

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI

AMBULANMU SEYEGAN



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Strata Satu Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Disusun Oleh:

Alvin Sofia Khoirunnisa

NIM 18102010038

Pembimbing:

Drs. Mukhammad Sahlan, M.Si.

NIP 19680501 199303 1 006

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvin Sofia Khoirunnisa
NIM : 18102010038
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 November 2022
menyatakan


Alvin Sofia Khoirunnisa
NIM 18102010038

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Alvin Sofia Khoirunnisa
NIM : 18102010038
Judul Skripsi : **Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan**

Sudah dapat diajukan kembali pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai
salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu dalam bidang Ilmu Komunikasi
dan Penyiaran Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera
dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 30 November 2022

Mengetahui:

Ketua Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam

Nanang Mizwar H. S.Sos., M.Si.

NIP. 19840307 201101 1 01

Pembimbing Skripsi

Drs. Mukhammad Sahlan, M.Si.

NIP. 19680501 199303 1 006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2011/Un.02/DD/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : POLA KOMUNIKASI ORGANISASI AMBULANMU SEYEGAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALVIN SOFIA KHOIRUNNISA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102010038
Telah diujikan pada : Selasa, 13 Desember 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. Mukhammad Sahlan, M.Si
SIGNED

Valid ID: 63a2810a161d7



Penguji I

Dra. Anisah Indriati, M.Si
SIGNED

Valid ID: 63a03017138ef



Penguji II

Seiren Ikhtiara, M.A.
SIGNED

Valid ID: 63a25b3970668



Yogyakarta, 13 Desember 2022

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63a2c34b38b0a

HALAMAN MOTTO

“Dalam organisasi, daya nyata dan energi dihasilkan melalui hubungan. Pola-pola hubungan dan kapasitas untuk membentuk mereka lebih penting daripada tugas, fungsi, peran, dan posisi.”

(Margaret J. Wheatley, Penulis Buku dan Konsultan dari Amerika Serikat)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk almarhumah ibu saya, Ibu Diyah

Muhakimah yang selalu menjadi semangat saya meski sudah tiada.



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan”. Skripsi ini disusun untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tak luput dari hambatan-hambatan yang dihadapi, akan tetapi atas bimbingan, kerjasama, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak, semua hambatan yang penulis hadapi dapat teratasi dengan baik. Maka dari itu penulis sampaikan salam hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meningkatkan potensi akademik di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr. Hj. Marhumah., M.Pd. beserta jajarannya yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam proses akademik selama ini.
3. Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Nanang Mizwar Hasyim, S.Sos, M.Si. yang telah mendukung penulis dalam proses perkuliahan.
4. Dosen Pembimbing Akademik, Dra. Anisah Indriati, M.Si. yang telah memberikan dukungan, do’a, dan motivasi selama masa perkuliahan.

5. Dosen Pembimbing Skripsi, Drs. Mukhammad Sahlan, M.Si. yang telah memberikan motivasi dan wawasan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam perkuliahan.
6. Segenap tim pengelola AmbulanMu Seyegan dan pihak-pihak terkait yang telah bersedia meluangkan waktu untuk bekerjasama dengan baik selama proses penelitian ini dari awal hingga akhir.
7. Seluruh dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dari semester satu sampai akhir.
8. Untuk almarhumah ibu, Ibu Diyah Muhakimah, ayah dan bunda yaitu Bapak Suwandi dan Ibu Sumarah serta segenap keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan, dan semangat untuk penulis.
9. Kepada penyemangat terdekat dan teman-teman lainnya yang selalu setia memberikan semangat, mendukung, serta membersamai perjalanan penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2018, semoga sukses selalu dalam setiap perjalanannya.
11. Semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini, baik secara moril maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Alvin Sofia Khoirunnisa. *Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.

Penelitian dilatarbelakangi oleh adanya pola komunikasi yang ditetapkan oleh pimpinan yang kemudian membuat komunikasi dalam organisasi berjalan berdasarkan pola-pola tersebut. Proses pertukaran pesan yang berjalan dalam pola komunikasi tersebut dilakukan oleh komunikator dan komunikan. Komunikator dan komunikan yang tergabung dalam satu organisasi yang sama dapat membentuk pola komunikasi organisasi, baik dalam dimensi internal maupun eksternal. Pola komunikasi yang berjalan dalam sebuah organisasi memiliki faktor pendukung dan penghambat. Subjek dari penelitian ini yaitu tim pengelola AmbulanMu Seyegan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan pengambilan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dalam organisasi internal AmbulanMu Seyegan, terdapat keseluruhan pola-pola komunikasi organisasi, tetapi dalam dimensi eksternal organisasi AmbulanMu Seyegan hanya mencakup tiga dari lima pola komunikasi organisasi yang ada, yaitu pola roda, pola Y, dan pola formasi semua arah. Sedangkan faktor pendukung dan penghambatnya pada lingkup internal maupun eksternal organisasi relatif sama dalam hasil dan prosesnya. Sebuah organisasi tanpa komunikasi yang terstruktur dan sistematis, akan sulit untuk mencapai tujuannya. AmbulanMu Seyegan sebagai organisasi yang bergerak di bidang penyediaan armada transportasi pasien, jenazah, maupun kegiatan sosial tentu komponen organisasinya memiliki pola-pola komunikasi pada seluruh aspek kegiatan dalam proses pelayanannya.

Kata kunci: Pola Komunikasi, Organisasi, Ambulans Muhammadiyah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Kerangka Teori.....	12
1. Teori Pola Komunikasi Organisasi.....	12
2. Komunikasi Organisasi	16
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Subjek dan Objek Penelitian	19
3. Metode Pengumpulan Data	19
4. Metode Analisis Data	22
5. Sistematika Pembahasan	24
BAB II GAMBARAN UMUM AMBULANMU SEYEGAN	26
A. Sejarah dan Profil AmbulanMu Seyegan.....	26
B. Visi dan Misi AmbulanMu Seyegan	34
C. Struktur Kepengurusan Tim Pengelola	34
D. Program Kerja AmbulanMu Seyegan	38

BAB III PEMBAHASAN	41
A. Pola Komunikasi Organisasi Internal AmbulanMu Seyegan.....	41
1. Menggunakan Pola Roda.....	41
2. Menggunakan Pola Y	49
3. Menggunakan Pola Rantai.....	51
4. Menggunakan Pola Lingkaran.....	57
5. Menggunakan Pola Formasi Semua Arah	60
B. Pola Komunikasi Organisasi Eksternal AmbulanMu Seyegan.....	70
1. Menggunakan Pola Roda.....	70
2. Menggunakan Pola Y	72
3. Menggunakan Pola Formasi Semua Arah	76
C. Faktor Pendukung Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan ...	84
1. Faktor Pendukung Pola Komunikasi Organisasi Internal	84
2. Faktor Pendukung Pola Komunikasi Organisasi Eksternal.....	88
D. Faktor Penghambat Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan..	94
1. Faktor Penghambat Pola Komunikasi Organisasi Internal.....	94
2. Faktor Penghambat Pola Komunikasi Organisasi Eksternal	100
BAB IV PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
1. Pola Komunikasi Organisasi Internal AmbulanMu Seyegan.....	109
2. Pola Komunikasi Organisasi Eksternal AmbulanMu Seyegan	112
3. Faktor Pendukung Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan	113
4. Faktor Penghambat Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan	114
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	118
A. LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	118
B. LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA	126
C. LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN	168
D. LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pola Komunikasi Organisasi	13
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Struktur Kepengurusan AmbulanMu Seyegan	35
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan sebuah komponen yang mendasar dari kehidupan makhluk hidup. Kehidupan sosial tidak akan berjalan sebagaimana mestinya jika tidak ada sebuah komunikasi. Komunikasi adalah kegiatan mendasar yang dilakukan oleh manusia dalam bertahan hidup karena kehidupan tidak akan mungkin terjadi tanpa adanya sebuah komunikasi. Komunikasi merupakan komponen yang paling penting dari kehidupan kita, karena kita dipaksa untuk berkomunikasi, terlepas dari sarana atau saluran yang digunakan.¹

Dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, John Fiske menyebutkan bahwa komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang, tetapi sangat sedikit yang dapat mendefinisikannya secara menyeluruh dan memuaskan. Dari sekian banyak para ahli yang mendefinisikan sebuah kata “komunikasi”, memunculkan hasil yang berbeda-beda dari setiap definisinya dan penggunaannya pun menyesuaikan konteks komunikasi yang akan dipakai.

¹ Suhendra Atmaja dan Rosmala Dewi, “Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)”, *Jurnal Komunikasi*, vol. 3: 2, Desember 2018, hlm. 192.

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin “*Communis*” yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Selain itu, komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin juga yaitu “*Communico*” yang artinya membagi (Cherry dalam Stuart, 1983).²

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.³ Proses pertukaran pesan tersebut dilakukan oleh komunikator dan komunikan, baik komunikator maupun komunikan dapat berupa individu, kelompok, atau sebuah organisasi. Dapat dikatakan proses karena merupakan sebuah kegiatan yang memunculkan adanya timbal-balik satu sama lain dan saling mempengaruhi antara komunikator dengan komunikan. Komunikator adalah pengirim pesan, sumber (*source*), dan pembuat atau pengirim informasi.⁴ Sedangkan komunikan adalah orang yang menjadi sasaran pesan yang dikirim.⁵

Adapun pengertian lain dari komunikasi adalah suatu proses pertukaran pesan di antara unit-unit organisasi atau lembaga dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.⁶ Dapat disimpulkan bahwa komunikasi tidak dapat dihindari oleh manusia sebagai makhluk sosial yang dikodratkan

² Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2018) hlm. 25.

³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) hlm. 4.

⁴ Nurudin, *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2019) hlm. 44.

⁵ *Ibid.*, hlm. 48.

⁶ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2005), hlm. 99.

hidup bermasyarakat sehingga membutuhkan proses berinteraksi dengan manusia lainnya. Proses interaksi manusia satu dengan lainnya itulah yang disebut dengan berkomunikasi.

Proses berkomunikasi antar manusia ini melibatkan pemikiran yang berasal tidak hanya dari satu kepala saja, tetapi juga dari individu yang menjadi lawan dari komunikator, biasa disebut juga dengan komunikan. Komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan tidak selalu berjalan mulus. Pasti ada hambatan dalam proses berkomunikasi tersebut, bisa dari komunikatornya maupun komunikan dalam menyampaikan dan menerima pesan.

Selain itu, saat berkomunikasi tentu saja terdapat beberapa bentuk atau gambaran dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan antar komunikan. Bentuk atau pola hubungan dalam proses berkomunikasi inilah yang dinamakan pola komunikasi. Pola komunikasi terjadi pada setiap bagian aspek kehidupan dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan tertentu yang dikehendaki oleh komunikan. Pola komunikasi dapat disebut juga dengan gambaran sederhana dari sebuah proses komunikasi yang memperlihatkan adanya keterkaitan antara satu komponen komunikan dengan komponen lainnya untuk kemudian dapat disimpulkan menjadi sebuah pola.

Pola dalam berkomunikasi yang terjadi di dalam sebuah organisasi yang memiliki sebuah tujuan sama dapat disebut dengan pola komunikasi organisasi. Model pola komunikasi ini menggunakan kode bahasa yang

didasarkan pada hubungan yang khas dan berulang, serta dipengaruhi oleh aspek linguistik, interaksi sosial, dan kultural.

