

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Creswell (2007, hlm. 73) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari sebuah isu yang diamati melalui satu atau lebih kasus yang terdapat dalam sistem tertentu. Metode studi kasus mengharuskan peneliti mengamati melalui kumpulan data secara mendalam. Studi kasus digunakan untuk mengembangkan pemahaman mendalam dari analisis sebuah kasus atau beberapa kasus. Data penelitian dapat diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan hasil analisis pada dokumen atau laporan. Sedangkan dalam Bogdan (2007, hlm. 59) menjelaskan jika studi kasus merupakan metode penelitian yang mengamati sebuah keadaan atau sebuah objek tunggal, atau suatu acara tertentu.

Creswell dalam bukunya *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Traditions* (2007, hlm. 74) mengemukakan beberapa prosedur dari suatu studi kasus, yaitu :

- a. Peneliti harus menentukan apakah studi kasus merupakan metode penelitian yang sesuai untuk kasus yang akan diteliti.
- b. Mengidentifikasi kasus yang akan diteliti. Peneliti harus memilih jenis studi kasus mana yang paling sesuai dengan penelitiannya.
- c. Studi kasus menggunakan berbagai sumber informasi dalam pengumpulan datanya untuk memberikan gambaran secara terperinci dan mendalam tentang respon dari suatu peristiwa.
- d. Analisis data pada studi kasus dapat menggunakan analisis holistik dari keseluruhan kasus atau analisis pada aspek dari kasus tersebut. Ketika peneliti memilih beberapa kasus

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

untuk diteliti, maka peneliti menggunakan *within-case analysis*, dimana peneliti harus memberikan pemaparan secara detail

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

mengenai setiap kasus dan tema dari kasus tersebut lalu dilanjutkan dengan analisis tematik lintas kasus atau disebut dengan *cross-case analysis*.

- e. Pada tahap interpretasi, peneliti menjelaskan arti dari sebuah kasus. Arti tersebut dapat diperoleh dari mempelajari kasus tersebut atau mempelajari keadaan yang tidak biasa dari kasus tersebut.

Studi kasus dibagi berdasarkan besar atau kecilnya sebuah kasus dalam sistem tertentu, keterlibatan individu dalam kasus, dan program ataupun aktivitas yang terjadi dalam sistem tersebut. Oleh karena itu, studi kasus dibagi kedalam tiga jenis berdasarkan Creswell (2007, hlm. 74), yaitu :

- 3.1.1.1 Studi kasus tunggal. Pada studi kasus tunggal peneliti memilih sebuah isu atau masalah lalu peneliti memilih sebuah kasus yang berhubungan dengan isu tersebut untuk menggambarkan masalah atau isu.
- 3.1.1.2 Studi kasus kolektif. Studi kasus selektif yaitu studi kasus yang menggunakan beberapa kasus untuk menggambarkan isu tertentu. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat menjelaskan isu tertentu dari sudut pandang yang berbeda-beda.
- 3.1.1.3 Studi kasus intrinsik. Studi kasus intrinsik berfokus pada kasus itu sendiri karena kasus tersebut menjelaskan situasi yang unik atau tidak biasa. Studi kasus intrinsik mirip seperti penelitian naratif, hanya saja dalam proses analisis, studi kasus intrinsik menjelaskan kasus lebih mendalam.

Jenis studi kasus yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus intrinsik. Penggunaan studi kasus intrinsik dikarenakan peneliti akan meneliti sebuah kasus yang unik dan tidak biasa, yaitu mengenai manajer yang berusia muda dengan karyawan senior. Situasi tersebut dianggap unik atau tidak biasa karena umumnya yang menjadi manajer adalah karyawan yang lebih senior.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

kualitatif. Menurut Ali dalam buku *Memahami Riset Perilaku dan Sosial* (2011, hlm. 252), riset kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan riset yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian interpretatif. Dalam Stake (2010, hlm. 36) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan investigasi yang sangat bergantung pada observasi dan pemahaman arti dari apa yang dilihat dan didengar oleh peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengamati sebuah keadaan sesuai dengan keadaan alamiahnya tanpa merubah situasi tersebut setelah itu, peneliti menginterpretasikan keadaan tersebut berdasarkan makna yang digunakan oleh objek penelitian. Sasaran pendekatan kualitatif adalah pola-pola yang menjadi prinsip umum kehidupan bagi sebuah masyarakat. Ali (2011, hlm. 253-254), menjelaskan ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

- 3.1.2.1 Tatanan alami merupakan sumber data yang bersifat langsung dan perilaku riset itu sendiri menjadi instrumen kunci.
- 3.1.2.2 Dalam melaksanakan riset kualitatif, pelaku riset membutuhkan waktu yang cukup lama agar dapat berbaur dan memahami secara langsung situasi sebenarnya sebagai sumber data. Kunci keberhasilan penelitian terletak pada pemahaman peneliti terhadap kejadian atau peristiwa yang diamati.
- 3.1.2.3 Riset kualitatif bersifat deskriptif, dalam arti hanya bersifat mendeskripsikan makna data atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti dengan menunjukkan bukti-buktinya.
- 3.1.2.4 Penelitian kualitatif memedulikan proses, bukan hasil atau produk. Oleh sebab itu, dalam riset kualitatif, pertanyaan yang diajukan lebih bersifat radikal.
- 3.1.2.5 Analisis data bersifat induktif. Penelitian kualitatif tidak berupaya mencari bukti-bukti untuk pengujian hipotesis yang diturunkan dari teori. Akan tetapi peneliti berangkat ke lapangan untuk mengumpulkan berbagai

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

bukti melalui penelaahan terhadap fenomena, dan berdasarkan hasil penelaahan tersebut dirumuskan teori.

