

**FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENYELESAIKAN KONFLIK**

(Studi Deskriptif Kualitatif pada *Search And Rescue* Daerah Istimewa
Yogyakarta)



Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Disusun Oleh :
Erwin Noviawati
13730075

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini,

Nama : Erwin Noviawati
NIM : 13730075
Prodi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan skripsi saya ini adalah hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 29 April 2019

Yang Menyatakan,



Erwin Noviawati
NIM. 13730075

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
UIN.02/KP 073/ PP. 09/024/2014

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : **Erwin Noviawati**
Nim : 13730075
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGATASI KONFLIK
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Search and Rescue (SAR) DIY

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 April 2019
Pembimbing


Drs. Siantari Rihartono, M.Si



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-226/Un.02/DSH/PP.00.9/06/2019

Tugas Akhir dengan judul : FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Search and Rescue Daerah Istimewa Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ERWIN NOVIAWATI
Nomor Induk Mahasiswa : 13730075
Telah diujikan pada : Senin, 13 Mei 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
NIP. 19600323 199103 1 002

Penguji I

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
NIP. 19800326 200801 2 010

Penguji II

Niken Puspitasari, S.IP., M.A.
NIP. 19830111 201503 2 004

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 13 Mei 2019

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN



Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19680416 199503 1 004

MOTTO

Dunia ini dipenuhi oleh orang baik,
kalau kamu tidak menemukannya
maka jadilah salah satunya....

Everything comes to you at the right time.

Be patient and trust in the process.

(Saumya Victor)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamater tercinta

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

*Universitas Islam Sunan Kalijaga
Yogyakarta*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

\

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi umat manusia menuju jalan yang diridhloi dan penuh keberkahan.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, peneliti dibantu oleh berbagai pihak untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Mochammad Sodik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Drs. Siantari Rihartono, M.Si selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) Ilmu Komunikasi, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik (DPA) dan DPS yang telah membimbing peneliti.
3. Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji 1 dan Niken Puspitasari, S.IP., M.A selaku penguji 2 yang telah menguji dan memberikan masukan.
4. Dosen-dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang semoga selalu melahirkan Mahasiswa yang Kreatif dan Profesional.
5. Staff Tata Usaha (TU) Fishum, Ibu Nur Fadhilah, Wiwid dan bapak ibu lainnya, yang telah membantu mengurus administrasi
7. Bapak Brotoseno selaku komandan SAR DIY yang telah meluangkan waktunya dan memberi pelajaran berharga tentang hidup ini.

8. Kedua orangtua tercinta yang telah membesarkan saya, mendukung saya dan selalu mendoakan saya dalam setiap sujudnya.
9. Kakak, Adik, dan Kakak ipar yang selalu memberi semangat. Mas Ardy, Dek Ita dan Mbak Susi.
10. Mas Ridho dan Mas Budi yang telah bersedia memberikan informasi dan meluangkan waktunya.
11. Teman saya Dewi Arfina yang sudah mengenalkan saya kepada SAR dan selalu menemani saya.
12. Sahabat-sahabat Ihsan, Lita, Nata, Fika, Fikri, Denosa, Anti yang selalu mengingatkan peneliti untuk skripsi dan memberi semangat.
13. Seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2013, khususnya teman-teman Komcil, yang saling berbagi cerita dan pengalaman bersama.
14. Pihak lain yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu yang telah berjasa dalam menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi. Dengan segala kerendahan hati, peneliti menerima kritik dan saran demi perbaikan dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Februari 2019

Peneliti

Erwin Noviawati

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat	7
E. Telaah Pustaka	12
F. Landasan Teori	20
G. Kerangka Pemikiran	21
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Latar Belakang SAR DIY	26
B. Arti Lambang SAR DIY	27
C. Profil dan Tujuan	28
D. Dasar Kegiatan	29

E. Wewenang SAR dan Penyelenggaraan Operasi SAR	29
F. Alamat SAR DIY	31
G. Jumlah Personil dan Fasilitas SAR DIY	31
H. Struktur Organisasi	33
I. Penyebab Konflik di SAR DIY	35
J. Jenis-jenis Konflik di SAR DIY	37

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan	42
B. Fungsi Komunikasi Organisasi dalam Mengatasi Konflik	44
1. Fungsi Informatif dalam Mengatasi Konflik	45
2. Fungsi Regulatif dalam Mengatasi Konflik	59
3. Fungsi Persuasif dalam Mengatasi Konflik	73
4. Fungsi Integratif dalam Mengatasi Konflik	84

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA	108
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	111
-----------------------	------------

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. SAR DIY berhasil evakuasi korban.....	4
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3. Lambang SAR DIY	26
Gambar 4. Struktur Organisasi SAR DIY	32
Gambar 5. Pengaturan mengenai SOP pengaman diri	62
Gambar 6. Laporan Pertanggungjawaban SAR DIY.....	83
Gambar 7. Papan Update Harian SAR DIY	85
Gambar 8. Twitter @SAR_DIY	90
Gambar 9. Facebook Brotoseno	92
Gambar 10. Facebook SAR DIY	97



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matrik Tinjauan Pustaka.....	9
Tabel 2. Prasarana di SAR DIY.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Foto



Abstract

In organizations, communication is a tool that functions as a liaison and motivator so that the organization can continue to survive and develop. Communication is also the key to overcoming conflict.

