

**KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS SAKAI SAMBAYAN KEPADA
MASYARAKAT KORBAN TSUNAMI DI DESA KUNJIR KECAMATAN
RAJABASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

**DHELVIO ABIMANYU
NPM. 1641010330**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1441H/2020 M

**KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS SAKAI SAMBAYAN KEPADA
MASYARAKAT KORBAN TSUNAMI DI DESA KUNJIR KECAMATAN
RAJABASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

**DHEL VIO ABIMANYU
NPM. 1641010330**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



Pembimbing I : Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag

Pembimbing II : Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1441H/2020 M

ABSTRAK

Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan Kepada Masyarakat Korban Tsunami Di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan

Oleh :

Dhelvio Abimanyu
NPM : 1641010330

Komunikasi organisasi yang baik sangat penting bagi efektivitas kelompok atau organisasi apapun, tanpa adanya sebuah komunikasi yang baik niscaya sebuah organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Komunitas Sakai Sambayan merupakan komunitas yang bergerak dalam bidang penyaluran bantuan baik sosial dan kemanusiaan, terutama masyarakat yang tertimpa bencana alam. Dalam melaksanakan kegiatannya penerapan komunikasi organisasi yang baik sangat diperlukan agar tidak terjadinya kesalahpahaman dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Sebagai komunitas yang terbilang masih baru, yaitu berdiri pada tahun 2008, kehadirannya sudah cukup eksis ditengah masyarakat dan merupakan salah satu komunitas yang aktif dalam kegiatannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan Komunitas Sakai Sambayan dalam memberikan bantuan umum kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan. Dengan pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kepada anggota Komunitas Sakai Sambayan dan masyarakat korban bencana tsunami Desa Kunjir. Sedangkan data sekunder didapatkan dari literature buku dan pedoman kepustakaan. Adapun sampel penelitian yang digunakan sebanyak 12 responden, 6 responden dari komunitas Sakai Sambayan dan 6 responden dari masyarakat korban bencana tsunami Desa Kunjir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Komunitas Sakai Sambayan kepada masyarakat korban bencana tsunami Desa Kunjir meliputi beberapa pendekatan dan tahapan. Pendekatan yang dilakukan oleh Sakai Sambayan menggunakan pendekatan spiritual dengan cara mencoba menarik hati para korban dengan tujuan untuk membantu masyarakat supaya tidak larut dalam *trauma hilling*. Dan tahapan penyaluran bantuan dilakukan dalam 2 tahapan, yaitu tahap pasca bencana dan tahap pemulihan. Tahap pasca bencana penyaluran bantuan dilakukan dalam bentuk bantuan logistik. Sedangkan pada tahap pemulihan, sakai sambayan membantu masyarakat mengatasi *trauma hilling* agar tidak menjadi berkelanjutan, serta pada tahap ini sakai sambayan membantu masyarakat untuk bangkit dan mulai kembali menata perekonomian dengan membangun warung kopi.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : JL. H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, Telp. ☎ (0721) 703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS SAKAI
SAMBAYAN KEPADA MASYARAKAT KORBAN
TSUNAMI DI DESA KUNJIR KECAMATAN
RAJABASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Nama : Dhelvio Abimanyu
NPM : 1641010330
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Faizal, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19690117199631001

Pembimbing II

Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I
NIP. 197010251990032001

Ketua Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam

M. Apri Syaripudin, S.Ag., M.Si
NIP. 196202281997031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : JL. H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung, Telp. ☎ (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS SAKAI SAMBAYAN KEPADA MASYARAKAT KORBAN TSUNAMI DI DESA KUNJIR KECAMATAN RAJABASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN” disusun oleh: **Dhelvio Abimanyu NPM: 1641010330**, Program Studi: **Komunikasi dan Penyiaran Islam**, Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal: **Rabu, 09 September 2020**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : **M. Apun Syaripudin, S.Ag., M.Si.**

Sekretaris : **Nadya Amalia Nasoetio, M.Si.**

Penguji I : **Prof. Dr. H. M. Nasor, M.Si**

Penguji II : **Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

NIP.196104091990031002

MOTTO

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa Nya”.
(Q.S Al-Maidah : 2)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh syukur kepada Allah SWT sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih dan hormat tak terhingga kepada :

1. Bapakku Subagio dan ibuku tercinta Maini S.Pd atas pengorbanan selama ini sejak lama masih dalam kandungan sampai usia sekarang, yang tidak pernah lelah dan bosan dalam bekerja dan berdoa untuk anak-anaknya, esok akan aku munculkan notifikasi senyuman atas keberhasilan, dan akan kubalas upayamu atas didikanmu, meski 1 dari 1000 adalah usaha dan doa kalian berdua. semoga anakmu ini bisa menjadi kebanggaan keluarga dan bisa menjadi penolong bagi keluarga baik dunia dan akhirat aminnn.
2. Abangku Dimas dan Adikku weni dan ridho yang selalu memberikan dorongan dan semangat demi keberhasilanku
3. Kepada Dosen Pembimbingku Bapak Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag dan ibu Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos.,M.Sos.I yang selalu sabar membimbingku dan memberikan banyak ilmu. Semoga ilmu yang diberikan selama ini berkah dan bermanfaat serta menjadi ladang pahala yang tiada putus.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang selalu mengajarkan berbagai ilmu dengan ikhlas, semoga ilmu yang diberikan selama ini berkah dan bermanfaat serta menjadi amal jariyah bapak dan ibu semua.
5. Sahabat-Sahabatku , Nunsu Fajar Islami, Sugiarto, Adven Kurniawan, Nunu Husnudin, Iko Cahya Hakiki, Hasoni Arif, Dena Andreansyah, Aulia Fadila

Rosa, Martasari, Adelia Larasati Makkah, Indah Puji Astuti, Messi Astari, Indira Oktaviani, Meary Sindy Noveria yang selama ini selalu memberikan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan berkat bantuan kalian semua.

6. Teman-teman seperjuangan Komunikasi Penyiaran Islam 2016, terkhusus KPI F yang telah berjuang bersama-sama, memberikan cerita dan ceria dalam proses perkuliahan dan diluar perkuliahan.
7. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Dhelvio Abimanyu adalah Putra kedua dari Pasangan suami istri Bapak Subagio dan Ibu Maini S.Pd. Dilahirkan pada tanggal 03 Juli 1998 di Kalianda.

1. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 01 Bulok pada tahun 2005, tamat dan mendapat ijazah pada tahun 2010
2. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMP N 3 Kalianda pada tahun 2010, tamat dan mendapat ijazah pada tahun 2013.
3. Selanjutnya penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA N 2 Kalianda pada tahun 2013, tamat dan mendapat ijazah pada tahun 2016.

Selanjutnya pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Shalawat serta salam penulis hanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan Kepada Masyarakat Korban Tsunami Di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan” ini diajukan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam upaya penyelesaian penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H, Khomsarial Romli, M. Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak M. Apun Syarifudin, S.Ag., M.Si, Selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam serta Ibu Yunidar Cut Mutia Yanti , S.Sos., M.Sos.I selaku sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) UIN Raden Intan Lampung.

3. Bapak Dr. Faizal, S.Ag, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bantuan, Pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan arahan pada penulis
5. Seluruh Pegawai Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
6. Pihak perpustakaan pusat dan juga perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan buku buku referensi.
7. Komunitas Sakai Sambayan, Aparatur Desa Kunjir dan Masyarakat para Korban Tsunami yang telah bersedia memberikan informasi, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Akhirnya ungkapan Doá terucap dengan ikhlas, dan mudah-mudahan seluruh jasa baik moral maupun material berbagai pihak, dinilai baik dan membuahkan pahala disisi Allah SWT.

Bandar Lampung, Agustus 2020

Penulis

Dhelvio Abimanyu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
F. Metode Penelitian.....	14
BAB II KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MODEL KOMUNIKASI	
A. Komunikasi Organisasi	23
1. Pengertian Komunikasi Organisasi	23
2. Tujuan Komunikasi Organisasi	26
3. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	27
4. Jenis-Jenis Komunikasi	28
5. Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi	31
6. Indikator Komunikasi Organisasi	33
7. Metode Komunikasi dalam Organisasi	34
8. Pendekatan Komunikasi Organisasi	36
9. Hambatan Komunikasi Organisasi	40
B. Model Komunikasi.....	43
1. Pengertian Komunikasi	43
2. Komunikasi Individu	46
3. Komunikasi Kelompok.....	49
C. Tinjauan Pustaka	55

BAB III KOMUNITAS SAKAI SAMBAYAN DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI

A. Gambaran Umum Komunitas Sakai Sambayan	57
1. Sejarah Komunitas Sakai Sambayan	57
2. Visi Misi Komunitas Sakai Sambayan	60
3. Logo dan Makna Lambang Sakai Sambayan	61
4. Struktur Kepengurusan Organisasi	62
5. Program Kerja Komunitas Sakai Sambayan	62
B. Komunikasi Organisasi pada Masyarakat Korban Bencana Tsunami	65
1. Metode Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan	66
2. Tahapan Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan	67
3. Pendekatan Komunikasi Komunitas Sakai Sambayan	70
4. Hambatan Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan	72

BAB IV KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS SAKAI SAMBAYAN KEPADA MASYARAKAT KORBAN BENCANA TSUNAMI DI DESA KUNJIR KECAMATAN RAJABASA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

A. Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan kepada Masyarakat Korban Bencana Tsunami Desa Kunjir	74
B. Faktor Penghambat dalam Melakukan Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Daftar Pertanyaan Wawancara**
- 2. Surat Izin Survei Kesebangpol**
- 3. Sk Judul Skripsi**
- 4. Surat Konsultasi**
- 5. Surat Hadir Munaqosyah**
- 6. Dokumentasi**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah pada judul skripsi ini. Untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca maka perlu adanya penegasan judul. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan tersebut disini diperlukan adanya pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini, dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Adapun judul skripsi ini adalah **“Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan Kepada Masyarakat Korban Tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan”**. Adapun istilah-istilah sebagai berikut:

Komunikasi merupakan tingkah laku satu orang atau lebih yang terkait dengan proses mengirim dan menerima pesan. Dalam proses penyampaian pesan hingga menyimpulkan makna dari pesan tersebut, dapat terjadi kerusakan (*distortion*) karena adanya gangguan (*noise*).¹

Organisasi adalah sebuah wadah atau tempat berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerjasama secara rasional dan sistematis, terkendali, dan dipimpin untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.²

¹ Diana Ariswanti Triningtyas, *Komunikasi Antra Pribadi* (Jawa Timur: CV Ae Media Grafika, 2016), h.12

² Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka, 2019), h.69

Komunikasi organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses penyampaian pesan / informasi yang dilakukan oleh sebuah kelompok orang yang bekerjasama dengan tujuan yang sama yang berjalan secara terstruktur dan terorganisir dibawah suatu pimpinan yang telah dibentuk.

Komunitas adalah sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah komunitas terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan interest atau values.³ Komunitas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah komunitas Sakai Sambayan, yang mana Sakai Sambayan atau dalam arti bahasa Indonesia adalah “gotong-royong / tolong menolong” merupakan kelompok masyarakat yang berasal dari Lampung. Sakai sambayan meliputi beberapa pengertian yang luas, termasuk didalamnya saling memberi terhadap sesuatu yang tidak hanya bersifat materi, tetapi juga dalam arti moral termasuk sumbangan pikiran dan lain-lain.⁴

Berdasarkan uraian kata pada skripsi yang berjudul “Komunikasi Organisasi Komunitas Sakai Sambayan Kepada Masyarakat Korban Tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan” maka dapat diketahui bahwa maksud dari penelitian ini adalah untuk membahas mengenai proses komunikasi atau proses penyampaian pesan / informasi dari suatu kelompok masyarakat yang peduli dan mempunyai tujuan yang sama dalam suatu wadah kelompok untuk bekerjasama secara rasional dan

³ Yanuar Herlambang, ”*praticipatory culture dalam komunitas online sebagai reperentasi kebutuhan manusia*”. Jurnal Teknologi dan Informasi Vol. 2, 2014, h. 31.

⁴ Sabaruddin, *Lampung Pepadun dan Sai Batin*, (Jakarta: Buletin Way Lima Manjau, 2012), h. 25.

sistematis serta terpimpin demi mewujudkan keinginan yang sama yaitu melakukan kegiatan sosial, penyuluhan ataupun menyalurkan bantuan kepada masyarakat yang menjadi korban dari bencana alam tsunami pada tahun 2018, dimana dalam hal ini yang menjadi korban bencana alam tsunami adalah masyarakat Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

B. Alasan Memilih Judul

Dipilihnya judul penelitian ini, dikarenakan adanya sebuah masalah atau problem sehingga tergerak untuk melakukan penelitian. Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi sehingga penelitian ini dilakukan, yaitu :

1. Salah satu faktor dalam memberikan bantuan kepada masyarakat secara efektif adalah melalui suatu organisasi, maka diperlukan adanya komunikasi organisasi yang baik didalam organisasi tersebut. Mengingat bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan menjadi sarana utama yang dibutuhkan dalam proses pencapaian tujuan lembaga, maka dipandang penting untuk melakukan kegiatan penelitian terhadap bentuk komunikasi organisasi komunitas sakai sambayan kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.
2. Komunitas sakai sambayan merupakan komunitas yang ada dimasyarakat lampung selatan dan sudah cukup banyak membantu masyarakat Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan, saat terjadi bencana tsunami pada Desember 2018. Komunitas ini cukup berperan

penting dalam membantu masyarakat Desa Kunjir, mulai dari tahap pra bencana, tanggap darurat sampai pasca bencana.

3. Judul yang penulis ajukan sesuai dengan jurusan penulis pada fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Selain itu, tersedianya data-data dari berbagai literatur yang di butuhkan dalam penelitian penulis sebagai referensi.

C. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara kepulauan yang secara geografis terletak di daerah khatulistiwa, di antara Benua Asia dan Australia serta di antara Samudera Pasifik dan Hindia, berada pada pertemuan tiga lempeng tektonik utama dunia merupakan wilayah teritorial yang sangat rawan terhadap bencana alam. Sebagai daerah rawan bencana, pemerintah Indonesia mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam mengantisipasi terjadinya bencana sebelum atau setelah terjadinya bencana yakni mitigasi bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi rekonstruksi. Sadar akan posisi sebagai negara bencana, maka pemerintah membentuk Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam hal menanggulangi bencana, BNPB pun dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2008 tentang Badan Penanggulangan Bencana. Pembentukan BNPB merupakan realisasi Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2007 tentang Pemerintah membentuk Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam dan atau non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis. Sedangkan bencana alam sendiri adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan dan tanah longsor.⁵

Di Indonesia sendiri, menurut Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, Negara ini merupakan suatu Negara kepulauan yang terkepung oleh tiga lempeng yang sewaktu-waktu dapat bergerak dan menimbulkan patahan, diantaranya lempeng Eurasia, lempeng Indo-Australia, dan lempeng pasifik. Oleh karena hal ini Indonesia rentan terkena bencana alam tsunami.

Bencana tsunami merupakan bencana sekunder akibat gempa bumi yang berpusat di dasar laut. Bencana ini terjadi karena hampasan dan dorongan massa air yang mempunyai kecepatan dan volume yang besar. Pengertian Tsunami sering digunakan untuk menggambarkan gelombang lautan yang sangat besar yang dihasilkan oleh perubahan vertikal massa air dan diakibatkan oleh gangguan massa air di laut dalam secara tiba-tiba. Istilah Tsunami berasal dari dua kata yaitu *tsu* yang artinya 'pelabuhan' dan *nami* yang artinya 'gelombang'. Kata tsunami, dalam bahasa Jepang,

⁵ Undang-Undang No.24 tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana, pdf

diartikan sebagai ‘gelombang pelabuhan’ karena dapat menghasilkan gelombang besar di pelabuhan dan badan air yang tertutup. Tsunami juga sering diterjemahkan sebagai gelombang pasang yang disamakan dengan gelombang seismik laut (*tidal wave*) meskipun istilah tersebut tidak tepat, mengingat tsunami tidak ada hubungannya dengan pasang surut air laut.⁶

Sebuah gempa bumi atau letusan gunung berapi dalam laut bisa menyebabkan gelombang tsunami yang memiliki dampak mengerikan bagi manusia dan semua objek di dekat laut. Pada tahun 2004, sejumlah negara di dunia diguncang oleh gempa bumi di Samudera Hindia dan tsunami yang menyusul kemudian, menewaskan 167.000 orang di Indonesia (terutama Aceh) dan mengakibatkan perpindahan lebih dari setengah juta orang karena ribuan rumah disingkirkan oleh air lautnya. Dengan peristiwa tsunami 2004 masih segar di dalam ingatan, tingkat kekuatiran masyarakat sangat tinggi. Rata-rata, setiap lima tahun sekali sebuah tsunami besar terjadi di Indonesia, biasanya di pulau Sumatra dan pulau Jawa. Pada umumnya, kerusakan pada infrastruktur melebihi jumlah korban jiwa. Ada alat-alat sistem peringatan yang dipasang di banyak area pantai namun ada laporan-laporan bahwa tidak semua peralatan itu berfungsi dengan baik.⁷

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah SWT dengan struktur dan fungsi yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan makhluk tuhan yang lainnya. Manusia juga diciptakan sebagai makhluk multidimensional, memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun

⁶ Bambang Ruwanto, *Tsunami* (Yogyakarta: Kanisius, 2008), h.2

⁷ M.Dzikron, *Tragedi Tsunami di Aceh: Bencana Alam Atau Rekayasa* (Universitas Michigan: Muhammad Taufiq & Partners, 2006), h.13

sosial.⁸ Manusia membentuk kelompok masyarakat sehingga kemudian menjadi sebuah komunitas. Dalam komunitas tersebut, manusia saling interaksi untuk melengkapi satu sama lain dan mempertahankan hidupnya, komunitas tersebut dapat disebut organisasi.

Menurut Czarniawska-jiegers yang dikutip oleh Alo Liliweiri Organisasi adalah jaringan tindakan kolektif yang menjalankan suatu tugas dan fungsi untuk menghasilkan sesuatu demi pengaruhnya terhadap kehidupan orang lain. Isi tindakan kolektif meliputi jaringan tersebut sekaligus merupakan atribut yang dapat membedakan satu jaringan dengan jaringan lainnya.⁹ Jadi setiap organisasi tidak hanya mementingkan kepentingan kelompoknya saja, namun dalam tugasnya harus memberikan manfaat kepada orang lain bahkan masyarakat luas supaya mempunyai kehidupan yang lebih baik lagi.

Komunikasi yang baik sangat penting bagi efektivitas kelompok atau organisasi apapun, karena riset yang ada mengidentifikasi bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut-sebut sebagai sumber konflik antar personal. Komunikasi dipandang sangat penting karena dengan komunikasi memungkinkan kita untuk memperoleh atau mendapatkan sistem corak kehidupan yang teratur seperti sekarang ini.

⁸ M. Burhani Bungi, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Pranedamedia Group, 2006), h.5.

⁹ Alo Liliweiri, *Soiologi&Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), h.51.

Komunikasi dalam islam harus senantiasa dijaga, karena ini kaitannya dengan jalinan silaturahmi, sebagaimana dalam Qur'an surat An-Nisa ayat 36 sebagai berikut:

﴿ وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴾

Artinya: “Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.” (Q.S An-Nisa : 36)

Aliran komunikasi organisasi yang tidak berjalan dengan baik memungkinkan dapat melumpuhkan hubungan bahkan dalam suatu organisasi. Kelumpuhan ini bisa ditandai dengan adanya gejala hambatan sematik dalam organisasi, misalnya salah menafsirkan apa yang disampaikan pimpinan organisasi.¹⁰ Hambatan perilaku yang diwujudkan dengan emosi, suasana otoriter, egosentris, dan pandangan negatif dari setiap pendapat anggota organisasi. Hambatan-hambatan demikian dapat menimbulkan masalah, dan bisa muncul didalam organisasi.

Dengan kata lain, tanpa adanya sebuah komunikasi yang baik niscaya sebuah organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Komunikasi disini adalah meliputi seluruh anggota komunitas sakai sambayan sebagai komunikator

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 46.

berupa penyampaian informasi, intruksi tugas kerja atau mungkin pembagian tugas kerja. Masyarakat korban tsunami yang di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan, sebagai penerima pesan yang mendapatkan arahan atau informasi dari komunitas sakai sambayan sebagai bentuk penyaluran bantuan. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik didalam organisasi akan memunculkan keberhasilan-keberhasilan kerja baik bagi organsasi itu sendiri dan kehidupan orang lain.

Komunitas sakai sambayan yang bergerak dibidang penyaluran bantuan baik sosial dan kemanusiaan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama masyarakat yang tertimpa bencana alam. Banyak manfaat yang didapatkan ketika kita bergabung dengan komunitas sakai sambayan, selain melatih diri untuk bisa menjdai pemimpin serta melatih tanggung jawab, disisi lain kita bisa memberikan hal baik kepada orang lain dengan cara memberikan bantuan sosial dan kemanusiaan kepada mereka yang tertimpa bencana, karna manusia tidak bisa hidup mandiri tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Dalam perjalanannya komunitas sakai sambayan telah banyak melakukan kegiatan-kegiatan penyaluran bantuan baik di Provinsi Lampung atau pun daerah luar Lampung. Berawal dari gempa Lombok, tsunami di Palu dan berlanjut kebencana tsunami Lampung, yang menggerakkan komunitas Sakai Sambayan untuk memberikan saluran bantuan sosial yang mereka kumpulkan dari para donatur-donatur dan pemerintah untuk dikirim kepada korban-korban bencana alam. Ini yang menjadi awal mula terbentuknya sebuah organisasi komunitas sakai sambayan.

Sejak awal kemunculannya pada 2018 komunitas Sakai Sambayan telah mampu bergerak dengan aktif untuk membantu para korban bencana alam. Walaupun komunitas ini belum lama berdiri, namun keberadaannya sudah mampu menyalurkan bantuan-bantuan kepada masyarakat pasca bencana yang terjadi. Keeksisan komunitas Sakai Sambayan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Keikutsertaan Komunitas Sakai Sambayan dalam Membantu Korban Bencana Alam

No.	Tahun	Bencana Alam
1	2018	Gempa Lombok
		Tsunami Palu
		Tsunami Lampung
		Banjir Bandang Kalumbayan Tanggamus
2	2020	Bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak covid-19

Sumber: Komunitas Sakai Sambayan 2020

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa komunitas Sakai Sambayan dapat berjalan dengan baik dalam melakukan tugas-tugasnya sebagaimana yang memang menjadi tujuannya untuk dapat membantu sesama. Salah satunya yang belum lama ini adalah bencana alam tsunami yang terjadi di Lampung.

Pada saat terjadi bencana tsunami di Lampung pada taggal 22 Desember 2018 komunitas sakai sambayan sangat berperan penting dalam melakukan penyaluran bantuan terutama di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan, karena menjadi salah satu desa terparah saat

terjadi tsunami, komunitas sakai sambayan memfokuskan penyaluran bantuannya ke Desa Kunjir. Pada pelaksanaannya komunitas sakai sambayan melakukan konsep-konsep pendekatan serta menjadikan para korban sebagai bagian keluarga yang bisa membuat korban sedikit melupakan trauma yang baru saja terjadi.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilapangan didapatkan bahwa terdapat 3 dusun yang paling parah terdampak akibat tsunami yang terjadi, yaitu dusun I, dusun II dan Dusun II Desa Kunjir yang memang posisi dari ketiga dusun ini adalah dipinggir pantai. Bencana tsunami yang terjadi di Lampung pada 22 Desember 2018 memakan korban sebanyak 133 kepala keluarga termasuk didalamnya 24 orang yang dinyatakan meninggal.¹¹

Proses penyaluran bantuan baik sosial dan kemanusiaan tidak hanya dilakukan pada saat setelah terjadi bencana begitu saja, namun komunitas sakai sambayan terus giat bersama-sama membantu warga sampai perekonomian warga Desa Kunjir pulih pasca-bencana. Hampir kurang lebih 8 bulan komunitas sakai sambayan terus membantu, memantau dan memberikan dukungannya kepada masyarakat korban banjir agar mereka selalu mendapatkan pemerataan bantuan, baik dari donatur ataupun pemerintah. Karena, apabila masyarakat tidak dipantau serta di dampingi seperti ini, bantuan belum tentu sepenuhnya merata karena banyak masyarakat yang mengungsi jauh dari tempat tinggal yang terkena bencana tsunami.

¹¹ Rio Imanda, Kepala Desa, Wawancara dengan penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Efek yang terjadi ketika komunitas sakai sambayan melakukan kegiatan-kegiatan sosial di Desa Kunjir mulai dari pra bencana sampai pasca bencana sangat dirasakan oleh masyarakat korban bencana tsunami. Masyarakat lebih tenang karena ada tempat untuk mereka bertukar pendapat, mereka lebih terbantu karena banyak yang peduli kepada mereka, setiap kepala keluarga bisa mendapatkan pemerataan bantuan dari para donatur dan pemerintah, serta masyarakat dan anak-anak bisa mengurangi rasa trauma kepada laut karena mendapatkan pemulihan trauma (trauma healing) dari komunitas sakai sambayan.

Aliran Komunikasi yang baik yang diterapkan oleh komunitas sakai sambayan menjadikan program kerja komunitas ini bisa berjalan dengan lancar. Tidak hanya itu, dalam membangun komunikasi kepada masyarakat korban bencana tsunami komunitas sakai sambayan terus melakukan pendekatan-pendekatan yang baik sehingga masyarakat merasa nyaman dan merasa sangat terbantu dengan adanya komunitas sakai sambayan. Karena komunitas dalam suatu masyarakat tidak terbentuk dengan sendirinya, tetapi terbentuk secara sosial melalui proses sosialisasi dan internalisasi.¹²

Komunitas yang bergerak dibidang sosial seperti inilah yang masih banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Pasalnya wilayah indonesia rawan terjadi bencana, tidak hanya bencana tsunami namun bencana lainnya seperti banjir, longsor, gempa bumi dan kebakaran hutan dan lahan (karhutla). Dalam penerapannya harus melakukan komunikasi yang baik didalam organisasinya

¹² Alo Liliweri, *Sosiologi&Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), h. 18.

dan masyarakat, agar program kerjanya bisa terealisasi dengan lancar dan bisa dirasakan manfaatnya dengan orang banyak.

Berdasarkan dari uraian masalah yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh data-data, keterangan atau informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian, serta melihat bagaimana cara komunikasi organisasi yang mereka gunakan sehingga dapat ditemukan permasalahannya didalam organisasi tersebut secara keseluruhan. Adapun tujuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi kepada pengurus komunitas sakai sambayan terhadap proses permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam melakukan komunikasi dalam usahanya memberikan penyaluran bantuan kepada korban bencana tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

D. Rumusan Masalah

Mengacu kepada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka perlu adanya sebuah pengarah masalah yang mendalam dari judul skripsi ini, maka penulis memandang penting untuk membatasi permasalahan dalam penelitian ini agar pembahasannya konsisten dan tidak melebar dari fokus kajian yang diteliti yaitu dengan rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan komunitas sakai sambayan dalam memberikan bantuan sosial kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan ?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi organisasi yang dilakukan komunitas sakai sambayan dalam memberikan saluran bantuan kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

2. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Praktis

Melalui temuan yang ada, diharapkan dapat dijadikan gambaran bagi setiap komunitas khususnya komunitas dalam bidang sosial, dalam rangka mengoptimalkan kerja organisasinya dalam membantu masyarakat banyak, agar semakin berkembang dan berjalan dengan baik.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang ilmu komunikasi melalui komunikasi organisasi di Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi khususnya jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

F. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran-pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan, sedangkan penelitian adalah pemikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan data

penafsiran fakta-fakta. Jadi metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹³

Penelitian adalah proses belajar atau usaha untuk menemukan atau untuk mengembangkan dan menguji suatu kebenaran/pengetahuan, atau untuk memperoleh jawaban atas suatu masalah. Namun demikian, setiap orang bisa saja mendefinisikan penelitian berbeda-beda, tetapi substansinya adalah usaha untuk menemukan mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, serta memperoleh jawaban suatu masalah¹⁴.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.¹⁵ Penelitian ini dilakukan di lingkungan masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga organisasi masyarakat (*social*).¹⁶ Dalam hal ini penelitian dilakukan pada komunitas Sakai Sambayan dalam melakukan komunikasi organisasi kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

Selain lapangan penelitian ini juga menggunakan penelitian kepustakaan (*library Research*) sebagai pendukung dalam melakukan

¹³Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), h.7

¹⁴ Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), h.7

¹⁵Kartini dan Kartono, *Pengantar Metodologi Reser Sosial*, Cet ke- VIII (Bandung: Mandar Maju), h.32

¹⁶ *Ibid*, h.22

penelitian, dengan menggunakan berbagai literature yang ada di perpustakaan yang relevan dengan masalah yang akan diangkat peneliti untuk diteliti.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai subjek yang diteliti. Deskriptif adalah metode yang bertumpu pada pencarian fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat sehingga gambaran dan pembahasan menjadi jelas. Sedangkan analisis adalah cara untuk menguraikan dan menganalisis data dengan cermat, tepat dan terarah. Dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan oleh komunitas Sakai Sambayan kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

2. Sumber Data

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis mengklarifikasikan sumber data dalam 2 jenis, yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.¹⁷ Sumber data yang dikemukakan sendiri oleh orang/pihak pada waktu terjadinya peristiwa/mengalami peristiwa itu sendiri, seperti buku

¹⁷Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.29.

harian, notulen rapat, dan sebagainya. Dalam penelitian ini data primer didapatkan langsung dari observasi dan wawancara dengan anggota komunitas Sakai Sambayan dan dengan masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan yang berjumlah 148 orang yang terdiri dari 15 anggota komunitas Sakai Sambayan dan 133 keluarga masyarakat korban tsunami Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

Dalam pengambilan data primer melalui wawancara, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana tujuan dengan penggunaan teknik ini adalah boleh mengambil contoh dari sampel orang-orang yang dipilih jika sudah pas dan termasuk yang diinginkan penulis dengan memenuhi kriteria yang telah ditentukan yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan permasalahan yang akan diteliti.¹⁸

Adapun karakteristik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian untuk komunitas Sakai Sambayan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengurus inti yang berperan penting, dan utama dalam menjalankan tata kelola serta kordinasi oragnisasi meliputi ketua umum, sekertaris dan bendahara umum.
- 2) Ketua pengurus harian yang berperan dalam menjalankan tugas

¹⁸ Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), h.127

rutin organisasi meliputi ketua-ketua perbidang, atau kepala divisi organisasi.

Sedangkan untuk kriteria masyarakat korban tsunami Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa adalah sebagai berikut:

- 1) Aparatur Desa yang berhubungan langsung dengan komunitas Sakai Sambayan
- 2) Warga yang menjadi korban dalam bencana tsunami yang kehilangan tempat tinggal, keluarga, pekerjaan dan juga harta di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

Berdasarkan uraian dari kriteria diatas yang terpilih menjadi sampel penelitian ini yaitu 15 orang. 5 pengurus komunitas sakai sambayan yaitu ketua, sekertaris, bendahara, ketua bidang dan divisi serta anggotanya, 5 Aparatur Desa Kunjir yang terdiri dari 1 Kepala Desa Kunjir dan 4 Kepala Dusun yang ada di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Lampung Selatan, dan 5 masyarakat korban bencana tsunami Desa Kunjir.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur kepustakaan seperti buku, dokumentasi serta sumber lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.¹⁹ Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipatif) ataupun nonpartisipatif.

Dalam penelitian ini penulis berusaha terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan yaitu bagaimana aktivitas komunikasi organisasi komunitas saki sambayan dalam memberikan saluran bantuan kepada masyarakat korban bencana tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

b. Metode interview

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden (subjek).²⁰ Dalam proses ini, wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut ialah: pewawancara, responden, topik penelitian yang tertuang dalam daftar pertanyaan, dan situasi wawancara.²¹

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan, bahwa metode interview atau wawancara adalah metode tanya jawab antara

¹⁹ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian...* 101.

²⁰ Ibid, h. 23.

²¹ Masri Singarimbun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: PT PUSTAKA LP3ES Indonesia, 1995), h. 193.

responden sebagai pengumpul data terhadap narasumber sebagai responden secara langsung untuk memperoleh informasi, dan setiap interview harus meliputi faktor-faktor penentu wawancara agar berjalan dengan lancar pada saat proses interview.

Adapun metode interview yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode interview wawancara tidak struktur. Jenis wawancara inilah yang lebih sesuai dalam penelitian kualitatif, sebab jenis wawancara tidak struktur ini memberi peluang kepada peneliti untuk mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian.²² Meski disebut wawancara tidak struktur, bukan berarti dialog-dialog yang ada lepas begitu saja dari konteks. Inilah hal utama yang harus diperhatikan peneliti yang menggunakan jenis wawancara ini. Peneliti sejak awal harus memiliki fokus pembicaraan yang ingin ditanyakan sehingga wawancara yang dilakukan diarahkan pada fokus yang telah ditentukan.

Dapat diambil kesimpulan bahwa dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur sebagai metode pelengkap dari metode pokok untuk memperoleh data yang ada dilapangan dengan suasana bebas dan santai.

²² Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 107.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, majalah, prasasti, foto, agenda dan sebagainya.²³

Metode ini penulis gunakan untuk mencari data-data tambahan yang terdokumentasi, baik yang berada dalam buku-buku, gambar-gambar, dan lain sebagainya. Terdapat foto-foto, video, dan catatan agenda kegiatan komunitas sakai samabayan dalam melakukan penyaluran bantuan terhadap korban bencana tsunami di Desa Kunjir. Metode ini merupakan metode pembantu dalam rangka mengagendakan serta menelaah data-data yang diperlukan khususnya yang berkaitan dengan komunikasi organisasi komunitas sakai sambayan dalam memberikan saluran bantuan kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.²⁴ Dalam hal ini berarti peneliti menganalisis data yang terkumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta mengaitkan dengan teori komunikasi organisasi.

²³Atwar Bajari, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015), h. 106.

²⁴Masri Singarimbun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia, 1995), h. 263.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data) dan conclusion drawing (menyimpulkan). Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang paling penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan data selanjutnya.²⁵ Penyajian data setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data, dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya, dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.²⁶ Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi, temuan dapat berupa deskripsi/gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang/gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.²⁷

²⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*,...h. 338.

²⁶ Ibid, h. 341.

²⁷ Ibid, h. 345.

BAB II

KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MODEL KOMUNIKASI

A. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut situs ensiklopedia bebas, *wikipedia* komunikasi organisasi adalah studi tentang bagaimana orang-orang yang bekerja didalam organisasi berkomunikasi dalam konteks organisasi, serta interaksi dan pengaruh antara struktur organisasi dengan pengorganisasian. Jika kita menelusuri sejarah teori komunikasi organisasi, maka kita dapat melacak akar-akar ilmu komunikasi dari disiplin retorika yang terjadi di zaman Yunani dan Romawi kuno, yang telah menampilkan sejumlah nama ahli retorika, seperti Aristoteles, Cicero, dan Quintillian.¹

Goldhaber (1986) memberikan informasi definisi komunikasi organisasi berikut, “*organizational communications is the proces of creating and exchanging message within a network of interdependent relationship to cope wiyh environmental uncertainty*”. Atau dengan kata-kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses,

¹ Alo Liliweri, *Sosiologi Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), h. 365.

pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.²

Pengetahuan dasar tentang komunikasi saja belumlah memadai untuk dapat memahami komunikasi organisasi dengan baik. Tanpa pengetahuan dasar tentang organisasi maka sulit untuk mengetahui apa yang sesungguhnya terjadi dalam suatu organisasi, termasuk proses komunikasi yang ada didalamnya. Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.³

Menurut Kochler organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan, Wright mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama.⁴

Pada dasarnya organisasi merupakan suatu sistem mengkoordinasi aktivitas dan tujuan bersama atau tujuan umum. Organisasi memerlukan koordinasi agar masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 67.

³ Ibid, ...h,25

⁴ Alo Liliweri, *Sosiologi Komunikasi Organisasi*, ..., h.370

semestinya dan tidak mengganggu bagian lain. Tanpa adanya koordinasi, suatu organisasi sulit berfungsi dengan baik. Setelah kita mengetahui sedikit dasar tentang komunikasi dan organisasi kita dapat memahami apa yang dimaksud dengan komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan- hubungan hierarki antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Katz dan Khan mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi.⁵

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Sedangkan, Goldhaber mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.⁶

⁵ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 31.

⁶ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*,...h.65

2. Tujuan Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu yang tentunya perlu diketahui dan dipahami bersama agar dapat berjalan dan terorganisir dengan baik. Adapun tujuan dari komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi mereka lakukan.
- b. Membagi informasi (*informatio sharing*), memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, suborganisasi, individu, maupun kelompok kerja dalam organisasi.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang bagi para pemimpin dan anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi.
- d. Tindak koordinasi. Bertujuan mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi. Organisasi tanpa koordinasi dan organisasi tanpa komunikasi sama dengan komunikasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.⁷

⁷ Alo Liliweri, *Sosiologi Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014), h. 369-370

3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi dalam suatu organisasi dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu fungsi umum dan fungsi khusus.

a. Fungsi Umum

- 1) *To tell*, komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan.
- 2) *To sell*, komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) *To learn*, komunikasi berfungsi sebagai meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.
- 4) *To decide*, komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.⁸

⁸ Ibid, h.372-373.

b. Fungsi Khusus

- 1) Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando.
- 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
- 3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.⁹

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwasannya setiap komunikasi organisasi pasti memiliki tujuan dan fungsi yang jelas dalam organisasi. Pentingnya komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan fungsi yang ingin dicapai.

4. Jenis-Jenis Komunikasi

komunikasi dikenal memiliki 2 jenis komunikasi yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Miftah toha, Komunikasi organisasi formal mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Adapun komunikasi organisasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing pribadi yang ada dalam organisasi tersebut.¹⁰

⁹ Ibid, h, 374.

¹⁰ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 163

Sedangkan Soekadi Ds memberikan pengertian komunikasi formal dan informal sebagai berikut:

- a. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi antara anggota organisasi yang secara tegas telah direncanakan dan tercantum didalam struktur organisasi.
- b. Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diantara atas dasar kehendak dan hasrat pribadi.¹¹

Dari kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi formal ialah komunikasi yang terjadi diantara anggota organisasi secara formal dalam struktur organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi diantara anggota diluar struktur organisasi. Proses hubungan komunikasi informal tidak mengikuti jalur struktural, sehingga bisa saja terjadi seseorang yang memiliki struktur formal berada dibawah berkomunikasi dengan seseorang ditingkat pimpinan. Struktur formal seperti yang dikemukakan diatas merupakan karakteristik dari komunikasi organisasi. Oleh karena itu membicarakan komunikasi organisasi secara implisit adalah membicarakan proses komunikasi dalam tataran struktur formal tersebut. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakekatnya dapat dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu :

¹¹ Abdillah Kamal, "Pola Komunikasi Organisasi..." h.20

a. Komunikasi vertikal.

komunikasi vertikal dimulai dari manajemen puncak sampai ke pengurus dan posisi terendah. Komunikasi dari atas kebawah dapat berupa komunikasi lisan dan tertulis. Komunikasi lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal, konferensi atau rapat dan kontak telepon. Sedangkan komunikasi tertulis antara lain dalam bentuk memo, surat kabar, majalah, kotak informasi, papan pengumuman, buku petunjuk pengurus dan buletin. Komunikasi vertikal juga dapat dilakukan dari bawah ketas. Komunikasi dari bawah ke atas diberikan oleh anggota kepada pimpinan dengan maksud memberikan keterangan maupun informasi yang dibutuhkan pimpinan agar dapat mempengaruhi tingkah laku dan perbuatannya.

b. Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal berlangsung antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama yang berada dalam hierarki organisasi, akan tetapi melakukan kegiatan yang berbeda-beda. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Muh. Arni, pengertian komunikasi horisontal atau mendatar ialah Pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi.¹²

c. Komunikasi eksternal atau komunikasi luar organisasi.

Onong Uchjana Effendi mengemukakan bahwa komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar

¹² Muh. Arni, *Komunikasi Organisasi...*, h.125

organisasi. Dengan kata lain komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi. Komunikasi eksternal bertujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat diluar organisasi, pelanggan dan pemerintah. Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, direktorat, jawatan dan pada organisasi-organisasi besar, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*publik relation officer*) daripada oleh pimpinan sendiri. Komunikasi yang dilakukan pimpinan hanya terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain, misalnya perundingan (*negotiation*) yang menyangkut kebijakan organisasi. Hal lainnya dilakukan oleh kepala humas yang dalam kegiatan komunikasi eksternal merupakan tangan kanan pimpinan.¹³

5. Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi

Dalam tingkat makro, cakupan komunikasi organisasi adalah analisis teoritis dan aplikasi komunikasi dalam konteks organisasi. Studi komunikasi organisasi umumnya merumuskan secara khas cangkupan komunikasi dalam organisasi, antara lain:

- a. Bagaimana komunikasi dioperasikan dalam organisasi, yang meliputi bentuk-bentuk komunikasi dalam seluruh lingkungan kehidupan organisasi; orang dapat menentukan makna pesan verbal dan

¹³ Soemirat Soleh, dkk., Komunikasi Organisasional, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h.50

nonverbal dalam komunikasi bersama; dan model yang dapat memvisualisasikan proses komunikasi.

- b. Bagaimana individu dapat berkomunikasi secara efektif, misalnya bagaimana mendengarkan secara baik; bagaimana berbicara secara baik; bagaimana menulis secara baik; dan bagaimana menggunakan media komunikasi yang mengatasi ruang dan waktu, menggunakan teknologi komunikasi jaringan dan teknologi informasi.
- c. Bagaimana komunikasi yang diperankan oleh para manajer dalam organisasi, misalnya bagaimana fungsi manajemen dalam implementasi komunikasi; membedakan peranan kepemimpinan dengan manajemen, dan menciptakan iklim komunikasi bagi efisiensi organisasi.
- d. Bagaimana menjadi manajer yang efektif melalui komunikasi, misalnya bagaimana memberikan motivasi; bagaimana memperbarui komunikasi kelompok dan kelompok kerja; bagaimana mengelola rapat dan wawancara dan bagaimana mengelola konflik.
- e. Mempelajari topik-topik khusus manajemen komunikasi, antara lain bagaimana mengembangkan etika organisasi; bagaimana mengubah *total quality communication*, bagaimana memanfaatkan komunikasi untuuk berhubungan dengan komunitas yang luas; dan bagaimana menjadi seorang yang spesialis atau praktis dalam bidang komunikasi organisasi.¹⁴

¹⁴ Diana Ariswanti Triningtyas, *Komunikasi Antar, ...* h.19

6. Indikator Komunikasi Organisasi

Menurut Rosady Roslan, komunikasi dalam organisasi dikatakan efektif apabila :

- a. Adanya ketebuaan manajemen organisasi terhadap para pengurus.
- b. Saling menghormati atau saling menghargai satu sama lain, yaitu antara pimpinan dan anggota demi tercapainya tujuan utama organisasi.
- c. Adanya kesadaran dan pengakuan dari pihak masyarakat akan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik dengan para pengurusnya.
- d. Adanya media komunikasi yang baik dalam organisasi.¹⁵

Bedasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif, dibutuhkan orang-orang yang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik. Karena komunikasi menyangkut masalah hubungan antar manusia, maka suksesnya komunikasi ditentukan oleh manusia itu sendiri khususnya yang terlibat langsung dalam proses komunikasi tersebut. Dalam hal ini maka dibutuhkan rasa ketebukaan dai pihak organisasi kepada pengurus, adanya rasa saling menghormati antar pengurus, adanya kesadaran akan pentingnya komunikasi dan ketersediaan media sebagai sarana dalam menjalin komunikasi.

¹⁵ Ig Wursanto, *Dasar-Dasar Manajemen Personalialia* (Jakarta: Dian Pustaka, 1989), h.85

7. Metode Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi tidak bisa hanya dilakukan dengan semaunya ataupun dengan sembarang cara, untuk mencapai suatu tujuan penyampaian pesan dalam komunikasi maka dibutuhkan beberapa cara ataupun metode yang benar. Penggunaan metode komunikasi organisasi dibutuhkan agar dalam penyampaian suatu informasi tidak menyebabkan terjadinya kesalahan dalam mengartikan suatu pesan yang ingin disampaikan. Metode komunikasi dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Komunikasi tertulis

1) Surat

Surat adalah cara berkomunikasi tertulis yang bertujuan untuk menghilangkan sebuah informasi dari sesuatu sumber kepada penerima baik perorangan, kelompok, atau unit kerja di dalam maupun diluar lingkungan organisasi.

2) Memo

Memo sering disebut dengan *office memorandum* merupakan cara berkomunikasi tertulis yang digunakan oleh seorang pejabat kepada seorang atau sekelompok orang didalam lingkungan organisasi.

3) Laporan (report)

Laporan merupakan cara berkomunikasi tertulis yang berisi perkembangan atau kemajuan suatu kegiatan atau proyek, yang

sering digunakan sebagai informasi dasar bagi pengambilan keputusan.

4) Manual

Manual adalah cara berkomunikasi tertulis yang sangat bervariasi sebuah organisasi

5) Formulir (form)

Formulir adalah cara berkomunikasi tertulis yang relatif sudah berpola (paten), artinya organisasi telah menetapkan standarisasinya.

6) Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan merupakan cara berkomunikasi tatap muka yang biasa dilakukan dalam organisasi, misalnya melalui komunikasi antarpribadi atau kelompok, baik dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi (*task*) maupun dalam pertemuan formal (rapat), penyampian laporan organisasi, hingga pertemuan formal.

7) Komunikasi Non-verbal

Komunikasi nonverbal adalah cara berkomunikasi dengan mengirimkan informasi dalam bentuk simbol-simbol nonverbal. Berkomunikasi dengan simbol nonverbal ternyata mempunyai kekuatan tertentu.

8) Media Elektronik

Pertukaran informasi dengan bantuan media elektronik bertujuan untuk mengalihkan pesan tertulis secara tepat, hemat, dan murah melalui jaringan komputer dalam *local area network* (LAN). Media ini dapat digunakan untuk komunikasi bermedia, baik lisan maupun tertulis.¹⁶

8. Pendekatan Komunikasi Organisasi

a. Pendekatan Makro

1) Memproses Informasi dan Lingkungan

Memproses informasi dalam hal ini maksudnya adalah menyesuaikan apa yang terjadi pada lingkungan dengan alam mentransfer informasi yang relevan dengan keadaan dalam organisasi, kemudian merumuskan suatu respon yang tepat terhadap informasi tersebut.

2) Identifikasi

Suatu organisasi merupakan informasi yang telah diproses dari lingkungan untuk mencapai beberapa macam negosiasi, persetujuan dengan relasi-relasi yang potensial dari langganannya. Proses penyesuain diri dinamakan identifikasi.

3) Integritas Dengan Organisasi Lain

Organisasi mesti memonitor aktivitas ini, menentukan apa pengaruh aktivitas-aktivitas kedepannya. Jika saingan organisasi

¹⁶ Alo Liliwari, *Sosiologi Komunikasi*,...h. 374-377.

menggunakan prosedur pengawasan yang kompleks untuk memonitor satu sama lain yang mencakup penggunaan peralatan elektronik yang sensitif dan membayar seseorang semata-mata dalam industri.

4) Penentuan Tujuan

Suatu tujuan adalah tempat yang diinginkan organisasi sesudah diberikan periode waktu tertentu. Tujuan dari organisasi industri umumnya memproduksi suatu produksi dengan biaya yang minimum dan menjualnya dengan mendapat keuntungan bagi organisasi.¹⁷

b. Pendekatan Mikro

1) Orientasi dan Latihan

Kadang-kadang organisasi perlu memberikan orientasi dalam latihan untuk melatih orang-orang dalam suatu organisasi agar dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu. Untuk melakukan aktivitas latihan ini memerlukan komunikasi. Orientasi adalah proses yang terus menerus yang menghendaki komunikasi untuk membawa orang lain melihat apa yang sedang berlangsung dalam suatu organisasi.

2) Keterlibatan Anggota

Dalam organisasi sangat diperlukan keterlibatan anggota dalam unitnya masing-masing untuk menjaga kelancaran tugas

¹⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 75-76.

organisasi. Sebab bila suatu unit kerja organisasi macet akan mempengaruhi kepada keseluruhan tugas-tugas organisasi.

3) Penentuan Iklim Organisasi

Iklim dan organisasi ditentukan oleh bermacam-macam faktor diantaranya tingkah laku pimpinan, tingkah laku teman kerja, dan tingkah laku dari organisasi.

4) Supervisi dan Pengarahan

Supervisor bertanggung jawab terhadap orang-orang yang dibawahnya dan membantu orang tersebut agar dapat melakukan pekerjaannya sebaik mungkin. Semua kegiatan supervisi dilakukan dengan komunikasi.

5) Kepuasan Kerja

Ada dua hal yang mungkin menyebabkan orang tidak puas dengan pekerjaannya ini. Hal yang pertama, apabila orang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkannya untuk melakukan pekerjaannya. Yang kedua, apabila hubungan sesama teman kerja kurang baik. Atau dengan kata-kata lain ketidakpuasan kerja ini berhubungan dengan masalah komunikasi.¹⁸

6) Pendekatan Individual

Pendekatan secara individual ini dapat dibagi menjadi beberapa macam, yaitu :

¹⁸ Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014), hlm. 23-24.

a) Berbicara Kelompok Kerja

Kerja kelompok adalah pusatnya kerja organisasi. Oleh karena itu seorang harus mempunyai keterampilan berkomunikasi dengan orang lain untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang diperlukan dalam melakukan tugas kelompok.

b) Menghadiri dan Berinteraksi dalam Rapat-rapat

Rapat adalah satu cara kehidupan organisasi yang umum. Oleh karena itu seseorang anggota organisasi harus terampil dalam interaksi rapat-rapat yang mencakup keterampilan memberi informasi bila diperlukan atau membujuk anggota lain untuk menerima usulan dan mengarahkan rapat bila diperlukan.

c) Menulis

Organisasi banyak memerlukan materi cetak dan tertulis. Materi ini diantaranya didistribusikan dalam organisasi untuk luar organisasi.

d) Berdebat untuk Suatu Usulan

Orang dalam organisasi harus membuat usulan atau program baru mengenai aktivitas yang akan dilakukan. Agar usulan ini berhasil atau dapat diterima orang perlu keterampilan berkomunikasi untuk meyakinkan dan

membujuk orang lain untuk menerima usulan atau programnya.¹⁹

9. Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi. Wursanto meringkas hambatan komunikasi terdiri dari tiga macam yaitu:

a. Hambatan yang bersifat teknis

Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti:

- 1) Kurangnya sarana dan perasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi
- 2) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai.
- 3) Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/keadaan, dan kondisi peralatan.

¹⁹ Ibid, h. 25-26.

b. Hambatan Semantik

Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi.

c. Hambatan Perilaku

Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti:

- 1) Pandangan yang sifatnya apriori
- 2) Prasangka yang didasarkan pada emosi
- 3) Suasana otoriter
- 4) Ketidakmauan untuk berubah
- 5) Sifat yang egosentris²⁰

Gibson, ivansevich, donnelly dalam bukunya Organisasi dan Manajemen mengemukakan bahwa hambatan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

a. Kerangka acuan

Seseorang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang berbedabeda, maka dalam memahami proses komunikasinya pun akan berbeda, hal ini akan menghambat proses komunikasi.

²⁰ Jessica Gani, "Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya", Jurnal E-Komunikasi Vol. 2, 2014, h. 3-4.

b. Bahasa

Perbedaan bahasa berhubungan dengan adanya perbedaan persepsi karena seseorang akan membuat persepsi tentang sesuatu hal suatu informasi atau pesan dari orang lain yang menggunakan bahasa.

c. Menyimak selektif

Merupakan bentuk persepsi yang selektif dimana kita cenderung menghambat informasi baru, terutama jika informasi baru itu bertentangan dengan apa yang kita yakini.

d. Masalah semantik

Komunikasi telah didefinisikan sebagai penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda yang sama. Seringkali komunikasi terhambat karena ungkapan abstrak atau teknis yang dipahami setiap orang berbeda.

e. Kredibilitas sumber

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di suatu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang.

f. Adanya perbedaan status

Perbedaan status yang dimaksudkan adalah perbedaan komunikasi dalam tingkat hierarki di satu organisasi, antara lain oleh jabatan, kedudukan dan gelar seseorang.

g. Tekanan waktu

Dengan tekanan waktu ini menyebabkan komunikasi yang dilakukan menjadi serampangan dan tergesa-gesa.

h. Beban layak komunikasi

Beban komunikasi yang terlalu berat adalah keadaan yang sering dialami ketika seseorang terlalu banyak menerima informasi sehingga seolah-olah tertimbun informasi.

i. Penyaringan

Penyaringan ini biasanya terjadi dalam arus komunikasi disuatu organisasi. Anggota atau seseorang akan menutupi informasi yang kurang menyenangkan dalam menyampaikan informasi kepada atasannya.²¹

B. Model Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga di tempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.²² Komunikasi berasal dari bahasa latin “*communis*” atau “*common*” dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Berkomunikasi berarti kita sedang berusaha untuk mencapai

²¹Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 30

²²Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 1.

kesamaan makna, “*commonness*”. Atau dengan ungkapan lain, melalui komunikasi kita mencoba berbagi informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya.²³

Pada pengertian lain, komunikasi merupakan tingkah laku satu orang atau lebih yang terkait dengan proses mengirim dan menerima pesan. Dalam proses penyampaian pesan hingga menyimpulkan makna dari pesan tersebut, dapat terjadi kerusakan (*distortion*) karena adanya gangguan (*noise*).²⁴

Menurut Harold Laswell komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa, kepada siapa dengan efek apa.²⁵ Menurut Louis Forsdale yang merupakan ahli komunikasi dan pendidikan mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Sedangkan menurut Brent D. Ruben komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirim, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain.²⁶

Evverett M. Rogers seorang pakar sosiologi pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa

²³ S. Djuarsa Sendjaya, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), h.131

²⁴ Diana Ariswanti Triningtyas, *Komunikasi Antra Pribadi* (Jawa Timur: CV Ae Media Grafika, 2016), h.12

²⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 5

²⁶ *Ibid.*, h.3

“komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.²⁷

Seiler (1988) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal. Dia mengatakan komunikasi adalah proses dengan nama simbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti.²⁸ Kelihatannya dari definisi ini proses komunikasi sangat sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah suatu fenomena yang kompleks yang sangat sulit dipahami tanpa mengetahui prinsip dan komponen yang penting dari komunikasi tersebut.

Komunikasi dalam islam harus senantiasa dijaga, karena ini kaitannya dengan jalinan silaturahmi, sebagaimana dalam Qur'an surat An-Nisa ayat 36 sebagai berikut:

﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ
بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ
مُخْتَلًا ۚ فَخُورًا﴾

Artinya: “Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu.

²⁷ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), Cet. 14, h.20.

²⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 5.

Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.” (Q.S An-Nisa : 36)

Berdasarkan penjelasan mengenai pengertian komunikasi di atas, pada dasarnya proses komunikasi dapat diartikan sebagai ‘transfer informasi’ atau pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai saling pengertian (mutual understanding) antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi, komunikator mengirim pesan / informasi kepada komunikan sebagai sarana komunikasi.

2. Komunikasi Individu

Komunikasi Individu atau pribadi, atau sering juga disebut sebagai komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang secara tatap muka. Variasinya masing-masing menangkap reaksinya secara langsung, bisa secara verbal maupun non verbal yang melibatkan unsur-unsur pribadi dalam suasana yang memungkinkan diantara keduanya berbicara secara langsung.²⁹

Menurut De Vito, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

²⁹ Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2018), h.66

Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.³⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian tersebut, dapat dikemukakan pengertian yang sederhana bahwa proses komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (komunikator) dengan penerima (komunikan) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (primer) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.

a. Ciri Komunikasi Individu

Komunikasi antarpribadi merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari.

Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi

³⁰ Laksita Mayangsari, "Analisis Komunikasi Antarpribadi dalam Proses Pembelajaran *Lifeskills* Antara Pengajar dan Peserta Didik Tuna Netra", (Skripsi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2017), h.13

lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi antara lain:

1) Arus pesan dua arah

Komunikasi antarpribadi menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar., sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.

2) Suasana nonformal

Komunikasi antarpribadi biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Disamping itu forum komunikasi yang dipilih biasanya cenderung bersifat nonformal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.

3) Umpan balik segera

Komunikasi antarpribadi biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atas apa yang disampaikan dari komunikan, baik secara verbal dan nonverbal.

- 4) Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi antarpribadi merupakan metode antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis.
- 5) Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara stimulan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.³¹

Untuk meningkatkan ke efektifan komunikasi komunikasi antarpribadi, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara stimulan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal atau nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

3. Komunikasi Kelompok

Michael Burgoon mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.³²

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari

³¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT.Rajo Grafindo Persada, 2004), h.90

³² Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Gasindo: Jakarta, 2004), h.44

kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah merapat untuk mengambil suatu keputusan. Dalam komunikasi kelompok, juga melibatkan komunikasi antarpribadi. Karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.³³

Setiap kegiatan yang dijalankan oleh manusia dikarenakan timbul faktor-faktor yang mendorong manusia tersebut untuk melakukan suatu pekerjaan. Begitu pula dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat, didorong oleh faktor-faktor tertentu. Mengapa manusia ingin melaksanakan komunikasi dengan yang lainnya, khususnya komunikasi kelompok adalah kumpulan orang-orang yang memiliki kesadaran bersama akan keanggotaan dan saling berinteraksi. Atau dengan kata lain, kelompok adalah kumpulan orang yang saling berinteraksi, interdependen (saling tergantung antara satu dengan yang lainnya), dan berada bersama-sama untuk mencapai tujuan yang sama. Dua faktor utama yang mengarahkan pilihan tersebut adalah kedekatan dan kesamaan.

a. Jenis Komunikasi Kelompok

Adapun jenis dari pada komunikasi kelompok ini sendiri terdiri dari :

1) Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil (*small/micro group communication*) adalah komunikasi yang ditujukan kepada kognisi

³³ Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu)...*, h.66

komunikasikan dan prosesnya berlangsung secara dialogis. Dalam komunikasi kelompok kecil komunikasikan menunjukkan pesannya kepada benak atau pikiran komunikasikan, misalnya kuliah, ceramah, diskusi, seminar, rapat, dan lain-lain. Dalam situasi komunikasi seperti itu logika berperan penting. Komunikasikan akan menilai logis tidaknya uraian komunikasikan. Cara yang kedua dari komunikasi kelompok kecil ialah bahwa prosesnya berlangsung secara dialogis, tidak linear melainkan sirkular, umpan balik secara verbal. Komunikasikan dapat menanggapi uraian komunikasikan, bisa bertanya jika kita tidak mengerti serta dapat menyanggah bila tidak setuju dan lain sebagainya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi kelompok kecil, diantaranya adalah variable yang berhubungan dengan input kelompok dan proses transformasi kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari begitu banyak jenis komunikasi kelompok kecil antara lain rapat (rapat kerja rapat pimpinan, rapat mingguan), kuliah, ceramah, briefing, penataran, loka karya, diskusi panel, forum, symposium, seminar, konferensi, dan lain sebagainya.³⁴

2) Komunikasi Kelompok Besar

Sebagai kebalikan dari komunikasi kelompok kecil, komunikasi kelompok besar (*large/marco group communication*) adalah komunikasi yang ditujukan kepada seleksi komunikasikan dan

³⁴ Ibid, h.69

prosesnya berlangsung secara linear. Pesan yang di sampaikan oleh komunikator dalam situasi komunikasi kelompok besar, ditunjukkan kepada afeksi komunikan, kepada hatinya atau pada perasaanya. Contoh untuk komunikasi kelompok besar adalah misalnya rapat raksasa sebuah lapangan. Jika komunikan pada komunikasi kelompok kecil umumnya bersifat homogeny (antara lain sekelompok orang yang sama jenis kelaminnya, sama pendidikanya, sama status sosialnya), maka komunikan pada komunikasi kelompok besar umumnya bersifat heterogen mereka terdiri dari individu-individu yang beraneka ragam dalam jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, agama dan lain sebagainya.³⁵

Proses komunikasi kelompok besar bersifat linear, satu arah dari titik yang satu ke titik yang lain, dari komunikator ke komunikan. Tidak seperti pada komunikasi kelompok kecil yang seperti telah diterangkan tadi berlangsung secara sirkular. Dialogis, bertanya jawab. Dalam pidato di lapangan amat kecil kemungkinannya terjadi dialog antara seorang orator dengan salah seorang dari khalayak massa.

b. Fungsi Komunikasi Kelompok

Keberadaan suatu kelompok dalam masyarakat dicerminkan oleh adanya fungsi-fungsi yang akan di laksanakan oleh suatu

³⁵ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi...*,h.50

kelompok tersebut. Fungsi-fungsi tersebut mencakup fungsi hubungan sosial, pendidikan, persuasi, pemecahan masalah dan pembuatan keputusan dan fungsi terapi. Semua fungsi ini dimanfaatkan untuk pembuatan kepentingan masyarakat, kelompok dan para anggota kelompok itu sendiri seperti:

- 1) Hubungan sosial, dalam arti bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial diantara para anggotanya seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktifitas yang informal, santai dan menghibur.
- 2) Pendidikan, adalah fungsi kedua dari kelompok, dalam arti bagaimana sebuah kelompok secara formal maupun informal bekerja untuk mencapai dan mempertukarkan pengetahuan. Melalui fungsi pendidikan ini, kebutuhan-kebutuhan dari para anggota kelompok, kelompok itu sendiri bahkan kebutuhannya masyarakat dapat terpenuhi.³⁶
- 3) Fungsi persuasi, seorang anggota kelompok berupaya mempersuasikan anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat usaha-usaha persuasive dalam suatu kelompok, membawa resiko untuk tidak diterima oleh para anggota lainnya. Misalnya, jika usaha-usaha perusatif tersebut terlalu bertentangan dengan nilai-nilai yang

³⁶ Hermawan Kertajaya, *Arti Komunitas* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.36

berlaku dalam kelompok, maka justru orang yang berusaha memperusasi tersebut akan menciptakan suatu konflik, dengan demikian malah membahayakan kedudukannya dalam kelompok.

- 4) Fungsi kelompok juga dicerminkan dengan kegiatan-kegiatannya untuk memecahkan persoalan dan membuat keputusan-keputusan. Pemecahan masalah (*problem solving*) berkaitan dengan penemuan alternative atau solusi yang tidak diketahui sebelumnya, sedangkan pembuatan keputusan (*decision making*), berhubungan dengan pemilihan materi atau bahkan untuk pembuatan keputusan.
- 5) Terapi, adalah fungsi kelima dari kelompok. Kelompok terapi memiliki perbedaan dengan kelompok lainnya, karena kelompok terapi tidak memiliki tujuan. Objek dari kelompok terapi adalah membantu setiap individu untuk mencapai perubahan persoalannya. Tentunya, individu tersebut harus berinteraksi dengan anggota kelompok lainnya guna mendapatkan manfaat, namun usaha utamanya adalah membantu dirinya sendiri, bukan membantu kelompok mencapai tujuan kelompoknya. Sebagai contoh dari kelompok terapi ini adalah kelompok konsultasi perkawinan, kelompok penderita narkotika, kelompok perokok berat. Tindak komunikasi dalam kelompok-kelompok terapi ini dikenal dengan nama pengungkapan ciri (*selfdisclosure*). Artinya dalam suasana yang mendukung setiap anggota dianjurkan untuk

berbicara secara terbuka tentang apa yang menjadi permasalahannya. Jika muncul konflik antar anggota dalam diskusi yang dilakukan, orang yang menjadi pemimpin atau yang memberi terapi yang akan menyelesaikannya.³⁷

C. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian, penulis memeriksa, dan mengoreksi literatur kepustakaan, untuk mengetahui bahwa penelitian dibidang ini belum dilakukan, atau sudah dilakukan. Kemudian penulis menemukan beberapa judul yang meneliti komunikasi organisasi, diantaranya yaitu:

1. Vidia Dwi Aryani (2018), mahasiswi jurusan KPI UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Komunikasi Organisasi Pengurus Majelis Ta’lim Dalam Pembinaan Karakter Keagamaan Pada Anggota Majelis Ta’lim Desa Kedaloman Kecamatan Gunung Alif Kabupaten Tanggamus”. Fokus masalah yang diteliti pada skripsi ini yaitu komunikasi organisasi yang terjadi pada sebuah Majelis Ta’lim dalam pembinaan karakter keagamaan kepada para anggota Majelis Ta’lim di Desa Kedaloman Kecamatan Gunung Alif Kabupaten Tanggamus.
2. Nurul Fajriyah Patra (2018), mahasiswi jurusan KPI UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Komunikasi Organisasi Dalam Menjalin Ukhuwah Islamiyah Pengurus Pondok Pesantren Daarussa’adah Desa Taman Sari Kecamatan Gedong Tataan Pesawaran”. Fokus masalah yang diteliti pada skripsi ini fungsi komunikasi di dalam organisasi untuk

³⁷ Yosai Irianta, *Community Relation. Konsep dan Aplikasinya* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2004), h. 70

menjalin ukhuwah islamiyah pengurus di pondok pesantren daarussa'dah Taman Sari Kecamatan Gedong Tataan Pesawaran.

3. Siti Yulida (2019), mahasiwi jurusan KPI UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Komunikasi Organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung”. Fokus masalah yang diteliti pada skripsi ini adalah bagaimana proses komunikasi organisasi yang terjadi disebuah UKM yang ada di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa skripsi yang penulis ajukan tidak sama dengan tiga skripsi tersebut. Pada skripsi ini penulis meneliti bagaimana proses komunikasi dalam organisasi komunitas sakai sambaya guna memaksimalkan proses penyaluran bantuannya kepada masyarakat korban tsunami di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan. Selain itu perbedaannya terletak pada tempat penelitian, tempat yang menjadi objek penelitian pada skripsi ini di Desa Kunjir Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018)
- Alo Liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Cahaya Prima Sentosa, 2014)
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005)
- Atwar Bajari, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2015)
- Bambang Ruwanto, *Tsunami* (Yogyakarta: Kanisius, 2008)
- Diana Ariswanti Triningtyas, *Komunikasi Antra Pribadi* (Jawa Timur: CV Ae Media Grafika, 2016)
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), Cet. 14.
- Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013)
- Hermawan Kertajaya, *Arti Komunitas* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Ig Wursanto, *Dasar-Dasar Manajemen Personalia* (Jakarta: Dian Pustaka, 1989)
- Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka, 2019)
- Kartini dan Kartono, *Pengantar Metodologi Reset Sosial*, Cet ke- VIII (Bandung: Mandar Maju)
- Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014)
- M. Burhani Bungi, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Pranedamedia Group, 2006)
- M.Dzikron, *Tragedi Tsunami di Aceh: Bencana Alam Atau Rekayasa* (Universitas Michigan: Muhammad Taufiq & Partners, 2006)

- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: PT PUSTAKA LP3ES Indonesia, 1995)
- Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002)
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2009)
- Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001)
- R.Wayne Pace dan Don F.Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)
- Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2018)
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Rosady Ruslan, *Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017)
- S. Djuarsa Sendjaya, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994)
- Sabaruddin, *Lampung Pepadun dan Sai Batin*, (Jakarta: Buletin Way Lima Manjau, 2012)
- Soemirat Soleh, dkk., *Komunikasi Organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009)
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Gasindo: Jakarta, 2004)
- Yosal Irianta, *Community Relation. Konsep dan Aplikasinya* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2004)

Sumber Lainnya

- Jessica Gani, “Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya”, *Jurnal E-Komunikasi* Vol. 2, 2014.
- Laksita Mayangsari, “Analisis Komunikasi Antarpribadi dalam Proses Pembelajaran *Lifskills* Antara Pengajar dan Peserta Didik Tuna Netra”, (Skripsi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Lampung, Bandar Lampung, 2017).
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana, Nomor 4 Tahun 2008, *Tentang Penyusunan Rencana Penanggulangan Bencana*, (2008).
- Undang-Undang No.24 tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana, pdf

Yanuar Herlambang, *"participatory culture dalam komunitas online sebagai representasi kebutuhan manusia"*. Jurnal Teknologi dan Informasi Vol. 2, 2014.

Wawancara Atau Surat

Arif Hardiyanto, Anggota Komunitas Sakai Sambayan, Wawancara dengan Penulis, Bandar Lampung, 15 Juli 2020

Jarna, Masyarakat Korban Bencana Tsunami, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Kania, Sekretaris Komunitas Sakai Sambayan, Wawancara dengan Penulis, Bandar Lampung, 15 Juli 2020

Lukman, Anggota Komunitas Sakai Sambayan, Wawancara dengan Penulis, Bandar Lampung, 15 Juli 2020

Ridho Aditya, Wakil Ketua Komunitas Sakai Sambayan, Wawancara dengan Penulis, Bandar Lampung, 15 Juli 2020

Rio Imanda, Kepala Desa, Wawancara dengan penulis, Desa Junjir, 1 Juli 2020

Rosmiyati, Aparatur Desa, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Rusli, Aparatur Desa, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Siti Aminah, Masyarakat Korban Bencana Tsunami, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Sulaiman, Masyarakat Korban Bencana Tsunami, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020

Yodistira, Ketua Komunitas Sakai Sambayan, Wawancara dengan Penulis, Bandar Lampung, 15 Juli 2020

Zakaria, Aparatur Desa, Wawancara dengan Penulis, Desa Kunjir, 1 Juli 2020