

**PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM KOORDINASI PELAKSANAAN
OPERASI PENCARIAN DAN PERTOLONGAN OLEH KANTOR
SAR (SEARCH AND RESCUE) MEDAN**

(Studi Deskriptif Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya KM. Kumala Endah)

SKRIPSI

OLEH :

SARIMAN SUTRISNO SITORUS

14.853.0082



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**PROSES KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM KOORDINASI PELAKSANAAN
OPERASI PENCARIAN DAN PERTOLONGAN OLEH KANTOR
SAR (SEARCH AND RESCUE) MEDAN**

(Studi Deskriptif Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya KM. Kumala Endah

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program

Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH :

SARIMAN SUTRISNO SITORUS

14.853.0082



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 28 Mei 2018





Sariman Sutrisno Sitorus
14.853.0082

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Komunikasi Organisasi Dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian dan Pertolongan Oleh Kantor SAR (*Search And Rescue*) Medan (Studi Deskriptif Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya KM. Kumala Endah)

Nama : Sariman Sutrisno Sitorus

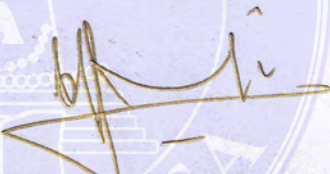
NPM : 14.853.0082

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prodi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Yan Hendra, M.Si
Pembimbing I


Drs. Bahrums Jamil, M.AP
Pembimbing II

Mengetahui :




Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus 28 Mei 2018

ABSTRAK

Proses Komunikasi Organisasi Dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian Dan Pertolongan Oleh Kantor SAR Medan (Studi Deskriptif Pencarian dan Pertolongan Korban Tenggelamnya KM Kumala Endah).

Proses komunikasi adalah proses yang menggambarkan kegiatan komunikasi antar manusia yang bersifat interaktif, relasional, dan transaksional dimana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan melalui media tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu. Pelaksanaan operasi SAR adalah menyangkut penyelamatan nyawa manusia saat musibah terjadi. Komunikasi organisasi dan koordinasi terlihat pada operasi SAR penanganan kasus tenggelamnya KM. Kumala Endah dimana jarak lokasi kejadian yang cukup jauh dari kantor SAR Medan, sedangkan komunikasi harus terus berjalan selama proses operasi SAR berlangsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis data secara deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh bagaimana proses komunikasi organisasi dalam koordinasi pelaksanaan operasi SAR yang dilakukan kantor SAR Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan koordinasi yang dilakukan kepala kantor SAR Medan dan tim rescuer kantor SAR Medan saat operasi penangan kasus tenggelamnya KM. Kumala Endah telah berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi tim SAR saat menangani kasus tenggelamnya KM. Kumala Endah yaitu masalah ombak yang besar, kotornya air laut yang mengurangi jarak pandang penyelam ketika menyelam mencari korban dan gangguan signal penerimaan melalui HT (*HandyTalk*) namun semuanya dapat diatasi dengan baik. Dengan demikian bahwa komunikasi organisasi pada kantor SAR Medan yang meliputi komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal telah dijalankan untuk menunjang keberhasilan operasi SAR KM. Kumala Endah.

Kata Kunci: Proses, Komunikasi Organisasi dan Koordinasi

ABSTRACT

Organizational Communication Process In Implementation Of Coordination Search And Rescue Operation By SAR Office Medan

(Descriptive Study of the search and rescue of the victims of KM Kumala Endah Sinking)

Communication process is a process that describes the inter-human communication activities that are interactive, relational, and transactional where communicators send messages to the communicant through a certain media with a specific purpose and purpose. The operation of SAR is related to saving human life when disaster occurs. Organizational communication and coordination seen in SAR operations handling sinking case of KM. Kumala Endah where the distance of the location of the event far enough from the SAR Medan office, while the communication must continue to run during the SAR operation process takes place. This research uses qualitative approach with descriptive data analysis method This approach was chosen because the researchers wanted to obtain how the process of organizational communication in coordinating the implementation of SAR operations conducted SAR Medan office. Data collection techniques used interviews, observation and documentation studies. The results showed that organizational communication and coordination conducted by the head of Medan SAR office and rescuer team SAR Medan office during the operation handling case sinking of KM. Kumala Endah has gone well. Constraints faced by SAR team when handling KM.Kumala Endah sinking case is a big wave problem, dirty sea water that reduces the divers's visibility when dive searching for victims and disruption of reception signal via HT (HandyTalk) but everything can be overcome well. Thus, organizational communication in Medan SAR office which includes vertical, horizontal and diagonal communication has been run to support the successful operation of SAR KM. Kumala Endah.

Keywords: Process, Organizational Communication and Coordination

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Proses Komunikasi Organisasi Dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian Dan Pertolongan Oleh Kantor SAR Medan (Studi Deskriptif pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya KM Kumala Endah).

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Program Ilmu Komunikasi (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan umur yang panjang, kesehatan dan kreativitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Mama tercinta dan almarhum Papa, dan keluarga ku tercinta, yang telah memberikan doa, kasih sayang dan didikannya yang membuat penulis merasa beruntung serta bahagia.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Effiati J.H, M.Si selaku Ketua program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Yan Hendra, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Pembimbing II, yang telah banyak memberikan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

7. Bapak Drs. Novri, MM selaku Sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Semua Mahasiswa/i kelas malam Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area stambuk 2014 yang telah banyak membantu dan memberi masukan pada skripsi ini
10. Bapak Budiawan, S.Sos, M.Si Kepala Kantor SAR Medan, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
11. Para Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
12. Saudara-saudara saya di NASIDA (Naposo Sitorus, Boru, Bere dan Ibebere Medan dan sekitarnya)
13. Saudara-saudara yang penulis sayangi Abangda Darwin Sitorus, Agave Sitorus dan Epta Wisuda Djaya Sitorus, S.Si, yang mendukung dan memberikan semangat kepada saya selama mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Medan, Mei 2018

Sariman Sutrisno Sitorus

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi	8
2.1.3 Proses Komunikasi	10
2.1.4 Hirarki Komunikasi	12
2.2 Organisasi	12
2.2.1 Pengertian Organisasi	12
2.2.2 Ciri-ciri Organisasi	14
2.2.3 Unsur-unsur Organisasi	14
2.2.4 Fungsi Organisasi	16
2.3 Komunikasi Organisasi	17
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	17
2.3.2 Aliran Informasi dalam Komunikasi Organisasi	18
2.3.3 Arus Informasi dalam Organisasi	20
2.4 Fungsi Komunikasi Organisasi	25
2.5 Media Komunikasi Organisasi	28
2.6 Macam-Macam Media Komunikasi Organisasi	28
2.7 Koordinasi	31
2.7.1 Pengertian Koordinasi	31

2.7.2	Ciri-Ciri Koordinasi	32
2.7.3	Tujuan Koordinasi	33
2.7.4	Unsur-Unsur Koordinasi	34
2.7.5	Indikator Koordinasi	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Instrumen Penelitian.....	35
3.3	Sumber Data.....	36
3.4	Teknik Analisis Data.....	38
3.5	Pengujian Kredibilitas Data	39
3.6	Kategorisasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1	Sejarah Singkat BASARNAS	42
4.1.2	Visi dan Misi BASARNAS.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi	44
4.1.4	Makna Logo BASARNAS.....	47
4.2	Gambaran Umum Informan	50
4.3	Hasil Penelitian	51
4.4	Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Komunikasi	11
Gambar 2.2	Penyebaran Pesan Secara Serentak	19
Gambar 2.3	Penyebaran Pesan Secara Berurutan	20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi kantor SAR Medan.....	44
Gambar 4.2	Logo BASARNAS	47
Gambar 4.3	Logo BASARNAS	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk yang hidup secara berkelompok dan bermasyarakat. Di dalamnya manusia menjalin hubungan dengan sesamanya. Seorang manusia membutuhkan manusia yang lainnya untuk melengkapi kehidupan dalam kebersamaan, sehingga hubungan antara sesama manusia tetap terjaga. Untuk itulah manusia perlu melakukan kegiatan komunikasi.

Komunikasi pada prinsipnya merupakan kebutuhan dasar manusia dalam mempengaruhi setiap tingkah laku manusia dalam organisasi, sebab komunikasi dalam organisasi dapat digunakan sebagai penggerak proses suatu organisasi. Komunikasi meliputi seluruh kegiatan dalam organisasi yang dapat menghasilkan suatu alat kerja yang penting dimana akan timbul saling pengertian serta kerjasama di antara anggota.

Komunikasi antara atasan dan bawahan atau bawahan dengan bawahan sering memberikan semangat kerjasama pada masing-masing individu. Komunikasi yang efektif menjadi perekat bagi anggota organisasi. Agar komunikasi berlangsung efektif, perlu dihindari hambatan-hambatan yang mungkin terjadi, diantaranya adalah perbedaan persepsi, prasangka, dan asumsi yang tidak benar. Konflik dalam organisasi akan membawa dampak iklim kerja yang tidak kondusif, dan akan berakibat menurunnya produktifitas kerja.

Organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu hirarki atau jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang

ditetapkan. Proses komunikasi dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai kehidupan organisasi yang efektif. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada setiap orang dalam suatu organisasi tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar.

Semua anggota dalam organisasi bukan sekedar kumpulan orang-orang yang bekerja untuk organisasi dan semuanya berpikiran rasional melainkan mereka adalah semua masyarakat dengan segala atributnya. Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Adapun penelitian yang akan dilakukan adalah menganalisis proses komunikasi organisasi dalam koordinasi pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan pada Kantor SAR Medan. Dengan adanya analisis ini, diharapkan masyarakat maupun instansi lainnya dapat mengetahui standar operasional prosedur kinerja Kantor SAR Medan dengan instansi atau organisasi terkait lainnya ketika akan, sedang berlangsung, dan pasca melakukan operasi pencarian pertolongan pada suatu musibah yang terjadi baik di darat, udara dan laut.

Badan Search and Rescue Nasional (BASARNAS) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang penyelamatan. Tentunya, keberadaan instansi ini memiliki berbagai upaya yang terwujud dalam program-

program kerja tersendiri. Berbagai program kerja yang direncanakan terwujud dalam berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan Kantor SAR Medan yakni dalam bentuk penyelamatan kepada masyarakat yang mengalami bencana, dan sebagainya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa eksistensi Kantor SAR Medan sebagai salah satu instansi pemerintah berorientasi pada terselenggaranya kehidupan masyarakat yang lebih baik.

Bertolak dari uraian sebelumnya maka dapat dikatakan, bahwa setiap pegawai atau anggota dalam sebuah organisasi memerlukan komunikasi agar setiap bagian dalam organisasi dapat berkoordinasi dan bekerja sebagaimana semestinya. Karena tanpa koordinasi yang tepat, maka organisasi kurang berfungsi dengan baik. Kemampuan setiap pegawai atau anggota dalam berkomunikasi pun sangat berpengaruh karena apabila ada keterbatasan dan kelemahan maka dapat berakibat fatal. Dalam setiap operasi yang dilakukan Kantor SAR Medan, kunci keberhasilan setiap operasi *Search And Rescue (SAR)* adalah komunikasi, yaitu penyebaran informasi yang efisien dan efektif. Sejak awal dimulainya sebuah operasi SAR, saat operasi berlangsung sampai operasi dinyatakan selesai, semuanya sangat bergantung pada komunikasi yang berlangsung. Setiap laporan musibah yang masuk baik lewat radio atau telepon segera ditanggapi dan dikonfirmasi kembali oleh operator radio dan kepala jaga harian.

Salah satu kasus yang sangat tergantung pada kegiatan komunikasi adalah kasus tenggelamnya KM. Kumala Endah di perairan Belawan. Dalam musibah tragis ini Tim SAR berhasil menyelamatkan 5 orang dari 14 korban dan

melakukan penyelaman untuk mencari 9 korban lain yang dinyatakan hilang pada KM. Kumala Endah. Laporan musibah yang masuk diterima 1 jam setelah kejadian dari bapak Muhammad Sofyan yang bertindak sebagai keagenan kapal yang datang langsung ke kapal KN SAR Nakula yang bersandar dipelabuhan Belawan kemudian dikonfirmasi dengan kepolisian setempat untuk dipastikan lalu mulai dilakukan pembagian tugas dan Tim SAR segera meluncur ke lokasi yakni Tim *rescuer* dari Kantor SAR Medan dan kapal KN SAR 203 dari Belawan. Selama operasi SAR berlangsung, komunikasi terus dilakukan dengan berbagai pihak terkait di sekitar tempat musibah untuk mendapat berbagai bantuan di antaranya Badan Penanggulangan Bencana Daerah Belawan, Polres Belawan, Kepolisian Air Belawan, Lantamal Belawan dan Brimob Polda Sumut. Lokasi kejadian yang letaknya jauh dari Kantor SAR menyebabkan kegiatan komunikasi adalah yang paling utama sebagai penunjang operasi SAR. Tentu saja kegiatan komunikasi yang dilakukan Kantor SAR Medan saat operasi SAR bukan tanpa hambatan. Dan jika ada hambatan tentunya akan sangat berpengaruh pada keberlangsungan operasi SAR itu sendiri. Kondisi kegiatan komunikasi dan koordinasi yang dibangun di dalam lingkungan Kantor SAR Medan perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui bentuk komunikasi dan hambatan yang didapat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Proses Komunikasi Organisasi Dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian Dan Pertolongan Oleh Kantor SAR Medan (Studi Deskriptif pencarian dan pertolongan korban tenggelamnya KM Kumala Endah).**

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah penjelasan tentang proses komunikasi organisasi dalam pelaksanaan koordinasi operasi pencarian dan pertolongan oleh kantor SAR Medan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana proses komunikasi organisasi dalam koordinasi pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan oleh Kantor SAR Medan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses komunikasi organisasi dalam pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan oleh kantor SAR Medan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis maupun praktis sebagai berikut :

2.a Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah penelitian bidang komunikasi, khususnya bidang komunikasi organisasi dalam koordinasi kerja.

2.b Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak terkait dan membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas proses komunikasi dalam koordinasi kerja.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Komunikasi merupakan kebutuhan dasar manusia sebagai alat untuk bertukar pesan antar individu. Hal ini memungkinkan adanya suatu penyebaran informasi dari komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan sebagai penerima pesan. Komunikasi sendiri bisa dilakukan secara verbal maupun non verbal. Secara verbal bisa melalui perbincangan secara langsung antar personal maupun menggunakan media, tergantung tujuan dari komunikasi tersebut.

Salah satu model komunikasi yang paling tua adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell. Harold Lasswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu dijawab dalam proses komunikasi, yaitu *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in wichchannel* (dalam media apa), *to whom* (kepada siapa), dan *what effect* (apa efeknya) Melihat pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, hal ini tidak terlepas dari peran dan fungsinya di dalam masyarakat. (Aini & Hermawati, 2017)

2.1.2 Unsur- Unsur Komunikasi

Perkembangan terakhir adalah munculnya pandangan dari Joseph de Vito, K.Sereno dan Erika Vora dalam (Oktavia, 2017) yang menilai faktor lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung terjadinya proses komunikasi.

a. Sumber (*Source*)

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga. Sumber sering juga disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encode*.

b. Pesan (*Message*)

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information*.

c. Media (*Channel*)

Media yang dimaksud di sini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi pancaindera dianggap sebagai media komunikasi. Dalam komunikasi massa,

media adalah alat yang dapat menghubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, dimana setiap orang dapat melihat, membaca dan mendengarnya. Media dalam komunikasi massa dapat dibedakan kedalam dua kategori, yakni media cetak dan media elektronik. Media cetak seperti halnya surat kabar, majalah, buku, leaflet, brosur, stiker, buletin, hand out, poster, spanduk, dan sebagainya. Sedangkan media elektronik antara lain: radio, film, televisi, video recording, komputer, electronic board, audio cassette dan sebagainya.

d. Penerima (*Receiver*)

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa saja satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang seringkali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran.

e. Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku

seseorang, karena pengaruh juga bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f. Umpan balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi, sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya, sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum ke tujuan. Hal-hal seperti ini menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.1.3 Proses Komunikasi

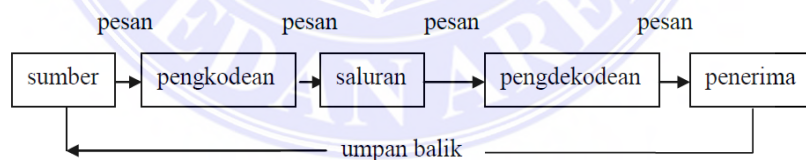
Yang dimaksud dengan proses komunikasi adalah proses yang menggambarkan kegiatan komunikasi antar manusia yang bersifat interaktif, relasional, dan transaksional dimana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan melalui media tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu. Sejalan

dengan pendapat Gibson (1994) proses komunikasi terdiri dari lima unsur yakni: Komunikator, pesan, perantara, penerima, dan balikan.

Adapun Lasswell (1984), yaitu orang pertama yang mengajukan model proses komunikasi membuat formula sebagai berikut: Siapa, mengatakan apa, bagaimana caranya, kepada siapa, dan apa hasilnya.

Sementara Berlo (1960) menggambarkan proses komunikasi terdiri dari tujuh elemen yakni:

- 1) Sumber komunikasi
- 2) Pengkodean
- 3) Pesan
- 4) Saluran
- 5) Pengdekodean
- 6) Penerima, dan
- 7) Umpan balik.



Gambar 2.1. Proses Komunikasi

Dalam konteks organisasi, proses komunikasi di atas yang digambarkan lewat model dapat disimpulkan bahwa, komunikasi merupakan aktivitas yang menghubungkan antarmanusia dan antar kelompok dalam sebuah organisasi. Komunikasi antar individu dan kelompok/tim dalam organisasi menciptakan

harapan. Harapan ini kemudian akan menghasilkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban untuk mencapai tujuan bersama/organisasi. Agar pimpinan dapat mempengaruhi dan memotivasi para pekerja/karyawan agar secara bersama-sama mewujudkan tujuan organisasi maka perlu dikembangkan sistem komunikasi yang efektif. Apabila komunikasi efektif, ia dapat mendorong timbulnya prestasi kerja dan kemudian akan memunculkan kepuasan kerja.(Lubis, 2008)

2.1.4 Hirarki Komunikasi

Menurut Stephen W. Littlejohn dalam bukunya “*Teorisof Human Communicaton*”,(2009 : edisi 9) hierarki komunikasi dibagi atas:

1. Komunikasi interpersonal (komunikasi individu yang terjadi antar manusia dengan media tatap muka).
2. Komunikasi kelompok (Proses komunikasi antar manusia dalam sebuah group atau kelompok kecil)
3. Komunikasi organisasi (Proses komunikasi antara manusia yang terjadi dalam sebuah organisasi atau kelompok kerja).

2.2 Organisasi

2.2.1 Pengertian Organisasi

Organisasi itu merupakan sistem yang terbuka, menciptakan sebuah komunikasi antara satu sama lain untuk bertukar pesan dengan anggotanya. Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai penyampaian pesan, ide-ide dan informasi supaya mendapatkan timbal balik untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah diterapkan.

Organisasi bisa terbentuk dengan adanya sebuah komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin ada sistem sosial atau organisasi. Komunikasi dapat berlangsung sebagai pengintegrasian unsur-unsur yang menjadikan sebuah komponen sistem yang dinamis . Seperti yang dijelaskan Yarosca dalam (Rahmawati, 2017 : 3-4) bahwa organisasi tidak akan bertahan jika tidak terjalin komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Dengan adanya komunikasi dalam organisasi akan membuat hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Jika hubungan antara atasan dan bawahan baik berarti akan menimbulkan hal baik, begitu sebaliknya. Didalam lingkungan kerja, suatu organisasi merupakan suatu sistem yang terbuka yang kompleks yang bisa dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik itu lingkungan internal maupun eksternal. Didalam organisasi para pegawai sudah mempunyai bagian dan tugasnya masing-masing. Pegawai mempunyai posisi atau suatu jabatan yang berbeda, dengan jabatan yang berbeda-beda tentu akan menimbulkan pengaruhnya yang berbeda. Dengan melakukan pertukaran pesan yang dilakukan oleh para pegawai melalui sistem jaringan komunikasi dapat membentuk manajemen pekerja yang dapat menciptakan struktur organisasi kerja.

Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi akan ditentukan oleh sejauh mana pemahaman dan penerimaan pegawai tentang tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan tujuan organisasi adalah suatu target yang hendak dicapai oleh organisasi untuk kurun waktu tertentu. (Rahmawati, 2017)

2.2.2 Ciri-ciri Organisasi

Ada beberapa hal yang mencirikan suatu kegiatan dikatakan sebagai suatu organisasi :

1. Terdiri dari pada dua orang atau lebih yang dapat saling mengenal satu sama lain. Sehingga dapat membentuk suatu komunikasi antara pimpinan dengan bawahannya dalam berorganisasi.
2. Adanya jabatan dan kegiatan yang berbeda-beda, tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang kemudian akan membentuk suatu kerjasama.
3. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam berorganisasi, disinilah control manajer paling utama.
4. Adanya tujuan yang ingin dicapai, baik tujuan untuk lingkungan organisasi tersebut maupun lingkungan sekitarnya. Karena suatu organisasi dapat dikatakan sukses apabila ia tidak hanya memberi manfaat bagi orang didalamnya akan tetapi juga memberikan manfaat bagi orang disekitarnya (diluar organisasi tersebut).

2.2.3 Unsur-unsur Organisasi

Secara sederhana organisasi memiliki lima unsur, yaitu ada orang, ada kerjasama, ada tujuan bersama, lingkungan dan kekayaan alam. dimana kelimanya saling terkait atau saling berhubungan sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh.

Adapun unsur-unsur organisasi secara terperinci adalah:

1. Personal (*Man*)

Seperti seorang manajer atau ketua sebagai pengontrol utama dalam sistematisasi organisasi, adapula seorang wakil manajer yang tugasnya dibawahi secara langsung oleh manajer dan ia juga dapat menjadi seorang manajer apabila dalam kondisi tertentu dan terakhir juga terdapat orang – orang pendukung dalam membantu kinerja manajer maupun wakilnya (pekerja). Ketiganya memiliki kesamaan dalam hal pemberian kontribusinya seperti pemikiran, tenaga, dan hal yang berkaitan dengan berlangsungnya organisasi. Semua itu secara bersama-sama merupakan kekuatan manusiawi (*man power*) organisasi.

2. Kerjasama (*Team Work*)

Kegiatan yang dilakukan secara bersama – sama dalam mencapai suatu tujuan bersama.

3. Tujuan Bersama

Rencana kedepan yang menggambarkan mengenai apa yang ingin diraih sesuai dengan prosedur, program, pola (*network*), kebijaksanaan (*policy*), strategi, anggaran (*budgeting*), dan peraturan-peraturan (*regulation*) yang telah disepakati secara bersama – sama.

4. Lingkungan (*Environment*)

Faktor lingkungan juga dapat mempengaruhi berlangsungnya suatu organisasi seperti keadaan sosial, budaya, ekonomi, dan teknologi.

Termasuk dalam unsur lingkungan, antara lain :

- a. Kondisi atau situasi berpengaruh terhadap daya gerak kehidupan organisasi, karena kondisi atau situasi akan selalu mengalami perubahan.
- b. Tempat atau lokasi, sangat erat hubungannya dengan masalah komunikasi dan transportasi yang harus dilakukan oleh organisasi.

5. Kekayaan Alam

Yang termasuk dalam kekayaan alam ini misalnya keadaan iklim, udara, air, cuaca (geografi, hidrografi, geologi, klimatologi), flora dan fauna.

2.2.4 Fungsi Organisasi

Dalam mencapai maksud dan tujuan organisasi, ada 4 (empat) fungsi organisasi yang sangat perlu diperhatikan berkaitan dengan manajemen organisasi, yakni :

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (pengaturan)
- c. *Accounting* (pelaporan)
- d. *Controlling* (pengawasan)

Organisasi membutuhkan perencanaan yang matang dalam menjalankan kegiatannya. Perencanaan dapat di musyawarahkan oleh seluruh anggota organisasi. Untuk mewujudkan perencanaan dibutuhkan pengaturan *job disk* masing-masing anggota untuk mempermudah jalannya organisasi. Pelaporan dan pengawasan adalah fungsi penunjang agar tujuan organisasi dapat tercapai.

2.3 Komunikasi organisasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Dalam R. Wayne Pace dan Don F. Faules (2006) menjabarkan bahwa definisi komunikasi organisasi dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu definisi subjektif dan definisi objektif. Keduanya memiliki ciri khas masing-masing.

Komunikasi organisasi dalam perspektif subyektif adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Pada perspektif ini yang ditekankan adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Sedangkan dalam perspektif objektif adalah kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. pada perspektif ini yang lebih ditekankan adalah pada komunikasi sebagai suatu alat yang memungkinkan orang beradaptasi dengan lingkungan mereka.

Jika R. Wayne memandang komunikasi organisasi dalam dua perspektif, lain halnya dengan Redding dan Sabron yang dikutip oleh Arni Muhammad (2007) menurut mereka “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dengan bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward, komunikasi upward, dan lain-lain.

Hampir sama dengan Redding dan Sanborn, Joseph Devito yang dikutip oleh Soleh Soemirat (2000), dalam buku komunikasi organisasional menyatakan bahwa “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi”.

Dari ketiga pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses komunikasi di dalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut.

Price 1997 (Muhammad, 2014:107-108) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai derajat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi untuk anggota dan di antara anggota organisasi. Komunikasi Internal di dalam organisasi adalah komunikasi antara pimpinan dengan komunikan yang berada di dalam organisasi, yakni para pegawai secara timbal balik. komunikasi internal di dalam organisasi terbagi menjadi 2 alur komunikasi :

1. Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah yaitu antara pimpinan dan bawahan, komunikasi dari bawah ke atas yaitu antara bawahan ke atasan.
2. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang sifatnya mendatar atau sejajar di antara pekerja satu dengan pekerja yang lainnya dalam satu organisasi.

2.3.2 Aliran Informasi dalam Komunikasi Organisasi

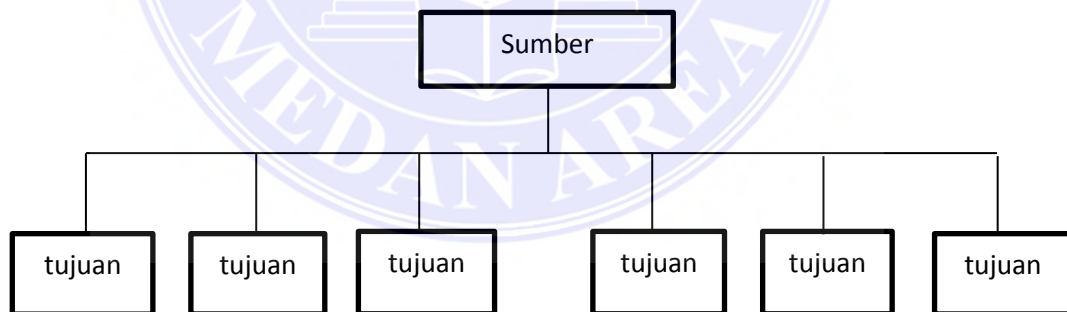
Informasi tidak bergerak dengan sendirinya, kenyataannya informasi dialirkan oleh komunikator kepada komunikan. Dealam penyampaian informasi tersebut merupakan tantangan besar karena mungkin saja terjadi distorsi ditengah jalan. Dalam suatu organisasi dalam bentuk perusahaan, aliran komunikasi yang

digunakan menentukan informasi tersebut tepat sasaran dan dapat dipahami secara “sama” oleh semua pihak.

Menurut Guetzzkow (R. Wayne Pace dan Don F. Faules, 2006) menyatakan bahwa “aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara : serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara ini.

1. Penyebaran pesan serentak

Pada zaman sekarang, penyebaran pesan serentak di perusahaan besar mudah dilakukan. Karena banyak teknologi yang memudahkan manusia dalam menjalankan aktifitasnya. Sebut saja messin fax, internet, telepon, dan lain-lain. Penyebaran pesan secara serentak mungkin suatu cara yang lebih umum, lebih efektif dan lebih efisien daripada cara lainnya untuk melancarkan aliran informasi dalam suatu organisasi.

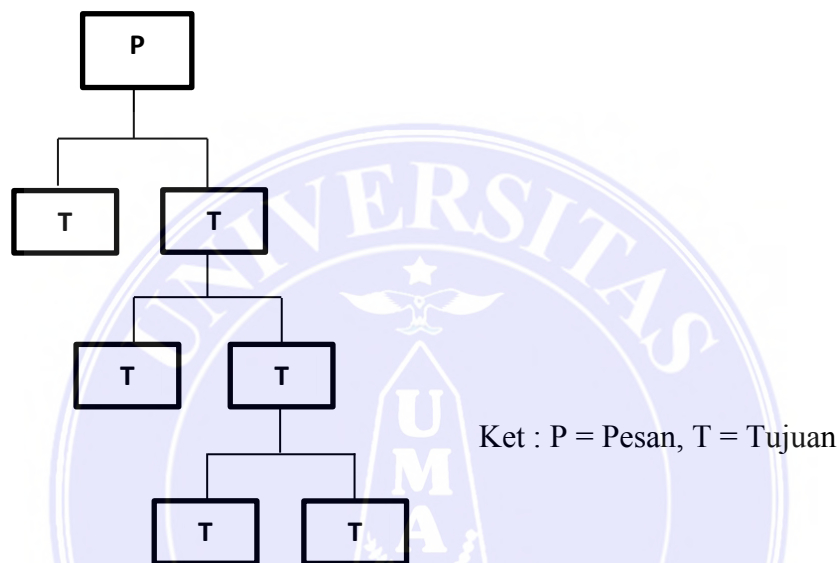


Gambar 2.2 Penyebaran Pesan Secara Serentak

2. Penyebaran pesan secara berurutan

Dalam buku Komunikasi Organisasi karya Abdullah Masmuh menjelaskan bahwa penyebaran pesan secara berurutan disampaikan secara bertahap. Bertahap disini maksudnya adalah sesuai dengan struktur

organisasi dalam perusahaan. Aliran informasi ini memperlambat laju informasi yang akan disampaikan pada semua pihak yang berada di dalam organisasi tersebut. Maka individu cenderung menyadari adanya informasi pada waktu yang berlainan. Karena adanya perbedaan dalam menyadari informasi tersebut, mungkin timbul masalah dalam koordinasi.



Gambar 2.3 Penyebaran Pesan Secara Berurutan

2.3.3 Arus Informasi dalam Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi adalah unsur terpenting, karena komunikasi ada interaksi sosial yang ditandai adanya pertukaran makna untuk menyatukan perilaku atau tindakan setiap individu.

Dengan adanya komunikasi maka akan memudahkan pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada karyawan guna mencapai tujuan utama organisasi. Selain itu juga akan memudahkan anggota dalam menyampaikan gagasan atau bahkan keluhan kepada pimpinan. Hal ini penting juga untuk dapat

meningkatkan loyalitas dan totalitas mereka dalam bekerja, jika keluhan dan gagasan mereka ditanggapi dengan bijak.

Dalam berkomunikasi terdapat arus informasi yang perlu diperhatikan, untuk itu akan dibahas berdasarkan tempat dimana khalayak sasaran berada, yaitu komunikasi internal, komunikasi diagonal, komunikasi eksternal.

1. Komunikasi internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi didalam organisasi. Dalam penerapan komunikasi beragam karena sesuai dengan struktur organisasi. Komunikasi dalam organisasi bisa terjadi diantara orang yang memiliki level kepangkatan yang sama, diantara pimpinan dan bawahan, dan lain-lain.

Berdasarkan alur komunikasi yang terjadi di dalam organisasi, maka komunikasi internal terbagi 4 (empat) jalur yaitu vertical, horizontal, diagonal dan grapevine.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah arah arus komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Pada *downward communication*, pimpinan menyampaikan pesan kepada bawahan. Alur ini memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pemberian atau penyampaian instruksi kerja, bentuknya perintah, arahan, penerangan, manual kerja dan uraian tugas
2. Penjelasan dari pimpinan mengenai mengapa suatu tugas perlu dilaksanakan. Hal ini ditunjukkan agar pekerja mengetahui bagaimana tugas-

tugas berkaitan dengan tugas dan posisi yang lain di organisasi dan mengapa mereka mengerjakan tugas tersebut

3. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku seperti bagaimana waktu kerja, cara pengaturan gaji, asuransi kesehatan, dan lain-lain.
4. Penyampaian informasi mengenai bagaimana penampilan pekerja, baik itu penampilan fisik maupun penampilan kemampuan menjalankan pekerjaan dan memperlihatkan daya tahan dalam keberhasilan kerja.
5. Pemberian informasi bagaimana mengembangkan misi perusahaan.
6. Selain di atas, komunikasi juga mengalir dari bawahan ke atasan atau upward communication. Metode yang digunakan dalam penyampaian informasi bisa dengan lisan, tulisan, gambar, skema atau kombinasi diantara semuanya.

Metode *upward communication* memiliki beberapa fungsi, yaitu :

- a. Penyampaian informasi mengenai pekerjaan yang sudah dan yang belum selesai dilaksanakan.
- b. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan.
- c. Membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yaitu arus informasi yang terjadi secara mendatar atau sejajar di antara pekerja dalam satu unit. Menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2000) tujuan dari arus informasi ini antara lain :

1. Mengkoordinasikan pengerjaan tugas

2. Bertukar informasi dalam rencana dan kegiatan
3. Mengatasi masalah
4. Mendapatkan pemahaman bersama
5. Memusyawarahkan, negosiasi, dan menengahi perbedaan
6. Membangun dukungan interpersonal

Dalam penerapan jalur komunikasi horizontal banyak metode yang digunakan para karyawan, misalnya percakapan pada saat istirahat, percakapan melalui telepon, menggunakan memo, dengan diadakannya rapat diantara para karyawan yang sejajar kedudukannya, dan lain-lain.

c. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang terjadi di dalam sebuah organisasi diantara seorang dengan orang lain yang satu sama lain berbeda dalam kedudukannya dan bagian. Dalam komunikasi ini tidak ada perintah maupun pertanggung jawaban, biasanya hanya menyampaikan ide.

Komunikasi diagonal diperlukan khususnya bagi para pekerja pada level bawah guna menghemat waktu. Dalam penggunaan alur ini diperlukan dua syarat yakni :

- a. Setiap pekerja melakukan komunikasi secara diagonal harus memperoleh izin dari atasan langsung.
- b. Setiap pekerja menggunakan komunikasi diagonal harus menginformasikan hasil yang dicapai ke atasan langsung.

d. *Grapvine*

Grapvine adalah perkataan Inggris untuk tanaman anggur dan karena tanaman ini menjalar tanpa arah dan bentuk tertentu, kadang-kadang seperti spiral dan lingkaran yang kait mengait maka perkataan inilah yang dipilih untuk sistem komunikasi informal.” “*Grapvine* biasanya disebut juga sebagai rumors.” Komunikasi ini bebas hambatan karena berlangsung dari mulut ke mulut, selain itu informasi yang disampaikan sering kali tidak lengkap yang memungkinkan disalah artikan, namun begitu umumnya 75% sampai 90% pesan *grapvine* akurat yang berkaitan dengan situasi tempat kerja.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara orang-orang yang berada di dalam dengan khalayak di luar organisasi. Adapun tujuan utama dilaksanakan komunikasi eksternal oleh sebuah organisasi adalah :

- 1) Untuk membina dan memelihara hubungan baik
- 2) Untuk menciptakan opini publik yang menguntungkan
- 3) Untuk memelihara dan menjaga citra organisasi tetap positif.
- 4) Manajemen (masuk dalam peraturan untuk menyusun kebijakan)
- 5) Relasi dengan instansi atau organisasi lain nya
- 6) Aktifitas segala macam kegiatan yang berhubungan dengan organisasi atau operasional organisasi
- 7) Kegiatan dalam mengadakan informasi/ pengumuman
- 8) Presentasi, representasi, partisipasi dalam organisasi

Komunikasi eksternal adalah komunikasi dengan pihak luar, antar organisasi. Komunikasi eksternal dilakukan menurut kelompok sasaran berdasarkan relasi yang harus dibangun, harus dibina secara terus menerus yaitu :

1. Hubungan dalam lingkungan
2. Hubungan dengan instansi pemerintah
3. Hubungan dengan pers

Jadi, komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal balik yaitu komunikasi dari organisasi ke publik dan publik ke organisasi. Komunikasi dari organisasi ke publik pada umumnya bersifat informatif yang dibuat sedemikian rupa sehingga publik merasa ada keterlibatan dan setidaknya-tidak-nya terjadi hubungan batin.

2.4 Fungsi Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang begitu besar, bayangkan jika dalam suatu organisasi para anggota tidak saling berkomunikasi, pastinya tujuan-tujuan yang diharapkan tidak akan pernah tercapai atau mungkin organisasi tersebut tidak akan berdiri lama.

Dalam Burhan Bungin (2007) mengutip pernyataan Sandjaja yang mengatakan bahwa “dalam suatu organisasi, baik yang berorientasi untuk menarik keuntungan maupun yang tidak menarik keuntungan, memiliki empat fungsi organisasi diantaranya adalah :

a. Fungsi Informatif

Organisasi dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi.

Dimana seluruh anggota dalam organisasi berharap dapat memperoleh

informasi yang banyak , lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Karena pekerjaan yang dilakukan secara sukarela akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dengan baik. Ada dua komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi dan laporan kemajuan organisasi, juga saluran komunikasi informal. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Stephen P. Robbins (2002) memiliki pendapat juga mengenai fungsi komunikasi dalam organisasi. Keempat fungsi tersebut adalah :

1) Fungsi Kendali.

Komunikasi berfungsi mengendalikan tingkah laku anggota organisasi dalam beberapa acara. Organisasi mempunyai otoritas hirarki dan pedoman resmi dimana anggota-anggotanya diwajibkan mematuhi.

2) Motivasi

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang dibawah standar.

3) Pernyataan Emosi

Bagi karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama bagi interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan suatu mekanisme mendasar dimana para anggotanya dapat mengungkapkan dan melukiskan perasaan kecewa dan rasa puas mereka. Oleh karenanya, komunikasi adalah jalan untuk menyatakan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4) Informasi

Fungsi yang terakhir adalah fungsi informasi, komunikasi berfungsi memberikan informasi bagi perseorangan atau kelompok untuk membuat keputusan dengan menyertakan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan.

Dari keempat fungsi menurut Stephen, tidak ada satupun dari keempat fungsi tersebut yang tampak lebih menonjol dari lainnya. Untuk melaksanakannya

secara efektif, kelompok perlu menjaga beberapa bentuk pengendalian terhadap anggota-anggotanya, mendorong mereka untuk melaksanakannya, menyediakan media untuk mengungkapkan emosi, dan membuat pilihan, memang jika kita perhatikan, setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam kelompok atau organisasi menampilkan satu atau lebih dari keempat fungsi yang ada.

Dalam organisasi, antar manusia berkomunikasi dengan manusia lainnya atau disebut juga komunikasi antarpribadi. Adapun fungsi komunikasi antarpribadi adalah berusaha meningkatkan hubungan insani (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

2.5 Media Komunikasi Organisasi

Menurut Drs.Ig Wursanto (2005), media komunikasi organisasi adalah media yang digunakan dalam komunikasi organisasi yang jangkauannya terbatas dalam Kantor dan organisasi saja. Jenis yang dipergunakan tergantung pada bentuk atau jenis komunikasi, apakah secara langsung atau tidak. Media yang dipergunakan dalam komunikasi organisasi pada umumnya yaitu surat, telepon, pertemuan, wawancara dan kunjungan.

2.6 Macam-Macam Media Komunikasi

Komunikasi formal dalam organisasi dapat menggunakan media komunikasi agar informasi yang disampaikan lebih efisien. Ada banyak media yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dalam organisasi, namun secara garis

besar media komunikasi organisasi terbagi menjadi media elektronik dan media non elektronik.

Media komunikasi elektronik yang biasa digunakan dalam organisasi adalah :

1. Telepon, media ini sering digunakan karena paling mudah dan informasi yang disampaikan dapat disampaikan secara jelas
2. *E-mail*, media ini sering digunakan untuk mengirim data baik dengan kapasitas besar ataupun kecil secara cepat walau dari jarak jauh
3. Group dalam media *online*, media ini biasa digunakan untuk menyampaikan informasi dengan jumlah penerima lebih dari satu dan dapat diterima secara bersamaan.

Sedangkan media komunikasi non elektronik yang biasa digunakan dalam organisasi diantaranya adalah :

a. Rapat

Media komunikasi yang melibatkan khalayak dalam jumlah banyak. Rapat biasanya digunakan untuk membeicarakan hal-hal penting yang dihadapi suatu organisasi

b. Surat

Merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting dalam sebuah organisasi. Banyak informasi yang keluar masuk organisasi melalui media surat, karena surat merupakan media komunikasi yang efektif apabila yang terkait tidak dapat berhubungan secara langsung atau lisan

c. Memo dan instruksi tertulis

Memo dan instruksi tertulis merupakan media yang banyak digunakan oleh organisasi. Memo adalah catatan singkat yang dapat diketik maupun ditulis dengan tangan. Pesan yang disampaikan dapat ditujukan kepada bagian atau karyawan lain dalam organisasi. Memo isinya bermacam-macam, dapat berupa rencana kebijakan atau pesan-pesan harian saja.

d. Papan pengumuman dan poster

Papan pengumuman dan poster memiliki fungsi menyampaikan informasi yang menyangkut sejumlah besar karyawan dan ditujukan untuk banyak karyawan. Biasanya informasi yang disampaikan meliputi peringatan tentang cara kerja yang efisien dan menjamin keamanan kerja serta tersedianya peralatan keamanan, dll.

e. Kotak saran

Media ini memiliki fungsi menyediakan data yang cukup memadai untuk mendorong produktivitas dan menjamin kepuasan kerja karyawan. Media ini biasanya digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai pertanyaan, keluhan dan komentar dari karyawan.

Penyampaian informasi melalui media komunikasi formal dapat berbentuk lisan maupun tertulis atau bersifat satu arah maupun dua arah. Penggunaan media tidak memiliki ketentuan yang tetap, namun tergantung dari anggota organisasi ingin menggunakan media apa sesuai dengan kesepakatan dan kebutuhan para anggota. Media digunakan untuk lebih menghemat waktu, tenaga dan *cost*.

2.7 Koordinasi

2.7.1 Pengertian Koordinasi

Koordinasi berasal dari kata *coordination*, *co* dan *ordinare* yang berarti *to regulate*. Dari pendekatan empirik yang dikaitkan dengan etimologi, koordinasi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang sederajat (*equal in rank or order, of the same rank or order, not subordinate*) untuk saling memberi informasi dan mengatur (menyepakati) hal tertentu (Ndraha,2003:290)

Secara normatif, koordinasi diartikan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyetarakan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu. Sedangkan secara fungsional, koordinasi dilakukan guna untuk mengurangi dampak negatif spesialisasi dan mengefektifkan pembagian kerja (Ndraha, 2003:290)

Menurut Ndraha dalam bukunya yang berjudul *Kybernology* (2003:291) :

Koordinasi dapat diidentifikasi sebagai proses penyepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga di sisi yang satu semua kegiatan atau unsur itu terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan yang satu tidak merusak keberhasilan yang lain.

Menurut Leonard D. White (dalam Inu Kencana, 2011:33) :

“Koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian, dan usaha menggerakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada yang cocok, sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil”

Koordinasi menurut Awaluddin Djamin dalam Hasibuan (2011:86) diartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi , saling membantu dan

saling melengkapi. Dengan demikian koordinasi dapat diartikan sebagai suatu usaha yang mampu menyelaraskan pelaksanaan tugas maupun kegiatan dalam suatu organisasi.

Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling berhubungan karena koordinasi hanya dapat tercapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk administrasi yang membantu tercapainya koordinasi. Oleh karena itu dikatakan bahwa hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) adalah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdaya guna (efektif dan efisien). Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (unit-unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa koordinasi proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur (yang terlibat dalam proses) pemerintahan yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan antar pemerintah yang diperintah, sehingga disatu sisi semua kegiatan dikedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain.

2.7.2 Ciri-Ciri Koordinasi

Menurut Handyaningrat (1989:118) menjelaskan ciri-ciri koordinasi adalah sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan. Oleh karena itu koordinasi adalah menjadi wewenang dan tanggung jawab daripada pimpinan. Dikatakan bahwa pimpinan berhasil, karena ia telah melakukan koordinasi dengan baik.
- b. Koordinasi adalah suatu usaha kerjasama. Hal ini disebabkan karena kerjasama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi dengan sebaik-baiknya.
- c. Koordinasi adalah proses yang terus menerus (*continues process*). Artinya suatu proses yang berkesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
- d. Adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur. Hal ini disebabkan karena koordinasi adalah konsep yang diterapkan didalam kelompok, bukan terhadap usaha individu tetapi sejumlah individu yang bekerjasama di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
- e. Konsep kesatuan tindakan adalah inti daripada koordinasi. Hal ini berarti bahwa pimpinan harus mengatur usaha-usaha/tindakan-tindakan daripada setiap kegiatan individu sehingga diperoleh adanya keserasian di dalam sebagai kelompok dimana mereka bekerjasama.
- f. Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama (*common purpose*). Kesatuan usaha/tindakan meminta kesadaran/pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok dimana mereka bekerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa koordinasi memiliki ciri yaitu suatu proses dalam melakukan kerjasam yang merupakan konsep kesatuan tindakan yang dilakukan secara teratur dan tanggung jawab terletak pada pimpinan.

2.7.3 Tujuan Koordinasi

Tujuan Koordinasi menurut Taliziduhu Ndraha dalam bukunya yang berjudul *Kybernology* (2003:295), yaitu :

1. Menciptakan dan memelihara efektivitas organisasi setinggi mungkin melalui sinkronisasi, penyelesaian, kebersamaan, dan kesinambungan, antar berbagai dependen suatu organisasi.
2. Mencegah konflik dan menciptakan efisiensi setinggi-tingginya setiap kegiatan independen yang berbeda-beda melalui kesepakatan-kesepakatan yang mengikat semua pihak yang bersangkutan.
3. Menciptakan dan memelihara iklim dan sikap saling responsif-antisipatif di kalangan unit kerja interindependen dan independen yang berbeda-beda, agar keberhasilan unit kerja yang satu tidak rusak oleh keberhasilan unit kerja yang lain, melalui jaringan informasi dan komunikasi efektif.

2.7.4 Unsur-unsur koordinasi

Unsur-unsur koordinasi menurut Inu Kencana (2002:168) adalah sebagai berikut :

1. Pengaturan
2. Sinkronisasi
3. Kepentingan Bersama
4. Tujuan Bersama

2.7.5 Indikator Koordinasi

Menurut Handyaningrat (1989:80), koordinasi dalam proses manajemen dapat diukur melalui indikator :

1. Komunikasi
 - a. Ada tidaknya informasi
 - b. Ada tidaknya alur informasi
 - c. Ada tidaknya teknologi informasi
2. Kesadaran Pentingnya Koordinasi
 - a. Tingkat pengetahuan pelaksana terhadap koordinasi
 - b. Tingkat Ketaatan terhadap hasil koordinasi
3. Kompetensi Partisipan
 - a. Ada tidaknya pejabat berwenang terlibat
 - b. Ada tidaknya ahli di bidang pembangunan yang terlibat
4. Kesepakatan, Komitmen, dan Insentif Koordinasi
 - a. Ada tidaknya bentuk kesepakatan
 - b. Ada tidaknya pelaksana kegiatan
 - c. Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar kesepakatan
 - d. Ada tidaknya insentif bagi pelaksana koordinasi
5. Kontinuitas Perencana
 - a. Ada tidaknya umpan balik dari obyek dan subyek pembangunan
 - b. Ada tidaknya perubahan terhadap hasil kesepakatan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif, sedangkan metodenya adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskrip siberupa kata-kata (baik tertulis maupun lisan). Metode penelitian kualitatif ini dipilih karena dapat menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden serta lebih peka dan dapat menyesuaikan diri dengan pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2000:183).

Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada didalam kehidupan masyarakat yang menjadi objek dalam penelitian ini dan berupaya untuk menarik realitas itu ke permukaan sehingga terlihat bagaimana realitas sosial yang sebenarnya ada dan sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat (Bungin, 2007:41).

3.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sukardi (2012: 256) mengemukakan bahwa instrument penelitian berguna untuk memperoleh data yang diperlukan ketika peneliti saat melakukan pengumpulan informasi di lapangan. Instrument yang digunakan dalam penelitian

ini adalah lembar observasi, kamera *handphone* untuk metode observasi serta pedoman wawancara untuk metode wawancara.

Penelitian ini dilaksanakan Di Kantor SAR Medan, jln Jamin Ginting no.99 Km. 13,5 Medan Tuntungan, Kota Medan, Sumatera Utara dan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai April 2018.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Informan kunci (*Key Informan*) adalah Kepala kantor SAR Medan
- 2) Informan Utama adalah Komandan Tim Rescue kantor SAR Medan dan Petugas siaga radio dan komunikasi kantor SAR Medan.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Menurut Arikunto (2006: 129) sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini disesuaikan dengan focus dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif sampel sumber data dipilih, dan mengutamakan perspektif *emic*, artinya mementingkan pandangan informan, yakni bagaimana mereka memandang dan menafsirkan dunia dari pendiriannya. Peneliti tidak bisa memaksakan kehendak nya untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Sumber data yang diperoleh dibagi menjadi dua tipe yaitu :

a. Data primer

yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui instrument penelitian berbentuk pedoman wawancara yaitu suatu alat pengumpulan data dengan

memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi guna mendapatkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan

b. Data sekunder

yaitu data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelitian kepustakaan ditekuni.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi menurut Husain dan Setiady (2011 : 52) adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan peneliti. Hal-hal yang diamati dari petugas siaga radio dan komunikasi dan rescuer kantor SAR Medan yang menjadi subjek penelitian mencakup :

- 1) Kegiatan-kegiatan yang dilakukan
- 2) Bahasa yang digunakan formal atau informal
- 3) Media yang digunakan untuk berinteraksi atau komunikasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan observasi partisipatif.

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2004 : 186). Dalam penelitian ini penulis akan melakukan

wawancara mendalam dengan pegawai kantor SAR Medan sebagai narasumber secara langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Sugiyono (2012 : 240), mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi ini penulis gunakan untuk mendapatkan data profil Kantor SAR Medan dan dokumentasi berupa foto dan video pada saat wawancara.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif, yaitu dengan menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan lalu dilakukan analisis terhadap permasalahan yang telah dilakukan sebelumnya. Menurut Moleong (2004 : 247) proses analisis data di mulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Data-data yang di peroleh kemudian dianalisis berdasarkan kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta-fakta, data dan informasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti kemudian diambil kesimpulan dari peneliti.

3.5 Pengujian Kredibilitas Data

Pengujian kredibilitas disebut juga dengan pengujian keabsahan. Pengujian keabsahan dapat dilakukan melalui uji validasi dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsisten dan stabilitas data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan cara meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

a. Meningkatkan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak sehingga dapat memberikan data yang akurat tentang apa yang diamati. Untuk meningkatkan ketekunan, peneliti membaca berbagai referensi literature terkait dengan penelitian. Dengan membaca literature ini, maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu dapat dipercaya/tidak.

b. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data

dengan melakukan pengumpulan data secara langsung kepada subjek yang diteliti (*Rescuer*) dan juga orang yang menerima informasi tersebut.

c. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi berupa foto dan video ketika informan memberikan informasi sehingga data lebih dapat dipercaya.

3.6 Kategorisasi

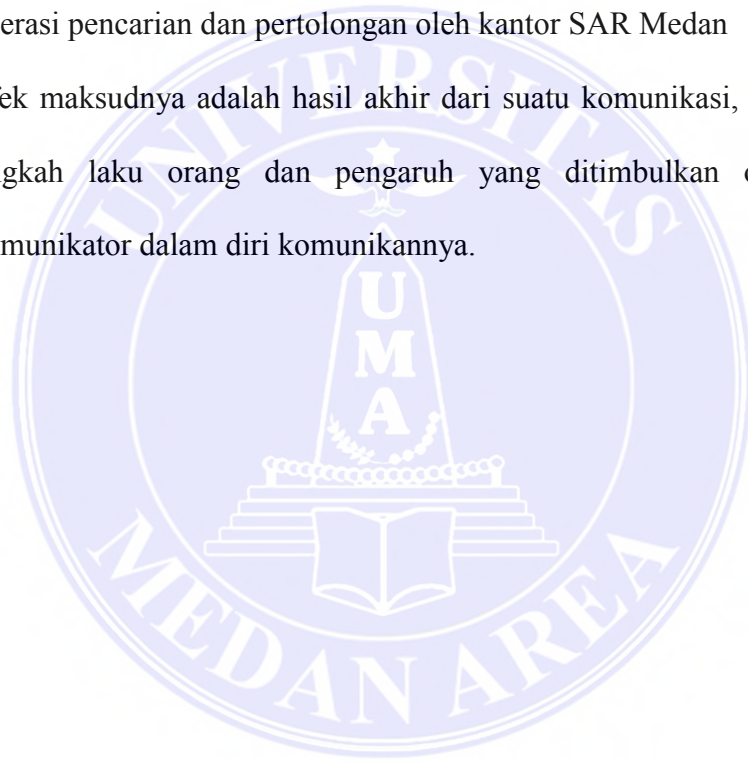
Untuk memudahkan penjelasan tentang proses komunikasi organisasi dalam pelaksanaan koordinasi operasi pencarian dan pertolongan oleh kantor SAR Medan, maka proses komunikasi dalam koordinasi diturunkan dalam beberapa kategori sebagai berikut :

1. Komunikator
2. Isi pesan
3. Media
4. Komunikan
5. Efek

Berikut dijelaskan kategorisasi sebagai berikut :

1. Komunikator maksudnya adalah siapa yang dominan menempati posisi sebagai komunikator dan bagaimana kredibilitasnya sebagai komunikator

2. Isi pesan maksudnya adalah apa isi pesan yang dipertukarkan dalam proses komunikasi untuk pelaksanaan koordinasi operasi pencarian dan pertolongan oleh kantor SAR Medan.
3. Media maksudnya adalah media apa yang digunakan dalam menyampaikan isi pesan atau informasi kepada komunikan dalam proses koordinasi
4. Komunikan maksudnya adalah kepada siapa isi pesan yang ditujukan oleh komunikator dalam proses komunikasi untuk pelaksanaan koordinasi operasi pencarian dan pertolongan oleh kantor SAR Medan
5. Efek maksudnya adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yaitu sikap dan tingkah laku orang dan pengaruh yang ditimbulkan oleh isi pesan komunikator dalam diri komunikannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. L., & Hermawati, T. (2017). *Proses Komunikasi dalam Sosialisasi Pemanfaatan Taman Obat Keluarga (TOGA)* .
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Berlo, D. 1960. *The Process Of Communication, An Intoduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rienehart, and Winston, Inc.
- Bungin, B. (2007). *Sosiologi Komunikasi* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gibon, I., & Donelly. (1993). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Handyaningrat, Soewarno.1989. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. CV Haji Masagung. Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta
- Kamal, A. (2014). Pola Komunikasi Organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2009. *Teori komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Lubis, F. W. (2008). Peranan Komunikasi dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Harmoni Sosial, Januari 2008, Volume II, No. 2*.
- Muhammad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Budi Aksara.
- Masmuh. Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang : UMM Press.
- Moleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta.
- Oktavia, F. (2017). Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan Pt. Bukit Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk. *eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 4, Nomor 1, 2016: 239-253, 241-242*.

- Pace, R. W., & Fawles, D. F. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Rahmawati, E. (2017). *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja*. 3-4.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Soleh Soemirat, d. (2000). *Komunikasi Organisasional*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sulandjari, R. (2006). Hubungan Komunikasi Organisasi dan Konsumenisme Karyawan Alfamart Kecamatan Tembalong Semarang. *Majalah Inspiratif*, Vol 01 No. 01 Januari 2016.
- Susilawati, F. (2010). Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan Pada PT. Tempo Inti Media.
- Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. PT. Reka Cipta. Jakarta
- , DR. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Uchayana, O. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wiyono, S. D. (1996). *Peranan Komunikasi di dalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Kentingan.
- Yuwono, S. (1985). *Ikhtiar Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Wursanto, Ig., Drs. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.

Sumber lain :

1. Arsip kantor SAR Medan

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi wawancara dengan kepala kantor SAR Medan, Bapak Budiawan, S.Sos, M.Si pada tanggal 16 April 2018 di kantor SAR Medan



Dokumentasi wawancara dengan petugas siaga radio dan komunikasi kantor SAR Medan, Bapak Dedy Hamdani pada 19 April 2018 di kantor SAR Medan.



Dokumentasi wawancara dengan tim rescuer penyelam, Bapak Ardika Ermansyah Putra 19 April 2018 di gedung Kantor SAR Medan.