Effendi (2012: 12) menjabarkan bahwa kehidupan organisasi dalam prosesnya terdiri dari dua dimensi, yaitu dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal. Dimensi komunikasi internal adalah proses komunikasi internal dalam organisasi tersebut, meliputi para anggotanya, latar belakang masing-masing anggota, iklim organisasi, budaya yang dianut organisasi tersebut, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan organisasi. Adapun dimensi komunikasi eksternal adalah proses komunikasi eksternal dari organisasi yang bersangkutan, meliputi atasan dari organisasi tersebut, partner kerjasama, maupun pihak-pihak di luar organisasi yang masih berkaitan.

Organisasi yang akan diteliti oleh penulis adalah Ambulans Muhammadiyah (AmbulanMu) Seyegan. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Majelis Pelayanan Sosial (MPS) Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta (PWM DIY) dalam situs *website* resminya, disebutkan bahwa AmbulanMu dalam lingkup wilayah DIY terdapat 71 titik layanan yang tersebar di penjuru Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun dalam satu provinsi tersebut masih dibagi menjadi lima wilayah berdasarkan kota atau kabupatennya, seperti Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulon Progo, dan Kabupaten Gunungkidul. Untuk wilayah Sleman terdapat 14 titik layanan, di antaranya

Seyegan, Godean, Tempel, Depok, Berbah, Moyudan, Minggir, dan masih banyak lainnya.⁷

AmbulanMu Seyegan merupakan salah satu Ambulans Muhammadiyah yang berada di wilayah Kabupaten Sleman, lebih tepatnya beralamatkan di Jalan Seyegan-Tempel Km 1,1 Krpyak, Margoagung, Seyegan, Sleman, Yogyakarta. AmbulanMu Seyegan ini dibawah langsung oleh MPS Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Seyegan melalui binaan Lembaga Amil dan Zakat Muhammadiyah (LazisMu) Seyegan. Adapun tim pengelola AmbulanMu Seyegan berjumlah 35 orang dengan pembagian tugasnya masing-masing sesuai struktur organisasi yang telah dibentuk dan disahkan melalui Surat Keputusan (SK).

Adanya sebuah inovasi dalam pengelolaan organisasi AmbulanMu Seyegan ini membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut. Inovasi tersebut terlihat pada saat Ambulans Muhammadiyah lainnya yang berada di wilayah Sleman tidak memusingkan perihal pengelolaan organisasi ambulans dan membiarkan mengalir apa adanya, namun AmbulanMu Seyegan hadir dengan tata kelola organisasi yang inovatif. Mulai dari dibentuknya struktur organisasi, pembagian *job description* berdasarkan divisinya, adanya program kerja penyelenggaraan kegiatan, tersusunnya dokumentasi layanan, hingga aktifnya media sosial Instagram dan Facebook sebagai syiar dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh AmbulanMu

⁷ “71 Titik Pelayanan Se-Daerah Istimewa Yogyakarta - Daftar Ambulanmu DIY –”, <https://pelayanansosial.com/ambulanmu-diy/>, diakses tanggal 6 April 2022.

Seyegan. Selain itu, jumlah anggota yang mencapai puluhan dan perekrutan relawan perempuan juga menjadi sorotan tersendiri dalam lingkup Ambulans Muhammadiyah, bahkan dalam lingkup keorganisasian ambulans secara umum.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut mengenai dalam peristiwa apa saja pola-pola komunikasi tersebut digunakan oleh organisasi AmbulanMu Seyegan baik dalam dimensi internal maupun eksternal organisasi. Dengan dilakukannya penelitian ini juga diharapkan dapat menemukan kelebihan dan kekurangan yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat dalam proses terbentuknya pola komunikasi organisasi tersebut yang nantinya dapat menjadi nilai guna dari terlaksananya penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan oleh penulis di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi organisasi secara internal dan eksternal dari AmbulanMu Seyegan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada pola komunikasi organisasi AmbulanMu Seyegan baik secara internal maupun eksternal?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan dan kegunaan yang di antaranya:

1. Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pola komunikasi organisasi secara internal dan eksternal dari AmbulanMu Seyegan.
2. Untuk menelusuri lebih lanjut mengenai faktor pendukung dan penghambat pada pola komunikasi organisasi AmbulanMu Seyegan baik secara internal maupun eksternal.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya bidang komunikasi organisasi serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang pola komunikasi dalam organisasi.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberi gambaran masukan terkait pola komunikasi organisasi dari AmbulanMu Seyegan dalam menjalankan aktivitas organisasinya sehari-hari.

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis telah mengkaji beberapa literatur yang berkaitan dengan penelitian ini untuk menambah wawasan dan sebagai

pembandingan dalam masalah yang telah diteliti dari penelitian terdahulu. Di antara penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mia Rahma Romadona dan Sigit Setiawan dengan judul jurnal “Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan” yang telah diterbitkan pada Jurnal Pekommas, Vol. 5 No. 1, bulan April 2020. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji fenomena dinamika komunikasi organisasi pada suatu lembaga penelitian dan pengembangan (litbang) yang sedang melakukan perubahan organisasi. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran dan analisis kritis mengenai perubahan organisasi berdasarkan dinamika komunikasi organisasi suatu lembaga litbang.⁸ Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah metode penelitian pendekatan yang digunakan, yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini terletak pada subjek, objek, dan tujuan dari penelitian tersebut.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Tri Wahyuni mengenai “Analisis Komunikasi Organisasi di Kidz Station Bandung” yang telah diterbitkan dalam Jurnal Komversal (Jurnal Komunikasi Universal) Volume 6 Nomor 2 tahun 2020. Adapun dari penelitian tersebut penulis menemukan hasil bahwa bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan di Kidz Station

⁸ Mia Rahma Romadona dan Sigit Setiawan, “Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan”, *Jurnal Pekommas.*, vol. 5: 1, (April 2020), hlm. 91.

Bandung bersifat formal dan struktural, sehingga pembatasan antar jabatan sangat terasa dan sulit bagi karyawan dengan jabatan menengah ke bawah untuk dapat berdiskusi lebih tentang visi atau rencana yang ingin dibuat dalam toko agar barang-barang di toko dapat terjual lebih cepat.⁹ Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah metode penelitian pendekatan yang digunakan, yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini terletak pada subjek, objek, dan tujuan dari penelitian tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Suhendra Atmaja dan Rosmala Dewi dengan judul “Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)” yang telah diterbitkan dalam Jurnal Komunikasi Volume 3 Nomor 2 bulan Desember 2018. Dari jurnal tersebut, penulis menemukan kajian teoritis berupa pengertian bahwa organisasi dan kelompok bergantung pada komunikasi yang efektif untuk melakukan semua fungsi mereka termasuk perencanaan, mengarahkan, mengendalikan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan keputusan serta tujuan.¹⁰ Dalam jurnal tersebut dijelaskan pula bahwa komunikasi adalah jantung dari bangunan organisasi. Ini adalah kawat kehidupan menghubungkan seluruh elemen organisasi. Komunikasi tidak efektif dan *miss communication* menghasilkan sebagian besar masalah organisasi seperti konflik, perselisihan, prasangka, keputusan yang salah, eksekusi yang buruk,

⁹ Nurul Tri Wahyuni, “Analisis Komunikasi Organisasi di Kidz Station Bandung”, *Jurnal Komversal (Jurnal Komunikasi Universal)*, vol. 6: 2, (2020), hlm. 149.

¹⁰ Suhendra Atmaja dan Rosmala Dewi, “Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)”, *Jurnal Komunikasi*, vol. 3: 2, (Desember, 2018), hlm. 192

kesenjangan dan kesalahpahaman.¹¹ Persamaan penelitian penulis dengan jurnal tersebut adalah penelitian tentang komunikasi organisasi. Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, penelitian penulis berfokus pada subjek dan objek penelitian yaitu pola komunikasi dari tim AmbulanMu Seyegan, sedangkan jurnal penelitian tersebut berfokus pada kajian teoritis dari komunikasi organisasi itu sendiri.

Keempat, penelitian skripsi oleh Hidayat, mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam tahun 2019 dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan melalui Media WhatsApp (Studi Kualitatif di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Yogyakarta)”. Dari penelitian tersebut, penulis menemukan hasil bahwa dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi, dibutuhkan pola komunikasi dan kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan Yatim Mandiri Yogyakarta. Dalam mewujudkan komunikasi yang efektif, dibentuklah sebuah grup media sosial melalui aplikasi WhatsApp sebagai ajang bertukar informasi yang berkaitan dengan lembaga tersebut.¹² Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah objek yang akan diteliti, yaitu pola komunikasi organisasi dan metode pendekatan penelitian yang digunakan, yakni metode pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada subjek yang diteliti.

¹¹*Ibid.*

¹² Hidayat, *Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan melalui Media WhatsApp (Studi Kualitatif di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Yogyakarta)*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan KPI Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), hlm. li.

Kelima, penelitian skripsi oleh Ajid Sajidin, mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam tahun 2022 dengan judul “Analisis Pola Komunikasi Organisasi pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Himpunan Mahasiswa Indonesia Koordinator Komisariat Universitas Islam Indonesia)”. Dari penelitian tersebut, penulis menemukan bahwa dalam setiap organisasi pasti memiliki pola komunikasinya masing-masing. Dalam berkomunikasi pun terdapat faktor pendukung dan penghambat yang membersamai. Dalam penelitian tersebut, Ajid Sajidin menemukan bahwa terdapat lima pola komunikasi organisasi dalam Himpunan Mahasiswa Indonesia (HMI) Koordinator Komisariat Universitas Islam Indonesia (KORKOM UII) dan beberapa faktor pendukung pun penghambat dari pola komunikasi organisasi tersebut. Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah penelitian mengenai pola komunikasi organisasi dan faktor pendukung serta penghambatnya. Perbedaan terletak pada subjek dan teori yang digunakan, subjek penelitian tersebut adalah organisasi HMI KORKOM UII sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah organisasi Ambulans Muhammadiyah Seyegan. Adapun teori yang dipakai dalam penelitian tersebut adalah teori Difusi Inovasi, sedangkan dalam penelitian ini adalah teori Pola Komunikasi Organisasi.

F. Kerangka Teori

1. Teori Pola Komunikasi Organisasi

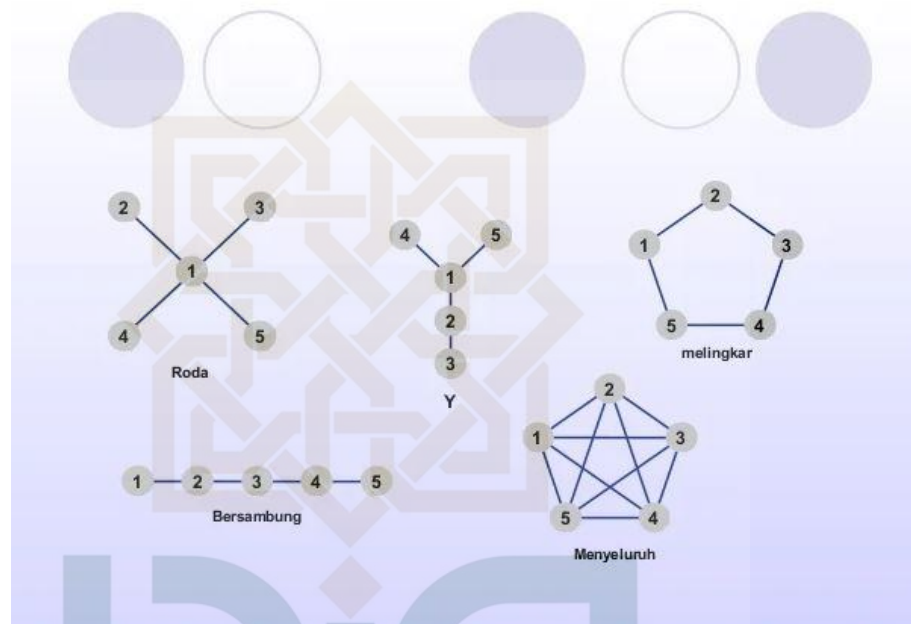
Dalam beberapa sumber disebutkan bahwa jaringan dan pola komunikasi adalah sama, tetapi dalam sumber lain dijelaskan bahwa pola komunikasi adalah bentuk dari jaringan komunikasi itu sendiri.

Jaringan komunikasi mempunyai karakteristik lain, yang biasanya disebut dengan pola atau bentuk (*shape*). Pola atau bentuk jaringan ini mempengaruhi kinerja organisasi. Pembahasan pola komunikasi akan dimulai dengan mengetengahkan konsep *centrality* dan *saturation*. Sentralitas menunjuk pada tingkat di mana suatu kelompok berputar di sekitar satu orang. Posisi yang paling sentral adalah seseorang yang berinteraksi dengan semua atau sebagian besar anggota organisasi. Pola atau struktur komunikasi sentralisasi akan efisien untuk tugas-tugas yang sederhana, sedang desentralisasi akan efisien apabila tugas-tugas bersifat kompleks.¹³

Pola komunikasi terbentuk atas proses komunikasi yang berlangsung dari komunikator kepada komunikan yang menyampaikan sebuah pesan dengan tujuan komunikasi yang sama. Proses komunikasi adalah bagaimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikannya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna

¹³ Sri Haryani, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001), hlm. 45.

antara komunikator dengan komunikaturnya.¹⁴ Proses komunikasi bisa terjadi ketika adanya interaksi antar manusia dan terdapat proses penyampaian pesan untuk mewujudkan motif atau pola komunikasi.



Gambar 1. 1 Pola Komunikasi Organisasi

Stephen P. Robbins (dalam Muhamad, 1989: 44) menyatakan bahwa dalam organisasi dikenal lima jaringan atau bentuk komunikasi, yaitu pola roda, pola Y, pola lingkaran, pola rantai, dan pola saluran bebas atau semua arah.¹⁵

- a. Pola roda merupakan komunikasi dengan dua saluran, dengan komunikator akan mengirimkan dan menerima pesan ke pusat

¹⁴ Konsultan Psikologi Jakarta, "Pengertian dan Proses Komunikasi", <https://www.konsultanpsikologijakarta.com/pengertian-dan-proses-komunikasi/>, diakses tanggal 29 November 2022.

¹⁵ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 80.

komunikasi, begitupun sebaliknya komunikasi akan memberikan pesan kembali sebagai bentuk timbal-balik. Semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan antara bawahan tidak terjadi interaksi.¹⁶ Pola roda dapat berupa komunikasi ke atas (*upward*) maupun ke bawah (*downward*).

Dalam pola komunikasi roda ini pusat informasi hanya bisa diisi oleh pemimpin karena hanya pemimpin yang bisa berkomunikasi dengan setiap masing-masing anggotanya. Pemimpin di sini tidak hanya ketua organisasi, tetapi juga dapat berlaku pada koordinator divisi, ketua dari organisasi atasan atau organisasi lain yang setara dengan posisi tersebut.

- b. Pola komunikasi Y, dalam pola komunikasi ini pusat komunikasi atau komunikator tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu karena ada individu yang proses komunikasinya harus melalui individu lain. Bisa dicontohkan dengan satu orang mempunyai dua bawahan dan dua atasan mungkin berbeda divisi.¹⁷ Pola komunikasi Y dapat berupa komunikasi ke atas (*upward*) maupun ke bawah (*downward*).

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*, hlm 81.

- c. Pola komunikasi rantai hampir sama dengan pola lingkaran, hanya saja di sini ada dua individu yang berada di akhir jaringan, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi.¹⁸ Dapat dikatakan jika penerima pesan yang awal dengan yang akhir tidak ada jaringan komunikasi di antara keduanya.
- d. Pola komunikasi lingkaran memungkinkan masing-masing individu mengirim pesan dan menjadi komunikator kepada individu yang berada di sebelah kiri atau kanannya. Namun dalam pola ini individu tidak dapat mengirimkan dan menerima pesan dengan seluruh anggotanya. Pola komunikasi ini hanya berupa komunikasi horizontal.
- e. Pola komunikasi saluran bebas atau formasi semua arah, dalam pola ini pola komunikasi dilakukan secara menyeluruh. Seluruh komponen organisasi baik jajaran pimpinan maupun anggotanya dapat melakukan komunikasi satu dengan lainnya secara menyeluruh. Semua komponen dapat melakukan interaksi secara timbal balik tanpa menganut siapa yang menjadi tokoh sentralnya.¹⁹ Pola komunikasi ini dapat berupa komunikasi ke atas (*upward*), ke bawah (*downward*), maupun horizontal.

¹⁸ Sri Haryani, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2001), hlm. 46.

¹⁹ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi*, hlm. 81.

2. Komunikasi Organisasi

Pengertian dari komunikasi organisasi di sini mengambil dari persepsi Zelko dan Dance yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.²⁰

Komunikasi organisasi yang terbagi menjadi dua dimensi tersebut kemudian membentuk organisasi menjadi sebuah satu kesatuan yang utuh. Adanya dimensi komunikasi secara internal dan eksternal dapat menjadikan organisasi berjalan lancar dan hidup.

Dalam komunikasi organisasi, terdapat tiga bentuk utama dari arus pesan yang mengikuti garis komunikasi, yaitu komunikasi kepada bawahan (*downward communication*), komunikasi kepada atasan (*upward communication*), dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*).

a. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

²⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 66.

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahannya, dari jabatan atau posisi dalam organisasi yang lebih tinggi kepada posisi yang lebih rendah. Sebagian besarnya, komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan.²¹ Terjadinya komunikasi ke bawah berfungsi untuk menyampaikan tujuan, membentuk pendapat, mengurangi kecurigaan, meminimalisir adanya kesalahpahaman karena kurangnya informasi, dan menyiapkan bawahan atau anggota organisasi agar dapat beradaptasi dengan perubahan. Selain itu, komunikasi ke bawah juga berguna untuk menambah keakraban antara atasan dengan bawahan.

b. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasannya, dari jabatan atau posisi dalam organisasi yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik (*feedback*), memberi saran, dan mengajukan pertanyaan.²² Seluruh anggota organisasi yang berada di tingkatan paling bawah pasti mengalami komunikasi ke atas. Anggota organisasi

²¹ *Ibid.*, hlm. 108.

²² *Ibid.*, hlm. 117.

yang berada di tingkatan paling bawah hanya bisa melakukan komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal.

c. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal terjadi pada jajaran posisi organisasi yang setara atau sejajar dan berada dalam satu tingkatan yang sama. Dalam komunikasi ini, pesan yang disampaikan berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.²³ Pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini diarahkan secara horizontal atau setara.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat sebuah permasalahan secara general atau umum saja yang kemudian hasil dari proses tersebut dituangkan dalam sebuah dekripsi berupa kata-kata.

²³ *Ibid.*, hlm. 121.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah batasan penelitian yang bisa ditentukan dengan benda, hal atau orang sebagai tempat melekatnya variabel penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah tim pengelola dari organisasi AmbulanMu Seyegan yang berjumlah 35 orang dengan 10 orang perempuan dan 25 orang laki-laki. Sedangkan objek penelitiannya yaitu pola komunikasi organisasi yang digunakan dalam organisasi AmbulanMu Seyegan. Adapun pengertian dari objek penelitian itu sendiri adalah sebuah variabel atau sesuatu yang menjadi titik perhatian sebuah penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Jenis Data

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dan observasi dengan subjek dari penelitian ini. Pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini dari lingkup internal yaitu Ketua, Sekretaris, Bendahara, perwakilan dari tim *Driver and Maintenance*, serta perwakilan dari tim Media dan Publikasi. Adapun dari lingkup eksternal organisasi, pihak yang menjadi narasumbernya yakni Ketua Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman, pasien rutin

Hemodialisa dari Godean, dan keluarga pasien rutin Hemodialisa dari Mlati.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen yang terkait dan mendukung penelitian, seperti artikel, buku, jurnal, skripsi, majalah, maupun internet yang memuat topik pola komunikasi organisasi AmbulanMu Seyegan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada terdapat di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu melalui riset kepada tim dari AmbulanMu Seyegan, dapat berupa wawancara, observasi, dan/atau dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara atau yang sering disebut dengan *interview* merupakan bentuk komunikasi antara dua orang dengan berhadapan dengan informan untuk mengumpulkan data dan informasi.²⁴ Penulis menggunakan teknis wawancara tidak

²⁴ Djunaidy Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 176.

terstruktur dalam penelitian ini. Pedoman wawancara hanya berupa garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan dan bersifat fleksibel.

Adapun pihak yang akan diwawancarai berjumlah 8 orang yaitu dalam lingkup internal organisasi diambil dari jajaran pengurus harian AmbulanMu Seyegan meliputi ketua, sekretaris, dan bendahara, serta perwakilan dari tim *Driver and Maintenance* pun perwakilan dari tim Media dan Publikasi. Sedangkan dari lingkup eksternal organisasi mencakup Ketua Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman, pasien rutin Hemodialisa dari Godean, dan keluarga pasien rutin Hemodialisa dari Mlati.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan pengawasan, penyelidikan, peninjauan dan penelitian. Observasi dalam penelitian ini ditujukan kepada subjek penelitian dengan fokus kepada objek penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah mendatangi langsung lokasi *Basecamp* AmbulanMu Seyegan, mengikuti proses layanan AmbulanMu Seyegan, mengikuti rapat koordinasi sebelum terselenggaranya *event*, turut serta dalam mengikuti salah satu rapat evaluasi bulanan

sekaligus rapat koordinasi anggota, mengamati secara langsung aktivitas tim pengelola AmbulanMu Seyegan, dan kegiatan lainnya.

3. Dokumentasi

Adapun teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang ditujukan untuk subjek penelitian melalui dokumen-dokumen berupa literatur yang berkaitan dengan penelitian, sebagai contoh yaitu buku, kliping, dokumen organisasi, dan arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik dari data tersebut menjadi mudah untuk dipahami, di sisi lain dapat berguna juga untuk menemukan solusi permasalahan dari penelitian. Analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi sebuah informasi yang nantinya bisa digunakan untuk mengambil kesimpulan.

Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data kualitatif menggunakan kata-kata disusun menjadi sebuah teks yang kemudian dijabarkan lebih lanjut. Terdapat tiga proses yang harus dilalui untuk menganalisis data, di antaranya yaitu reduksi data, penyajian (*display*)

data, dan pengujian kesimpulan.²⁵ Pengertiannya dijabarkan dalam paragraf berikut ini:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lokasi penelitian. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama kegiatan penelitian yang berjalan dari awal sampai akhir penelitian sampai lengkap dan tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang berfungsi menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, mengatur data tersebut sehingga interpretasi dan kesimpulan bisa ditarik. Dalam penelitian ini peneliti membuat transkrip konsep dan membuat kata kunci dalam setiap pertanyaan yang diajukan pada proses pencarian data.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan data yang berisi informasi dalam bentuk tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beberapa jenis bentuk penyajian data antara lain matriks, grafik, jaringan, bagan dan sebagainya. Pada proses ini semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang

²⁵ *Ibid.*, hlm. 306.

padu dan mudah dipahami. Dengan demikian, memudahkan peneliti melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan kesimpulan dengan benar. Dalam penelitian ini peneliti membuat kutipan dalam bentuk pernyataan yang berasal dari wawancara dengan narasumber.

c. Pengujian Kesimpulan

Proses pengujian kesimpulan merupakan proses ketiga dari analisis data, pada tahap ini peneliti akan menganalisis, mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh melalui penelitian. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan satu sama lain agar mudah untuk ditarik kesimpulan secara tepat sehingga mampu menjawab permasalahan pada penelitian yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti mengkaitkan dengan kata kunci.

Metode analisis data dilakukan setelah mendapatkan data dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi dari subjek penelitian, yaitu tim dari AmbulanMu Seyegan dengan fokus utama pada objek penelitian, yaitu pola komunikasi organisasi yang digunakan. Setelah berbagai data penelitian terkumpul kemudian dapat dikelompokkan menjadi bagian-bagian yang diperlukan dan dianalisis sesuai dengan kebutuhan penelitian.

5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan deskripsi tentang hal-hal yang akan ditulis. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB PERTAMA adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan dari penelitian tersebut.

BAB KEDUA adalah gambaran umum mengenai Ambulans Muhammadiyah (AmbulanMu) Seyegan. Bab ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca terkait subjek dan objek penelitian.

BAB KETIGA adalah pembahasan dan analisa data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari subjek dan objek yang diteliti. Bab ini menjelaskan lebih mendalam mengenai pola komunikasi organisasi di AmbulanMu Seyegan.

BAB KEEMPAT adalah penutup, yang berisi temuan studi berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan, saran rekomendasi dari hasil kesimpulan tersebut, dan kata penutup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian data diatas, kiranya penulis bisa simpulkan bahwa sebuah organisasi tanpa komunikasi yang terstruktur dan sistematis, akan sulit untuk mencapai tujuannya. AmbulanMu Seyegan sebagai organisasi yang bergerak di bidang penyediaan armada transportasi pasien, jenazah, maupun kegiatan sosial tentu komponen organisasinya memiliki pola-pola komunikasi yang penulis dapat jabarkan sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Organisasi Internal AmbulanMu Seyegan

Pola komunikasi roda terjadi ketika semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan antar bawahan tidak terjadi interaksi.

Dalam organisasi AmbulanMu Seyegan, pola komunikasi roda terlihat ketika ada suatu informasi masuk, dalam kurun waktu satu atau dua hari sebelum diadakannya rapat bersama seluruh anggota, pengurus inti AmbulanMu Seyegan yang terdiri dari ketua, sekretaris, dan bendahara akan melakukan rapat internal terlebih dahulu sebagai bentuk koordinasi awal. Jajaran pengurus inti akan membahas mengenai informasi mentah yang diterima oleh ketua. Setelah informasi tersebut mendapatkan masukan dari jajaran pengurus inti dan menjadi sebuah topik, kemudian

berlanjut diangkat ke rapat besar bersama seluruh anggota AmbulanMu Seyegan.

Pola komunikasi Y yaitu pola yang terjadi ketika pusat komunikasi atau komunikator tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu karena ada individu yang proses komunikasinya harus melalui individu lain. Pola komunikasi Y dalam organisasi AmbulanMu Seyegan terjadi ketika ketua AmbulanMu Seyegan menghubungi sekretaris, bendahara, dan salah satu koordinator dari masing-masing divisi untuk melakukan rapat pimpinan secara berkala dan dengan waktu insidental. Kemudian koordinator dari divisi yang bersangkutan menyampaikan informasi tersebut ke anggota divisinya.

Definisi dari pola rantai hampir sama dengan pola lingkaran, hanya saja di sini ada dua individu yang berada di akhir jaringan, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi. Pola komunikasi rantai terjadi saat proses ketua atau jajaran pengurus inti AmbulanMu Seyegan dalam menghubungi salah satu *driver*, lalu *driver* tersebut diminta untuk mencari *co-driver*, kemudian *co-driver* menghubungi pendamping pasien agar lengkap menjadi satu tim layanan. Setelah tim layanan lengkap terdiri atas *driver*, *co-driver*, dan pendamping pasien, maka AmbulanMu Seyegan siap untuk menjemput dan mengantarkan pasien ke tempat yang dituju.

Pola komunikasi rantai juga terjadi pada saat ketua menginstruksikan kepada koordinator divisi untuk menyampaikan sebuah informasi kepada salah satu anggotanya dan anggota tersebut diharuskan menyampaikan ke anggota lain. Pola komunikasi rantai juga terjadi pada proses pembuatan desain pamflet atau *banner* sebuah *event* oleh tim Media dan Publikasi.

Pola komunikasi lingkaran memungkinkan masing-masing individu mengirim pesan dan menjadi komunikator kepada individu yang berada di sebelah kiri atau kanannya. Namun dalam pola ini individu tidak dapat mengirimkan dan menerima pesan dengan seluruh anggotanya. Pola komunikasi ini hanya berupa komunikasi horizontal. Terjadinya pola komunikasi lingkaran yaitu saat *briefing* sebelum *event* dimulai dan sebelum *standby event* giat sosial.

Pola komunikasi saluran bebas atau formasi semua arah, dalam pola ini pola komunikasi dilakukan secara menyeluruh. Seluruh komponen organisasi baik jajaran pimpinan maupun anggotanya dapat melakukan komunikasi satu dengan lainnya secara menyeluruh. Sekali dalam satu bulan, AmbulanMu Seyegan mengadakan rapat rutin bulanan yang dihadiri seluruh anggota tim pengelolanya. Selama proses rapat berlangsung, seluruh anggota tim pengelola AmbulanMu Seyegan melakukan pola komunikasi formasi semua arah karena kedudukan masing-masing personilnya setara, baik ketua, sekretaris, bendahara, dan elemen masing-masing divisi yaitu sebagai partisipan rapat.

Pola komunikasi formasi semua arah juga terjadi pada saat komunikasi di dalam grup WhatsApp “TIM PENGELOLA AMBULANMU”. Dalam proses mencari petugas yang siap untuk permohonan layanan juga menggunakan pola komunikasi formasi semua arah.

2. Pola Komunikasi Organisasi Eksternal AmbulanMu Seyegan

Pola komunikasi yang digunakan dalam lingkup eksternal organisasi AmbulanMu Seyegan hanya tiga dari lima, yaitu mencakup pola roda, pola Y, dan pola formasi semua arah.

Pola komunikasi roda terjadi ketika semua laporan, instruksi, perintah kerja dan pengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan antar bawahan tidak terjadi interaksi. Pola komunikasi roda terjadi ketika proses koordinasi Ketua Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman kepada seluruh koordinator maupun anggota dari Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman, termasuk salah satunya adalah AmbulanMu Seyegan. Selain itu, pola komunikasi roda juga terjadi ketika proses koordinasi Ketua Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman dengan jajaran pengurus inti yang terdiri dari ketua, dua sekretaris, dan bendahara.

Pola komunikasi Y yaitu pola yang terjadi ketika pusat komunikasi atau komunikator tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu karena ada individu yang proses

komunikasinya harus melalui individu lain. Dalam lingkup eksternal organisasi menggunakan Pola Y yaitu ketika proses pengalihan permohonan layanan ketika terdapat dua permohonan yang berbenturan.

Pola komunikasi saluran bebas atau formasi semua arah, dalam pola ini pola komunikasi dilakukan secara menyeluruh. Seluruh komponen organisasi baik jajaran pimpinan maupun anggotanya dapat melakukan komunikasi satu dengan lainnya secara menyeluruh. Pola komunikasi formasi semua arah ini terjadi ketika koordinasi pengurus dan para anggota Forum AmbulanMu Kabupaten Seyegan melalui grup WhatsApp menggunakan pola komunikasi formasi semua arah karena interaksi dalam grup tersebut bisa dilakukan oleh siapa saja. Setiap tiga bulan sekali, Forum AmbulanMu Kabupaten Sleman mengadakan rapat koordinasi rutin sekaligus menjadi ajang silaturahmi seluruh unit ambulans yang berada di wilayah Kabupaten Sleman.

3. Faktor Pendukung Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan

Faktor pendukung pola komunikasi organisasi internal yaitu keaktifan, loyalitas, dan karakter dari masing-masing anggota, fasilitas yang tersedia, suasana kekeluargaan, lingkungan yang mendukung, dan teknologi yang mumpuni.

Sedangkan faktor pendukung pola komunikasi organisasi eksternal di antaranya, keaktifan dari anggota, koordinator setiap titik layanan ambulans yang kooperatif, dan teknologi yang mumpuni.

4. Faktor Penghambat Pola Komunikasi Organisasi AmbulanMu Seyegan

Faktor penghambat pola komunikasi organisasi internal yaitu komunikasi yang tidak efektif, distorsi semantik dalam proses berkomunikasi antar anggota tim pengelola AmbulanMu Seyegan, baik ketika bertemu secara langsung maupun dalam pesan WhatsApp, dan kesalahan pemilihan media dalam proses menyampaikan pesan informasi juga menjadi faktor penghambat pola komunikasi organisasi karena dalam beberapa peristiwa, berbeda media maka berbeda pula respon maupun timbal balik yang akan didapatkan.

Sedangkan faktor penghambat pola komunikasi organisasi eksternal di antaranya, komunikasi yang tidak efektif, menolak diajak berkomunikasi, tidak terlibat aktif dalam pembahasan di grup WhatsApp, ketidaksiapan kondisi psikis maupun fisik dari komunikator maupun komunikan menjadi faktor penghambat dari proses berkomunikasi eksternal dari AmbulanMu Seyegan. Selain itu juga terdapat rasa ketidakpercayaan, ancaman, dan rasa takut yang terjadi karena merasa belum berani dalam memulai melakukan suatu tindakan pun karena merasa belum memiliki pengalaman sebelumnya. Hambatan yang terakhir yaitu halangan yang bersifat fisik.

B. Saran

1. Secara praktis, dapat menjadi masukan bagi pihak Ambulans Muhammadiyah Seyegan khususnya mengenai pola komunikasi organisasi. Dengan adanya penelitian ini semoga jajaran pengurus dan anggotanya tetap nyaman dan lebih baik lagi dalam melaksanakan pola komunikasi organisasi internal maupun eksternal sehingga menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif.
2. Secara akademis, penelitian ini dapat memberi masukan, menambah bahan penelitian, bahan referensi, serta sumber bacaan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Suhendra dan Dewi, Rosmala. (2018). *Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)*. Jurnal Komunikasi, Vol. 3 No. 2.
- Cangara, Hafied. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Ghony, Djunaidy dan Fauzan Almanshur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Haryani, Sri. (2001). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Unit Percetakan dan Penerbitan AMP YKPN.
- Hidayat. (2019). *Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan melalui Media WhatsApp (Studi Kualitatif di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Yogyakarta)*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Nurudin. (2019). *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Romadona, Mia Rahma dan Setiawan, Sigit. (2020). *Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan*. Jurnal Pekommas. Volume 5 Nomor 1.
- Ruliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi, Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Syafaruddin. (2005). *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Wahyuni, Nurul Tri. (2020). *Analisis Komunikasi Organisasi di Kidz Station Bandung*. Jurnal Komversal (Jurnal Komunikasi Universal). Volume 6 Nomor 2.

Website:

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/srikandi> diakses pada 20 September 2022, pukul 16.30 WIB

<https://pakarkomunikasi.com/gangguan-semantik-dalam-komunikasi#:~:text=Gangguan%20semantik%20dalam%20komunikasi%20merupakan%20jenis%20gangguan%20yang,bahasa%20atau%20gangguan%20makna%20dari%20kata%20yang%20ada> diakses pada 15 November 2022 pukul 22.00 WIB

<https://pelayanansosial.com/ambulanmu-se-sleman/> diakses pada tanggal 11 November 2022 pukul 10.20 WIB

<https://www.instagram.com/ambulanmuseyegan/> diakses pada 7 April 2022 pukul 11.00 WIB

<https://www.konsultanpsikologijakarta.com/pengertian-dan-proses-komunikasi/> diakses pada 29 November 2022 pukul 09.00 WIB