

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif (*Qualitative Research*). Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2005) dalam buku “Metode Penelitian Kualitatif” karya Nasution (2023), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan secara menyeluruh dengan mendeskripsikan temuan dalam bentuk narasi dengan menggunakan kata-kata dan bahasa sesuai dengan keadaan sebenarnya, serta menggunakan berbagai teknik ilmiah untuk mendapatkan data. Dengan kata lain, penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengeksplorasi atau meneliti berbagai aspek kehidupan, seperti dinamika sosial dalam masyarakat, peristiwa sejarah, pola perilaku individu, cara kerja suatu organisasi, pergerakan sosial, hingga hubungan antarindividu (Murdiyanto, 2020).

Pemilihan jenis penelitian kualitatif ini didasarkan pada tujuannya untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Pendekatan ini tidak hanya menyoroti bagaimana proses penyampaian pesan saja, tetapi juga menggali aspek-aspek subjektif seperti persepsi, emosi, dan hubungan sosial yang memengaruhi dinamika kerja. Melalui jenis penelitian kualitatif ini, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman serta interaksi antarindividu secara lebih menyeluruh. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mendukung ataupun menghambat keharmonisan di tempat kerja dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya organisasi. Dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini dapat mengumpulkan data deskriptif yang memberikan wawasan lebih luas mengenai peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memvalidasi fenomena yang diteliti (Priadana, 2021). Selain itu, metode deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan deskripsi yang sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan, katakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Kristiyanti, 2023). Jadi dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek yang terkait dengan topik penelitian, dengan melakukan analisis secara mendalam.

Metode penelitian deskriptif dipilih untuk meneliti dan mengkaji peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, karena dapat memberikan gambaran secara rinci dan sistematis mengenai fenomena tersebut. Metode ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada aspek-aspek komunikasi seperti cara berinteraksi, persepsi, dan reaksi yang terjadi dalam konteks kerja tanpa harus membandingkan atau menguji hipotesis. Dengan mengumpulkan data empiris melalui observasi langsung dan wawancara di lapangan, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan tentang peran komunikasi interpersonal dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia yang berlokasi di Gedung Pusat Manajemen (GPM) PT. Dirgantara Indonesia, di Jalan Pajajaran No. 154, Husen Sastranegara, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat.

3.3 Sumber Data

Sumber data merujuk pada subjek atau objek yang menjadi tempat data dikumpulkan atau diperoleh (Abubakar, 2021). Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan berasal dari data primer. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa seluruh data yang diperoleh bersifat autentik, relevan, dan mencerminkan

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengalaman serta pandangan nyata dari para karyawan terkait komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja.

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek atau sumber yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013), data primer merujuk pada sumber data yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul data tanpa melalui perantara. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta data-data pendukung lainnya. Wawancara ini ditujukan kepada karyawan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati pola komunikasi yang terjadi antar karyawan.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan, yang kemudian akan dianalisis dalam tahap-tahap penelitian berikutnya (Murdiyanto, 2020). Alat ini membantu peneliti dalam memperoleh informasi yang relevan dan memudahkan proses analisis data hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2013), dalam penelitian kualitatif peneliti itu sendiri berfungsi sebagai instrumen utama atau alat penelitian utama. Peneliti memiliki peran penting dalam mengendalikan dan menentukan data apa saja yang akan dikumpulkan. Pendapat ini diperkuat oleh Cresswell (2017) yang dikutip dalam Haryoko (2020), di mana peneliti di dalam penelitian kualitatif berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Peneliti mengumpulkan data secara langsung dari lingkungan yang bersifat alamiah, yaitu lokasi di mana partisipan mengalami secara nyata fenomena atau permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga tidak menggunakan instrumen terstandarisasi seperti angket atau kuesioner. Sebaliknya, informasi diperoleh melalui interaksi langsung antara peneliti dan partisipan, baik melalui wawancara maupun pengamatan terhadap perilaku mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu penelitian kualitatif sangat ditentukan oleh peran si peneliti itu sendiri. Peneliti menjadi pihak yang bertanggung jawab dalam menentukan kualitas

data lapangan yang diperoleh sehingga mutu hasil penelitian bergantung pada kepekaan, keterlibatan, dan kemampuan peneliti dalam menggali serta memahami realitas yang diteliti.

Meskipun begitu, peneliti tetap membutuhkan bantuan instrumen tambahan untuk mengorganisir data-data yang dibutuhkan, data yang sudah dikumpulkan, dan data yang masih perlu dikumpulkan. Instrumen ini membantu memastikan bahwa proses pengumpulan data telah berjalan dengan terstruktur dan efektif (Murdiyanto, 2020).

Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan antara lain:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk memperoleh informasi terkait topik penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disusun berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian untuk memastikan data yang diperoleh relevan. Adapun pedoman wawancara yang digunakan sebagai acuan untuk mengumpulkan data dari narasumber dimuat dalam format berikut:

Tabel 3.1
Pedoman Wawancara

Nama :

Jabatan/Lama Bekerja :

Lokasi :

Tanggal :

Waktu :

No.	Dimensi	Pertanyaan
1.	Dinamika komunikasi interpersonal di lingkungan kerja.	1. Bagaimana Bapak/Ibu menggambarkan hubungan antar rekan kerja di departemen ini? • Apakah formal, non-formal/santai?

		2. Menurut Bapak/Ibu, seperti apa suasana kerja di departemen ini? • Apakah nyaman, santai, atau tegang?
2.	Faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.	3. Menurut Bapak/Ibu, faktor-faktor apa saja yang membuat komunikasi interpersonal di departemen ini berjalan efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis? 4. Bagaimana Bapak/Ibu menilai pentingnya empati dan keterbukaan dalam hubungan kerja sehari-hari? • Apakah Bapak/Ibu merasa bebas mengungkapkan pendapat dan memahami perspektif rekan kerja? 5. Bagaimana sikap positif dan dukungan antar rekan kerja yang Bapak/Ibu rasakan di lingkungan kerja ini, terutama saat menghadapi kesulitan atau tekanan pekerjaan? 6. Bagaimana Bapak/Ibu melihat perlakuan yang diterima oleh setiap individu di departemen ini? Apakah ada perbedaan yang Bapak/Ibu amati?
3.	Kendala yang kerap muncul dalam upaya mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif di tempat kerja.	7. Apakah Bapak/Ibu mengalami kesulitan dalam komunikasi dengan rekan kerja? • Bagaimana hal tersebut memengaruhi efektivitas kerja?
4.	Peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.	8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis? • Bisa dijelaskan dengan contohnya?

5.	Dampak komunikasi interpersonal yang efektif terhadap hubungan antar rekan kerja dan lingkungan kerja.	9. Apa saja dampak positif dari komunikasi interpersonal yang efektif yang Bapak/Ibu rasakan, baik terhadap hubungan antar rekan kerja, rasa aman, kepuasan kerja, maupun loyalitas kepada perusahaan?
6.	Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menjalin komunikasi interpersonal untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis	10. Menurut Bapak/Ibu apa saja solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi dan menangani kendala komunikasi interpersonal di tempat kerja ini? 11. Menurut Bapak/Ibu, apa strategi yang paling efektif untuk menjaga komunikasi tetap baik dan lingkungan kerja tetap harmonis secara berkelanjutan? 12. Menurut Bapak/Ibu, siapa yang bertanggung jawab untuk menciptakan dan memelihara komunikasi interpersonal yang baik di tempat kerja? • Apakah individu, tim, manajemen, atau perusahaan secara keseluruhan?

2. Lembar Observasi

Lembar observasi digunakan sebagai instrument penunjang untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara, khususnya untuk mencatat aspek-aspek non-verbal yang tidak tertangkap melalui pedoman wawancara tertulis. Observasi dilakukan selama proses wawancara berlangsung untuk mengamati ekspresi wajah, bahasa tubuh, nada suara, sikap sosial, serta suasana lingkungan kerja. Melalui lembar observasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi tambahan yang bersifat kontekstual dan reflektif guna memperkuat data hasil wawancara. Observasi juga membantu dalam proses triangulasi data, yaitu membandingkan pernyataan verbal dengan perilaku atau kondisi yang diamati

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

secara langsung. adapun lembar observasi yang digunakan pada penelitian ini dimua dalam format berikut:

Tabel 3.2
Lembar Observasi

Nama :
Jabatan/Lama Bekerja :
Lokasi :
Tanggal :
Waktu :

No.	Aspek yang diamati	Indikator	Temuan lapangan
1.	Eskpresi wajah	Senyum; ekspresi datar, netral, tegang, bingung, atau sedih.	
2.	Gaya bicara	Lugas, ragu-ragu, terbuka, antusias, hati-hati, atau defensif.	
3.	Bahasa tubuh	Kontak mata, gerakan tangan, posisi duduk (terbuka/tertutup), dan postur ubuh.	
4.	Interaksi sosial	Respons terhadap pertanyaan sensitif, kerja sama, sikap terhadap rekan kerja.	
5.	Lingkungan kerja	Nyaman/tidak nyaman, kondusif/tidak kondusif.	
6.	Kesesuaian antara ucapan dan gesture	Apakah pernyataan sesuai dengan ekspresi atau tindakan	.

7.	Relevansi jawaban dengan indikator	Empati, keterbukaan, sikap positif, dukungan, kesetaraan, dll.	
----	------------------------------------	--	--

3. Peralatan Dokumentasi Visual dan Audio

Peralatan dokumentasi seperti kamera dan alat perekam suara digunakan untuk merekam dan mendokumentasikan proses penelitian. Alat ini berguna untuk menangkap gambar, video, maupun percakapan selama wawancara yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis dan mengingat kembali informasi yang telah dikumpulkan.

3.5 Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian kualitatif umumnya disusun secara fleksibel untuk memberikan ruang terhadap kemungkinan perubahan yang dapat terjadi selama proses berlangsung, seiring dengan dinamika emuan di lapangan. Meskipun demikian, penyusunan kerangka kegiatan penelitian tetap harus disusun untuk dijadikan sebagai panduan sistematis dalam pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2019) dalam Muhajirin, dkk. (2024), penelitian kualitatif biasanya mencakup tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan, antara lain:

1. Tahap Pra-Pendahuluan

Tahap awal dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa topic yang diangkat relevan dan kontekstual dengan kondisi nyata di lapangan. Pada tahapan ini, peneliti juga melakukan penjajakan awal untuk menilai sejauh mana kelayakan lokasi penelitian, baik dari fenomena yang ada, segi situasi sosial, latar budaya, hingga konteks lingkungan penelitian. Hasil dari kegiatan pra-lapangan atau pra-penelitian ini membantu peneliti dalam merancang dan menyesuaikan instrument yang akan digunakan selama proses pengumpulan data.

2. Tahap Lapangan

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tahapan ini diawali dengan proses masuk ke lokasi penelitian. Dalam tahapan ini, peneliti perlu mempersiapkan kondisi mental dan psikologi secara optimal agar mampu menyesuaikan diri dengan dinamika yang ada di lapangan. Kemampuan adaptasi sangat penting agar interaksi peneliti dengan lingkungan sosial yang diteliti tidak menimbulkan resistensi dan konflik. Selanjutnya, keberhasilan penelitian di lapangan sangat bergantung pada tingkat pemahaman terhadap pendekatan penelitian, serta keterampilan dalam membangun hubungan dengan informan serta perilaku yang komunikatif.

Langkah berikutnya mencakup pemilihan pelibatan informan atau partisipan, yaitu individu-individu yang berada dalam konteks sosial yang diteliti dan memiliki pengetahuan serta pengalaman yang relevan. Para informan ini akan berperan penting dalam memfasilitasi peneliti untuk memahami kondisi sosial dan memperoleh data yang mendalam. Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan triangulasi.

Selama kegiatan penelitian di lapangan, peneliti juga melakukan pencatatan data secara rinci, baik melalui wawancara, observasi, telaah dokumen, diskusi kelompok, maupun metode lainnya secara konsisten. Hal ini penting agar informasi yang diperoleh tidak ada yang terlewat, serta dapat dianalisis secara mendalam pada tahapan berikutnya.

3. Tahap Pengolahan Data

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur dan sistematis. Proses reduksi dilakukan melalui penyaringan, peringkasan, dan seleksi terhadap informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian diklasifikasikan berdasarkan kesamaan konsep, tema, dan kategori. Langkah ini bertujuan untuk memperjelas substansi data serta mempermudah peneliti dalam proses analisis data lanjutan.

2) Penyajian Data

Setelah reduksi data, informasi disusun dan disajikan dalam format terstruktur, serta disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian. Penyajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan kecenderungan antar kategori data, sehingga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan temuan secara sistematis dan komprehensif.

3) Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk menguraikan temuan penelitian ke dalam bagian-bagian yang lebih kecil agar maknanya dapat dipahami secara menyeluruh. Proses ini memungkinkan peneliti menafsirkan data berdasarkan hubungan logis antar elemen yang teridentifikasi selama pengumpulan informasi.

4. Deskripsi dan Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian merupakan paparan yang disusun secara sistematis berdasarkan data yang telah dianalisis dan diolah. Tujuan dari penyusunan ini adalah untuk memudahkan pemahaman serta memungkinkan konstruksi kondisi serupa di tempat atau konteks yang berbeda. Hasil penelitian ini disajikan dalam narasi yang sistematis dan rasional.

5. Penyimpulan dan Verifikasi

Penyimpulan data adalah tahap lanjutan setelah reduksi dan penyajian data. Pada tahap awal, kesimpulan yang diperoleh mungkin belum cukup jelas. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas, kesimpulan sementara tersebut harus diverifikasi, di mana verifikasi ini merupakan langkah pengujian keabsahan hasil penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Cartwright dalam Murdiyanto (2020) mendefinisikan observasi sebagai proses yang melibatkan pengamatan dan pencermatan secara sistematis terhadap

perilaku dengan tujuan tertentu. Tujuan utama dari observasi adalah untuk mendeskripsikan dan memahami perilaku objek yang diamati. Fokus utama dalam observasi adalah perilaku yang tampak jelas, dapat dilihat, didengar, atau diukur secara langsung. Dengan kata lain, observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang nyata mengenai bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia.

Jenis observasi dalam penelitian kualitatif umumnya diklasifikasikan berdasarkan tingkat keterlibatan peneliti terhadap subjek yang diamati, yaitu observasi partisipan dan observasi non-partisipan (Hasanah, 2017).

1) Observasi Partisipan

Pada jenis observasi ini, peneliti turut serta dalam aktivitas individu atau kelompok yang menjadi objek penelitian. Jenis observasi ini banyak digunakan dalam studi eksplorasi yang bertujuan untuk menggali dinamika sosial, pola hubungan, serta perilaku individu dalam konteks tertentu. Peneliti dapat terlibat dalam berbagai tingkat partisipasi, mulai dari keterlibatan penuh, partisipasi dalam kegiatan tertentu, hingga hanya sebagai pengamat yang sesekali ikut berinteraksi.

Dalam prosesnya, peneliti harus mencatat secara sistematis setiap kejadian yang diamati dengan menggunakan kata kunci penting, menjaga urutan peristiwa secara kronologis, serta membangun hubungan baik dengan subjek penelitian agar suasana tetap alami dan terbuka. Kedalaman keterlibatan peneliti disesuaikan dengan tujuan penelitian serta kondisi di lapangan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

2) Observasi Non-Partisipan

Observasi non-partisipan dilakukan tanpa adanya keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas subjek penelitian. Peneliti hanya berperan sebagai pengamat dari luar, tanpa ikut terlibat dalam interaksi sosial yang

terjadi. Metode ini memungkinkan peneliti menjaga jarak agar tidak memengaruhi perilaku subjek yang diamati, sehingga tingkat objektivitas dalam pengumpulan data dapat lebih terjaga. Observasi jenis ini cocok digunakan ketika peneliti ingin melihat proses secara alami tanpa intervensi, terutama dalam situasi yang sensitive atau ketika keterlibatan langsung karena dikhawatirkan akan mengganggu dinamika yang sedang berlangsung.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, dengan tingkat keterlibatan sebagai pengamat (*observer as participant*). Teknik ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan penelitian ini yang bersifat eksploratif dan bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia.