- 3.1.2.6 Kepedulian utama penelitian kualitatif terletak pada makna. Dalam riset kualitatif, keikutsertaan peneliti dalam suatu proses atau interaksi dengan tatanan yang menjadi objek riset merupakan salah satu kunci keberhasilan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan pendekatan kualitatif disebabkan peneliti ingin mendeskripsikan secara mendalam mengenai gaya komunikasi interpersonal manajer berusia muda dengan karyawan senior. Penelitian ini akan menggambarkan pola-pola komunikasi interpersonal yang terjadi pada manajer berusia muda dengan karyawan senior pada PT. Shafira Corporation.

3.2 Partisipan Penelitian dan Tempat Penelitian

3.2.1 Partisipan Penelitian

Penelitian Gaya Komunikasi Interpersonal Manajer Berusia Muda dengan Karyawan Senior Pada Perusahaan Fesyen di Bandung (Studi Kasus di PT. Shafira Corporation Bandung), penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dalam mengumpulkan informasi. Creswell (2007, hlm. 125) menjelaskan bahwa konsep *purposive sampling* digunakan dalam penelitian kualitatif. Ali (2011, hlm. 120), dijelaskan penyempelan purposif menuntut peneliti untuk menelaah kasus melalui pengumpulan data terhadap sampel yang telah ditentukan berdasarkan pertimbangan peneliti sesuai dengan fokus masalah yang dikaji. Pertimbangan dalam menentukan sampel harus dikaitkan dengan hakikat penelitian. Kriteria informan yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 3.2.1.1 Manajer berusia muda (30 - 35 tahun) yang bekerja di PT. Shafira Corporation sebagai informan utama. Penentuan usia manajer berdasarkan pada penelitian Oshagbemi, 2004, hlm. 15.
- 3.2.1.2 Karyawan senior (>35 tahun) yang bekerja di PT. Shafira Corporation sebagai informan pendukung.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

- 3.2.1.3 Karyawan berusia muda yang bekerja di PT. Shafira Corporation sebagai informan pendukung.
Berdasarkan kriteria di atas, maka informan yang mungkin dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Kode
1.	Manajer berusia muda (Informan utama)	2 orang	(I1W1J1) – Inisial nama
2.	Karyawan senior (Informan utama)	2 orang	(I1W1J1) – Inisial nama
3.	Karyawan berusia muda (Informan pendukung)	3 orang	(I1W1J1) – Inisial nama

Sumber : Diolah peneliti, 2018

Keterangan:

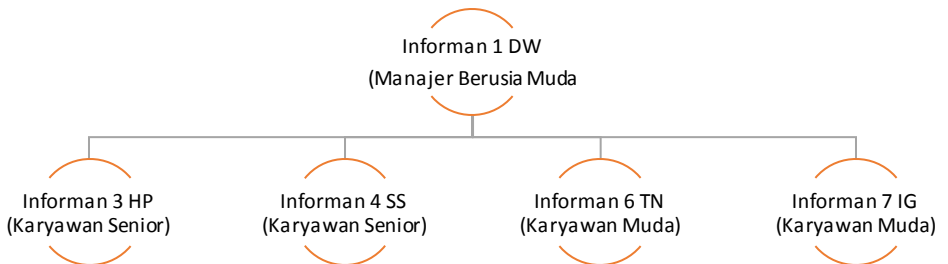
(I1W1J1) – Inisial nama informan

I1 : Informan ke-1

W1 : Wawancara ke-1

J1, J2, J3.... : Jawaban ke-1, jawaban ke-2, jawaban ke-3, Dst

Bagan 3.1 Kelompok informan 1.



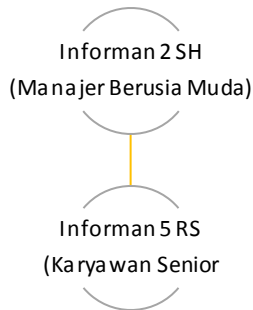
Bagan 3.2 Kelompok informan 2.

Mia Rizqi Amel

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu



Pemilihan sampel tersebut berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian dalam penelitian ini. Informan diatas dipilih karena peneliti akan meneliti gaya komunikasi interpersonal dari manajer berusia muda dengan karyawan senior. karyawan berusia muda dipilih untuk dijadikan informan pendukung.

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian tentang “Gaya Komunikasi Interpersonal Manajer Muda Dan Karyawan Senior (Studi Kasus Pada Pengurangan Jumlah Karyawan PT. Shafira Corporation)” dilakukan di PT. Shafira Corporation. Jl. Rumah Sakit No. 139, Sukamulya, Gedebage, Kota Bandung.

3.3 Data dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber data, yaitu :

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan berkaitan dengan masalah penelitian. Data primer merupakan hasil wawancara mendalam antara peneliti dengan manajer berusia muda sebagai informan utama penelitian. Selain itu, peneliti melakukan wawancara

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

mendalam dengan karyawan senior dan karyawan muda sebagai informan pendukung penelitian. Selain wawancara mendalam, data primer diperoleh dari hasil observasi langsung di lapangan. Pada kegiatan observasi ini, peneliti mengamati langsung kegiatan dan interaksi yang terjadi dalam kelompok kerja yang dipimpin oleh manajer berusia muda.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dibutuhkan untuk mendukung data primer. Data sekunder diperoleh melalui buku-buku, jurnal-jurnal, ataupun artikel yang berkaitan dengan tema penelitian. Dokumen atau data yang ditemukan di tempat penelitian dapat dijadikan data sekunder yang dapat memperdalam pembahasan masalah penelitian.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan panduan atau acuan dalam melakukan kegiatan wawancara secara lisan yang terstruktur dan telah ditetapkan oleh pewawancara dalam mengumpulkan data-data penelitian. Pedoman wawancara yang dibuat disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian agar terdapat batasan pada kegiatan wawancara. Pedoman wawancara ini digunakan untuk memperoleh data yang objektif dan mendalam mengenai gaya komunikasi interpersonal manajer berusia muda dengan karyawan senior.

3.4.2 Pedoman Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Pedoman observasi digunakan untuk mencatat hal dan kegiatan penting yang ditemukan penulis selama melaksanakan pengamatan lapangan. Pedoman observasi dapat digunakan untuk pengecekan data, sehingga data lapangan yang ditemukan dapat dipertanggung jawabkan. Pedoman observasi digunakan penulis untuk mengamati kegiatan sehari-hari dari manajer berusia muda dengan karyawan senior.

3.5 Prosedur Penelitian

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

3.5.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, peneliti mempersiapkan pedoman dan kebutuhan penelitian yang akan digunakan selama penelitian berlangsung di lokasi penelitian untuk menunjang dalam pengumpulan data penelitian.

3.5.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan merupakan tahapan inti dalam penelitian. Dalam tahapan ini peneliti terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan data untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Pada pelaksanaannya, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan menanyakan berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya para karyawan perusahaan di lokasi penelitian.

3.5.3 Tahap Reduksi

Pada tahap reduksi, data yang diperoleh dari lapangan akan disederhakan. Data yang diperoleh lalu dikelompokkan dan diberi koding agar mudah untuk dipahami maknanya. Pada tahap reduksi peneliti memfokuskan data pada permasalahan yang dikaji. Karena data yang diperoleh dari penelitian kualitatif berbentuk kata-kata, dengan melalui tahap reduksi peneliti akan lebih mudah menemukan makna dibalik jawaban dari informan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dimana terjadi proses percakapan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Dalam Bogdan (2007, hlm. 103), wawancara merupakan percakapan yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Percakapan yang dilakukan diarahkan oleh peneliti. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh keterangan, informasi, dan penjelasan dari informan secara mendalam. Pada wawancara mendalam,

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

peneliti tidak hanya bertugas untuk mendengarkan apa yang diucapkan oleh informan tetapi juga peneliti harus mampu menangkap makna yang terkandung dalam ucapan informan. Ali (2014, hlm. 128) menjelaskan penangkapan makna yang terkandung di balik setiap jawaban adalah hal yang penting.

Dalam Stake (2010, hlm. 95) menjelaskan tujuan dari wawancara mendalam adalah untuk memperoleh informasi atau interpretasi yang unik dari informan dan untuk memperoleh informasi tambahan yang tidak dapat diperoleh peneliti dari kegiatan observasi. Data yang diperoleh adalah data deskriptif dari bahasa informan itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti dapat mengembangkan pemahaman mengenai bagaimana informan menginterpretasikan masalah penelitian tersebut.

3.6.2 Observasi

Observasi merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan, dengan mengandalkan pancaindera untuk mengetahui situasi dan kondisi di lapangan. Ali (2014, hlm. 132) menjelaskan jika observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara cermat atau penginderaan secara khusus terhadap sebuah objek. Menurut Stake (2010, hlm. 90) peneliti kualitatif banyak yang memilih menggunakan observasi dikarenakan peneliti dapat melihat secara langsung kenyataan yang ada di lapangan. Peneliti dapat mengetahui siapa, apa, kapan, dimana, dan bagaimana keadaan seharusnya. Creswell (2007, hlm. 134) menjelaskan jika observasi merupakan sebuah kemampuan khusus yang dapat digunakan peneliti untuk membaca kemungkinan informan berbohong dalam memberikan informasi ketika diwawancarai. Untuk membedakan data hasil observasi dengan data lainnya, maka hasil observasi diberikan kode sebagai berikut :

Pengkodean data:

O.dd/mm/yy.1

Keterangan:

O : Observasi

dd/mm/yy : Tanggal/bulan/tahun observasi

1 : Nomor urut observasi

3.6.3 Dokumentasi

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memahami subjek penelitian. Hasil data dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari wawancara mendalam dan observasi. Dalam Bogdan (2007, hlm. 99), dokumentasi dianggap sangat berkaitan dengan penelitian kualitatif dimana data yang diperoleh dapat digunakan dalam berbagai cara. Dokumentasi memberikan data deskriptif yang sering digunakan untuk memahami subjek dan sering dianalisis secara induktif. Hasil dokumentasi yang didapatkan dari lapangan diberikan kode agar data tidak tercampur dengan data yang lain. Kode yang digunakan adalah sebagai berikut :

D.1.1.dd/mm/yy

Keterangan:

D : Dokumentasi
 1 : Nomor dokumen (di lampiran)
 1 : Jumlah halaman dokumen
 dd/mm/yy : Tanggal/bulan/tahun studi dokumentasi

3.6.4 Catatan Lapangan

Catatan lapangan digunakan untuk menulis setiap kegiatan penelitian yang telah dilakukan peneliti. Dalam catatan lapangan, penulis menuliskan apa yang dia temukan selama melakukan penelitian. Bogdan (2007, hlm. 119) menjelaskan isi dari catatan lapangan berupa apa yang peneliti dengar, lihat, rasakan, dan pikirkan selama mengumpulkan data untuk diteliti. Selain itu, setiap penemuan di lapangan yang ditemukan peneliti ditulis di dalam catatan lapangan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti antara lain :

Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data	Aspek Penelitian	Sumber Data
Wawancara	Gaya komunikasi	• Manajer berusia

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Mendalam	interpersonal manajer berusia muda dengan karyawan senior, serta faktor penghambat dan pendukung dari komunikasi interpersonal manajer berusia muda dengan karyawan senior.	<p>muda sebagai informan utama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan senior sebagai informan pendukung • Karyawan muda sebagai informan pendukung
Observasi Tertutup	Hubungan dan interaksi dari manajer berusia muda dengan karyawan senior.	<ul style="list-style-type: none"> • Manajer berusia muda sebagai informan utama • Karyawan senior sebagai informan pendukung • Karyawan muda sebagai informan pendukung
Dokumentasi	Kegiatan sehari-hari dari manajer berusia muda dengan karyawan senior selama berada dalam lingkungan kerja.	<ul style="list-style-type: none"> • Manajer berusia muda sebagai informan utama • Karyawan senior sebagai informan pendukung • Karyawan muda sebagai informan pendukung
Studi Literatur	Kegiatan penelusuran data sekunder berupa buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.	<ul style="list-style-type: none"> • Buku • Jurnal • Penelitian sebelumnya

Sumber : Diolah peneliti, 2018

3.7 Teknik Penganalisaan Data

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Analisis data merupakan kegiatan untuk membuat data yang diperoleh dari lapangan dapat dimengerti oleh setiap orang. Pada penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari lapangan merupakan data yang bersifat lunak. Data lunak adalah data yang berupa kata-kata yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Dalam Ali (2014, hlm. 440) menjelaskan bahwa data lunak hasil penelitian kualitatif dapat berupa kata-kata yang diperoleh dari dokumen, wawancara, atau observasi. Sedangkan menurut Miles dan Huberman, 1989 (dalam Ali, 2014, hlm. 440) data yang dihasilkan dari penelitian kualitatif bersifat membumi dan dapat dideskripsikan secara luas.

Dalam buku Creswell (2007, hlm. 148) menjelaskan terdapat tiga proses analisis data dari tiga sumber yang berbeda. *Pertama*, Huberman dan Miles menjelaskan proses yang cukup detail seperti, penulisan catatan penting, penyusunan rangkuman dari catatan lapangan, dan mencatat hubungan dari setiap kategori penelitian. *Kedua*, Madison menjelaskan kebutuhan untuk membangun sudut pandang yang berhubungan dengan perspektif teori yang diteliti. *Ketiga*, pembentukan sebuah deskripsi dari data dan menghubungkannya dengan literatur dan budaya yang terdapat dalam tema penelitian.

Dalam Ali, 2014 (hlm. 440-442) menjelaskan tahap analisis data pada penelitian kualitatif, diantaranya :

3.7.1 Reduksi Data

Pada langkah reduksi data, peneliti memilih data, memfokuskan data, menyederhanakan data, melakukan abstraksi, dan transformasi. Pada langkah ini, peneliti memisahkan data yang bersifat pribadi dan data yang benar-benar dapat menggambarkan masalah yang dikaji. Data yang mengandung pesan pribadi dibuang dari proses analisis.

Setelah itu, data dikategorikan kedalam data penting dan data tidak penting. Data tidak penting dapat diabaikan dari proses analisis agar dapat memperkuat tafsiran pada hasil analisis data tersebut. langkah memfokuskan data dapat mengacu kepada kerangka pemikiran teoretis atau kerangka pemikiran konseptual.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Selanjutnya data disederhanakan, diabstraksi, dan ditransformasi. Data yang sudah difokuskan sesuai dengan kerangka pemikiran lalu dipilih ke dalam butir pokok data yang dapat menggambarkan karakteristik dari masalah yang dikaji. Setelah data menjadi sederhana, data diabstraksi atau diberikan deskripsi atau penjelasan ringkas. Hasil abstraksi ditransformasi dengan ditafsirkan dan diberi makna.

3.7.2 Displai Data

Pada langkah ini, data diorganisasikan dalam tatanan informasi yang kaya makna agar dapat diambil kesimpulannya. Pada displai data, data sudah berbentuk teks cerita yang menjabarkan butir pokok data. Displai data yang baik akan menghasilkan analisis kualitatif yang baik sehingga dapat menghasilkan kesimpulan penelitian yang dapat diverifikasi dan direplikasi.

3.7.3 Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap kesimpulan merupakan tahap untuk menjawab pertanyaan dari masalah penelitian. Kesimpulan yang dibuat harus bersifat valid atau sesuai dengan keadaan sebenarnya. Untuk membuktikan kebenaran dari kesimpulan yang sudah dibuat maka diperlukan proses verifikasi. Verifikasi dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan ulang. Proses pengecekan ulang atau *membercheck* dapat dilakukan dengan cara mengembalikan hasil penelitian kepada informan narasumber apakah hasil penelitian tersebut sudah sesuai dengan kenyataannya atau belum.

3.8 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan pengujian keabsahan data agar data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya. Untuk menguji kredibilitas data di lapangan, maka peneliti menggunakan triangulasi dan *membercheck*.

3.8.1 Triangulasi

Teknik triangulasi banyak digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam Denzin (2009, hlm. 307) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan berbagai cara

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

hingga mencapai titik jenuh. Teknik triangulasi mengklarifikasi makna dengan menggunakan persepsi yang beragam. Pengecekan triangulasi dilakukan dengan mengecek data penelitian kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Bogdan (2007, hlm 115) menjelaskan bahwa triangulasi adalah cara untuk memperoleh fakta yang dibutuhkan dari satu atau lebih sumber informasi untuk dapat memverifikasi data penelitian. Proses triangulasi dapat dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi, atau studi dokumen.

3.8.2 *Membercheck*

Membercheck merupakan proses pengecekan data yang didapat peneliti dari informan kepada informan itu sendiri. Dalam Stake (2010, hlm. 126), *membercheck* merupakan penjelasan atau draft dari hasil observasi atau interview yang diperoleh dari informan dimana hasil tersebut dikembalikan kepada informan tersebut untuk dikoreksi dan dikomentari. Melalui proses ini peneliti berusaha mencari data yang akurat dan makna baru dari sebuah data penelitian.

Creswell (2007, hlm. 208) menjelaskan bahwa *membercheck* digunakan untuk menunjukkan kredibilitas data yang diperoleh dan diinterpretasi. Dalam *membercheck*, tidak boleh dimasukan kutipan atau pendapat personal dari individu yang belum divalidasi. Data yang digunakan untuk *membercheck* terlebih dahulu melalui proses triangulasi. Stake (2010, hlm. 127) menjelaskan bahwa apabila data yang mengandung masukan pribadi termasuk ke dalam data penting, maka harus dilakukan triangulasi terlebih dahulu sebelum dilanjutkan ke dalam proses *membercheck*. Proses *membercheck* dapat dilakukan secara individu antara peneliti dan informan saja atau dilakukan melalui forum diskusi bersama.

3.9 **Pertanyaan Penelitian**

Berikut adalah daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada manajer berusia muda, karyawan senior, maupun karyawan muda di PT. Shafira Corporation :

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

3.9.1 Daftar Pertanyaan Untuk Manajer Berusia Muda

Tabel 3.3 Daftar pertanyaan untuk manajer berusia muda.

Kategori	Aspek	Pertanyaan	Hasil yang Diharapkan
Perilaku pemimpin secara kontinum	Identitas personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapa nama anda? 2. Berapa usia anda? 3. Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini? 	Mengidentifikasi identitas personal dari narasumber.
	Situasi	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bagaimana situasi organisasi saat ini? 5. Apakah pernah terjadi perubahan organisasi? 6. Apakah perubahan tersebut mempengaruhi cara anda bekerja? Kenapa? 7. Bagaimana suasana kerja dalam kelompok anda? 8. Bagaimana perasaan anda terhadap kelompok kerja anda? 9. Apakah ada masalah dalam menyelesaikan pekerjaan dengan suasana kerja seperti saat ini? 10. Apakah anda merasa mendapatkan tekanan ketika anda sedang mendapatkan banyak pekerjaan? Kenapa? 	Menjelaskan pemahaman narasumber terhadap situasi organisasi saat ini dan perasaan narasumber terhadap situasi organisasi saat ini.
	Pemimpin	<ol style="list-style-type: none"> 11. Bagaimana pendapat anda mengenai bekerja dengan karyawan senior? 12. Apakah anda sering memiliki perbedaan pandangan dengan karyawan anda yang lebih senior? Kenapa? 13. Apakah perbedaan 	Menjelaskan nilai, perilaku dan ketergantungan terhadap teknologi dari manajer berusia muda.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>tersebut dapat memunculkan masalah dalam kelompok kerja anda?</p> <p>14. Bagaimana anda membangun komunikasi yang baik dengan karyawan senior dalam kelompok kerja anda?</p> <p>15. Apakah anda memberikan kebebasan kepada karyawan senior untuk menceritakan keluh kesahnya selama bekerja dengan anda? Kenapa?</p> <p>16. Apakah karyawan senior bercerita kepada anda ketika dia memiliki masalah dengan teman sejawatnya?</p> <p>17. Apakah anda merasa karyawan senior maupun karyawan biasa harus mendapatkan perlakuan yang sama? Kenapa? (Jika tidak maka dilanjutkan dengan:</p> <p>a. Apakah anda memberikan kesempatan kepada karyawan senior untuk menyampaikan pendapatnya? Kenapa?</p> <p>b. Apakah anda menyebarkan setiap informasi perusahaan</p>	
--	--	--	--

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>kepada karyawan senior? Kenapa?</p> <p>18. Apakah anda memiliki <i>stereotyping</i> terhadap karyawan anda yang senior? Kenapa?</p> <p>19. Apakah anda merasa canggung dengan karyawan anda yang lebih senior? Kenapa?</p> <p>20. Bagaimana cara anda menyelesaikan masalah yang muncul dari karyawan senior?</p> <p>21. Apakah anda meminta karyawan senior untuk menggunakan teknologi tersebut? Kenapa?</p> <p>22. Apakah karyawan senior dapat mengikuti anda terkait dengan penggunaan teknologi?</p>	
	Karyawan	<p>23. Apakah anda merasa kerja tim kelompok anda efektif?</p> <p>24. Bagaimana kinerja dari karyawan senior yang ada di kelompok kerja anda?</p> <p>25. Apakah ada masalah dalam memimpin kelompok kerja dengan karyawan senior di dalamnya?</p> <p>26. Apa saja masalah yang muncul dari kelompok kerja anda?</p> <p>27. Bagaimana cara anda menangani masalah yang muncul</p>	Menjelaskan kepuasan manajer berusia muda terhadap kinerja karyawan senior yang ada di dalam kelompok kerjanya.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>tersebut?</p> <p>28. Apa tanggapan anda mengenai perubahan yang terjadi dalam organisasi?</p> <p>29. Perubahan organisasi apa yang paling baru terjadi?</p> <p>30. Apakah anda memberitahukan informasi mengenai perubahan yang terjadi dalam organisasi kepada karyawan senior secara jelas?</p> <p>31. Bagaimana cara anda membangun kepercayaan karyawan senior selama masa perubahan organisasi?</p> <p>32. Bagaimana cara anda mengatur kelompok kerja ketika terjadi perubahan organisasi?</p> <p>33. Bagaimana cara anda mengatur komunikasi yang efektif diantara karyawan agar tidak munculnya rumor negatif karena perubahan organisasi?</p> <p>34. Apakah anda memberikan kesempatan kepada karyawan senior untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan bersama? Kenapa?</p> <p>35. Apakah anda mempertimbangkan saran yang diberikan</p>	
--	--	--	--

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>oleh karyawan senior? Kenapa?</p> <p>36. Apakah anda menemukan hambatan ketika menanyakan saran kepada karyawan senior dalam kelompok anda? Apa saja?</p> <p>37. Apakah menurut anda hubungan timbal balik antara anda dan karyawan senior adalah hal yang penting? Kenapa?</p> <p>38. Apakah anda memberikan pujian kepada karyawan senior anda atas pekerjaan yang diselesaikannya? Kenapa?</p> <p>39. Apakah anda menegur karyawan senior apabila melakukan kesalahan? Kenapa?</p> <p>40. Bagaimana cara anda menegur karyawan tersebut?</p>	
	Ketergantungan	<p>41. Apakah anda memiliki hubungan yang baik dengan karyawan senior?</p> <p>42. Apakah di waktu senggang ada sering berkomunikasi dengan karyawan senior di kelompok anda? Kenapa?</p> <p>43. Bagaimana cara anda membangun komunikasi informal dengan karyawan senior anda?</p>	Menjelaskan bagaimana komunikasi dibangun oleh manajer berusia muda dengan karyawan senior.
Konsep	Pengiriman	44. Apakah anda	Menjelaskan cara manajer

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

<p>Hubungan dalam Organisasi</p>	<p>pesan</p>	<p>menyampaikan setiap informasi dalam organisasi kepada karyawan senior dengan jelas? 45. Bagaimana cara anda menjelaskan setiap informasi yang ada di organisasi kepada karyawan senior? 46. Apakah pernah terjadi kesalah pahaman atas informasi yang anda sampaikan kepada karyawan senior? 47. Apakah anda menyampaikan informasi yang sesuai dari pemimpin anda kepada karyawan senior? 48. Apakah anda merasa komunikasi dua arah adalah hal yang penting dalam membangun hubungan yang baik dengan karyawan senior? Kenapa? 49. Apakah komunikasi yang dilakukan dianggap efektif dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan karyawan senior? Kenapa? 50. Apakah anda menggunakan bahasa yang lebih sopan ketika berkomunikasi dengan karyawan senior? Kenapa? 51. Apakah anda</p>	<p>berusia muda menyampaikan pesan kepada karyawan senior.</p>
----------------------------------	--------------	--	--

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>menghargai setiap masukan atau saran yang diberikan karyawan senior kepada anda? Kenapa?</p> <p>52. Bagaimana cara anda berkomunikasi dengan karyawan senior agar tidak menyinggung perasaannya?</p>	
	Mendengarkan secara seksama	<p>53. Apakah anda mendengarkan cerita karyawan senior sambil mengerjakan hal lain? Kenapa?</p> <p>54. Apakah anda memahami setiap cerita karyawan senior dengan baik? Kenapa?</p> <p>55. Apakah anda memahami perasaan karyawan senior ketika sedang bercerita kepada anda? Kenapa?</p> <p>56. Apakah anda dapat mengerti situasi karyawan senior ketika menceritakan keadaannya kepada anda? Kenapa?</p>	Menjelaskan bagaimana manajer berusia muda mampu mendengarkan dan memahami karyawan senior ketika sedang menceritakan keluh kesahnya di organisasi.
	Kepercayaan	<p>57. Apakah anda memberikan keterbukaan informasi mengenai organisasi kepada karyawan senior? Kenapa?</p> <p>58. Apakah anda menjelaskan keseluruhan keadaan organisasi kepada karyawan anda? Kenapa?</p>	Menjelaskan cara manajer berusia muda dalam menyampaikan informasi secara transparan.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>59. Bagaimana cara anda menyampaikan seluruh informasi mengenai informasi kepada karyawan senior?</p> <p>60. Apakah ada hambatan dalam menyampaikan informasi secara transparan? Apa saja?</p> <p>61. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?</p>	
	Kemampuan Mempengaruhi	<p>62. Bagaimana cara anda mempengaruhi karyawan senior agar dapat mengikuti perkataan anda?</p> <p>63. Apakah anda yakin cara anda tersebut dapat mempengaruhi karyawan senior dengan baik? Kenapa?</p> <p>64. Apakah anda merasa canggung ketika harus mempengaruhi karyawan senior agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik? Kenapa?</p> <p>65. Apakah anda menemukan hambatan dalam mempengaruhi karyawan senior? Seperti apa?</p> <p>66. Bagaimana cara anda mengatasi hambatan tersebut?</p>	Menjelaskan cara manajer berusia muda dapat membujuk karyawan senior agar dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keinginannya.

Sumber : Diolah Peneliti, 2018

3.9.2 Daftar Pertanyaan Untuk Karyawan Senior dan Karyawan Muda

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.4 Daftar pertanyaan untuk karyawan senior dan karyawan muda.

Kategori	Aspek	Pertanyaan	Hasil yang Diharapkan
	Identitas personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapakan nama anda? 2. Berapa usia anda? 3. Berapa lama anda bekerja di perusahaan ini? 	Mengidentifikasi identitas personal dari narasumber.
Perilaku pemimpin secara kontinum	Situasi	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bagaimana situasi organisasi saat ini? 5. Apakah pernah terjadi perubahan organisasi? 6. Apakah perubahan tersebut mempengaruhi cara anda bekerja? Kenapa? 7. Bagaimana suasana kerja dalam kelompok anda? 8. Bagaimana perasaan anda terhadap kelompok kerja anda? 9. Apakah ada masalah dalam menyelesaikan pekerjaan dengan suasana kerja seperti saat ini? 10. Apakah anda merasa mendapatkan tekanan ketika anda sedang mendapatkan banyak pekerjaan? Kenapa? 	Menjelaskan pemahaman narasumber terhadap situasi organisasi saat ini dan perasaan narasumber terhadap situasi organisasi saat ini.
	Pemimpin	<ol style="list-style-type: none"> 11. Bagaimana pendapat anda mengenai manajer anda? 12. Apakah anda merasa memiliki pandangan yang berbeda mengenai pekerjaan dengan manajer anda? Seperti apa? 13. Apakah perbedaan pandangan tersebut dapat menyebabkan munculnya masalah? Kenapa? 	Menjelaskan pandangan karyawan baik karyawan senior maupun karyawan berusia muda mengenai nilai dan perilaku yang dipegang oleh manajernya.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

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

		<p>14. Apakah anda memiliki interaksi sehari-hari yang baik dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>15. Menurut anda apakah manajer anda sudah membangun komunikasi yang baik dengan anda? Kenapa?</p> <p>16. Apakah anda diberikan kesempatan untuk menceritakan keluh kesah anda selama bekerja dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>17. Apakah manajer anda meberlakukan anda sama dengan karyawan lainnya?</p> <p>18. Apakah anda merasa canggung untuk berinteraksi dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>19. Bagaimana cara anda menyelesaikan masalah yang muncul dengan manajer anda?</p> <p>20. Apakah anda menemukan kesulitan bekerja menggunakan teknologi? Kenapa?</p> <p>21. Apakah manajer anda membantu anda ketika anda menemukan kesulitan dalam penggunaan teknologi?</p>	
	Karyawan	<p>22. Apakah anda merasa tim kerja anda bekerja dengan efektif walaupun dipimpin oleh manajer yang lebih muda dari anda? Kenapa?</p> <p>23. Adakah masalah dalam tim yang dapat mengganggu kinerja anda dalam tim? Seperti</p>	Menjelaskan kinerja karyawan baik karyawan senior maupun karyawan berusia muda dalam kelompok kerja yang dipimpin oleh manajer yang berusia muda.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		<p>apa?</p> <p>24. Bagaimana cara anda menangani masalah yang muncul dari tim kerja anda?</p> <p>25. Bagaimana tanggapan anda terhadap perubahan organisasi?</p> <p>26. Apakah anda memperoleh informasi yang jelas mengenai perubahan organisasi yang terjadi dari manajer anda?</p> <p>27. Apakah anda dapat beradaptasi dengan baik setelah perubahan tersebut?</p> <p>28. Bagaimana cara anda beradaptasi ketika perubahan organisasi terjadi?</p> <p>29. Apakah manajer anda membantu anda untuk beradaptasi terhadap perubahan organisasi?</p> <p>30. Apakah manajer anda memberikan kesempatan bagi anda untuk menyampaikan pendapat anda? Kenapa?</p> <p>31. Apakah manajer anda mendengarkan saran yang anda sampaikan?</p> <p>32. Apakah manajer mempertimbangkan pendapat anda ketika mengambil keputusan? Kenapa?</p> <p>33. Kapan anda diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan?</p> <p>34. Apakah menurut anda hubungan timbal balik dengan manajer anda</p>	
--	--	---	--

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

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

		<p>35. adalah hal yang penting? Kenapa? Apakah manajer anda mengapresiasi hasil kerja anda? Kenapa?</p> <p>36. Apakah manajer anda pernah menegur anda ketika anda melakukan kesalahan?</p> <p>37. Bagaimana cara manajer anda menegur anda ketika terjadi masalah?</p>	
	Ketergantungan	<p>38. Bagaimana gaya komunikasi manajer anda ketika menyampaikan tugas?</p> <p>39. Bagaimana cara memimpin manajer anda ketika sedang banyak tugas?</p> <p>40. Apakah anda memiliki hubungan baik dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>41. Apakah ketika waktu luang anda suka bercerita dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>42. Bagaimana cara anda menjaga hubungan dengan manajer anda?</p> <p>43. Apakah anda merasa sirik atau iru ketika karyawan yang lebih muda menjadi manajer anda?</p>	Menjelaskan bagaimana komunikasi yang terjadi antara karyawan senior dan manajer berusia muda.
Konsep Hubungan dalam Organisasi	Pengiriman pesan	<p>44. Apakah anda merasa pesan yang disampaikan manajer anda sudah jelas? Kenapa?</p> <p>45. Apakah anda paham salah memahami pesan yang disampaikan oleh manaje anda? Kenapa?</p> <p>46. Apakah anda merasa informasi yang ada</p>	Menjelaskan bagaimana karyawan senior menerima pesan yang diberikan oleh manajer yang berusia muda.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

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

		<p>dapatkan dari manajer anda adalah informasi yang sebenarnya? Kenapa?</p> <p>47. Apakah anda merasa hubungan dua arah dengan manajer anda adalah hal yang penting? Kenapa?</p> <p>48. Apakah komunikasi yang anda lakukan dengan manajer anda dianggap sudah efektif untuk membangun komunikasi interpersonal yang baik? Kenapa?</p> <p>49. Apakah anda merasa ada masalah dengan bahasa yang digunakan manajer anda ketika berkomunikasi dengan anda? Kenapa?</p> <p>50. Apa saja masalah tersebut?</p> <p>51. Apakah anda merasa dihargai ketika berkomunikasi dengan manajer anda? Kenapa?</p>	
	Mendengarkan secara efektif	<p>52. Apakah anda merasa ketika anda sedang bercerita, manajer anda mendengarkan dengan seksama? Kenapa?</p> <p>53. Apakah manajer anda mendengarkan cerita anda sambil mengerjakan hal yang lain?</p> <p>54. Apakah anda merasa manajer anda dapat memahami perasaan anda ketika menceritakan keluhan anda? Kenapa?</p> <p>55. Apakah anda merasa</p>	Menjelaskan kemampuan mendengarkan manajer berusia muda menurut pandangan karyawan senior maupun karyawan muda.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

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

		manajer anda dapat memahami situasi anda ketika menceritakan keluh kesah anda? Kenapa?	
		<p>56. Menurut anda bagaimanakan cara manajer anda dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan organisasi?</p> <p>57. Apakah anda mendapatkan semua informasi yang anda butuhkan dari manajer anda?</p> <p>58. Apakah anda merasa informasi yang anda peroleh dari manajer anda dapat anda percayai? Kenapa?</p> <p>59. Apakah anda menemukan kesulitan untuk memperoleh informasi yang transparan mengenai perusahaan? Kenapa?</p> <p>60. Bagaimana cara anda mengatasi hambatan tersebut?</p>	Menjelaskan seperti apa informasi yang diterima oleh karyawan senior.
	Kemampuan Mempengaruhi	<p>61. Menurut anda bagaimana cara manajer berusia muda dalam mempengaruhi anda?</p> <p>62. Apakah anda merasa terpengaruh setelah berbicara dengan manajer anda? Kenapa?</p> <p>63. Menurut anda apakah sudah efektif cara yang dilakukan manajer berusia muda dalam mempengaruhi anda agar pekerjaan</p>	Menjelaskan keefektifan cara manajer berusia muda dalam membujuk karyawan senior untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan manajer berusia muda.

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

		dapat diselesaikan sesuai keinginan manajer anda?	
--	--	---	--

Sumber : Diolah Peneliti, 2018

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Mia Rizqi Amelya, 2018

GAYA KOMUNIKASI ATASAN - BAWAHAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu