

BAB I

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh adanya beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang turut menentukan keberhasilan organisasi itu adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai yang menjadi pedoman bagaimana seseorang bersikap dalam organisasi. Budaya organisasi akan memberi arah pada aktivitas organisasi. Budaya organisasi bisa dipengaruhi oleh budaya masyarakat sekitar, pimpinan puncak/gagasan awal pendiri organisasi, dan juga dari karyawannya sendiri. Budaya organisasi mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu organisasi karena budaya organisasi terbukti dapat melakukan sejumlah fungsi, seperti menciptakan perbedaan dengan organisasi lain, menciptakan identitas organisasi, dan memudahkan terciptanya komitmen yang luas terhadap kepentingan bersama. Menurut Duncan dalam Kasali (1994 : 109), tujuan budaya adalah melengkapi para anggota organisasi dengan identitas organisasi dan menimbulkan komitmen terhadap nilai-nilai yang dianut organisasi.

Sebuah budaya organisasi yang kuat akan mendukung tercapainya tujuan organisasi dalam bidang produktivitas, pelayanan konsumen, dan kepuasan karyawan yang merupakan asset perusahaan yang penting. Budaya organisasi dapat memberikan standar yang tepat untuk apa yang harus dilakukan oleh karyawan. Dalam hal ini budaya organisasi berfungsi

membentuk sikap dan perilaku karyawan. Karyawan perlu memahami dan mengerti budaya organisasi tempat mereka bekerja karena hal itu akan memberi efek yang kuat dalam keseharian mereka sebagai seorang karyawan.

Agar budaya organisasi dapat benar-benar dapat menjadi pedoman karyawan dalam beraktivitas sehingga tercipta identitas perusahaan yang akhirnya mendukung kemajuan organisasi, maka budaya organisasi perlu diatur dan dikomunikasikan pada karyawan. Untuk memperkenalkan budaya organisasi, ada beberapa cara yang biasanya diberikan oleh organisasi tersebut kepada karyawannya melalui kegiatan PR, misalnya dengan memberikan program pelatihan bagi karyawan (Rachmadi, 1992 : 15). Pada perusahaan atau organisasi yang tidak mempunyai program khusus untuk melaksanakan internalisasi budaya organisasinya, maka karyawan tidak akan melihat budaya organisasi dengan jelas. Mereka hanya dikenalkan dengan lingkungan organisasi dan tujuan organisasi tanpa diberi pedoman bagaimana mereka harus bersikap dan berinteraksi. Karyawan harus mempelajari budaya organisasi dengan cara bersosialisasi dengan budaya organisasi yang ada. Dengan melakukan sosialisasi, diharapkan agar karyawan mengenal semua komponen budaya organisasi, seperti nilai-nilai yang diterapkan dalam organisasi, lingkungan bisnis, sosok yang harus diteladani dalam organisasi, peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi, event-event yang sering diadakan organisasi baik secara formal maupun informal, jaringan komunikasi yang ada di dalam organisasi, apa

yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh karyawan, dan lain sebagainya, sehingga timbul sikap keterlibatan (*commitment*) para karyawan kepada tujuan organisasi, dan dapat menanamkan nilai-nilai yang terkandung dalam budaya organisasi tersebut ke dalam diri mereka. Hal inilah yang disebut dengan internalisasi.

Internalisasi budaya organisasi merupakan hal yang sangat penting, yang tidak boleh diremehkan. Dalam proses internalisasi, karyawan tidak hanya menerima budaya organisasi begitu saja, tetapi pasti akan mendiskusikannya dengan karyawan lain. Komunikasi memudahkan karyawan untuk memperoleh informasi yang menunjukkan apa yang harus dikerjakan di organisasi tersebut. Komunikasi dalam organisasi tidak semuanya tercipta secara formal, dimana ada batasan dan pengaruh dari garis hirarki dan birokrasi. Karyawan perlu berkomunikasi dengan nyaman dan bebas dalam mengurai informasi. Dalam hal ini, informasi informal mampu menjembatani kesenjangan hirarki dan birokrasi antar karyawan. Keakraban pada setiap karyawan dapat membuat mereka nyaman dengan lingkungan kerja sehingga dapat membantu menyelesaikan tugas-tugasnya, serta mempermudah mereka melaksanakan internalisasi budaya organisasi. Kegiatan komunikasi tersebut dilakukan melalui kegiatan Public Relations. Public Relations merupakan upaya sungguh-sungguh, terencana, dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina saling pengertian antara organisasi dengan publiknya (Rachmadi, 1992 :15).

Proses teknis dan administratif internalisasi budaya organisasi meliputi beberapa langkah. Pertama, menyediakan dan menyelenggarakan pelatihan yang ekstensif. Kedua, memasukkan penasehat untuk membantu manajemen dalam memastikan pesan secara tepat. Ketiga, secara berkala mengkomunikasikan informasi dari manajemen tingkat atas sampai kepada semua karyawan. Keempat, dibentuk dewan pengawas yang bertugas meninjau aktivitas organisasi (ditulis oleh A.B.Susanto dengan judul “Etika Bisnis” di www.jakartaconsulting.com/art-04-04.htm yang diakses tanggal 22 Oktober 2008 pukul 20.00 WIB).

Dengan semakin banyaknya Rumah Sakit yang ada di wilayah Kabupaten Bantul, RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai salah satu instansi kesehatan terkemuka di wilayah Kabupaten Bantul, yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 : 2000 pada bulan Maret 2008, memiliki suatu komitmen pelayanan terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, seperti yang telah ditetapkan sebagai kebijakan mutunya, yaitu IBADAH (Ikhlas, Bermanfaat, Amanah, Dedikasi, Adil, dan Handal). Menurut PP Muhammadiyah, RSUD Muhammadiyah Bantul mengalami perkembangan yang sangat pesat dibanding RSUD Muhammadiyah yang lain. RSUD Muhammadiyah Bantul juga dipercaya oleh PP Muhammadiyah yang bekerja sama dengan Australia menjadi RS Tanggap Bencana / DMC (Disaster Medic Comitee). Selain itu juga memiliki budaya perusahaan yang diciptakan sebagai identitas yang membedakan dengan instansi kesehatan lain, seperti

peraturan-peraturan bagi karyawan yang mengadopsi 2 peraturan, yaitu standar dari pemerintah dan dari organisasi/amal usaha, yang di dalamnya terdapat penanaman akhlakul kharimah (misal : ada pembiasaan berinfak yang diambil dari gaji karyawan; setiap senin sebelum mulai bekerja, karyawan diwajibkan mengikuti sholat Dhuha dan doa bersama; serta menyempatkan diri 5 – 10 menit untuk tadarus Al Qur'an sebelum mulai bekerja), dan event-event yang rutin dilaksanakan, seperti pengajian klasikal wajib bagi karyawan umum yang diadakan minimal 1 kali dalam sebulan, pengajian mingguan per unit kerja, bahkan event yang tidak hanya melibatkan karyawan, namun juga masyarakat secara luas, misalnya pengajian umum ahad pahing (menurut keterangan dari salah seorang karyawan, tanggal 26 september 2008 pukul 12.30), serta mengadakan khitanan selama musim liburan sekolah dengan tarif murah (Kedaulatan Rakyat, 24 Mei 2008) dan peringatan milad RSU PKU Muhammadiyah Bantul pada tiap tahunnya, yang terdiri dari berbagai agenda yang melibatkan partisipasi masyarakat luas seperti yang telah diterangkan oleh salah satu karyawan RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Budaya organisasi yang ada di RSU PKU Muhammadiyah Bantul tersebut juga merupakan pendukung RSU PKU Muhammadiyah Bantul sehingga bisa memperoleh sertifikat ISO 9001 : 2001.

Peraturan organisasi yang di dalamnya terdapat budaya organisasi di RSU PKU Muhammadiyah Bantul selalu mengalami perbaikan berdasar kritik dan saran dari para konsumen maupun dari karyawannya demi

keberhasilan organisasi baik secara internal maupun eksternal. RSUD Muhammadiyah Bantul telah menetapkan dan memberlakukan peraturan baru.

Awalnya RSUD Muhammadiyah Bantul menggunakan peraturan yang dibuat oleh internal organisasi/perusahaan, namun seiring dengan perkembangan, maka peraturan dibuat sesuai dengan standar dari pemerintah, dalam hal ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Perubahan peraturan tersebut telah berjalan selama kurang lebih 1 tahun. Dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa budaya organisasi yang belum terinternalisasi dengan baik, seperti budaya disiplin dan 5S yang menjadi *Quality Policy* di RSUD Muhammadiyah Bantul. Padahal hal itu sangat penting bagi RSUD Muhammadiyah Bantul untuk mewujudkan visi misinya.

Oleh karena itu, penting bagi seluruh karyawan, dari tingkat paling bawah sampai tingkat teratas, untuk melakukan internalisasi budaya organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul agar mereka mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya dalam bekerja, dan mereka dapat melaksanakannya dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan instansi/organisasi ini dapat tercapai maksimal, serta dapat mempertahankan ISO yang telah didapat. Inilah alasan penulis untuk melakukan penelitian tentang internalisasi budaya organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana proses internalisasi budaya organisasi di RSUD Muhammadiyah Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan proses internalisasi budaya organisasi yang dilakukan karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam internalisasi budaya organisasi di kalangan karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi tentang kajian budaya organisasi. Sedangkan bagi RSUD Muhammadiyah Bantul, dapat menjadi masukan bagi RSUD Muhammadiyah Bantul untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat membantu peneliti lain dan masyarakat dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa ataupun penelitian lebih lanjut.

E. Kerangka Teori

1. Budaya Organisasi

Sebuah organisasi yang ingin mencapai kesuksesan, tidak boleh melupakan peranan budaya organisasi. Budaya organisasi bisa sangat stabil dalam waktu yang cukup lama, tetapi tidak pernah statis, bisa berubah sewaktu-waktu. Adanya keadaan krisis terkadang memaksa sebuah organisasi untuk mengevaluasi kembali beberapa nilai dalam organisasi itu. Adanya tantangan baru yang mempengaruhi penciptaan cara baru dalam bertindak, penggantian pengurus inti, pertumbuhan karyawan baru, dapat melemahkan bahkan mengubah sebuah budaya di dalam suatu organisasi.

a. Definisi Budaya

Menurut Terrence Deal dan Allan Kennedy,

budaya adalah suatu system pembagian nilai dan kepercayaan yang berinteraksi dengan orang dalam suatu organisasi, struktur organisasi, dan system control yang menghasilkan norma perilaku (Tika, Moh Pabundu, 2005 : 3).

Sedangkan menurut W. Jack Duncan,

budaya adalah satu set nilai, penuntun kepercayaan akan satu hal, pengertian dan cara berpikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan dapat diterima oleh anggota baru seutuhnya. (Kasali, 1994 : 108)

b. Definisi Budaya Organisasi

Budaya organisasi menurut Phithi Sithi Amnuai adalah seperangkat asumsi dasar dan keyakinan yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan guna mengatasi masalah-masalah adaptasi eksternal dan masalah internal (Ndraha, Taliziduhu, 1997 : 102).

Sedangkan menurut Peter F. Druicker dalam buku Robert G. Owen, *Organizational Behavior in Education*,

budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait. (Tika, Moh Pabundu, 2005 : 4).

Budaya organisasi merupakan kristalisasi filosofi yang dianut suatu korporasi atau organisasi. Filosofi tersebut, oleh para pendiri dirumuskan menjadi nilai-nilai yang menjelaskan keberadaan organisasi secara social di tengah masyarakat. Nilai-nilai itu menyemangati, mengarahkan, dan menggerakkan setiap karyawan atau anggota organisasi untuk membantu organisasi mencapai tujuan. Budaya organisasi merupakan system nilai yang mengandung cita-cita organisasi sebagai system internal dan system eksternal social. Untuk mencapai cita-cita yang dikehendaki, maka tiap karyawan perlu mengoptimalkan sumber dayanya. Kegiatan di dalam organisasi tidak lagi dijalankan semata-mata hanya sebagai kegiatan rutin, tetapi dijalankan berdasarkan keyakinan bahwa itulah yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Unsur-unsur Budaya Organisasi

Budaya organisasi tidak terbentuk begitu saja, tetapi ada beberapa unsur yang membentuknya. Deal & Kennedy (1991 : 4) membagi lima unsur budaya tersebut sebagai berikut :

- 1) Lingkungan usaha
Kelangsungan hidup organisasi (perusahaan) ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memberi tanggapan yang tepat

terhadap peluang dan tantangan lingkungan. lingkungan usaha merupakan unsur yang menentukan terhadap apa yang harus dilakukan organisasi/perusahaan agar bisa berhasil. lingkungan usaha yang berpengaruh antara lain meliputi produk yang dihasilkan, pesaing, pelanggan, teknologi, pemasok, kebijakan pemerintah, dan lain-lain.

- 2) Nilai-nilai
Nilai-nilai adalah keyakinan dasar yang dianut oleh sebuah organisasi. Setiap organisasi/perusahaan mempunyai nilai-nilai inti sebagai pedoman berpikir dan bertindak bagi semua warganya dalam mencapai tujuan/misi organisasi. Nilai-nilai inti tersebut dapat berupa slogan atau motto yang berfungsi sebagai jati diri maupun harapan konsumen.
- 3) Pahlawan/panutan
Pahlawan/panutan adalah tokoh yang dipandang berhasil mewujudkan nilai-nilai budaya dalam kehidupan nyata. Panutan bisa berasal dari pendiri organisasi/perusahaan, manajer, kelompok organisasi atau perorangan yang berhasil menciptakan nilai-nilai organisasi.. mereka bisa menumbuhkan idealisme, semangat, dan tempat mencari petunjuk bila terjadi kesulitan/masalah dalam organisasi.
- 4) Ritus atau ritual
Stephen P. Robbins mendefinisikan ritual sebagai deretan berulang dari kegiatan yang mengungkapkan dan memperkuat nilai-nilai utama organisasi itu, tujuan apakah yang paling penting, orang-orang manakah yang penting dan mana yang dapat dikorbankan. Ritual merupakan tempat di mana perusahaan secara simbolis menghormati pahlawan-pahlawannya. Misalnya penghargaan kepada karyawan yang berhasil memajukan perusahaan yang dilaksanakan setiap tahun (Tika, Moh Babundu, 2005 : 17).

Ada 4 macam bentuk ritus atau ritual yang dapat dikembangkan (Kasali, 1994 : 115)

- a) Ritus penerimaan
Acara ini didesain untuk memberikan orientasi pada anggota baru, sebagai masa transisi bagi seseorang untuk memasuki nilai-nilai social baru dan status baru.
- b) Ritus penguatan
Acara ini diselenggarakan untuk mengingatkan seseorang bahwa dia telah memasuki kedudukan yang agak senior dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk memperteguh identitas social dan meningkatkan status karyawan. Biasanya dilakukan dengan pemberian award tertentu.
- c) Ritus pembaruan
Acara ini dilakukan dengan maksud meningkatkan kemampuan seseorang melalui suatu program pelatihan

berjenjang yang sangat kompetitif dan berjangka waktu cukup lama. Pembaruan akan meningkatkan disiplin dan rasa telah melewati babak baru.

d) Ritus integrasi

Acara ini dilakukan dengan maksud untuk menciptakan iklim dan perasaan kebersamaan diantara karyawan dan menimbulkan komitmen terhadap organisasi.

5) Jaringan budaya

Jaringan budaya adalah jaringan informasi informal yang pada dasarnya merupakan saluran komunikasi primer. Fungsinya menyalurkan informasi dan memberi interpretasi terhadap informasi.

Agar budaya organisasi dapat tersampaikan dan terinternalisasi dengan baik pada seluruh karyawan, maka perlu adanya komunikasi yang baik pula di dalam organisasi itu.

2. Komunikasi Organisasi

Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, maka organisasi dapat macet atau berantakan. Komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap proses internalisasi budaya di dalam organisasi tersebut. Jika komunikasinya lancar, maka proses internalisasi budaya di dalam organisasi tersebut juga akan lancar, begitu juga sebaliknya.

Menurut Carl I. Hovland, komunikasi merupakan proses dimana komunikator mengirimkan stimuli untuk mengubah perilaku dari komunikan (Haryani, Sri, 2001 : 5). Sedangkan menurut William J. Seller, komunikasi adalah proses dimana symbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti (Muhammad, Arni, 2002 : 4).

Mengenai organisasi, ada beberapa definisi menurut para ahli. Menurut J.R. Schermerhorn, organisasi adalah kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Tika, Moh Pabundu, 2005 : 3). Sedangkan menurut Chester J. Bernard, organisasi adalah kerja sama dua orang atau lebih, suatu system dari aktivitas-aktivitas atau kekuatan-kekuatan perorangan yang dikoordinasikan secara sadar (Tika, Moh Pabundu, 2005 : 4).

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Mulyana, Deddy, 2005 : 31). Komunikasi organisasi bisa terjadi kapanpun. Komunikasi organisasi penting bagi eksistensi organisasi.

3. Proses Internalisasi budaya

Internalisasi memiliki hubungan yang erat dengan komunikasi. Dalam internalisasi budaya di dalam suatu organisasi, dibutuhkan suatu komunikasi yang baik agar pesan-pesan yang disampaikan dari tingkat teratas dapat diterima dengan baik oleh seluruh anggota organisasi. Komunikasi dapat mempermudah dalam melakukan internalisasi budaya organisasi, karena dengan adanya komunikasi yang optimal (dilakukan secara konsisten dan bisa dimengerti dengan jelas), maka karyawan akan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap budaya yang ada di dalam organisasi. Sehingga jika karyawan menerapkan budaya organisasi tersebut

dalam bekerja, maka kinerja karyawan dapat menjadi lebih baik. Kinerja organisasi mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja seorang karyawan di dalam suatu organisasi bisa dipengaruhi oleh kecerdasan dan ketrampilan yang dimiliki, kondisi karyawan tersebut, kondisi organisasi tersebut, dan juga peraturan dan nilai-nilai (budaya) di dalam organisasi itu. Menurut Prawiro Sunoro (Tika, Moh Pabundu, 2005 :121), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Itulah sebabnya mengapa internalisasi budaya organisasi penting untuk dilaksanakan.

Proses merupakan pengaitan urutan tindakan/interaksi bila urutan tersebut berhubungan dengan penanganan, pengendalian, ataupun tanggapan terhadap suatu fenomena (Anselm Strauss & Juliet Corbin, 2003:157).

Proses budaya adalah

proses terbentuknya budaya di dalam suatu organisasi. Proses ini terdiri dari sejumlah subproses yang saling terjalin, antara lain kontak budaya, penggalan budaya, seleksi budaya, pemantapan budaya, sosialisasi budaya, internalisasi budaya, control budaya, evaluasi budaya, pertahanan budaya, perubahan budaya, dan pewarisan budaya, yang terjadi dalam hubungan suatu organisasi dengan lingkungannya secara berkesinambungan (Ndraha, 1997:69).

Internalisasi budaya merupakan pengalihan nilai-nilai yang dialami dan dihayati individu sepanjang hidupnya sebagai anggota masyarakat (Haryono, 1996 : 68). Biasanya pengalihan nilai tersebut memberi kesan yang mendalam pada individu tersebut.

Dalam bahasa Inggris, *internalized to incorporate in oneself*. Proses internalisasi adalah proses menanamkan dan menumbuhkembangkan suatu nilai atau budaya menjadi bagian diri orang yang bersangkutan. Penanaman dan penumbuhkembangan nilai tersebut dilakukan melalui berbagai metode pendidikan dan pengajaran (Ndraha, 1997:83). Dengan kata lain, proses internalisasi adalah proses dimana seseorang menimbang-nimbang, menerima, menghayati mampu mempraktekkan nilai dan perilaku baru dalam hidupnya.

Proses internalisasi akan meliputi lima tahap yaitu *awareness* (pengetahuan/kesadaran), *understanding* (mengerti), *assessment* (penaksiran/penilaian), *acceptance* (penerimaan/dukungan), dan *implementation* (pelaksanaan) (ditulis oleh A.B.Susanto dengan judul “Etika Bisnis” di www.jakartaconsulting.com/art-04-04.htm yang diakses tanggal 22 Oktober 2008 pukul 20.00 WIB).

Tahap *awareness* dan *understanding* lazim disebut proses ke dalam karena ada nilai-nilai yang dimasukkan ke dalam diri seseorang. Dalam proses ini karyawan diberi rangsangan-rangsangan dalam berbagai bentuk (diperkenalkan dengan budaya-budaya yang berlaku di dalam organisasi tersebut) agar mereka sadar dan mengerti akan nilai perilaku baru. Menyadari dan memahami nilai dan perilaku baru tidaklah cukup untuk mempraktekkannya. Karyawan harus menimbang-nimbang (*assessing*) nilai dan perilaku tersebut dan setelah itu baru dapat memutuskan menerima nilai tersebut atau menolaknya. Baru setelah dia dalam posisi menerima

(*acceptance*) maka dia dapat menghayati sebagai perilaku baru dan mempraktekkannya/melaksanakan dalam keseharian (*implementation*).

Internalisasi sering disebut proses keluar karena nilai-nilai yang sudah tertanam harus dapat dipraktekkan. Kelima tahap ini harus dilalui secara berurutan, meskipun waktu yang dibutuhkan pada masing-masing tahap selalu sama (ditulis oleh A.B.Susanto dengan judul “Etika Bisnis” di www.jakartaconsulting.com/art-04-04.htm yang diakses tanggal 22 Oktober 2008 pukul 20.00 WIB).

Proses internalisasi budaya organisasi juga harus selalu dievaluasi, agar dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan dan perkembangannya, serta diperlukan adanya tim khusus untuk menangani pengawasan pelaksanaan budaya organisasi.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian tentang internalisasi budaya organisasi di RSUD PKU Muhammadiyah ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau suatu peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa, atau membuat prediksi.

Penelitian deskriptif ditujukan untuk :

- a. mengumpulkan informasi actual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
- b. mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
- c. membuat perbandingan atau evaluasi.
- d. menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

(Rakhmat, Jalaluddin.1998:24-25)

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman 124 Bantul Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara wawancara (interview), studi dokumentasi, dan observasi.

a. Interview (wawancara)

Interview ialah percakapan dengan bertatap muka dengan tujuan memperoleh informasi faktual, untuk menaksir dan menilai kepribadian individu, atau untuk tujuan-tujuan konseling/penyuluhan (James P. Chaplin, 1981).

Peneliti melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung dan mendalam dengan pihak-pihak yang berwenang (HRD dan karyawan), dengan tetap berpegang pada interview guide sebagai instrument utama. Wawancara dengan pihak HRD (Human Resources Department) dimaksudkan untuk mengetahui strategi dan proses penyusunan program dalam internalisasi budaya organisasi di kalangan karyawan. Sedangkan wawancara dengan karyawan bertujuan untuk mengetahui bagaimana karyawan memandang RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai tempat bekerja yang layak bagi mereka dan sejauh mana keberhasilan pelaksanaan proses internalisasi budaya organisasi.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial, dan dokumen lain (Soehartono, Irawan, 1995:70-71). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen berupa arsip bagian PSDI dan kehumasan, dan buku kenangan milad RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

b. Observasi

James, P. Chaplin (dikutip dari Kartono, Kartini, 1996:157) mendefinisikan observasi sebagai pengujian secara intensional atau bertujuan sesuatu hal, khususnya untuk maksud pengumpulan data. Merupakan satu verbalisasi mengenai hal-hal yang diamati. Menurut cara pelaksanaan dan tujuannya, observasi terdiri dari :

- Observasi partisipatif, dimana pengamat/peneliti benar-benar ikut mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subyek yang diamati.
- Observasi sistematis, dimana mempunyai struktur atau kerangka yang jelas, di dalamnya berisikan semua factor yang diperlukan dan sudah dikelompokkan dalam kategori dan tabulasi tertentu. Peneliti berusaha menyusun kategori-kategori masalah.
- Observasi eksperimental, yaitu pengamatan yang dilakukan secara non-partisipatif, namun berstruktur dan sistematis. Pengamatan dilakukan dengan sangat teliti untuk kemudian dianalisis dan dihitung dengan kecermatan yang tinggi. Tempat pelaksanaannya pada umumnya adalah laboratorium, klinik-klinik khusus, dan lain-lain.

(Kartono, Kartini 1996:162-168)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan gabungan dari 2 jenis observasi, yaitu observasi partisipatif dan observasi sistematis. Jadi

peneliti mengadakan pengamatan dengan ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan di dalam organisasi (pengamatan secara langsung), misalnya mengamati kerja karyawan, apakah telah menerapkan budaya organisasi atau belum, ikut dalam event wajib karyawan, dan lainnya. Peneliti terlebih dahulu mempersiapkan materi pengamatan yang dibuat dalam bentuk interview guide.

4. Teknik Pengambilan Informan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling, dimana pengambilan sample sesuai dengan pertimbangan peneliti berdasar maksud dan tujuan penelitian. Menurut (Moleong, 1999 : 164), purposive yaitu sample ditujukan langsung kepada obyek penelitian dan tidak diambil secara acak, tetapi sample bertujuan memperoleh narasumber yang dapat memberikan data secara baik. Informan yang diambil yaitu HRD (bagian PSDI & Diklat) yaitu Ibu Hj. Widiastuti, S.Ag, dan humas yaitu Ibu Hj. Farida Ulfah Ma'rifah, SH.

5. Teknik Analisis Data

Definisi analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar (Mulyana, Deddy, 2001 : 195). Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis berdasarkan teori-teori tertentu. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata tertulis/lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat

diamati (Sugiyono, 1999 : 78). Penelitian menggunakan data kualitatif menekankan sifat realita yang dibangun secara sosial. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran-gambaran penyajian laporan tersebut.

Data kualitatif merupakan sumber deskriptif yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkungan setempat. Dengan data kualitatif, kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat (Milles, Mathew and Huberman, 1992 : 2).

6. Uji Validitas Data

Pada penelitian ini, dalam memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu di luar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2005 : 330). Teknik triangulasi sendiri terdiri dari triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi sumber dapat membantu memberi kedalaman hasil penelitian sebagai pelengkap apabila data yang diperoleh dari sumber pertama masih ada keraguan. Untuk memperoleh data yang semakin dapat dipercaya, maka pengambilan data tidak hanya dilakukan dari satu sumber, tetapi dari sumber lain juga yang terkait dengan penelitian.