun tingkat pelaksanaan.

Employee relations sendiri merupakan bagian dari humas internal. Hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan atau organisasi yang lebih focus pada aspek manusiawi. Sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan industri. Namun diantara keduanya terdapat hubungan yang erat mengingat hubungan industri juga sangat dipengaruhi oleh efektif atau tidak efektifnya komunikasi dikalangan pegawai.

Kegiatan employee relations dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk:

1. Program Pendidikan dan Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (skill) karyawan dan kualitas maupun kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.

2. Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan itu keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

3. Program Penghargaan

Dimaksudkan adalah upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdianya. Dalam hal ini, penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan.

4. Program Acara Khusus

Merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dengan berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya dengan maksud untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program Media Komunikasi Internal

Membentuk program media komunikasi internal melalui bulletin, news release, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan (Ruslan, 2002: 283-284).

Pelaksanaan program *employee relations* yang tepat dalam suatu organisasi merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia dan lain sebagainya demi pencapaian tujuan komunikasi.

1.5.3 Teori Hubungan Manusia

Elton Mayo dibantu Fritz Roethlisberger melakukan studi yang dikenal dengan studi Hawthorne (the Hawthorne Studies), atau sering disebut Efek Hawthorne (The Hawthorne Effect) yang menyatakan dua kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, yaitu: 1). Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka. 2). Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya (dalam Pace & Faules, 2006: 60).

Sebagai konsekuensi logis dari suatu organisasi adalah adanya hubungan orang-orang yang ada di dalamnya dalam rangka mencapai tujuan. Hubungan-hubungan tersebut, baik bersifat formal (Impersonal) maupun nonformal (Personal) merupakan salah satu cara orang-orang atau antar unit kerja untuk kerjasama dalam

rangka mencapai tujuan organisasi. Terlebih bila disimak bahwa tugas-tugas organisasi dibagi ke dalam orang-orang atau unit-unit kerja tertentu. Dengan demikian proses interaksi antara satu orang dengan orang lainnya merupakan suatu aktivitas yang tidak dapat ditinggalkan.

kepemimpinan yang baik antara lain ditentukan oleh sikap pimpinan tersebut dalam menggerakkan, mengarahkan, membimbing orang-orang yang ada dalam organisasi, sehingga semua potensi dalam organisasi dapat dimanfaatkan untuk tercapainya tujuan organisasi.

Human Relations dalam organisasi dinilai sangat penting dalam menciptakan hubungan kerja, suasana kerja dan motivasi kerja. Serta dalam menciptakan gairah dan semangat kerja. Dalam kaitannya dengan fenomena yang terjadi di Basarnas Kantor SAR Semarang, teori hubungan manusia menjelaskan bahwa perhatian terhadap orang bisa saja akan mengubah sikap dan perilaku mereka serta kinerja dapat meningkat apabila pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya. Dengan adanya kegiatan *employee relations* yang dilakukan diharapkan hubungan karyawan dengan karyawan lainnya serta hubungan bawahan dengan atasan dapat berjalan dengan baik sehingga karyawan dapat dengan bebas mengembangkan potensinya. Dengan begitu maka dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri karyawan sehingga mempertinggi motivasi bekerja yang akan berpengaruh pada meningkatnya produktivitas organisasi.

1.5.4 Kinerja

Menurut Armstrong dan Baron (1988:15) dalam buku Wibowo (2007:8) yang berjudul *Manajemen Kinerja* menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja organisasi juga ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Didalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan *review* atau peninjauan ulang. Melalui monitoring, dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja secara periodik untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja yang dilakukan prediksi terhadap rencana yang dapat mengganggu pencapaian tujuan.

Hasil kerja atau prestasi kerja dilakukan evaluasi kinerja. Evaluasi atas kinerja organisasi akan dipergunakan sebagai umpan balik atau *feedback* dalam proses manajemen kinerja. Evaluasi dapat digunakan untuk melakukan perbaikan kinerja organisasi dimasa yang akan datang. Evaluasi kinerja dilakukan terhadap hasil kerja individu dalam organisasi. Keberhasilan kinerja individu sangat berpengaruh terhadap hasilkerja organisasi. Evaluasi kerja individu dapat dipergunakan untuk menilai kemampuan pekerja, perangkat kerja, peringkat pekerja, penggajian, kompensasi, promosi, dan penentuan dalam jabatan. Meningkatkan kinerja pegawai dilakukan pembinaan sumber daya manusia melalui *coaching, mentoring, dan counseling*.

1.6 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual

1.6.1 Definisi Operasional

1.6.1.1 Employee Relations

Kegiatan employee relations merupakan kegiatan membina dan meningkatkan komunikasi di dalam organisasi untuk menciptakan komunikasi vertical dan horizontal yang terbuka, merangsang, kreatifitas dan produktivitas, serta meningkatkan dukungan kepada manajemen (Hardiman,2006 :27)

1.6.1.2 Kinerja

Menurut Armstrong dan Baron (1988:15) dalam buku Wibowo (2007:8) yang berjudul *Manajemen Kinerja* menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.

1.6.2 Definisi Konseptual

Definisi-definisi dan penjelasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu bentuk hubungan dalam *public relations* yang mengatur hubungan antara instansi dengan para pegawainya adalah kegiatan *employee relations*. Kegiatan tersebut dilakukan guna menciptakan bentuk hubungan atau komunikasi dua arah yang baik dalam upaya membina kerjasama serta membina hubungan yang harmonis diantara keduanya.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini adalah jenis penelitian kualitatif, dimana pada hakekatnya mengamati fenomena (orang, peristiwa, proses, gejala) dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka serta berusaha memahami tentang dunia mereka. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yang merupakan metode penelitian yang membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta - fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2007 : 69).

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian akan berfokus pada Basarnas kantor SAR Semarang yang beralamatkan di Perum Permata Puri, Jl. Bukit Barisan A.IV No. 09, Bringin, Ngaliyan, Kota Semarang. Penelitian ini akan membahas tentang kegiatan *employee relations* Basarnas kantor SAR Semarang guna meningkatkan kinerja pegawai.

1.7.3 Subjek Penelitian

Dalam subjek penelitian evaluasi kegiatan *employee relations* guna meningkatkan kinerja pegawai berkaitan dengan hubungan internal. Bagian potensi, humas, rescuer, pegawai arsiparis Basarnas Kantor SAR Semarang dijadikan subjek penelitian karena

berhubungan dan mengatur kegiatan internal guna meningkatkan kinerja pegawai di Basarnas kantor SAR Semarang.

1.7.4 Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu, data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber atau objek studi yaitu wawancara mendalam dengan bagian Humas dan Sub bagian Potensi Basarnas kantor SAR Semarang yang terlibat dalam kegiatan employee relations.

2. Data Sekunder

Yaitu, sumber data tambahan yang berasal dari sumber yang sudah ada seperti buku-buku bacaan, jurnal, media online, dan juga situs web online Basarnas Kantor SAR Semarang.

1.7.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

1. Interview Guide

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan yang disusun dalam *interview guide* sebagai panduan peneliti melakukan wawancara.

2. Wawancara Mendalam

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan. Perolehan data tersebut akan didapat melalui

wawancara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik. Wawancara ini dilakukan secara mendalam dengan pihak yang terkait dengan masalah tersebut, yakni Bagian Humas dan Sub Bidang Potensi Basarnas kantor SAR Semarang. Wawancara dilakukan dalam bentuk pertanyaan baik yang telah disusun maupun yang nantinya muncul secara spontan.

3. Dokumentasi

Pengambilan data yang diambil dari dokumentasi atau catatan dalam bentuk apapun dari instansi yang berkaitan dengan materi penelitian.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam proses mengumpulkan data secara tertulis untuk memperkuat penelitian atas dasar literature yang ada.

1.7.6 Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah secara analisis kualitatif yang bertujuan untuk memberikan pemaparan berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok atau subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Setelah mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan kemudian diolah melalui proses analisis kemudian dicapai sebuah kesimpulan.