

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang Masalah

Gempa bumi yang terjadi di Yogyakarta pada tanggal 27 Mei 2006, memakan banyak korban meninggal dunia dan luka-luka. Menurut laporan terakhir tanggal 1 Juni 2006 dari DEPSOS RI, korban meninggal berjumlah 6.234 orang, sementara korban luka-luka 33.231 orang dan 12.917 orang menderita luka ringan (id.Wikipedia.org : 07 November 2006). Gempa bumi menyebabkan hancurnya tempat tinggal, yang mengakibatkan banyaknya korban meninggal dan mencederai banyak orang. Banyaknya korban sebagian besar bergantung pada tiga faktor :

1. Tipe Rumah, rumah yang dibangun dari batako, batu bata, atau batu yang tidak kokoh, bahkan bangunan satu lantai pun, sangat tidak stabil dan keruntuhannya menyebabkan banyaknya kematian dan cedera.
2. Waktu pada hari terjadinya gempa bumi.
3. Kepadatan penduduk : jumlah keseluruhan yang meninggal dan cedera kemungkinan jauh lebih tinggi di wilayah yang padat penduduknya (Paho, 2006 : 8-9).

Peristiwa ini mendapat perhatian dari dunia internasional, melalui organisasi pemerintah maupun non pemerintah (*Non Government Organization*, misalnya LSM). Bencana alam gempa bumi termasuk kategori risiko karena ada data yang bisa digunakan untuk

tersebut berkaitan dengan masa lalu kejadian gempa bumi, yang dapat digunakan untuk membantu penghitungan kuantitas risiko.

“Sebagian besar bencana masuk ke dalam kategori risiko, bukan kategori ketidakpastian. Ada perbedaan mendasar antara risiko dan ketidakpastian. Risiko selalu dikaitkan dengan ketersediaan informasi sehingga besarnya dampak bisa diperhitungkan, semakin miskin informasi, semakin sulit dilakukan kuantifikasi, maka kejadian tersebut semakin dekat ke arah ketidakpastian. Sebaliknya, semakin banyak data dan informasi tersedia sehingga dapat dilakukan kuantifikasi semakin baik” (WWW.LPPM.AC.ID : 11 Desember 2006).

LSM internasional IOM (*International Organization for Migration*) merupakan NGO (*Non Government Organization*) pertama di bidang migrasi yang pada saat ini beranggotakan 112 negara. IOM bekerja untuk membantu menjamin penanganan migrasi secara tertib dan manusiawi, dalam rangka memajukan kerjasama internasional di bidang migrasi. Dalam operasionalnya IOM tidak hanya menangani masalah migrasi saja, IOM juga ikut dalam bantuan kemanusiaan bencana alam (seperti : Gempa Bumi di Yogyakarta). Gempa bumi di Yogyakarta menyebabkan para korbannya terpaksa pindah dan harus meninggalkan rumahnya, banyaknya rumah roboh atau pun tidak layak lagi dipakai karena mengalami kerusakan yang parah. Hal ini merupakan masalah kemanusiaan yang menyebabkan keikutsertaan IOM membantu masyarakat (WWW.IOM.OR.ID : 07 November 2006).

Sebagai organisasi besar, LSM IOM melakukan berbagai upaya dan strategi untuk mencapai kelancaran dan keberhasilan

.....

juga berupaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis terhadap khalayak internalnya. Hal ini dilakukan, karena khalayak internal (karyawan) merupakan unsur terpenting dalam operasional organisasi.

“Dalam organisasi unsur manusia merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Adanya suatu struktur yang stabil memungkinkan suatu organisasi berfungsi secara efektif dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tingkah laku orang-orang di dalam organisasi tetap akan menjadi tingkah laku individu, akan tetapi juga memiliki faktor tertentu yang berbeda di luar peran organisasinya. Struktur suatu organisasi cenderung mempengaruhi proses komunikasi. Hidupnya suatu organisasi akan sangat tergantung dari unsur komunikasi itu sendiri. Tanpa komunikasi, organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan efektif “ (Rachmadi, 1992 : 61).

Besarnya bencana yang terjadi di Yogyakarta merupakan keadaan kritis, yang harus ditangani dan menyadari perlunya melakukan koordinasi kepada seluruh elemen yang ada pada publik internal pada sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Koordinasi yang baik merupakan salah satu cara yang perlu dalam menangani bencana atau manajemen bencana. Koordinasi yang baik memerlukan aktivitas komunikasi yang efektif dan efisiensi. Selama ini, tingkat kesadaran terhadap manajemen bencana memang belum kukuh, karena dianggap bukan prioritas dan hanya datang sewaktu-waktu. Menurut Gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X melalui Wagub Paku Alam IX saat membuka “*Workshop Manajemen Geo-Risk* oleh

“Dapat dipastikan, pemahaman dasar tentang manajemen bencana tidak dimengerti banyak kalangan baik birokrat, masyarakat, maupun swasta. Penanganan bencana selama ini dapat dikatakan ‘bagaimana nanti saja’. Padahal Negara Indonesia memiliki ancaman bencana dengan klasifikasi sangat bervariasi dan berat (KR : 17 November 2006).

Untuk penanganan bencana dan penanganan pengungsi dengan baik, harus di dukung dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan organisasi maupun pemerintah. Menurut Ir. Djoko Kimanto, Dil. He, Direktur Jendral Perumahan dan Pemukiman dalam ensiklopedia tentang **“Kebijakan Penanggulangan Bencana”**.

Menuliskan tahap-tahap penanganan bencana alam, sebagai berikut :

1. Tahap Pencegahan, strategi yang ditempuh mengutamakan upaya preventif agar kerusakan dan korban jiwa dapat diminimalisir jika terjadi bencana.
2. Tahap Tanggap Darurat, dilakukan upaya penyelamatan, pencarian dan evakuasi serta pemberian bantuan darurat berupa tempat penampungan sementara, bantuan pangan dan pelayanan medis bagi korban bencana.
3. Tahap Rehabilitasi, tahap ini dilakukan guna mengupayakan perbaikan fisik dan non-fisik serta pemberdayaan dan mengembalikan harkat hidup terhadap korban bencana secara manusiawi.
4. Tahap Rekonstruksi, dilakukan upaya pembangunan kembali sarana atau prasarana serta fasilitas umum yang rusak, agar kehidupan masyarakat dapat dipulihkan kembali (WWW.PU.GO.ID : 22 Desember 2006).

Komunikasi dalam organisasi akan mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif. Komunikasi internal merupakan cakupan dari komunikasi organisasi, sehingga menjadi

... tidak dapat dipisahkan dari suatu kelembagaan atau



Kemanusiaan Komisi Eropa, Belanda, Badan Amerika Serikat untuk pembangunan Internasional, Norwegia, Polandia, Departemen dari Pemerintah Inggris untuk Pembangunan Internasional dan kantor PBB untuk Koordinasi Kegiatan Kemanusiaan (WWW.IOM.OR.ID : 07 November 2006).

Dalam penanganan bencana yang dilakukan oleh khalayak internal IOM tentunya tidak lepas dengan koordinasi yang menggunakan aktivitas komunikasi. Hal ini dilakukan agar program kegiatan yang dimiliki oleh IOM dalam menangani bencana bisa terlaksana dengan efektif.

Penelitian ini menjadi sangat menarik untuk dikaji, karena komunikasi organisasi khalayak internal dalam penanganan bencana alam yang dilakukan oleh pemerintah maupun organisasi masih jarang ditemukan. Dengan adanya penelitian ini nantinya, diharapkan bisa menambah referensi khususnya bagi mahasiswa program studi PR (*Public Relations*) dan jurusan Ilmu Komunikasi pada umumnya.

Lebih jelas lagi penelitian ini ingin melihat bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi di IOM dengan khalayak internalnya. Pemilihan objek di IOM disebabkan LSM ini merupakan LSM Internasional yang berumur 56 tahun yang anggotanya lebih dari 118

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana komunikasi internal di LSM *International organization for migration* di Yogyakarta dalam penanganan bencana alam gempa bumi di Yogyakarta tahun 2006?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui komunikasi internal yang dilakukan oleh IOM dalam membantu menangani bencana alam.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada komunikasi internal di IOM.

## **D. Kerangka Teori**

Peranan komunikasi dalam manajemen dewasa ini adalah menjadi "no satu" seperti terciptanya hubungan komunikasi antara manajemen dan para karyawan antara pimpinan manajemen dengan pemilik perusahaan dan sebaliknya. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan informasi (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), dan mempengaruhi (*to influence*) (Onong Uchjana, 1984 : 08). Dalam organisasi dibutuhkan jalur komunikasi yang timbal balik, karena pimpinan akan membutuhkan laporan sedangkan bawahan atau karyawan perlu pengarahan/koordinasi. *Public relations* merupakan jembatan informasi antara manajemen dan publik. Dalam

peranannya aktivitas *public relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communications*) baik antara suatu perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publiknya maupun sebaliknya (Ruslan, 1995 : 01).

Komunikasi dalam suatu aktivitas organisasi atau lembaga atau perusahaan merupakan faktor yang mempengaruhi. Untuk itu dalam penelitian ini beberapa teori yang digunakan berhubungan dengan teori dan istilah-istilah sebagai berikut :

## **1. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti *communis* disini adalah sama, dalam arti kata sama makna, yaitu sama makna mengenai suatu hal (Onong Uchjana, 1992 : 04). Adapun definisi komunikasi menurut Terry dan Franklin adalah sebagai berikut :

“Komunikasi adalah seni menggambar dan mendapatkan pengertian diantara organisasi-organisasi. Komunikasi adalah proses menukar informasi dan perasaan di antara dua orang atau lebih dan penting bagi manajemen yang efektif” (Drs. Moekijat, 1992 : 04).

Adapun definisi lain yang dikemukakan oleh Hampton yang menyatakan bahwa :

“Komunikasi adalah proses melalui mana orang-orang yang sedang bekerja dalam organisasi menyampaikan



informasi yang satu kepada yang lainnya dan menafsirkan maksudnya" (Drs. Moekijat, 1992 : 06).

Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran informasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Jika seseorang memahami tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung, dengan kata lain komunikasi terjadi secara persuasif. Komunikasi, sebagai suatu proses dimana seseorang/sumber informasi (komunikator) memberi sebuah berita/symbol (pesan) kepada penerima informasi (komunikan). Apabila penerima informasi (komunikan) tadi memahami apa yang akan dikatakan oleh komunikator, dan komunikan memahaminya menjadi sebuah gagasan dan mengirim berbagai umpan balik kepada komunikator maka komunikasi yang terjadi efektif. Proses komunikasi seperti ini juga diterapkan pada komunikasi dalam organisasi, efektifitas komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor khusus, Raymond V. Lesikar (1977) mengurai menjadi empat faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi organisasi, yaitu :

- 1) Saluran komunikasi formal.
- 2) Struktur organisasi
- 3) Spesialisasi jabatan

Saluran komunikasi formal mempengaruhi efektifitas komunikasi dalam dua cara. Pertama, liputan saluran formal semakin melebar sesuai perkembangan dan pertumbuhan organisasi. Kedua, saluran komunikasi formal dapat menghambat aliran informasi antar tingkat-tingkat organisasi. Struktur wewenang organisasi mempunyai pengaruh yang sama terhadap efektifitas organisasi. Perbedaan kekuasaan dan kedudukan akan mempengaruhi komunikasi, baik dari isi maupun dari ketepatan komunikasi.

Pengaruh yang ketiga adalah spesialisasi jabatan, disini biasanya komunikasi yang terjadi sangat mudah dalam kelompok-kelompok yang berbeda. Dan terakhir, pemilikan informasi berarti individu-individu mempunyai informasi khusus dan pengetahuan tentang pekerjaan-pekerjaan mereka (T. Hani Handoko, 1984 : 277-278).

#### **b. Teknik Komunikasi**

Menyampaikan pesan di dalam proses komunikasi, agar komunikan dapat memahami pesan yang di sampaikan. Maka diperlukan teknik komunikasi yang baik, yakni komunikator harus mampu menyampaikan ide/gagasannya ke dalam bentuk teknik komunikasi yang disesuaikan dengan ...

khalayak yang kurang menyadari arti penting menjaga kebersihan lingkungan, maka komunikator hendaknya menggunakan teknik persuasif.

Mengenai teknik komunikasi, Effendy (1986) mengatakan bahwa teknik komunikasi yang bisa dilakukan pada umumnya ada tiga (3), yaitu (Tommy Suprpto dan Fahcrianoor, 2004 : 86) :

1. Komunikasi informatif.

Adalah proses penyampaian pesan yang sifatnya "memberi tahu" atau memberi penjelasan kepada orang lain. Komunikasi ini dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis, misalnya melalui papan pengumuman, pertemuan-pertemuan kelompok, juga media massa.

2. Komunikasi persuasif.

Kennet E. Andersen dalam Effendy (1986) mendefinisikan persuasi sebagai berikut :

Suatu proses komunikasi antarpersonal dimana lambang-lambang untuk mempengaruhi kognisi penerima, jadi secara sengaja mengubah sikap atau kegiatan seperti yang diinginkan komunikator.

### 3. Komunikasi koersif.

Komunikasi koersif adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan cara yang mengandung paksaan agar melakukan suatu tindakan atau kegiatan tertentu

## 2. Komunikasi Dalam Organisasi

### a. Pengertian Organisasi

Istilah "organisasi" dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa Inggris bersumber pada perkataan Latin *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa Latin pula, *organizare*, yang berarti *to form as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi). Jadi, secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung.

Organisasi menurut Wright adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama (Muhammad, 2002 : 24).

Mengenai sistem, pada sebuah organisasi  
... memiliki tujuan sama. Untuk

mencapai tujuan tersebut, orang-orang itu harus menjalankan tugas dengan maksimal.

Organisasi menurut Ibnu Syamsi dibedakan dalam dua arti, yaitu :

- a. Dalam arti statis, organisasi adalah kerangka atau wadah segenap kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Organisasi dalam arti dinamis adalah segenap proses kegiatan menetapkan dan membagi pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan wewenang, tugas dan tanggung jawab serta, penetapan, hubungan antara unit-unit atau pejabat-pejabatnya dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Syamsi, 1980 : 09).

Kemudian organisasi dalam arti dinamis tersebut mengandung pengertian bahwa aktivitas dari organisasi adalah pembagian pekerjaan menjadi bidang-bidang tertentu kepada personal-personal yang bersangkutan, kemudian menentukan bagaimana cara untuk melaksanakan tugas-tugas atau tanggung jawabnya masing-masing.

Sedangkan menurut pendapat Rogers dan Agarwala dalam bukunya "*Communications Organizations*" yang

"Suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian tugas. Sedangkan sistem itu sendiri mempunyai pengertian yaitu suatu totalitas himpunan bagian yang satu sama lain berhubungan sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang terpadu untuk mencapai tujuan kesatuan yang terpadu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem menunjukkan bahwa bagian-bagian (subsistem-subsistem) yang dicakupnya berinteraksi dan beroperasi secara harmonis dalam keteraturan yang pasti (Effendy, 1992 : 144).

Organisasi dalam melakukan aktivitasnya memerlukan komunikasi seperti yang dikemukakan oleh William V. Hanney bahwa :

*"Organizations consist of a number of people, it involves interdependence. Interdependent alls for coordinations requires communications.* Organisasi terdiri atas sejumlah orang, ia melibatkan keadaan saling bergantung, kebergantungan memerlukan koordinasi. Koordinasi mensyaratkan komunikasi." (Effendy, 1994 : 116).

Jadi organisasi dipandang sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana operasi dan interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti.

Komunikasi organisasi menurut Zelko dan Dance adalah sebagai berikut :

"Komunikasi orgnisasi adalah suatu sistem yang tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal (Arni Muhammad, 2002 : 66).

Hal ini berarti komunikasi organisasi hanyalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi meskipun prakteknya, hubungan komunikasi yang terjadi tidak hanya antara pimpinan puncak, menengah maupun kebawah dengan atas atau bawahannya, tetapi juga antara organisasi tersebut dengan institusi yang berada di luar organisasi.

Dengan terciptanya komunikasi yang dialogis diharapkan agar semua proses yang berlangsung dalam organisasi dapat berjalan harmonis seperti yang dikemukakan Effendy, yaitu sebagai berikut :

"Interaksi yang harmonis diantara para karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungannya secara timbal balik maupun secara horisontal diantara para karyawan secara timbal balik pula disebabkan oleh komunikasi. Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi, apakah ia manajer tingkat tinggi (*top manager*) atau manajer tingkat menengah (*middle manager*) dengan khalayak diluar organisasi (Effendy, 1992 :116). Brennar seperti dikutip oleh Effendy, mengemukakan

pendapatnya mengenai komunikasi internal. Berikut pendapatnya :

"Komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen)" (Effendy, 1992 : 122).

Secara garis besar komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi yang berguna untuk membangun komitmen, dan memmanage perubahan anggotanya. Pertukaran informasi dilakukan secara horisontal dan vertikal yang berguna untuk kegiatan organisasi.

Komunikasi internal mempunyai arti penting buat organisasi, yang memiliki peranan untuk menyampaikan informasi. Komunikasi internal juga dipakai untuk membina hubungan yang baik antara atasan dan bawahan atau karyawan yang dilakukan secara terus menerus. Karena perbedaan posisi yang diantara anggotanya. Perbedaan posisi ini dapat di gunakan sebagai arah untuk menciptakan arah komunikasi yang efektif.

Meskipun bermacam-macam batasan mengenai pengertian dari komunikasi organisasi, dari semuanya dapat kita tarik secara garis besarnya, bahwa komunikasi organisasi terjadi secara kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal yang meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media serta meliputi juga orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan yang dimilikinya dalam struktur hierarki



## **b. Dimensi-dimensi Komunikasi Dalam Organisasi**

Dalam komunikasi organisasi tidak lepas dengan perpindahan informasi (pesan) yang formal. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya serta secara horisontal. Berikut akan dijelaskan mengenai arah aliran komunikasi formal, yaitu sebagai berikut :

- a. "*Downward communication*" atau komunikasi kepada bawahan.
- b. "*Upward communication*" atau komunikasi kepada atasan.
- c. "*Horizontal communication*" atau komunikasi horisontal. (Muhammad, 2002 : 108).

**Komunikasi ke bawah**, menurut Lewis (1987), adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Arus komunikasi ke bawah tidaklah selalu berjalan lancar tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain

1) Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka di antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan gangguan dalam pesan. Dengan semakin terbukanya antara pimpinan dan karyawan, akan mempermudah organisasi dalam mencapai tujuannya.

2) Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan daripada menyampaikan pesan secara lisan tatap muka. Padahal penyampaian pesan secara lisan jauh lebih efektif daripada dengan tulisan.

3) Pesan yang berlebihan

Pada umumnya pesan yang diberikan oleh pimpinan sangat banyak, sehingga tak jarang para karyawan tidak membaca sebagian pesan. Dan hanya membaca pesan yang dianggap penting saja.

4) *Timing*

Ketepatan waktu pengiriman pesan oleh pimpinan sangat mempengaruhi terhadap tingkah laku karyawan. Karena apabila timingnya tidak tepat bisa berdampak pada kinerja karyawan.

## 5) Penyaringan

Pesan yang diberikan oleh pimpinan harus disaring oleh karyawan. Hal ini dilakukan demi keefektifan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

**Komunikasi ke atas**, komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Arus komunikasi ke atas tidaklah selalu berjalan lancar, efektifitas pada komunikasi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor (Muhammad, 2002 : 119) yang antara lain sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pada saat penyampaian pesan.
- 2) Penyampaian pesan yang bersifat positif.
- 3) Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
- 4) Pesan yang diberikan langsung diterima oleh orang yang dimaksud.
- 5) Daya tarik sebuah pesan, apabila atasan tidak setuju terhadap sebuah laporan dari bawahan, maka atasan tidak akan mau menerima pesan itu (Muhammad, 2002 : 119)

**Komunikasi horisontal**, komunikasi ini merupakan pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pentingnya komunikasi ini dibuat bukannya tidak ada tujuan, adapun tujuan dari komunikasi horisontal adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas.
- b. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.
- c. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama.
- d. Menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.
- e. Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan itu.
- f. Mengembangkan sokongan interpersonal. Hal ini dilakukan karena sebagian besar aktivitas dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan rekan-rekannya.

Khususnya pada komunikasi ke bawah dapat dilakukan

... beberapa metode. Menurut Dege, metode

pada komunikasi ke bawah dapat di bagi menjadi empat yaitu : metode lisan, tulisan, gambar dan campuran dari lisan, tulisan dan gambar.

Bentuk komunikasi yang biasa digunakan dalam tiap metode adalah sebagai berikut :

1. Metode Lisan
  - Rapat, diskusi, seminar, konferensi
  - Interview
  - Telepon
  - Sistem intercom
  - Kontak interpersonal
  - Laporan lisan
  - Ceramah
2. Metode Tulisan
  - Surat
  - Memo
  - Telegram
  - Majalah
  - Surat kabar
  - Deskripsi pekerjaan
  - Panduan pelaksanaan pekerjaan
  - Laporan tertulis
  - Pedoman kebijaksanaan
3. Metode Gambar
  - Grafik
  - Poster
  - Peta
  - Film
  - Slide
  - Display
  - Foto (Muhammad, 2002 : 116).

Sedangkan menurut Onong, dimensi komunikasi pada

..... adalah komunikasi internal. Menurut

Onong yang mengutip dari Brennan mengatakan bahwa komunikasi adalah sebagai berikut :

*“Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets work done (operation and management).”*(Pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen)” (Onong, 2002 : 122).

Dimensi komunikasi internal menurut Onong dibagi menjadi tiga kegiatan yakni komunikasi vertikal (*vertical communication*), komunikasi horisontal (*horizontal communication*) dan komunikasi diagonal (*diagonal communication*).

#### 1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi dua arah timbal balik sangat penting dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Dimensi pertama sangat penting untuk dilakukan, baik itu pimpinan maupun bawahan harus bisa saling bekerja sama demi keberhasilan

## 2. Komunikasi Horizontal

Dimensi ini merupakan komunikasi yang terjadi antara satu karyawan dengan karyawan yang lainnya yang masih sama-sama satu level.

## 3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi ini sering juga dinamakan dengan komunikasi silang (*cross communication*), yaitu komunikasi dalam organisasi antara seseorang dengan orang lain yang sama lain berbeda dalam kedudukan dan bagiannya. (Onong, 1989 : 18-21).

## 4. Manajemen Bencana

Istilah "bencana" biasanya mengacu pada kejadian (mis., angin ribut atau gempa bumi) yang dikaitkan dengan efek kerusakan yang ditimbulkannya (mis., hilangnya kehidupan atau kerusakannya bangunan) (Paho, 2006 : 01).

Bencana (*disaster*) bukan menunjukkan pada suatu keadaan, yaitu keadaan darurat (*emergency*). Definisi bencana menurut Universitas British Columbia dengan memperhatikan tiga hal, yaitu sebagai berikut :

1. Bencana dipertentangkan dengan darurat (*emergency*), bencana tidak sama dengan emergensi. Istilah emergensi biasanya dikaitkan dengan bencana mini, seperti kebakaran, robohnya sebuah rumah, dan

- tidak biasa, sulit direspon, dan dampaknya bisa sampai beberapa generasi.
2. Bencana dikaitkan dengan kemampuan mereka yang mengalami bencana untuk mengatasinya. Sesuatu disebut bencana bila yang mengalami masalah atau masyarakat lokal tidak mampu menanganinya. Oleh karena itu perlu keterlibatan masyarakat secara regional atau nasional, bahkan internasional.
  3. Bencana berkaitan dengan isu yang luas, bukan saja masalah ekonomi, tetapi masalah sosial, ekologi, bahkan merambah ke wilayah politik. Ketidakmampuan menangani bencana bisa berakibat fatal terhadap kepercayaan masyarakat kepada penguasa (WWW.LPPM.AC.ID : 11 Desember 2006).

Dimanapun kita tinggal di bumi tidak bisa lepas dengan bencana yang kedatangannya diduga ataupun bencana yang kedatangannya tidak terduga. Bencana merupakan suatu realitas yang harus dihadapi dan dicari jalan pemecahannya agar tidak merugikan masyarakat dan Negara. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan untuk menangani bencana atau manajemen bencana.

Menurut Bramantyo Djohanputro, Ph.D., MBA IBF (2006). Dosen Sekolah Tinggi Manajemen PPM dalam artikelnya tentang “ **Manajemen Bencana (*Disaster Management*)**”. Menuliskan mengenai definisi manajemen bencana, sebagai berikut :

Universitas of Wisconsin mendefinisikan manajemen bencana sebagai berikut

“The range of activities designed to maintain control over disaster and emergency situation and to provide a framework for helping at-risk persons to avoid or recover from the impact of disaster. Disaster management deals with situation that occurs prior to, during, and after the disaster. (Serangkaian kegiatan yang didesain untuk mengendalikan



untuk membantu orang yang rentan-bencana untuk menghindari atau mengatasi dampak bencana tersebut. Manajemen bencana berkaitan dengan situasi yang terjadi sebelum, selama, dan setelah bencana) ([www.lppm.ac.id](http://www.lppm.ac.id) : 11 Desember 2006).

Berhubungan dengan penelitian ini, dalam menangani bencana alam LSM IOM tidak ada unit khusus yang menangani bencana alam. Menurut Ni Komang Widiani (Selasa, 13 Maret 2007) :

"Kalau yang membidangi bencana alam secara khusus dalam struktur organisasi tidak ada, karena IOM merupakan organisasi internasional. Jadi kita hadir di Negara-negara atau wilayah yang terkena bencana guna membantu para korban. Dalam misi kita salah satunya adalah IOM bekerja untuk humanity atau program kemanusiaan, jadi apabila ada kejadian-kejadian bencana alam yang mengakibatkan manusia terkena imbasnya maka kita (IOM) hadir disitu"

Langkah awal IOM dalam menangani bencana atau manajemen bencana adalah melakukan strategi persiapan dengan membuat program dalam menangani bencana, yang harus saling berhubungan baik agar perkembangan kegiatan yang dilakukan oleh para staf dan sukarelawan IOM di lapangan dapat selalu dipantau dari waktu ke waktu. Selain itu, IOM juga harus tetap menjaga hubungan baik dengan membuka saluran informasi atau komunikasi dengan media massa dengan tetap menjaga kepercayaan serta citra baik organisasi yang diwakilinya.

Dalam menangani bencana (manajemen bencana) terdapat

Pada prinsipnya, manajemen dilakukan sejak sebelum bencana terjadi, bukan pada saat dan setelah bencana menimpa.

Adapun tujuan dari manajemen bencana adalah :

1. Menghindari kerugian pada individu, masyarakat, maupun negara melalui tindakan dini (sebelum bencana terjadi).
2. Meminimalisir kerugian pada individu, masyarakat, maupun negara berupa kerugian yang berkaitan dengan orang, fisik, ekonomi, dan lingkungan bila bencana tersebut terjadi.
3. Meminimalisir penderitaan yang ditanggung oleh individu dan masyarakat yang terkena bencana.
4. Untuk memperbaiki kondisi sehingga individu dan masyarakat dapat mengatasi permasalahan akibat bencana (www.lppm.ac.id : 11 Desember 2006).

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus, karena yang secara umum, studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok, bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan "how" atau "why", bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Robert K.Yin, 2000 : 01). Studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial untuk uraian penjelasan komprehensif mengenai suatu kasus, seperti individu, suatu kelompok, suatu

organisasi, suatu program atau situasi sosial (Dedi Mulyana, 2001 : 201).

Sedangkan desain studi kasusnya menggunakan desain studi kasus tunggal di mana kasus tersebut menyatakan kasus penting dalam menguji suatu teori yang telah disusun dengan baik (Singarimbun, 1989 : 192).

Penelitian yang dilakukan ini menggambarkan dan menjabarkan bagaimana pimpinan manajemen dalam melakukan komunikasi terhadap internal. Sebagai suatu metode kualitatif, studi kasus memiliki keistimewaan. Menurut Lincoln dan Guba menyebutkan beberapa keistimewaan studi kasus sebagai berikut :

- Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
- Studi kasus menyajikan uraian secara menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
- Studi kasus merupakan sarana efektif untuk memajukan hubungan antara peneliti dan responden.
- Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga keterpercayaan (*trust worthiness*).
- Studi kasus memberikan "uraian tebal" yang diperlukan bagi penilaian atas *transferabilitas*.
- Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut (Dedi Mulyana, 2001 : 201-202).

## 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama lebih kurang tiga bulan, dimulai pada bulan Maret sampai pada bulan Mei tahun 2007. Tempat penelitian dalam hal ini adalah LSM *International Organization for Migration (IOM)* Yogyakarta. Yang beralamat di Jl. H.O.S Cokroaminoto No. 109 Yogyakarta.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Wawancara mendalam (*indepth interview*), yaitu bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Deddy Mulyana, 2001 : 180). Wawancara yang dilakukan oleh penulis bersifat bebas terpimpin dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu. Untuk memperoleh data mengenai komunikasi organisasi di IOM, peneliti mewawancarai yakni sebagai berikut :

1. Asisten *Head Of Sub Office (HOSO)* IOM.
2. *Public Relations* IOM.
3. *Community Relations* IOM.
4. *Head of Procurement & Logistic*.
5. Karyawan pada uni *Admin/finance*.
6. Karyawan pada unit *Community Assessment*.

7. Karyawan pada unit *Distribution & Construdtion*.

- b. Studi pustaka, yaitu menggunakan media buku-buku referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, artikel, *newsletter*, internet serta data yang relevansi dari IOM Yogyakarta.
- c. Observasi, yakni mengamati secara langsung ke lokasi penelitian terhadap kegiatan-kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh IOM. Teknik observasi merupakan studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat (Mardailis, 1989 : 63).

4. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif. Data yang diperoleh diseleksi dengan menggunakan kriteria relevansi dengan topik penelitian. Kemudian data disusun berdasarkan klasifikasi-klasifikasi yang telah ditentukan, selanjutnya data tersebut diinterpretasikan sehingga dari interpretasi tersebut ditarik kesimpulan sesuai data yang tersedia. Analisis ini menjelaskan eksistensi sebuah permasalahan atau fenomena dengan cara menggambarkan sistematis elemen dengan menganalisa jawaban-jawaban yang diperoleh dari pihak IOM. Alur analisisnya dilakukan dengan mengacu

kepada komunikasi organisasi internal oleh IOM dalam menangani bencana alam di Yogyakarta.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar pembaca dapat memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang akan di bahas, maka diperlukan uraian sistematis yakni penulis menyajikan per-bab. Di dalam penyusunan tulisan ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 4 bab, yakni :

Bab satu berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori. Adapun teori yang digunakan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu komunikasi organisasi. Metode penelitian : jenis penelitian, obyek penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisa data dan sistematika penulisan.

Bab dua berisikan tentang gambaran umum sejarah berdiri dan perkembangan LSM Internasional IOM, lokasi IOM, visi dan misi, struktur organisasi, gambaran umum program *T-Shelter* IOM dalam penanganan bencana alam dan *public relations* di LSM IOM Yogyakarta.

Bab tiga terdiri dari dua bagian, yaitu penyajian data dan analisis data. Dalam penyajian data berisi mengenai tinjauan umum

LSM IOM Yogyakarta dan faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam organisasi terhadap publik internal. Dan analisis data berisikan mengenai komunikasi organisasi LSM IOM Yogyakarta dalam penanganan bencana alam gempa bumi.

Pada bab terakhir yaitu bab empat mengenai penutup yang berisikan kesimpulan dan saran bagi komunikasi organisasi di LSM IOM Yogyakarta dalam penanganan bencana alam gempa bumi