Melalui observasi partisipan, peneliti dapat mengamati secara langsung perilaku komunikasi antar karyawan maupun antar karyawan dengan atasan dalam berbagai situasi kerja. Keterlibatan peneliti sebagai pengamat yang tidak sepenuhnya aktif dalam kegiatan organisasi memungkinkan proses pengumpulan data berjalan secara alami tanpa mengganggu dinamika yang sedang berlangsung. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti menangkap berbagai aspek komunikasi yang tidak tertuang secara verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, intonasi, serta konteks situasional yang melatarbelakangi suatu interaksi. Dengan demikian, observasi ini tidak hanya membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola komunikasi interpersonal yang terjadi, tetapi juga dalam memahami konteks sosial yang memengaruhi keharmonisan hubungan kerja di lingkungan perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi, di mana terjadi percakapan antara dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (informan). Metode ini memungkinkan peneliti

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendalam dari responden. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah Wawancara Semiterstruktur (*Semistruktur Interview*). Jenis wawancara ini bertujuan untuk menggali permasalahan secara lebih terbuka di mana informan diminta untuk memberikan pendapat dan ide-ide mereka (Hasan, dkk., 2022). Dalam proses wawancara ini, peneliti mendengarkan dengan cermat dan mencatat setiap hal yang disampaikan oleh informan untuk memperoleh informasi yang mendalam. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun sebagai acuan utama. Namun, jumlah dan jenis pertanyaan yang diajukan kepada masing-masing informan tidak sepenuhnya sama. Hal ini disesuaikan dengan dinamika wawancara, di mana beberapa jawaban dari informan membuka kemungkinan untuk diujarkannya pertanyaan lanjutan atau pertanyaan turunan guna menggali informasi secara lebih mendalam dan kontekstual.

3. Dokumentasi

Arikunto (2010) mengatakan bahwa dokumentasi berasal dari kata “dokumen” yang merujuk pada barang-barang tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan harian, dan lain sebagainya. Pada penelitian ini, dokumentasi digunakan sebagai sumber data yang dapat memberikan informasi tambahan dan mendalam untuk mendukung penelitian, serta digunakan untuk memperkuat validasi data.

Teknik dokumentasi juga dimanfaatkan sebagai pelengkap untuk memperkaya data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi sebelumnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan menghimpun berbagai aktivitas selama penelitian, mencakup tahapan hingga hasil akhir, yang diabadikan melalui pengambilan gambar dan bentuk dokumentasi lainnya (Sugiyono, 2014). Dokumentasi yang dijadikan sebagai sumber data pada penelitian ini berbentuk foto atau video kegiatan karyawan yang menunjukkan adanya interaksi antar individu, diskusi kelompok, dan berbagai kegiatan lainnya. Dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai bentuk dokumen

tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana komunikasi interpersonal terjalin dalam lingkungan kerja, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

Sehubungan dengan teknik dokumentasi yang telah diuraikan, berikut disajikan hasil dokumentasi berupa foto-foto kegiatan yang diperoleh selama proses penelitian. Dokumentasi ini meliputi foto bersama dengan narasumber penelitian serta kondisi lingkungan kerja sehari-hari karyawan. Penyajian dokumentasi visual ini dimaksudkan untuk memperkuat uraian penelitian dan memberikan Gambaran nyata mengenai konteks pelaksanaan penelitian di lapangan, tetapi terdapat keterbatasan akses terhadap perangkat elektronik di area perusahaan sehingga membatasi peneliti untuk mendokumentasikan secara langsung interaksi antar karyawan.



Deanda Putri Khairin, 2025

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS
DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA
INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 3. 1 Dokumentasi

3.7 Teknik Pengabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, data dapat dikatakan valid apabila informasi yang didapatkan dan disampaikan oleh peneliti selaras dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Sulistyawati, 2023). Pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Menurut Creswell (2007) dalam Hasan dkk. (2022), proses ini memerlukan waktu yang cukup lama agar peneliti dapat mengumpulkan data yang lengkap dan relevan untuk menjawab permasalahan penelitian, yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berperan sebagai sumber penggali informasi yang mendalam di lapangan. Untuk memastikan keabsahan data, informasi yang dikumpulkan perlu divalidasi sehingga jawaban terhadap pertanyaan penelitian dapat diperoleh dengan tepat. Data dapat dikatakan valid jika data tersebut konsisten antara data yang ditemukan di objek penelitian dengan laporan yang dibuat oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan, dan dilengkapi dengan observasi serta dokumentasi yang tersedia untuk mengumpulkan data. Jika terdapat perbedaan pada data yang diperoleh, peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan narasumber untuk memastikan data mana yang dianggap paling valid, atau mungkin semua data tersebut benar karena perbedaan sudut pandang. Penelitian ini juga menggunakan

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

metode triangulasi untuk memastikan keabsahan data, dengan cara memeriksa data dari berbagai sumber yang berbeda, menggunakan pendekatan yang berbeda pula, serta dilakukan pada waktu yang berbeda. Pendekatan ini membantu untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat, serta meningkatkan kredibilitas hasil penelitian dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai teknik dan waktu pengumpulan (Sugiono, 2016).

Dengan kata lain, triangulasi merupakan salah satu teknik verifikasi data dalam penelitian kualitatif yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh. Proses ini dilakukan dengan tidak mengandalkan satu sumber data, satu metode pengumpulan data, maupun interpretasi tunggal dari peneliti saja. Sebaliknya, peneliti melakukan pengecekan silang dengan memanfaatkan beragam sumber informasi, berbagai teknik pengumpulan data, serta membandingkan hasil temuannya dengan referensi atau penelitian terdahulu dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh dan akurat terhadap fenomena yang menjadi fokus peneliti (Haryoko, 2020).

Sutopo (2002) berpendapat bahwa terdapat lima teknik triangulasi yang dapat digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain:

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data merujuk pada upaya untuk menilai tingkat keterpercayaan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Sebagai contoh, peneliti dapat memverifikasi kesesuaian antara hasil observasi dan wawancara, membandingkan pernyataan informan dalam situasi public dan pribadi, atau mencocokkan hasil wawancara dengan data dari dokumen yang relevan.

2. Triangulasi Teori

Triangulasi teori dilakukan dengan mengintegrasikan beberapa teori yang relevan dengan tujuan untuk memperkuat analisis terhadap fokus penelitian yang sedang dikaji. Pendekatan ini membutuhkan rancangan penelitian yang lebih menyeluruh, baik dalam hal pengumpulan maupun analisis data, sehingga

hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

3. Triangulasi Peneliti

Triangulasi ini melibatkan lebih dari satu peneliti dalam proses observasi atau wawancara. Karena setiap peneliti memiliki perspektif, pendekatan, dan gaya analisis yang berbeda, maka variasi ini dapat memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang diamati. Untuk menjaga konsistensi dan objektivitas, tim peneliti harus menyepakati terlebih dahulu kriteria, prinsip, atau pedoman yang akan digunakan dalam pelaksanaan pengumpulan data.

4. Triangulasi Metode

Triangulasi metode bertujuan untuk menguji keabsahan data melalui penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data terhadap objek atau informasi yang sama. Validasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil dari metode yang berbeda, serta melalui proses pengecekan dan pengulangan terhadap temuan yang diperoleh.

5. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk memastikan validitas data yang berkaitan dengan perilaku manusia, yang bersifat dinamis dan dapat berubah seiring waktu. Oleh karena itu, pengamatan tidak cukup dilakukan satu kali, melainkan perlu diulang pada waktu yang berbeda, baik dalam satu hari, maupun pada hari-hari berikutnya, guna memperoleh gambaran yang lebih utuh dan kredibel.

Dari berbagai teknik triangulasi diatas, triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Triangulasi Sumber Data

Teknik triangulasi ini digunakan dengan tujuan untuk membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai jenis informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Triangulasi sumber data diterapkan dengan cara mewawancarai beberapa informan dari latar belakang atau posisi jabatan yang berbeda, seperti atasan, rekan sejawat, dan bawahan. Triangulasi sumber data

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan dari latar belakang dan posisi jabatan yang berbeda, termasuk atasan, rekan sejawat, dan bawahan. Informasi yang diperoleh dari satu kelompok informan kemudian dikonfirmasi dengan kelompok informan lainnya. Misalnya, data wawancara dari bawahan dikonfirmasi dengan atasan terkait untuk menilai kesesuaian dan konsistensi informasi.

Dengan cara ini, peneliti dapat menangkap beragam sudut pandang mengenai bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung, serta menilai apakah pola dan temuan yang muncul dari satu sumber data sejalan atau berbeda dengan perspektif informan lainnya. Proses triangulasi ini membantu memperkuat keandalan temuan penelitian, mengurangi bias persepsi individu, dan memberikan dasar yang lebih kokoh bagi analisis serta kesimpulan yang akan ditarik.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode diterapkan dengan mengkolaborasikan teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali perspektif dan pengalaman masing-masing informan terkait praktik komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Sementara itu, observasi digunakan untuk melihat secara langsung dinamika komunikasi yang terjadi dalam interaksi sehari-hari karyawan. Sedangkan dokumentasi seperti notulen rapat, struktur organisasi, ataupun laporan kegiatan internal perusahaan digunakan untuk mendukung dan melengkapi informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Dengan demikian, keabsahan data dapat diuji melalui perbandingan hasil dari berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu mempertimbangkan faktor waktu yang dapat mempengaruhi kredibilitas data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi pada waktu yang sesuai dengan aktivitas karyawan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia. Hal ini

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi saat itu.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif berfokus pada penyusunan dan pengelolaan berbagai data yang telah dikumpulkan, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lainnya. Proses ini dilakukan secara sistematis agar peneliti dapat memahami data dengan lebih baik dan mampu menyajikan temuan penelitiannya dengan jelas (Murdiyanto, 2020). Dalam penelitian kualitatif, analisis data sering dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data. Bahkan, peneliti mungkin perlu menganalisis setiap data yang diperoleh dan menarik kesimpulan sementara sebelum melanjutkan ke tahap penelitian selanjutnya (Hasan, dkk., 2022).

Adapun tahapan analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis tidak dimulai setelah pengumpulan data saja, melainkan sudah dilakukan sejak tahap awal melalui studi pendahuluan atau data sekunder untuk membantu menentukan fokus penelitian. Namun, fokus tersebut bersifat sementara dan terbuka untuk dikembangkan seiring berjalannya proses penelitian di lapangan. Maka dari itu, analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis dan berlangsung selama proses penelitian, mulai dari sebelum pengumpulan data hingga selama berada di lapangan.

2. Analisis Selama dan Setelah di Lapangan

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data maupun setelah pengumpulan data selesai dalam rentang waktu tertentu. selama proses wawancara, peneliti secara angung menganalisis respons informan, dan jika jawaban yang diperoleh dirasa kurang

memadai, peneliti akan menggali lebih lanjut hingga mencapai informasi yang dianggap kredibel.

Salah satu model analisis data yang umum digunakan adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang dikutip oleh Sidiq & Choiri (2019). Di mana model ini menekankan bahwa proses analisis dilakukan secara berkesinambungan dan interaktif hingga mencapai titik kejenuhan. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses penyaringan dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan agar lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian. Dalam proses ini, peneliti membaca seluruh transkrip catatan hasil wawancara berulang kali untuk memahami isi dan konteks jawaban narasumber. Selanjutnya, informasi yang kurang relevan atau disampaikan berulang dihilangkan, sedangkan bagian yang mendukung analisis komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama. Proses ini juga melibatkan penandaan kata kunci, kode, dan kategori menggunakan bantuan teknologi seperti laptop, *smartphone*, dan lain sebagainya sehingga memudahkan identifikasi pola, hubungan, dan aspek-aspek penting yang menjadi fokus penelitian.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, data disajikan secara sistematis agar memudahkan peneliti untuk memahami pola, keterkaitan antar informasi, serta hubungan antar tema. Biasanya, data disajikan dalam beberapa bentuk seperti uraian singkat, bagan, ataupun hubungan antar kategori. Namun, menurut Sarwono (2006), cara yang paling umum digunakan adalah penyajian dalam bentuk narasi deskriptif.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan narasumber. Selain itu, peneliti membuat tabel dan bagan

sederhana untuk menampilkan hubungan antarkategori dan tema, sehingga proses analisis lebih terstruktur dan jelas. Penyajian data yang sistematis juga membantu peneliti merencanakan Langkah-langkah analisis selanjutnya serta mempermudah pembaca dalam mengikuti alur temuan penelitian.

3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir analisis data adalah menarik makna dari data-data yang telah direduksi dan disajikan. Peneliti mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan utama yang muncul dari wawancara, kemudian menyusunnya menjadi kesimpulan sementara. Verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan dan keakuratan Kesimpulan, misalnya dengan mengecek kembali transkrip, membandingkan jawaban antar narasumber, hingga melakukan klarifikasi dengan informan. Proses ini penting untuk meningkatkan validitas data dan memastikan interpretasi penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Selain menggunakan pendekatan analisis data model Miles dan Huberman (1994), penelitian ini juga memanfaatkan kerangka analisis SWOT sebagai metode tambahan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi interpersonal dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia. Menurut Rangkuty (1998), analisis SWOT merupakan salah satu pendekatan dalam perencanaan strategis yang berfungsi untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi empat komponen utama, yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).

Dalam penelitian ini, analisis SWOT diterapkan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal di lingkungan kerja, baik dari sisi internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh individu maupun tim, sedangkan faktor eksternal meliputi peluang dan ancaman yang muncul dari lingkungan kerja secara lebih luas. Analisis ini tidak hanya berfungsi untuk mendeskripsikan kondisi komunikasi yang terjadi,

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tetapi juga menjadi dasar bagi penyusunan strategi yang dapat meningkatkan efektivitas interaksi antar karyawan.

Proses analisis dimulai dengan menelaah hasil wawancara secara menyeluruh untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan setiap kategori SWOT. Misalnya, dari wawancara ditemukan bahwa karyawan sering menunjukkan empati dan keterbukaan dalam berdiskusi, serta aktif berbagi informasi dan mendukung rekan kerja ketika menghadapi masalah. Aspek-aspek ini kemudian dikategorikan sebagai kekuatan (Strengths) karena memperkuat hubungan antarindividu dan meningkatkan kualitas komunikasi dalam tim. Sebaliknya, ditemukan juga beberapa kendala, seperti adanya perbedaan pemahaman dalam interpretasi tugas antar departemen atau keterbatasan akses informasi tertentu, yang dikategorikan sebagai kelemahan (Weaknesses) karena dapat menghambat kelancaran komunikasi. Selain faktor internal, wawancara juga mengungkap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal. Misalnya, adanya program pelatihan komunikasi dan budaya kerja yang terbuka menjadi peluang (Opportunities) untuk lebih meningkatkan kualitas interaksi antar karyawan. Sementara potensi ketegangan dalam proyek lintas departemen atau tekanan target kerja yang tinggi dikategorikan sebagai ancaman (Threats) yang perlu diantisipasi agar komunikasi tetap efektif.

Selanjutnya, peneliti menafsirkan hubungan antarfaktor dengan cara mempertimbangkan bagaimana kekuatan internal dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan peluang eksternal, serta bagaimana kelemahan internal dapat diminimalkan agar tidak memperburuk dampak ancaman. Hasil dari proses ini kemudian digunakan untuk merumuskan strategi praktis yang bertujuan memperkuat komunikasi interpersonal dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dengan demikian, analisis SWOT dalam penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran deskriptif mengenai kondisi komunikasi, tetapi juga menghasilkan kerangka strategis berbasis data lapangan yang dapat diaplikasikan dalam konteks organisasi yang diteliti.