SAR DIY is a free organization with no obligation to continue to survive in the DIY SAR, but in fact the DIY SAR continues to progress, proven that many operations are difficult to successfully carry out DIY SAR. SAR DIY has so far remained and has become the largest independent volunteer organization in Yogyakarta and has carried out many operations and evacuation of accidents and disasters.

This study aims to determine the communication function of organizations that have connections in dealing with conflicts in SAR DIY. This research is descriptive-qualitative research that uses the method of observation, interviews and documentation to obtain results. The results of the study indicate that the organizational communication function is able to overcome conflicts in SAR DIY.

Keywords: organizational communication functions, conflict, SAR DIY



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar bagi setiap individu. Sebagai makhluk sosial, manusia tak dapat dipisahkan dari interaksi antar individu lain maupun kelompok dan komunikasi memiliki fungsi penting di dalamnya. Komunikasi yang baik mampu menciptakan keadaan yang harmonis dengan orang-orang di sekitar. Sama halnya dengan saat kita berada di sebuah organisasi, terlepas dari organisasi *profit* maupun *non profit* tentu membutuhkan komunikasi yang baik agar tercipta suasana yang nyaman dan menyenangkan.

Tak dapat dipungkiri masalah komunikasi selalu muncul dalam sebuah organisasi. Komunikasi memungkinkan suatu struktur dapat berkembang dengan memberikan alat-alat kepada individu yang terpisah untuk mengkoordinir aktivitas mereka sehingga tercapai tujuan bersama (Panuju, 2001: 1-2). Hal inilah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian komunikasi di dalam organisasi.

Komunikasi organisasi juga ada di dalam *Search And Rescue* (SAR) Daerah Istimewa Yogyakarta. SAR DIY adalah sebuah organisasi kemanusiaan yang memiliki arti usaha untuk melakukan pencarian, pertolongan dan penyelamatan terhadap keadaan darurat yang dialami baik manusia maupun harta benda yang berharga lainnya. SAR DIY memiliki ribuan relawan yang bekerja secara sukarela tanpa pamrih untuk melakukan pertolongan terhadap korban yang terkena musibah secara cepat, tepat dan efisien. SAR DIY terdiri dari para relawan yang sudah terlatih untuk menangani keadaan darurat dan bencana di medan-medan berbahaya (*sumber: materi SAR DIY 2016*).

Adanya koordinasi dan komunikasi yang baik di SAR DIY tentu mampu membawa tujuan SAR DIY sebagai organisasi kemanusiaan dapat tercapai, hal ini terbukti dari banyaknya bencana dan musibah yang mampu ditangani SAR DIY dengan baik.

Salah satu keberhasilan besar SAR DIY saat mengevakuasi mayat Ery (mahasiswa pendaki dari Universitas Atmajaya) yang meninggal karena terjatuh di kawah Merapi pada tahun 2015. Menurut salah satu relawan yang ikut mengevakuasi Ery , “Hal ini menjadi salah satu proses evakuasi terberat yang pernah dilakukan SAR DIY, karena berhadapan dengan medan yang sangat berbahaya. Keberhasilan ini tak akan berlangsung tanpa adanya koordinasi dan komunikasi yang baik di SAR DIY”.

Para relawan SAR DIY juga bekerja secara sukarela dan tanpa pamrih sehingga tidak ada ikatan dan kewajiban khusus untuk mereka terus berada di SAR DIY, ditambah resiko yang bisa saja terjadi dan menyangkut kehidupan para relawan. Di sisi lain, SAR DIY merupakan organisasi relawan yang berhubungan dengan banyak pihak saat melakukan operasi ataupun kegiatan lainnya dan hal ini terkadang menimbulkan konflik. Hal ini yang membuat SAR DIY menarik untuk diteliti mengenai bagaimana komunikasi organisasi berjalan di dalamnya dan bagaimana komunikasi organisasi dapat berfungsi untuk menyelesaikan konflik.

Sebagai organisasi relawan terbesar yang berhubungan dengan banyak pihak, SAR DIY tentu pernah mengalami konflik. Konflik juga tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi seperti SAR DIY, menurut anggota SAR DIY Ridho Andi, *“Setiap organisasi manapun pasti ada konflik, karena konflik adalah dinamika dalam kehidupan,*

termasuk di organisasi SAR DIY. Namanya orang banyak pasti punya ego masing-masing, salah paham, itu yang paling sering menjadi konflik”.

Konflik pernah terjadi antara para anggota karena perbedaan pendapat, salah persepsi dalam bermusyawarah, hal ini biasa terjadi dalam organisasi termasuk di SAR DIY. Dalam konflik ini, komandan Brotoseno sebagai penanggung jawab dengan sikap yang tegas mengumpulkan mereka yang berkonflik dan langsung memberikan solusi sehingga konflik yang terjadi tak akan berlarut-larut.

Terlebih saat proses operasi, banyak kendala dan masalah yang terkadang muncul sebagai hambatan dalam keberhasilan. Konflik juga pernah terjadi antara sesama organisasi yang bergerak di bidang kebencanaan yaitu konflik antara SAR DIY dan BPBD Bantul, kedua organisasi yang seharusnya saling membantu tersebut pernah berkonflik karena kesalahpahaman. Ujung dari konflik tersebut, Kepala BPBD Bantul meminta maaf secara terbuka yang di muat di Harian Kedaulatan Rakyat pada Desember 2017 dan ditanggapi oleh Komandan SAR DIY, Brotoseno mengungkapkan kekecewaannya melalui pernyataan di laman *facebook* pribadinya.

Selain kedua konflik tersebut, konflik lainnya juga pernah terjadi bahkan konflik ini cukup mengganggu komandan dan organisasi SAR DIY hingga di muat diberbagai media cetak dan *online* saat itu.

Gambar 1

Anggota SAR DIY dituntut karena membawa pisau lipat



Sumber : <https://news.detik.com/berita/1592025/bawa-pisau-lipat>

diakses pada 09/12/18 : 19.09

Konflik mengenai Arief Johar (relawan SAR DIY) yang saat itu ditangkap setelah pulang dari evakuasi bangkai sapi di Balerante. Saat itu Yogyakarta sedang terkena musibah meletusnya gunung Merapi, dan hal ini membuat banyak relawan bergotong royong, bahu membahu melakukan evakuasi atau sekedar membantu warga membersihkan tempat tinggalnya termasuk para relawan SAR DIY. Arief Johar ditangkap karena membawa pisau *multi tools* (pisau lipat), pihak kepolisian menganggap hal ini adalah sebuah pelanggaran karena membawa senjata tajam ilegal, namun disatu sisi pihak SAR DIY menganggap hal ini adalah wajar karena *multi tools* adalah salah satu peralatan taktis yang wajib dimiliki oleh relawan SAR DIY saat bertugas.

Kesalahpahaman dan perbedaan pendapat tersebut yang akhirnya menimbulkan konflik antara SAR DIY dan pihak berwajib. Melalui berbagai komunikasi yang diupayakan oleh komandan dan dibantu para relawan lain di SAR DIY akhirnya konflik tersebut dapat terselesaikan dengan kembali kepada peraturan pemerintah melalui Undang-Undang Kepemilikan Senjata Tajam. Konflik ini membuat relawan SAR DIY tersebut ditahan selama 60 hari dan membuat banyak pihak bersimpati dengan Arief Johar.

Islam sendiri telah menjelaskan bahwa berselisih dan berkonflik adalah sebuah hal yang dibenci oleh Allah SWT. Karena berselisih akan membawa kita pada sebuah kebencian yang kemudian tumbuh menjadi perpecahan. Seperti pada QS. Ali-Imron (3) ayat 105 :

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ تَفَرَّقُوا وَاخْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْبَيِّنَاتُ وَأُولَئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ ١٠٥

“Dan janganlah kamu menyerupai orang yang bercerai berai dan berselisih sesudah datang keterangan yang jelas kepada mereka. Mereka itulah orang-orang yang mendapat siksa yang berat”. (QS. 3:105)

Pada ulasan tersebut dijelaskan bahwa berselisih akan membawa kita pada kerugian. Begitu pula dalam organisasi SAR DIY, perselisihan hanya akan membawa kehancuran di organisasi tersebut namun hal ini dapat diatasi salah satunya jika organisasi tersebut memiliki komunikasi yang baik.

Sejauh ini, permasalahan yang ada di SAR DIY banyak disebabkan oleh pihak luar organisasi yang dampaknya menghambat kinerja SAR DIY, merugikan SAR DIY dan memicu konflik yang bahkan hampir terjadi kekerasan (kasus Arief Johar para relawan membawa senjata tajam ke Pengadilan).

Peran dan fungsi organisasi tentu ada dalam upaya penyelesaian sebuah konflik, dan komunikasi menjadi salah satu faktor utama yang menjadi jembatan penghubung agar terciptanya penyelesaian konflik yang adil (Winardi, 2004: 390). Dari penelitian mengenai fungsi komunikasi organisasi dalam menyelesaikan konflik, peneliti nantinya akan menggambarkan bagaimana komunikasi dalam organisasi SAR DIY berjalan dan dapat berfungsi dalam mengatasi konflik yang ada.

Peneliti ingin meneliti tentang bagaimana fungsi komunikasi organisasi yang ada dan dapat berperan dalam menyelesaikan konflik baik internal maupun eksternal di SAR DIY yang selama ini kita tahu bahwa SAR DIY adalah organisasi yang tidak ada aturan tetap mengenai keluar-masuk para anggota dan SAR DIY juga berhubungan dengan banyak pihak saat melakukan operasi. Hal-hal inilah yang kemudian menimbulkan konflik, terutama konflik yang berkaitan dengan kesalahpahaman dan komunikasi.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Fungsi Komunikasi Organisasi dalam Menyelesaikan Konflik studi deskriptif kualitatif pada SAR DIY”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang peneliti paparkan di atas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini,

yaitu “ Bagaimana fungsi komunikasi organisasi *Search And Rescue* (SAR) DIY dalam menyelesaikan konflik?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi komunikasi organisasi yang ada di *Search And Rescue* (SAR) DIY dalam menyelesaikan konflik yang terjadi.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan fungsi komunikasi organisasi yang memiliki peran dalam menyelesaikan konflik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang fungsi komunikasi organisasi dapat berperan dalam menyelesaikan konflik yang ada di SAR DIY, hal ini diharapkan menjadi cerminan dan perbaikan bagi organisasi SAR DIY khususnya dalam hal komunikasi dan konflik.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti, terdapat beberapa penelitian serupa terdahulu yang memiliki perbedaan dan kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut merupakan beberapa penelitian yang dijadikan peneliti sebagai rujukan.

Pertama, *E-journal “Acta Diurna”* Volume IV, No.3 tahun 2015 milik Ryan A. Lompoliu, “**Peran Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik diantara Remaja di Desa Kakas**”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah peran komunikasi dalam menyelesaikan konflik diantara remaja di Desa Sendangan, Kakas. Skripsi ini memiliki persamaan dengan skripsi peneliti yaitu membahas tentang menyelesaikan konflik.

Sedangkan perbedaan skripsi ini, Ryan A. Lompoliu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi kurang berperan dalam menyelesaikan konflik diantara remaja di Desa sendangan, Kakas, komunikasi tidak dapat menyelesaikan konflik yang terjadi.

Penelitian kedua yaitu *E-journal "Ilmu Komunikasi FLOW"* Volume 2, no.7 tahun 2013 milik Tira Syahrina Harahap, Mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sumatera Utara , Medan yang berjudul, **"Peran Komunikasi Horizontal dalam Menangani Konflik Antar Pegawai di Dinas Bina Marga, Kota Medan"**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi horizontal terhadap sesama pegawai dalam mengatasi konflik yang terjadi, memahami faktor-faktor yang berpotensi menjadi penyebab terjadinya konflik dan bagaimana mereka mengatasinya. Penelitian ini memiliki persamaan metode yang digunakan yaitu kualitatif dan pembahasan mengenai konflik namun hanya fokus kepada konflik antar pegawainya.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian. Dalam penelitian Tira Syahrina Harahap meneliti tentang peran komunikasi secara horizontal sedangkan peneliti meneliti fungsi komunikasi organisasi secara umum.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa konflik dalam organisasi ditentukan oleh persepsi masing-masing individu. Menurut mereka (*narasumber*) konflik yang selama ini ada bukanlah hal yang menyulitkan. Komunikasi membuat mereka menjadi lebih akrab.

Penelitian ketiga yaitu skripsi milik Rizki Putra Hidayat , Mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan pada tahun 2010 yang berjudul, **“Peranan Komunikasi antar pribadi sebagai solusi konflik pada hubungan persahabatan remaja SMUN 7 Medan”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan/peran komunikasi antar pribadi dalam menyelesaikan konflik dalam hubungan persahabatan dikalangan siswa SMUN 7 Medan.

Persamaan skripsi peneliti dengan Rizki Putra Hidayat adalah pembahasan mengenai solusi konflik. Perbedaan skripsi ini, Rizki Putra Hidayat menggunakan metode kuantitatif dan objek penelitian adalah komunikasi antar pribadi sedangkan skripsi peneliti mengenai komunikasi organisasi.

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi antar pribadi berperan penting dalam menyelesaikan konflik pada hubungan persahabatan remaja SMUN 7 Medan. Hal ini terbukti dengan cara mereka melakukan komunikasi antar pribadi dengan sikap positif dan saling mendukung. Komunikasi antar pribadi efektif berjalan.

Tabel 1
Matrik Tinjauan Pustaka

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Ryan A. Lompoliu	<i>E-journal "Acta Diurna" Volume IV, No.3 "Peran Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik diantara Remaja di Desa Sendangan Kakas"</i>	1. Pembahasan sama dengan peneliti yaitu mengenai menyelesaikan konflik.	1. Jurnal Ryan A. Lompoliu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis kualitatif. 2. Objek penelitian peneliti fungsi komunikasi organisasi sedangkan jurnal Ryan A. Lompoliu mengenai komunikasi secara umum.	Komunikasi kurang berperan dalam menyelesaikan konflik diantara remaja di Desa Sendangan, Kakas.
2.	Tira Syahrina Harahap	<i>E-journal "Ilmu Komunikasi FLOW" Volume 2, no.7 "Menangani Konflik Antar Pegawai di Dinas Bina Marga Kota Medan"</i>	1. Metode yang digunakan Tira Syahrina Harahap sama dengan peneliti yaitu kualitatif. 2. Pembahasan sama-sama mengenai konflik tetapi penelitian Tira Syahrina Harahap fokus pada	1. Objek penelitian Tira Syahrina Harahap mengenai peran komunikasi secara horizontal sedangkan peneliti fungsi komunikasi di organisasi.	Konflik dalam organisasi ditentukan oleh masing-masing individu. Menurut para narasumber konflik yang selama ini ada bukanlah hal yang menyulitkan. Komunikasi membuat mereka cepat akrab

			konflik antar pegawai.		sehingga konflik mudah diatasi.
3.	Rizki Putra Hidayat	Skripsi " <i>Peranan Komunikasi Antar Pribadi sebagai Solusi Konflik pada Hubungan Persahabatan Remaja SMUN 7 Medan</i> ".	1. Penelitian skripsi Rizki Putra Hidayat dan peneliti sama-sama membahas mengenai konflik..	1. Skripsi Rizki Putra Hidayat menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti kualitatif. 2. Objek penelitian Rizki Putra Hidayat tentang komunikasi antar pribadi sedangkan peneliti tentang fungsi komunikasi organisasi.	Komunikasi antar pribadi berperan dalam menyelesaikan konflik pada hubungan persahabatan remaja SMUN 7 Medan. Hal ini terbukti dengan cara mereka melakukan komunikasi dengan sikap positif dan saling mendukung, maka komunikasi efektif terjalin.

Sumber : Olahan Peneliti

E. Landasan Teori

1. Teori Pengorganisasian

Organisasi yang efektif akan menghasilkan sumber daya manusia dan sumber daya material yang baik selanjutnya menyebabkan meningkatnya produktivitas. Hal itu dapat terlaksana karena adanya sebuah sinergi dalam sebuah organisasi.

Menurut Weick dalam buku (Abdullah Masmuh, 2008 : 180) kaitan pengorganisasian dengan organisasi yaitu kata organisasi adalah adalah kata benda, jika kita mencari kata organisasi kita tidak akan menemukannya yang akan kita temukan adalah sejumlah peristiwa yang terjalin bersama-sama, yang berlangsung dalam kawasan nyata, urutan-urutan peristiwa tersebut, jalur-jalurnya, dan pengaturan temponya. Proses pengorganisasian menghasilkan apa yang dinamakan organisasi. Penekanannya terletak pada aktivitas dan prosesnya.

Sebagai ciri penting dari pengorganisasian adalah komunikasi, karena komunikasi merupakan proses transaksional antara pihak satu dengan pihak lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Pengorganisasian secara efektif dapat menghasilkan manfaat/keuntungan dalam mengelola manajemen dalam organisasi. Pengorganisasian manajemen dan para karyawan untuk bekerja sama guna mencapai sasaran-sasaran keorganisasian dan efisiensi diperbaiki dengan jalan menggunakan kombinasi sumber-sumber daya manusia. Sumber daya itu dimanfaatkan seproduktif mungkin. Menurut Samuel C.Certo dalam (Wijayanto, 2012: 9) pengorganisasian (*organizing*) ialah:

“.....proses, di mana ditetapkan penggunaan teratur, semua sumber-sumber daya di dalam sistem manajemen yang ada.

Penggunaan tersebut, menekankan pencapaian sasaran-sasaran sistem manajemen yang bersangkutan, dan ia bukan saja membantu membuat sasaran-sasaran menjadi jelas, tetapi ia menjelaskan pula sumber-sumber daya macam apa akan digunakan untuk mencapainya.”

2. Komunikasi Organisasi

Peneliti menggunakan teori komunikasi organisasi . Menurut Panuju (2001: 1-2) komunikasi dalam organisasi begitu penting seperti ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat otomotif, yang terpaksa tidak berfungsi karena tidak adanya aliran fungsi antara satu bagian dengan bagian lain. *Connection* komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan energi yang bersinergi.

Sedangkan menurut Redding dan Sanborn dalam Arni Muhammad (2005: 65) menyebutkan bahwa “Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan kepada atasan, komunikasi *horizontal* atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program”.

Sedangkan menurut Nurani Soyomukti (2016 : 180) mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan bentuk-bentuk formal dari perilaku organisasi, yang meliputi spesifikasi dan determinasi peran-peran, rekrutmen, orang-orang yang mendukung

peran dan perkembangan organisasi. Komunikasi organisasi tergantung pada jaringan komunikasi yang dibuatnya. Jaringan komunikasi merupakan struktur hubungan antarindividu, bagian-bagian, dan kelompok dalam satu organisasi yang menunjukkan kekuatan, kekuasaan, pengaruh, kewenangan dan otoritas dalam organisasi.

Definisi tersebut memberikan arti bahwa komunikasi adalah cara untuk mengorganisir kegiatan dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama, bahkan komunikasi menduduki tempat sentral dalam sebuah kehidupan organisasi. Bayangkan jika atasan memberikan informasi yang salah terhadap bawahan, maka akan menjadi kesalahan yang fatal dalam mekanisme kerja.

Secara umum, fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut (Nurani Soyomukti, 2010: 181-182) :

a. Fungsi Informatif

Organisasi merupakan suatu sistem pemrosesan informasi tempat seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi lebih. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan dan untuk mengatasi konflik. Sedangkan bawahan membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaannya.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Anggota organisasi harus tau tentang peraturan apa yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil yang sesuai dengan harapan. Maka, tugas pimpinan adalah untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab, pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaannya.

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu: 1) Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dan laporan kemajuan organisasi dan 2) Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi ataupun wisata bersama. Hal ini akan menumbuhkan minat lebih besar dalam diri anggota terhadap organisasi.

Jika fungsi komunikasi organisasi berjalan dengan baik akan menciptakan kepuasan komunikasi, kepuasan komunikasi adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti anda merasa nyaman dengan pesan-pesan, media, dan hubungan-hubungan dalam organisasi (Deddy Mulyana, 1998: 164).

3. Konflik

Istilah konflik berasal dari kata kerja bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul. Dari bahasa latin lalu diadopsi ke bahasa Inggris, *conflict* yang kemudian diadopsi ke dalam bahasa

Indonesia, konflik. Banyak pakar yang mendefinisikan konflik menurut prespektif masing-masing, ada dari prespektif sains, psikologi, sains, sosiologi, ilmu sosial dan antropologi namun memiliki inti yang sama (Wirawan, 2010 :3).

Secara sederhana, konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial, ekonomi dan masih banyak lainnya. Dalam sejarah manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan selalu akan terjadi. Konflik selalu terjadi di dunia, dalam sistem sosial yang bernama negara, bangsa, organisasi, perusahaan bahkan dalam sistem sosial terkecil seperti keluarga. Konflik terjadi di masa lalu, sekarang dan masa yang akan datang (Wirawan, 2010:1).

Sedangkan menurut Daniel Dana (2001:24) konflik di tempat kerja adalah kondisi di antara pekerja yang pekerjaannya berbeda, yang merasa marah, yang menganggap orang lain bersalah bisa juga konflik muncul karena kesalahan pihak lain, yang akhirnya menimbulkan permasalahan di dalam organisasi.

Sementara menurut prespektif konflik secara interpersonal atau konflik yang terjadi dalam suatu organisasi. Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik (Wirawan, 2010). Konflik dapat terjadi kapan saja, dimana saja sehingga membutuhkan cara bagaimana mengelolanya sehingga tidak merugikan. Konflik bisa diartikan sebagai

pertentangan atau perselisihan, sering konflik menjadi sebuah hal yang merugikan padahal konflik adalah sebuah proses sosial yang wajar dan tak mungkin dihindari.

Berikut sebab-sebab munculnya konflik dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut menurut (Veithzal et al., 2009: 721-722) :

a. Masalah komunikasi.

Salah pengertian yang berkenaan dengan bahasa, sikap dan hal yang berkaitan dengan komunikasi.

b. Masalah Struktur Organisasi.

Berhubungan dengan masalah kekuasaan, kepentingan atau sistem yang bertentangan, atau perselisihan.

c. Masalah Pribadi

Berhubungan dengan tidak sesuainya nilai-nilai sosial pada setiap individu.

Konflik dapat mempunyai dampak positif maupun negatif terhadap kinerja perusahaan, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Di lain pihak, jika tingkat konflik menjadi tinggi akan berakibat kekacauan yang dapat pula mengancam kelangsungan hidup organisasi.

Menurut (Veithzal et al., 2009: 719-720) ada berbagai jenis konflik, diantaranya:

1.) Konflik dalam diri seseorang.

Sesorang dapat mengalami konflik internal dalam dirinya karena ia harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasa bimbang yang mana harus dipilih atau dilakukan.

Konflik dalam diri seseorang juga dapat terjadi karena tuntutan tugas yang melebihi kemampuan.

2.) Konflik antarindividu

Konflik antar individu terjadi seringkali disebabkan oleh adanya perbedaan tentang isu tertentu.

3.) Konflik antaranggota kelompok

Suatu kelompok dapat mengalami konflik *substansif* atau konflik *afektif*. Konflik *substansif* adalah konflik yang terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda. Sedangkan konflik *afektif* adalah konflik yang terjadi didasarkan atas tanggapan emosional terhadap suatu situasi tertentu.

4.) Konflik antarkelompok

Konflik ini terjadi karena masing-masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompoknya masing-masing.

5.) Konflik interorganisasi

Konflik ini terjadi jika tindakan yang dilakukan oleh organisasi menimbulkan dampak negatif bagi organisasi lainnya. Misalnya, dalam perebutan sumberdaya yang sama.

Mengelola konflik harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga tidak merugikan bagi organisasi. Konflik dapat diartikan sebagai pertentangan atau perselisihan, seringkali konflik dinilai negatif dan merugikan padahal konflik adalah bagian proses sosial yang wajar dan tak mungkin dihindari. Menurut (Veithzal et al., 2009:723) ada tiga cara menyelesaikan konflik yang sering digunakan, yaitu :

a. *Dominasi* atau *Penekanan*.

Dominasi atau penekanan dapat dilakukan dengan cara seperti kekerasan yang bersifat *otokratik*, penenangan dan melakukan *voting* sehingga tercipta penyelesaian yang adil.

b. *Kompromi*

Pemimpin mencoba menyelesaikan konflik melalui jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang bertikai seperti pemisahan, perwasitan, kembali ke peraturan-peraturan yang berlaku dan pemberian kompensasi untuk penyelesaian konflik.

c. *Pemecahan Masalah secara Integratif* (secara menyeluruh)

Konflik diubah menjadi situasi pemecahan masalah bersama melalui teknik-teknik pemecahan masalah. Menurut Romli (154 : 2014) ada tiga teknik dalam penyelesaian masalah secara integratif, yaitu :

1.) *Konsensus*

Dipertemukan kedua belah pihak yang berkonflik agar bisa mendapatkan solusi terbaik.

2.) *Konfrontasi*

Tiap pihak mengemukakan pandangan masing-masing secara langsung dan terbuka.

3.) *Penentu Tujuan*

Menentukan tujuan akhir kedepan dengan kesepakatan bersama.

F. Kerangka Pemikiran

Gambar 2

Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan Peneliti

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas yang tengah terjadi di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007:68).

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah komandan SAR DIY dan 2 anggota relawan SAR DIY.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah fungsi komunikasi organisasi di SAR DIY dalam menyelesaikan konflik.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk merekonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan kepada orang lain yang diwawancarai (*interviewee*) (Burhantara, 2010:80).

Jika menggunakan teknik wawancara, peneliti akan mendapatkan data-data yang dibutuhkan selama berlangsungnya

penelitian dalam peran komunikasi organisasi dalam mengatasi konflik di SAR DIY.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera lainnya seperti seperti telinga, penciuman, mulut dan sentuhan. (Bungin, Burhan, 2007:115). Peneliti akan melakukan observasi di lokasi berlangsungnya atau tempat yang menjadi obyek penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian digunakan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif (Kriyantono, 2009:118). Dokumen juga dapat diperoleh dari dokumentasi publik seperti surat, transkrip atau dokumentasi privat seperti surat pribadi dan buku catatan.

Dokumentasi bertujuan memperkuat gambaran lapangan bagi penelitian. Dokumentasi dapat menjadi bukti otentik tentang keabsahan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dapat berupa pengambilan gambar maupun foto lapangan. Dokumentasi yang peneliti lakukan dengan mengambil data-data atau dokumen tentang SAR DIY terutama mengenai organisasi dalamnya.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data, dalam hal ini teknik analisis data merupakan tahap penting karena teknik ini berperan sebagai faktor utama dalam riset penelitian kualitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

analisis model miles dan Humbermen dalam buku : “ Metode Penelitian Kualitatif” (Moleong, 2002: 248), antara lain:

1. Pengumpulan data

Data yang didapatkan oleh peneliti kemudian dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas melalui wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak penting dan tidak dibutuhkan, mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga didapatkan kesimpulan dan verifikasi.

3. Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang fungsi komunikasi organisasi dalam menangani konflik di SAR DIY.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hal yang penting dalam setiap penelitian karena kesimpulan merupakan hasil dari apa yang peneliti cari dalam sebuah penelitian yang didasarkan pada penggabungan informasi yang disusun secara tepat dalam penyajian data.

5. Metode Keabsahan Data

Metode keabsahan data atau uji validitas berfungsi untuk pendeteksi kebenaran dan keakuratan data yang diperoleh peneliti. Validitas dalam penelitian komunikasi lebih merujuk pada tingkat sejauh mana data yang diperoleh secara akurat mewakili realitas atau gejala yang diteliti (Prawito, 2007: 97).

Peneliti nantinya akan membuktikan sah atau tidaknya data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas, uji validitas yang peneliti gunakan adalah triangulasi. Metode ini merupakan suatu proses membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda (Moleong, 2007).

Menurut Moleong (2007: 330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu lain diluar data guna keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data dan sumber untuk mencapai keabsahan data yaitu:

- a. Triangulasi data yaitu peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti berita tentang SAR DIY yang peneliti dapatkan saat melakukan wawancara.
- b. Triangulasi sumber yaitu peneliti membandingkan atau mengecek derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Peneliti menjadikan salah satu orang yang ahli dalam bidang kebencanaan. Peneliti mewawancarai narasumber lain yang memiliki karakteristik berbeda dengan subjek utama atau anggota SAR DIY. Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu dengan

mewawancarai Bapak Suhartomo pegawai BPBD, beliau adalah anggota TRC di BPBD.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa *Search And Rescue* Daerah Istimewa Yogyakarta (SAR DIY) memiliki fungsi komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik, sehingga fungsi komunikasi di SAR DIY dapat berperan dalam mengatasi konflik yang selama ini terjadi di SAR DIY. Fungsi komunikasi secara persuasif paling dominan dalam SAR DIY. Komandan SAR DIY memiliki peran yang sangat penting dan sangat berpengaruh dalam setiap kegiatan di SAR DIY. Fungsi komunikasi organisasi yang berperan dalam mengatasi konflik di SAR DIY berbeda-beda, tergantung dari tingkat dan jenis konflik yang terjadi. Berikut fungsi-fungsi komunikasi organisasi di SAR DIY yang berfungsi dalam mengatasi konflik :

1. Fungsi Informatif digunakan untuk memberikan informasi yang akurat baik kepada pihak yang berkonflik maupun kepada komandan, hal ini agar permasalahan yang ada menjadi jelas dan komandan dapat mengambil keputusan dengan bijak.
2. Regulasi di SAR DIY terdiri dari kebijakan dan peraturan yang wajib dipahami dan dipatuhi yaitu mengenai *Standart Operating Procedure* (SOP). Dalam kaitanya untuk mengatasi konflik, Fungsi regulatif adalah sesuatu yang mutlak mengatur tentang apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Dalam SAR DIY, fungsi regulatif digunakan untuk mengatasi konflik secara dominan melalui komandan karena komandan adalah pemimpin di organisasi. Selanjutnya fungsi regulatif digunakan sebagai

sumber saat berkompromi, sistem regulatif membantu SAR DIY dalam mengatasi konflik yang ada. Fungsi regulatif juga dijadikan kesepakatan akhir dalam mengatasi konflik.

3. Fungsi Persuasif sangat dominan di organisasi SAR DIY karena segala sesuatu mengenai SAR DIY adalah tanggung jawab komandan. Komandan yang berhak memutuskan apapun yang berhubungan dengan SAR DIY. Komandan mempersuasif dengan cara memerintah, membujuk, mengajak, menasehati untuk mengatasi konflik yang ada dalam organisasi tersebut, sehingga organisasi SAR DIY dapat terus bertahan. Melalui perintah dan keputusan yang komandan buat, segala konflik di organisasi tersebut dapat teratasi.
4. Fungsi integratif dalam SAR DIY memiliki dua saluran komunikasi untuk menjembatani proses komunikasi dalam organisasi. Saluran formal berupa laporan pertanggungjawaban dan papan-papan informasi digunakan untuk memajukan organisasi. Fungsi integratif adalah saluran dan media untuk membuat perintah, pernyataan, memberi keputusan dan acuan dalam evaluasi. Fungsi integratif juga menjadi sarana untuk menghubungkan pihak-pihak yang berkonflik sehingga permasalahan menjadi jelas dan konflik dapat teratasi.

Semua konflik mampu teratasi dengan fungsi-fungsi komunikasi organisasi yang ada di dalam SAR DIY. Pemberian informasi yang jelas, aturan-aturan yang berlaku, sikap pemimpin yang persuasif dan saluran-saluran komunikasi yang ada di SAR DIY saling berkesinambungan dengan cara mengatasi konflik dengan cara

penekanan, kompromi dan integratif sehingga konflik dapat teratasi dengan baik.

B. SARAN

SAR DIY adalah organisasi relawan sukarela terbesar saat ini di Yogyakarta di bentuk dari SK Gubernur. SAR DIY memerlukan perhatian pemerintah dalam hal alat-alat dan fasilitas untuk menunjang proses operasi.

Saran untuk pemerintah, walaupun SAR DIY tidak dibayar tetapi memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan di rasa perlu karena mereka bekerja untuk kemanusiaan. Pemerintah seharusnya memberikan fasilitas saat ada diklat maupun pelatihan karena SAR DIY bekerja untuk masyarakat.

Saran untuk SAR DIY, melihat akhir-akhir ini media sosial SAR DIY sudah jarang memberi informasi kegiatan maupun operasi. Alangkah baiknya jika media sosial SAR DIY dihidupkan kembali dengan memberi masyarakat edukasi mengenai hal-hal yang dipelajari di SAR DIY. Hal ini diharapkan agar masyarakat juga mengetahui cara melakukan evakuasi jika sewaktu-waktu bencana ataupun kecelakaan terjadi.

Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mendalam lagi mengenai penelitian yang berhubungan dengan fungsi komunikasi organisasi dan dapat menggali lebih serta menyempurnakan penelitian yang sudah ada.

Daftar Pustaka

- Anwar, Yesmil, Adang dkk. 2008. *Pengantar Sosiologi Hukum*. Jakarta: Grasindo.
- Ardana, Ni Wayan dan I Wayan Mudiarta,ed. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arni, Muhammad. 1989. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Dana, D. 2001. *Conflict resolution: Mediation tools for everyday worklife*. New York: McGraw-Hill.
- Facebook Brotoseno diakses pada 10/11/2018 : 14.20.
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang:UMM Press.
- Harahap, Tira Syahrina. 2013. E-journal “Ilmu Komunikasi FLOW” Volume 2, no.7 **“Menangani Konflik Antar Pegawai di Dinas Bina Marga Kota Medan”**. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta.
- Hidayat, Rizki Putra. 2010. **“ Peranan Komunikasi Antar Pribadi sebagai Solusi Konflik pada Hubungan Persahabatan Remaja SMUN 7 Medan”**. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- JavanLabs report. 2015. <https://tafsirq.com/Ali-Imron/ayat-105> diakses pada Selasa, 02 Mei 2018, jam 10.30 WIB

- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Lompoliu, Ryan A. 2015. E-journal “Acta Diurna” Volume IV, No.3 “ **Peran Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik diantara Remaja di Desa Sendangan Kakas**”. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Markus Yuwono. 2017. <https://regional.kompas.com/> dengan judul “*Mengingat kembali gempa Jogja 11 tahun lalu*” diakses pada 04/01/2019 : 19.24.
- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Moleong, Lexy, J. 2007. *Ed. Revisi Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. 1998. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Nur Huda dan Budi Cahyono. 2011. <http://jogjatribunews.com/> dengan judul “*SAR DIY : Pisau Lipat itu Perlengkapan Standart Rescue*” diakses pada 11/11/2018 : 20.20.
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi dari Konseptual-Teoritis ke Empirik*. Surabaya : Pustaka Belajar.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LkiS Pelangi Aksara.

- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*, Jakarta : Gramedia.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Twitter @SAR_DIY diakses 10/11/2018 : 13.55
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Gramedia.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik : Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta : Salemba Humanika.
- Zainal, Veithzal Rivai dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi Ketiga*, Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- (bgs/fay). 2011. <https://news.detik.com/berita/1592025/bawa-pisau-lipat-anggota-sar-diy-dituntut-5-bulan>) diakses pada 09/12/18 : 19.09
- Sigit Widya dan Putri Fitria. 2011. <http://jogja.tribunnews.com/> dengan judul “Brotoseno masih persuasif, jika usaha gagal....” diakses pada 11/11/18 : 20:59

Lampiran 1. Dokumentasi Foto

Gambar 1. Bersama Komandan SAR DIY Brotoseno



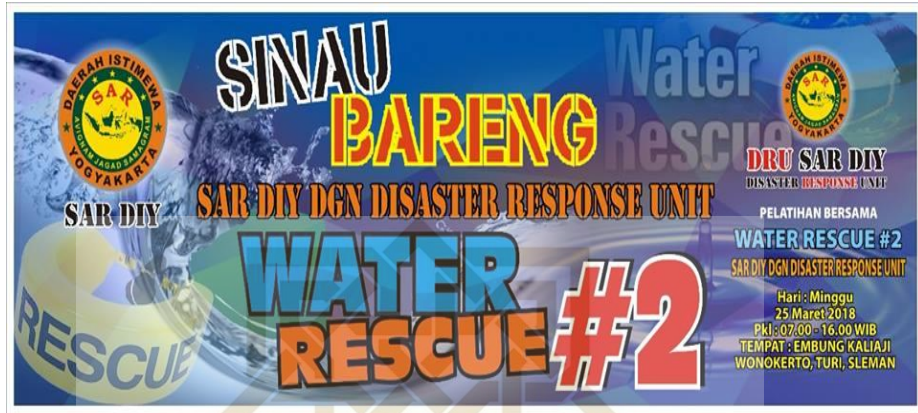
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 2. Pelatihan *Water Rescue* bersama Mapala UII



Sumber : Dokumentasi SAR DIY

Gambar 4. Pemberitahuan tentang pelatihan bersama SAR DIY melalui media sosial



Sumber : Facebook SAR DIY

Gambar 5. Komandan memberi instruksi



Sumber : Dokumentasi SAR DIY

Gambar 6. Kondisi kantor SAR DIY



Sumber : Dokumentasi Pribadi

UII
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA