

TESIS

**PROSES KOMUNIKASI KELOMPOK
PENGELOLA ISO LPMP JATIM PADA RAPAT TINJAUAN
MANAJEMEN PERSIAPAN AUDIT TAHUN 2014**

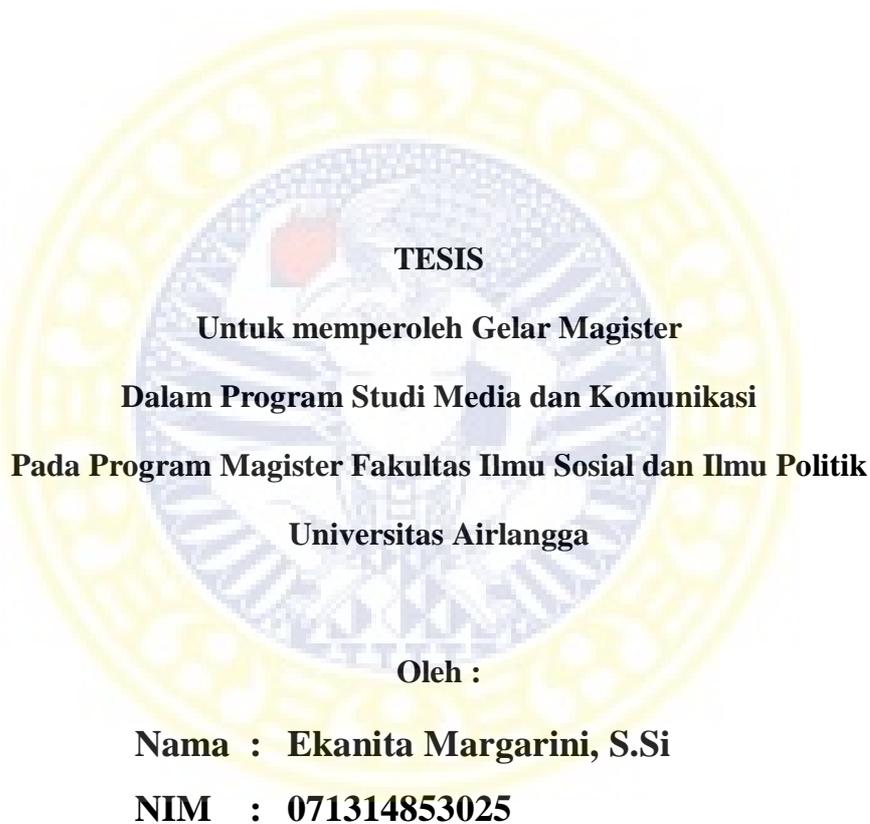


Nama : EKANITA MARGARINI, S.Si

NIM : 071314853025

**PROGRAM MAGISTER MEDIA DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2015**

**PROSES KOMUNIKASI KELOMPOK
PENGELOLA ISO LPMP JATIM PADA RAPAT TINJAUAN
MANAJEMEN PERSIAPAN AUDIT TAHUN 2014**

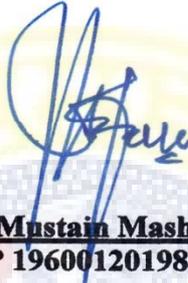


**PROGRAM MAGISTER MEDIA DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Tanggal 23 Bulan Juni 2015**

PENULISAN TESIS INI
TELAH DISETUJUI
TANGGAL 23 JUNI 2015

Oleh :

Pembimbing Ketua



Prof. Dr. Mustain Mashud, Drs., M.Si
NIP 196001201986041001

Pembimbing Kedua



Dr. Santi Isnaini, S.Sos, M.M
NIP 197709202005012001

Mengetahui

KPS



Prof. Rachmah Ida, Dra., M.Comm., Ph.D
NIP 196905241993032001

Telah diuji pada

Tanggal 30 Juni 2015

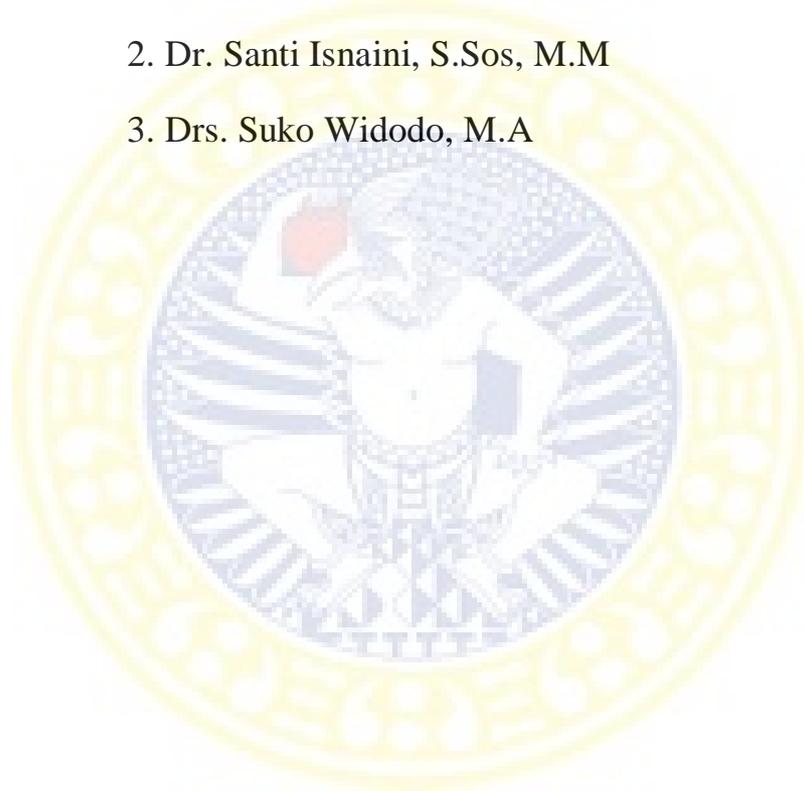
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Rachmah Ida, Dra.,M.Comm., Ph.D

Anggota : 1. Prof. Dr. Mustain Mashud, Drs., M.Si

2. Dr. Santi Isnaini, S.Sos, M.M

3. Drs. Suko Widodo, M.A



PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Penulisan Proposal Tesis dan Penulisan Tesis ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Penulisan Proposal Tesis dan Penulisan Tesis.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 21 Juni 2015



Ekanita
Ekanita Margarini

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan kuasanya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah pada program studi S2 Media dan Komunikasi Universitas Airlangga Surabaya.

Penelitian berjudul “Proses Komunikasi Kelompok Pengelola ISO LPMP Jatim Pada Rapat Tinjauan Manajemen Persiapan Audit Tahun 2014” , ini membahas adalah tentang komunikasi pada kelompok yang terbentuk secara organisatoris dan memiliki struktur formal pada organisasi pemerintah. Penelitian ini akan membahas beberapa aspek yang terjadi dalam proses komunikasi kelompok kecil pada kegiatan rapat yang meliputi *setting* duduk anggota, peran anggota kelompok dalam diskusi, proses interaksi, komunikasi non verbal serta kemungkinan terjadinya *groupthink* dalam kelompok.

Dalam penulisan tesis ini sangat banyak bantuan, dorongan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis, untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mustain Mashud, Drs., M.Si selaku pembimbing pertama yang selalu menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Dr. Santi Isnaini, S.Sos, M.M selaku pembimbing kedua yang dengan sabar dan telaten membimbing dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Prof. Rachmah Ida, Dra.,M.Comm., Ph.D, yang selalu memotivasi kami, mahasiswanya untuk segera menyelesaikan studi. Kedekatan dan perhatiannya sangatlah berarti, beliau bukan hanya dosen namun seperti sahabat bagi kami.
4. Mbak Reny dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo) yang banyak membantu penulis di awal mengurus administrasi untuk penerima beasiswa Kemkominfo, sehingga penulis mendapat ijin dari kantor untuk melanjutkan studi di FISIP UA.

5. Suami dan anak – anak tercinta, Bagas dan Alisha yang senantiasa menjadi kekuatan mental untuk berjuang menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua, untuk semua dukungan dan doanya yang tak pernah berhenti.
7. Rekan – rekan LPMP yang selalu mendukung penulis selama ini. Khususnya Anna, Ratna, Luluk, Agustin, Hery (angkatan 2003), kalian sahabat terhebat. Pak Istaz yang selalu “memanas-manasi” agar cepat menyelesaikan studi. Ibu Asih, Bapak Nur Widodo, Bapak Maryono, yang mau memaklumi keputusan penulis untuk berhenti sementara dari tugas – tugas kantor.
8. Rekan – rekan sesama penerima beasiswa Kominfo, terimakasih atas kebersamaan yang senantiasa ramah dan penuh semangat.

Penulis menyadari bahwa tidak akan mampu melampaui semua ini tanpa dukungan dari orang – orang terkasih dan semua pihak yang peduli. Penulis berharap tesis ini dapat menjadi tambahan literatur bagi kajian Ilmu Komunikasi. Besar harapan penulis atas kritik dan saran yang bersifat membangun agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.

Surabaya, 21 Juni 2015

Penulis

RINGKASAN

Penelitian berjudul “*Proses Komunikasi Kelompok Pengelola ISO LPMP Jatim Pada Rapat Tinjauan Manajemen Persiapan Audit Tahun 2014*” ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci tentang proses komunikasi dan kemungkinan *groupthink* pada kelompok yang terbentuk secara organisatoris dan mempunyai struktur yang formal pada organisasi pemerintah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kejadian pada Rapat Tinjauan Manajemen sebelumnya yang menunjukkan adanya dominasi dalam rapat, khususnya oleh anggota yang telah senior, yang menjadikan kelompok menghasilkan keputusan yang kurang tepat dan berakibat temuan pada saat audit.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan beberapa sistem pengamatan yang digunakan saat mengamati proses komunikasi kelompok pada dua kali Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yaitu Tanggal 29 Oktober dan 5 Desember 2014. Sistem pengamatan tersebut yaitu pengamatan peran anggota (Benne dan Sheats), analisis proses interaksi (Bales dan Schultz), partisipasi anggota (DeVito) dan analisis penegasan pada tanggapan (Evelyn Sieburg).

Unit analisis yang diamati dalam penelitian ini adalah masing – masing individu anggota kelompok pengelola ISO. Idealnya semua anggota hadir dalam rapat, namun kondisi dalam organisasi tidak selalu mendukung untuk kondisi ideal ini. Penyebab utamanya adalah kewajiban untuk melaksanakan tugas lain dari instansi/lembaga, mengingat pula bahwa frekuensi kegiatan yang cukup tinggi di akhir tahun anggaran.

Data pengamatan peran anggota kelompok dan interaksi yang terjadi dalam rapat disajikan dalam bentuk tabel, hal ini dilakukan untuk memudahkan analisis nantinya karena pengamatan yang dilakukan didasarkan pada beberapa sistem pengamatan dan juga dilakukan pada banyak individu anggota kelompok. Pengamatan komunikasi kelompok ini dibatasi pada komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok dalam konteks pembahasan persiapan audit 2014, komunikasi lain yang bersifat pribadi yang mungkin dilakukan oleh anggota kelompok pada saat rapat tidak dimasukkan dalam pengamatan.

Dari hasil penelitian dapat didapatkan kesimpulan pertama tentang deskripsi proses komunikasi kelompok yang terjadi selama rapat yaitu (1) *setting* posisi duduk berbentuk panel atau meja bundar, posisi ini memudahkan peserta rapat untuk saling bertatap muka. Tidak ada pengaturan yang baku tentang pengaturan posisi duduk, yang datang lebih dahulu dapat memilih tempat. Ada kecenderungan untuk duduk dekat dengan rekan satu divisi/bagian dan antara anggota baru dan anggota lama duduk saling membaaur (2) anggota kelompok dalam diskusi memiliki peran – peran tertentu yang secara umum dikategorikan dalam peran tugas serta peran membina dan mempertahankan kelompok. Individu anggota kelompok ada yang memiliki peran yang berbeda sebagai aktor dalam rapat, namun ada pula yang sama. Beberapa orang anggota memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan dengan anggota kelompok lainnya, hal ini dapat dilihat dari jumlah peran yang dibawakannya. Terdapat pula beberapa orang yang bersikap pasif dalam rapat. Peran individual yang sifatnya kontraproduktif dan menghambat jalannya diskusi tidak muncul dalam rapat, (3) beberapa orang anggota kelompok memperlihatkan interaksi dan partisipasi yang relatif lebih aktif

dibandingkan anggota kelompok lain dalam rapat. Pengamatan terhadap interaksi ini masih terkait dengan peran anggota kelompok, dimana peran yang dilakukan oleh anggota kelompok secara langsung juga akan mempengaruhi bagaimana interaksi yang dilakukannya dalam rapat, (4) komunikasi non verbal yang dapat diamati adalah intonasi dan volume suara sebagai bentuk penegasan dari komunikasi verbalnya, gerakan tangan sebagai bentuk pelengkap pesan verbal, serta gaya duduk dari anggota yang hadir yang dapat dimaknai sebagai bentuk keseriusan mengikuti jalannya rapat. Kesimpulan kedua adalah terjadi *groupthink* dalam pengambilan keputusan tentang strategi yang digunakan untuk menghadapi kedatangan tim audit eksternal. Hal ini terjadi karena kohesifitas kelompok yang tinggi serta tekanan untuk tetap mempertahankan Sertifikat ISO.

Saran dari penulis bagi penelitian lebih lanjut adalah menggunakan pendekatan kuantitatif yang meneliti tentang pengaruh antara komunikasi kelompok terhadap pengambilan keputusan terkait dengan kebijakan instansi/lembaga. Saran praktis ditujukan bagi LPMP Jawa Timur, khususnya bagi Kepala LPMP, sebagai masukan tentang bagaimana komunikasi yang terjadi dalam kelompok pengelola ISO sehingga nantinya dipakai sebagai pertimbangan untuk menentukan anggota di kelompok ini.

