

**MANAJEMEN KOMUNIKASI PENANGGULANGAN BENCANA PARA
RELAWAN DAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH (BPBD) KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Oleh

Rahhayu Ningrum

1716031093



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

MANAJEMEN KOMUNIKASI PENANGGULANGAN BENCANA PARA RELAWAN DAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rahhayu Ningrum

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) mempunyai fungsi Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat, efektif dan efisien dan Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu dan menyeluruh. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi tentang penanggulangan bencana pada relawan BPBD Kota Bandar Lampung. Relawan merupakan seorang atau sekelompok orang yang memiliki kemampuan dan kepedulian untuk bekerja secara sukarela dan ikhlas dalam upaya penanggulangan bencana. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori komunikasi bencana dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara pribadi, terstruktur, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui BPBD Kota Bandar Lampung memiliki manajemen komunikasi eksternal, berlangsung secara dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar. Terlihat bahwa BPBD Kota Bandar Lampung sebagai komando utama dalam penanganan bencana di wilayah Kota Bandar Lampung. Mereka sendiri memiliki organizing dan tugasnya masing-masing dalam penanganan bencana. Lalu dari perencanaan penanganan bencana maupun evaluasi mereka selalu mengkoordinasikan kerja sama dengan mitra relawan maupun *stakeholder* terkait. Proses manajemen komunikasi penanggulangan bencana pada relawan dan koordinator BPBD Kota Bandar Lampung yaitu *fact finding, planning, Actuating/Communicating, evaluating*. Pemimpin BPBD Kota Bandar Lampung juga membuat perencanaan penanganan bencana maupun evaluasi pasca bencana serta berkoordinasi dengan *stakeholder* terkait. Untuk faktor pendukung dalam penanganan bencana BPBD Kota Bandar Lampung sendiri memiliki beberapa program pembinaan masyarakat dalam penanganan bencana.

Kata Kunci: BPBD, Relawan, Manajemen Komunikasi

ABSTRACT

DISASTER MANAGEMENT COMMUNICATION MANAGEMENT OF VOLUNTEERS OF THE REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY (BPBD) OF BANDAR LAMPUNG CITY: A CASE STUDY

By

Rahhayu Ningrum

The Regional Disaster Management Agency (BPBD) has the function of formulating and determining disaster management policies and handling refugees by acting quickly and precisely, effectively and efficiently and coordinating the implementation of disaster management activities in a planned, integrated and comprehensive manner. Volunteer is a person or group of people who have the ability and concern to work voluntarily and sincerely in disaster management efforts According to Michael Kaye (1994) communication management is how a person manages the communication process in relation to other people in various communication contexts. This research, looking at how communication management about disaster management in volunteers and BPBD coordinators] The research used in this study is to use qualitative with descriptive research methods. The results of the study obtained data that the communication management process regarding disaster management in volunteers and coordinators of BPBD Bandar Lampung City runs in accordance with communication management according to Cutlip and Center (2011: 45), namely fact funding, planning, Actuating / Communicating, evaluating such as involving various elements of the community, providing training, supervising and coordinating with the government sector and volunteers and improving field activities so that future activities can run more systematically.

Keywords: BPBD. Volunteers, Communication Management

**MANAJEMEN KOMUNIKASI PENANGGULANGAN BENCANA PARA
RELAWAN DAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH (BPBD) KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Rahhayu Ningrum

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **MANAJEMEN KOMUNIKASI PENANGGULANGAN BENCANA PARA RELAWAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KOTA BANDAR LAMPUNG: SUATU STUDI KASUS**

Nama Mahasiswa : **Rahhayu Ningrum**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1716031093**

Jurusan : **Ilmu Komunikasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Dr. Nanang Trenggono, M.Si.
NIP. 196212041989021001

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

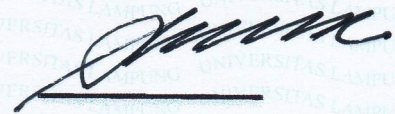
Wulan Suciska, S.I.Kom.,M.Si.
NIP. 198007282005012001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

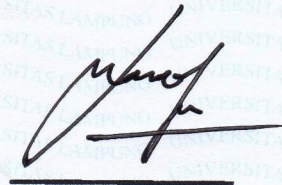
Ketua

: Dr. Nanang Trenggono, M. Si.



Penguji Utama

: Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.

NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 10 April 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahhayu Ningrum
NPM : 1716031093
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jln. Abdul Muis IV No. 39 Kec. Rajabasa,
Bandar Lampung, Lampung
No. Handphone : 08117210526

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Manajemen Komunikasi Penanggulangan Bencana para Relawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung: Suatu Studi Kasus”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 10 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Rahhayu Ningrum
NPM 1716031093

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Rahhayu Ningrum. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 26 Mei 1998. Penulis merupakan anak kedua dari tiga saudara, dari bapak H. Samsuk Bahru, S.E., M.M. dan ibu Hj. Anik Suyanti. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN 01 DWT Jaya Kab. Tulang Bawang pada tahun 2010, SMP Negeri 02 Banjar Agung Kab. Tulang Bawang pada tahun 2013 dan SMA Global Madani Kota Bandar Lampung pada tahun 2016. Pada masa SMP penulis aktif mengikuti ekstrakurikuler PMR dan Pramuka. Pada masa SMA penulis pernah mengikuti ekstrakurikuler Pramuka dan Rohis. Tahun 2016 penulis lulus SMA dan melanjutkan pendidikan D3 Akuntansi UII, namun penulis ingin mempelajari tentang komunikasi dengan maksimal supaya dapat memperluas bisnis orang tua dizaman yang semakin canggih seperti menggunakan media digital, sehingga penulis memilih untuk melanjutkan pendidikan S1 sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

MOTTO

“Work hard in silence, let success be your noise

(Bekerja keras dalam diam, dan biarkan sukses menjadi kebisinganmu)”

(Frank ocean)

PERSEMBAHAN

Dengan rendah hati dan syukur, aku persembahkan karyaku kepada Allah SWT yang maha pemberi petunjuk dan penyayang atas berkah serta rahmatnya aku dapat menyelesaikan skripsi ini, alhamdulillah. Segala puji bagi Allah atas semua kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan atas semua perjalanan yang telah aku lalui.

Papa dan Mama tersayang yaitu H. Samsul Bahri S.E., M.M. dan Hj. Anik Suyanti aku persembahkan karya ini untuk kalian yang telah sabar dan percaya sama anak gadismu yang merantau dikota orang. Aku ucapkan terimakasih banyak untuk semuanya atas dukungan, bantuan, kepercayaan, doa, kasih sayang, semangat, kebahagiaan dan pengorbanan. Karya ini memang belum bias membalas semua jasa kalian tapi semoga ini sebuah karya yang dapat membuat aku untuk memulai ketahanan kehidupan selanjutnya.

Kakak dan adik tersayang yaitu Kak Pras dan Panji yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang hingga saat ini.

Atoy, Tia, Dea, Bela dan Dania Aku ucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian yang membuat aku semangat dan bersyukur mempunyai kalian.

Rani, Kak Resti, Kak Maria, Ayak, Nury, Zacky dan teman-teman yang terbaik dan tersayang, terimakasih selalu memotivasi, membantu, menemani dan mau direpotkan denganku selama perkuliahan dan perskripsian.

Dosen-dosenku terimakasih atas ilmu dan bimbingan yang telah kalian berikan selama aku menempuh dunia pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.

Serta untuk almamaterku tercinta, semoga penelitian dalam skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat.

SANWACANA

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha pemberi petunjuk dan penyayang, berkat rahmatnya penelitian dengan judul **Manajemen Komunikasi Penanggulangan Bencana para Relawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung: Suatu Studi Kasus** ini dapat selesai, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Lampung. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang banyak berjasa dalam memberikan doa, bantuan, dan semangat kepada penulis, yaitu:

1. Allah SWT atas segala petunjuk, berkah, rahmat, kasih dan kebaikan yang selalu diberikan kepada hamba.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung
3. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Toni Wijaya, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Nanang Trenggono, M. Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membantu dan memberikan arahan serta nasihat untuk pribadi dan skripsi penulis, memberikan penulis banyak pengetahuan baru dan pemikiran baru yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan memberikan saran dan kritik yang membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen, staff, administrasi, dan karyawan FISIP Universitas Lampung, yang telah membantu penulis menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik dan lancar.
8. Orang tua penulis Papa dan Mama yang penulis hormati dan sayangi, orang yang paling berharga dan berkesan dalam kehidupan, pendidikan dan skripsi penulis. Terimakasih Papa dan Mama untuk semuanya yang telah kalian berikan, yang membuat penulis dapat menikmati dan merasakan pengalaman-pengalaman berharga dalam hidup penulis dan kalian motivasi penulis untuk menjalani dan menyelesaikan semua yang penulis jalani dalam kehidupan, pendidikan dan skripsi.
9. Kak Pras dan Panji terima kasih atas semangat dan dukungannya karena sudah membantu dan mau menemani penelitian saya.
10. Atoy, Tia, Dea, Bela dan Dania terimakasih untuk semangat, bantuan, dukungan dan kepercayaan dan semangat yang telah kalian berikan kepada penulis selama menjalani pendidikan dan skripsi ini.
11. Rani, Kak Resti, Kak Maria dan Ayak yang penulis repotin selama menyelesaikan skripsi, terimakasih untuk semangat, bantuan, dukungan dan kepercayaan yang kamu berikan ke penulis. Terimakasih untuk semua yang kamu lakukan dan berikan, semoga kamu selalu dipermudah dan diberi kesehatan.
12. Nury dan Zacky Umar terimakasih buat kalian yang menjadi keluargaku selama di Lampung, selama menjalani pendidikan, selama tahap perskripsian dan dan semoga kita selalu menjadi teman. Semoga kita dipermudah untuk semua tahapan kehidupan kita, terimakasih untuk semua pengalaman dan kesempatan yang kalian berikan
13. Umi, Sanita, Jupe dan Selly dan teman-teman terdekat penulis yang lainnya. Terimakasih untuk semua bantuan, motivasi, nasihat, semangat dan hiburan yang telah kalian berikan selama menjalani pendidikan dan skripsi. Semoga selalu dipermudah dan diperlancar untuk semua yang sedang kalian jalani.

14. Serta untuk semua pihak yang telah terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini, yang tidak bisa penulis untuk sebut satu persatu tetapi kalian berjasa. Penulis ucapkan terimakasih banyak.

Bandar Lampung, 10 April 2023

Penulis,

Rahhayu Ningrum

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum BPBD Kota Bandar Lampung.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Uraian Teoritis	14
2.3.1 Manajemen Komunikasi.....	14
2.3.2 Fungsi dan Tujuan Manajemen Komunikasi.....	15
2.3.3 Dimensi dan Model Manajemen Dalam Komunikasi	16
2.3.4 Manajemen Komunikasi Bencana.....	18
2.3.5 Tahapan Manajemen Bencana.....	20
2.4 Kajian Teoritis	21
2.4.1 Manajemen Komunikasi.....	21
2.4.2 Proses Manajemen Komunikasi	22
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian.....	34
3.4 Sumber data	34
3.5 Penentuan Informan	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38

3.8 Teknik Keabsahan Data	39
---------------------------------	----

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Deskripsi Kerelawanan	41
4.1.2 Hasil Observasi	44
4.1.3 Hasil Wawancara	44
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 <i>Fact Finding</i>	75
4.2.2 <i>Planning</i>	80
4.2.3 <i>Actuating/Communicating</i>	85
4.2.4 <i>Evaluating</i>	88

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	91
5.2 Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian terdahulu	11
2. Hasil Wawancara dengan Ketua BPBD Kota Bandar Lampung	48
3. Hasil Wawancara dengan Anggota BPBD Kota Bandar Lampung	50
4. Hasil Wawancara dengan Anggota BPBD Kota Bandar Lampung	53
5. Hasil Wawancara dengan Humas Indonesia Vscorting Ambulans Wilayah Bandar Lampung	56
6. Hasil Wawancara dengan Anggota Relawan dari Palang Merah Indonesia	65
7. Hasil Wawancara dengan Anggota Relawan dari Palang Merah Indonesia	67
8. Hasil Wawancara dengan Anggota KSR PMI	70
9. Rekapitulasi Temuan Wawancara dan Observasi dengan BPBD Kota Bandar Lampung serta Relawan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Statistik sektoral Bandar Lampung	2
2. Kerangka pikir penelitian	7
3. Komponen dalam analisis data.....	39
4. Bagan <i>fact funding</i>	80
5. Bagan <i>planning</i>	84
6. Bagan <i>actuating/communicating</i>	88
7. Bagan <i>evaluating</i>	90
8. Wawancara bersama informan Antoni Irawan dan Gustriansyah.....	129
9. Wawancara bersama informan Akmal Indardi.....	129
10. Wawancara bersama informan Aulia Ahmad Akbar	130
11. Akun Instagram komunitas relawan Indonesia Escorting Ambulance	130
12. Wawancara bersama informan Farisa Andanan.....	131
13. Wawancara bersama informan Nadia Nabilla Rosya.....	131
14. Dokumentasi anggota relawan KSR PMI setelah kegiatan.....	132

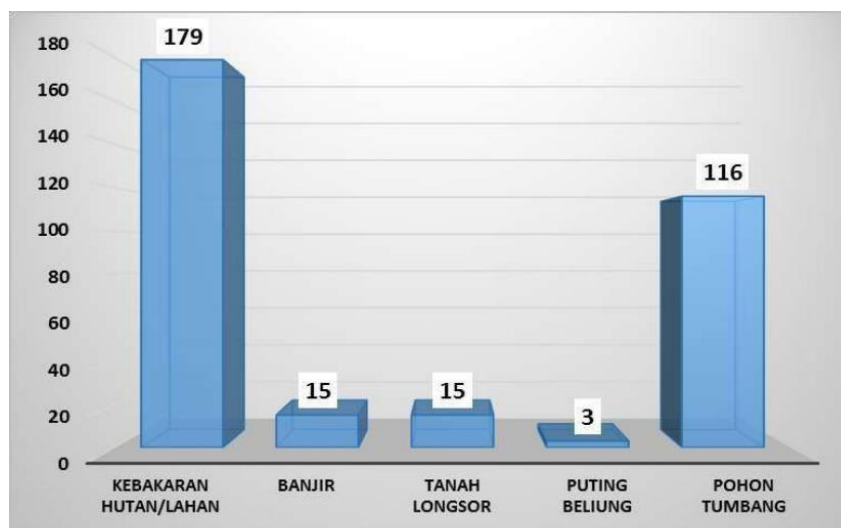
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kependudukan di daerah yang semakin meningkat, membuat pemerintah terus melakukan inovasi untuk terus mengembangkan daerah supaya masyarakat lebih sejahtera. Salah satunya dalam bidang penanggulangan bencana. Untuk itu pemerintah membentuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang memiliki tugas untuk berkoordinasi dengan masyarakat mengenai penanggulangan bencana.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) mempunyai fungsi Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat, efektif dan efisien dan Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu dan menyeluruh.

Sesuai dengan buku Statistik Sektoral Bandar Lampung 2021, hingga 2019 tercatat lebih dari 300 bencana yang menimpa provinsi Bandar Lampung, yaitu kebakaran hutan/lahan sebanyak 179 kasus, disusul pohon tumbang sebanyak 116 kasus, sedangkan puing beliung tercatat hanya ada 3 kasus.



Sumber : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung, 2021

Gambar 1. Statistik Sektoral Bandar Lampung 2021

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Lampung merupakan instansi pemerintah yang dibentuk untuk penanggulangan bencana daerah. Berbagai bencana tersebut tidak dapat dihindari melainkan ditanggulangi. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Lampung mempunyai tugas menetapkan pedoman dan pengarahannya sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah dan Badan Nasional Penanggulangan Bencana terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan darurat, rehabilitasi serta rekonstruksi secara adil dan setara.

Selain itu, fungsi dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Lampung mempunyai fungsi perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat, efektif dan efisien dan Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu dan menyeluruh. Salah satu program Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Lampung adalah program relawan BPBD, dimana masyarakat Bandar Lampung akan ikut andil dalam membantu menanggulangi bencana yang terjadi di provinsi Bandar Lampung.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 17 Tahun 2011, tentang Pedoman Relawan Penanggulangan Bencana menyebutkan bahwa relawan merupakan seorang atau sekelompok orang yang memiliki kemampuan dan kepedulian untuk bekerja secara sukarela dan ikhlas dalam upaya penanggulangan bencana. Adapun orang yang bisa menjadi relawan adalah semua warga yang secara ikhlas tanpa membeda-bedakan derajat, jenis kelamin dan status sosial bersedia mengabdikan dirinya tanpa mengharap pamrih.

Relawan berperan untuk mencari, menyelamatkan, dan mengevakuasi penyintas bencana, baik saat tidak terjadi bencana, tanggap bencana, saat terjadi bencana, dan saat pasca bencana (Halimah & Widuri, 2012: 56) Dalam penanggulangan bencana, kehadiran relawan menjadi elemen penting dalam hal penyelamatan, koordinasi serta komunikasi yang baik akan mendorong kelancaran penanggulangan setiap bencana yang akan datang.

Maka dari itu sangat penting menjalin komunikasi yang efektif baik dari koordinator pihak BPBD maupun relawan sehingga dapat menjalankan tugas dengan semaksimal mungkin. Manajemen komunikasi dalam hal ini sangat diperlukan antara badan dan para relawan maupun dengan relawan, dengan adanya manajemen komunikasi yang baik maka saluran informasi dapat berjalan dengan baik tanpa adanya salah persepsi maupun masalah lainnya.

Menurut Michael Kaye (1994) manajemen komunikasi adalah bagaimana seseorang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam berbagai konteks komunikasi. Manajemen komunikasi itu sendiri merupakan manajemen yang diterapkan dalam suatu proses kegiatan komunikasi sehingga berperan untuk menggerakkan aktivitas komunikasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri.

Adanya manajemen komunikasi dalam organisasi badan BPBD adalah bentuk dari strategi organisasi dalam meraih tujuan bersama baik dalam pihak organisasi maupun relawan. Dengan menggunakan manajemen komunikasi yang efektif tentu juga akan berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan tersebut. Manajemen komunikasi juga berguna supaya pola dan cara komunikasi yang dilakukan baik pihak internal yaitu anggota organisasi maupun eksternal atau luar organisasi dapat terorganisir dengan baik.

Pada penjelasan sebelumnya mengenai upaya dalam penanggulangan bencana oleh koordinator pihak BPBD maupun relawan, manajemen komunikasi terlihat memiliki peranan yang sangat penting untuk mengatasi masalah bencana dan hal itu merupakan upaya yang komprehensif untuk mencegah sekaligus mengurangi dampak bencana.

Manajemen komunikasi yang dimaksud dalam masalah ini, yakni pengaturan penanggulangan masalah bencana yang melibatkan proses komunikasi, koordinasi antara masyarakat dan pemerintah. Komunikasi dan koordinasi penanggulangan bencana sangat diperlukan untuk memperoleh tujuan yaitu agar penanganan korban bencana berjalan secara efektif dan efisien.

Sehingga berdasarkan gambaran permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Manajemen Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Lampung dan Relawan Provinsi Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana teori manajemen komunikasi dan identifikasi proses penanggulangan bencana pada relawan dan koordinator BPBD Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui manajemen komunikasi tentang penanggulangan bencana pada relawan BPBD Kota Bandar Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil yang akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi kegunaan sebagai berikut:

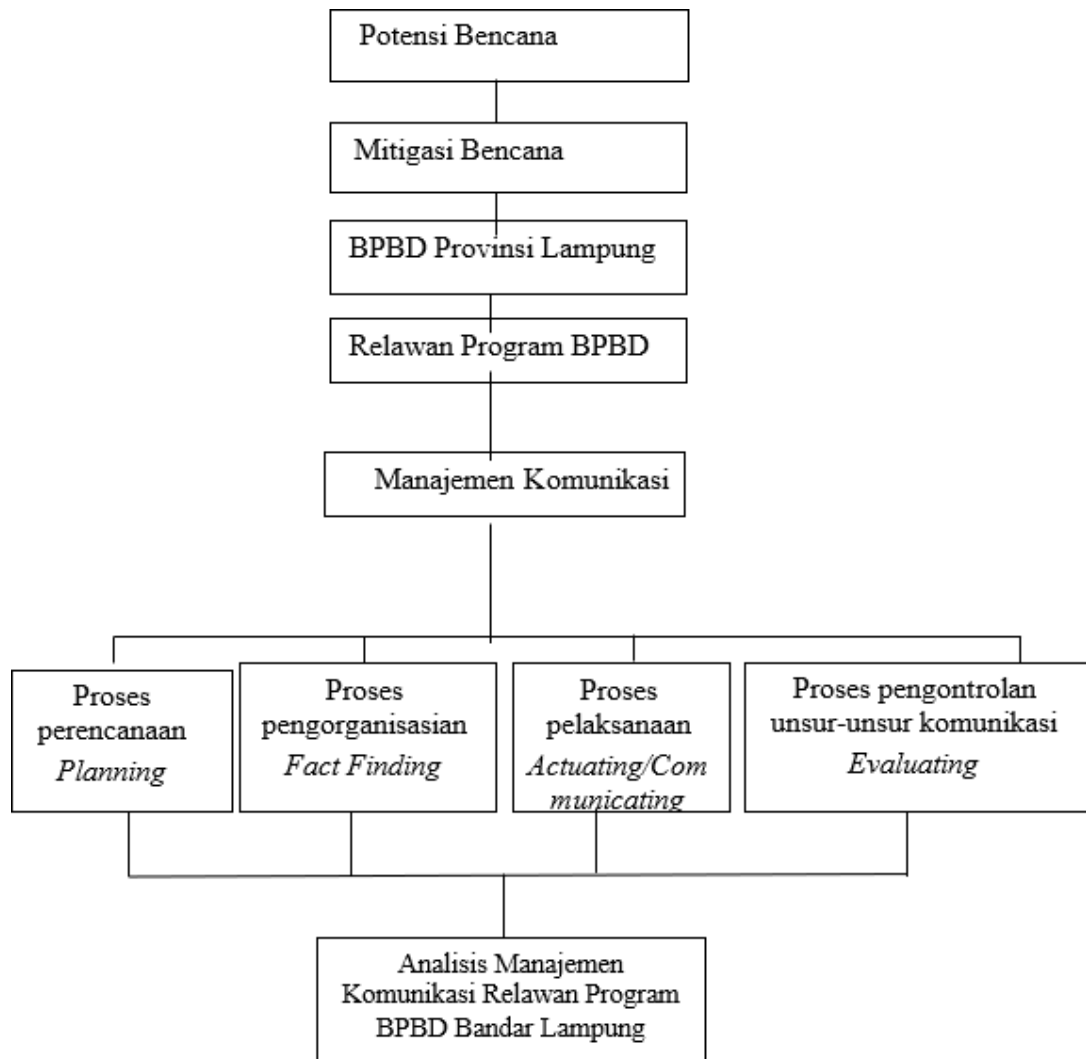
1. Secara teoritis
 - a. Memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan bagi mahasiswa ilmu komunikasi, sehingga penelitian ini dapat dimanfaatkan.
 - b. Sebagai referensi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi dalam memahami peranan manajemen komunikasi dalam penanggulangan bencana.
2. Secara praktis
 - a. Memberikan manfaat bagi peneliti sendiri guna menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan yaitu Ilmu komunikasi tentang Manajemen Komunikasi.
 - b. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya tentang manajemen komunikasi dalam penanggulangan bencana daerah di BPBD Kota Bandar Lampung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Lampung mempunyai peran sebagai lembaga teknis dibidang sosial dalam penanggulangan bencana. Dapat dilihat bahwa masyarakat di Provinsi Lampung masih mengalami ketidakberdayaan, akibat sebagian masyarakat tidak tahu harus bersikap dan kurang baiknya manajemen keadaan darurat bencana dan

masih mengabaikan bahaya bencana yang berada di lingkungannya. Dalam hal ini, BPBD merupakan sektor yang diharapkan mampu menangani bencana alam di daerah Kota Bandar Lampung, baik sebelum bencana, saat bencana dan setelah terjadi bencana. Sehingga BPBD harus mampu melakukan penanganan bencana alam secara tepat, cepat, efektif dan efisien dengan melakukan pengurangan risiko bencana melalui kegiatan Pencegahan, Mitigasi dan Kesiapsiagaan. Sehingga diperlukan cara yang baik untuk memberikan pengertian kepada masyarakat dalam bidang bencana seperti mediasi yang baik dan cara berkomunikasi dengan masyarakat yang baik.

Dibutuhkan kerjasama berbagai pihak untuk mengenalkan mitigasi bencana sebagai kunci mengurangi dampak risiko bencana. Dari upaya-upaya tersebut dimungkinkan dapat mengurangi dampak bencana dan juga meminimalisir korbanakibat bencana. Suatu strategi harus diterapkan agar tujuan dapat dicapai, strategi dapat diartikan sebagai rencana menyeluruh dalam mencapai suatu target meskipun tidak ada jaminan akan keberhasilannya. Strategi komunikasi pembangunan perlu diterapkan agar rencana atau pola untuk mengubah perilaku manusia melalui penyampain ide-ide baru atau inovasi dapat berjalan dengan baik. Dalam dunia komunikasi strategi berarti rencana menyeluruh dalam mencapai tujuan-tujuan komunikasi. Menurut Parag Diwan (1999:11) manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi. Serta Cutlip dan Center (2011:45), yang terdiri dari *fact finding*, *planning*, *actuating/communicating* dan *evaluating*. Berdasarkan uraian pada permasalahan dan landasan teori tersebut di atas, makadapat diringkaskan ke dalam gambar kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka pikir penelitian, 2022.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gambaran Umum BPBD Kota Bandar Lampung

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) merupakan badan yang didasari oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana merupakan payung hukum tertinggi pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Selanjutnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung dibentuk atas landasan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2010 tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

Tanggung jawab BPBD Kota Bandar Lampung adalah sebagai Institusi terdepan didalam penanganan bencana. Visi BPBD Kota Bandar Lampung yaitu Ketangguhan Kota Bandar Lampung, dimana dalam merealisasikan visi tersebut, BPBD Kota Bandar Lampung memiliki Misi yaitu. Melindungi Kota Bandar Lampung dari ancaman bencana melalui pengurangan resiko. Membangun sistem penanggulangan bencana yang handal dan terakhir, menyelenggarakan penanggulangan bencana secara terencana terpadu, terkoordinir dan menyeluruh

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007, fungsi BPBD adalah merumuskan dan menetapkan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat, tepat, efektif dan efisien, termasuk mengkoordinasikan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, dan menyeluruh (Perda Nomor 5 Tahun 2010)

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) memiliki dua fungsi utama yaitu Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanggulangan pengungsi dengan bertindak cepat, tepat, efektif dan efisien. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, dan menyeluruh.

Saat sedang menjalankan tugasnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dikepalai oleh Sekretaris Daerah Kota Bandar Lampung yang juga memiliki tugas. Namun, BPBD juga mempunyai tugas memimpin, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan sebagai urusan pemerintah daerah dibidang penanggulangan bencana daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dari kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen komunikasi penanggulangan bencana relawan BPBD Kota Bandar Lampung dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut

Tabel 1. Penelitian terdahulu

1	Judul Penelitian	Manajemen Komunikasi Dinas Perumahan dan Kawasan Perukiman Kota Samarinda dalam Program Kota Tanpa Kumuh (KOTAKU) Kampung Warna Warni Ketupat Samarinda
	Penulis	Amar Makruf Jauhari, Hairunnisa, Annisa Wahyuni Arsyad (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

		Universitas Mulawarman 2021)
	Metode dan Tipe Penelitian	Dalam penelitian yang dibuat oleh Amar,dll. Menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi Disperkim dalam Program Kotaku di Kampung Warna Warni Ketupat Samarinda telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan yaitu mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi serta mengevaluasi program.
	Persamaan Penelitian	Persamaan dalam penelitian Amar dan peneliti adalah sama-sama menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif. Penelitian ini juga membahas mengenai proses manajemen komunikasi menurut Cutlip, Center, dan Broom's (2011):
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, pada penelitian Amar,dll. Membahas mengenai Manajemen Komunikasi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda dalam Program Kotaku Kampung Warna Warni Ketupat Samarinda. Sedangkan peneliti meneliti mengenai manajemen komunikasi BPBD dengan relawan BPBD Bandar Lampung pada programnya.
	Kontribusi Penelitian	Memberi kontribusi bagi peneliti dalam memberi pemahaman mengenai penelitian kualitatif dan manajemen komunikasi.
2.	Judul Penelitian	Strategi Komunikasi BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Dalam Aksi Tanggap Bencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Tanjung Jabung Barat
	Penulis	Anita Saudah, Supriono (Komunikasih dan Pentiaran Islam STAI An-Nadwah Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi, 2021)
	Metode dan Tipe Penelitian	Dalam penelitian yang dibuat oleh Anita Menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif.
	Hasil Penelitian	Hasil temuan penelitian ini adalah strategi komunikasi BPBD dalam membangun komunikasi

		sudah melalui banyak cara, selain itu beberapa kendala seperti kurangnya transportasi, kurang personil saat bertugas, laboratorium, kurangnya pemahaman masyarakat tentang bencana non alam.
	Persamaan Penelitian	Persamaan dalam penelitian ini dan penulis adalah sama-sama meneliti mengenai komunikasi yang dilakukan BPBD
	Perbedaan Penelitian	Anita meneliti mengenai penanganan BPBD yang dibantu oleh stakeholder mengenai Covid-19, sedangkan peneliti membahas mengenai manajemen komunikasi yang dilakukan oleh BPBD dengan stakeholder luar yaitu Relawan BPBD Bandar Lampung
	Kontribusi Penelitian	Memberi kontribusi bagi peneliti dalam memahami pelaksanaan komunikasi yang dilakukan BPBD dan strategi komunikasi yang mereka gunakan dengan stakeholder baik internal maupun eksternal.
3.	Judul Penelitian	Kampanye Gerakan Indonesia Diet Kantong Plastik Dalam Membentuk Persepsi Masyarakat Bandung
	Penulis	Budi Setiawan, Dini Salmiyah Fithrah Program Studi Ilmu komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom 2018
	Metode dan Tipe Penelitian	Metode pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi yang ingin dibentuk yaitu masyarakat mulai menyadari dampak negatif penggunaan kantong plastik. Setelah mengidentifikasi dan menganalisis, kampanye rampok plastik telah mengikuti tahapan dalam proses PR meliputi mendefinisikan masalah, rencana program, bertindak dan evaluasi program.
	Persamaan Penelitian	Penelitian mempunyai kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan sumber teori yang sama yaitu Allan Center, Scott Cutlip, dan Gleen Broom (2006) mengenai proses manajemen komunikasi yang perlu dilakukan
	Perbedaan Penelitian	Dalam penelitian budi, ia meneliti mengenai program

		PR yang dijalankan dari GIDKP. Sedangkan peneliti mengenai program relawan yang dilakukan oleh BPBD
	Kontribusi Penelitian	Memberi kontribusi bagi peneliti mengenai penelitian kualitatif dengan teori Scott Cutlip, dan Gleen Broom (2006)
4.	Judul Penelitian	Manajemen Komunikasi BPBD Kab.Klaten Dalam Penanganan Bencana
	Penulis	Fauzi Rahman, Novan (Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2019)
	Metode dan Tipe Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif
	Hasil Penelitian	Di dalam perencanaan sendiri harus menghasilkan sebuah efektivitas, sumber daya dan penanggulangan bencana seperti apa. Untuk menjalankan tersebut dibutuhkan adanya pengorganisasian dan membutuhkan mitra dalam kerja sama merelasasikan perencanaan tersebut. Dari sesudah kerja perencanaan tersebut akan dibutuhkan sebuah evaluasi serta dibarengi dengan koordinasi stakeholder.
	Persamaan Penelitian	Penelitian mempunyai kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif
	Perbedaan Penelitian	Fauzi menganalisa kelebihan dan kekurangan manajemen komunikasi BPBD Kab. Klaten dalam penanganan bencana yaitu dengan sedangkan peneliti membahas mengenai manajemen komunikasi yang dilakukan oleh BPBD dengan stakeholder luar yaitu Relawan BPBD Bandar Lampung
	Kontribusi Penelitian	Memberi kontribusi bagi peneliti dalam menambah refrensi mengenai manajemen komunikasi deskriptif dan memahami pelaksanaan komunikasi yang dilakukan BPBD

Sumber : Diolah oleh peneliti dengan berbagai sumber, 2022.

Pada penelitian terdahulu pertama yang ditulis oleh Amar,dll. Ia membahas mengenai manajemen komunikasi mengenai penanganan kawasan kumuh melalui program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku) yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (Disperkim) di Kota Samarinda. Pada penelitian tersebut, Amar menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, selain itu proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi Disperkim dalam Program Kotaku di Kampung Warna Warni Ketupat Samarinda telah

dilaksanakan melalui beberapa tahapan yaitu mendefinisikan masalah, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi serta mengevaluasi program. Secara keseluruhan tahapan telah terlaksana, namun ada beberapa hal minor yang harus diperbaiki demi kesempurnaan program. Diharapkan hasil penelitian ini akan mempermudah Disperkim dalam membangun Komunikasi dengan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang kedua berasal dari Anita, dll. Ia membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) Dalam Aksi Tanggap Bencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dalam penelitian ini, Anita menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Hasil dari penelitian ini adalah berbagai macam strategi komunikasi yang dilakukan oleh ketua BPBD dalam meningkatkan komunikasi yang efektif. Selain itu, hambatan yang dilalui antara lain mulai dari kekurangan infrastruktur sampai kurangnya SDM maupun SDA.

Penelitian terdahulu yang ketiga dari Budi, dll. Dimana pada penelitian tersebut membahas mengenai Kampanye pada masyarakat yang mana objek penelitiannya terhadap Gerakan Indonesia Diet Kantong Plastik (GIDKP) di Kota Bandung. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini didapat kalau persepsi yang ingin dibentuk yaitu masyarakat mulai menyadari dampak negatif penggunaan kantong plastik. Setelah mengidentifikasi dan menganalisis, kampanye rampok plastik telah mengikuti tahapan dalam proses PR meliputi mendefinisikan masalah, rencana program, bertindak dan evaluasi program. GIDKP juga telah berupaya membentuk persepsi masyarakat dengan menerapkan tiga faktor yaitu perhatian, fungsional dan struktural. Strategi yang digunakan untuk membentuk persepsi masyarakat yaitu strategi pesan, strategi komunikator, dan strategi pengecekan pesan.

Penelitian terdahulu yang terakhir dari Fauzi. Dimana pada penelitian tersebut membahas mengenai manajemen komunikasi BPBD Kab.Klaten dalam penanganan bencana serta faktor pendukung dan penghambat BPBD Kab.Klaten dalam penanganan bencana. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adapun berdasarkan konsep manajemen komunikasi bencana didapat kalau kepemimpinan pengendalian bencana dan BPBD memiliki itu dengan menempatkan pemimpin sebagai pilar utama. Perencanaan disini BPBD memiliki beberapa program yang di peruntukan pada masa normal dan masa tanggap darurat. Pengorganizing dan kerja sama mitra, disini menjelaskan bahwa BPBD Kab.Klaten bahwa mereka mempunyai struktur organisasi dan tugas bidangnya masing-masing yang jelas. Evaluasi dan koordinasi, BPBD Kota Bandar Lampung membuat suatu laporan data yang dimana laporan tersebut menghitung kerugian yang terjadi sesudah bencana. Laporan ini dinamai jitupasna yang dimana membuat laporan tersebut berkoordinasi bersama dengan stakeholder lainnya.

2.3 Uraian Teoritis

2.3.1 Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi sendiri menurut Chatra dan Nasrullah (2008) mencakup pemilihan antara teknik persuasi atau koersi (penyampaian pesan yang disertai paksaan dan ancaman) pemilihan itu mengacu kepada tujuan efek yang diharapkan dalam berkomunikasi. Bila dalam tujuan komunikasi tercakup efek perilaku yang rasional, teknik persuasi cenderung lebih memadai. Namun ketika komunikator menginginkan orang bertindak instinktif, tekanan koersi merupakan pilihan yang lebih baik dibanding persuasi.

Menurut Chatra dan Nasrullah dalam Adawiyah (2009: 12) mengemukakan “manajemen komunikasi pada dasarnya adalah aplikasi dari prinsip manajemen umum”. Dengan kata lain, dalam

memanage komunikasi juga diperlukan tahap-tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan, dan evaluasi. Perbedaan antara manajemen komunikasi dengan manajemen lain (misal: manajemen pemasaran ataupun manajemen keuangan), perbedaan itu ialah dalam hal isi; apa yang direncanakan mengacu pada tujuan komunikasi, bukan tujuan lain yaitu mempengaruhi pikiran perilaku.

Secara sederhana Manajemen Komunikasi merupakan manajemen yang diterapkan pada proses komunikasi. Dengan menggunakan manajemen sebagai acuan manusia untuk berkomunikasi untuk mencapai tujuan komunikasi. Hal ini memudahkan kita untuk berkomunikasi dalam penyampaian pesan agar pesan yang nantinya sudah direncanakan bisa tepat sasaran.

2.3.2 Fungsi dan Tujuan Manajemen Komunikasi

Komunikasi baik secara makro (*planned multimedia strategy*) maupun secara mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda:

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Menjembatani “kesenjangan budaya” (*cultural gap*) akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Dalam dunia bisnis, tujuan strategi pada umumnya adalah untuk menentukan dan mengkomunikasikan gambaran tentang visi perusahaan melalui sebuah sistem tujuan utama dan kebijakan.

Strategi menggambarkan sebuah arah yang didukung sumberdaya yang ada. Sementara itu, R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam bukunya *Techniques for Effective communications* (Effendy: 2009: 32), menyatakan bahwa tujuan sentral strategi komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

- a. to secure understanding*
- b. to establish acceptance*
- c. to motivate action.*

Pertama adalah *to secure understanding*, memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang diterimanya. Andaikata ia sudah mengerti dan menerima, maka penerimaannya itu harus dibina (*to establish acceptance*). Pada akhirnya kegiatan dikomunikasikan (*to motivate action*).

2.3.3 Dimensi dan Model Manajemen Dalam Komunikasi

Konsep manajemen dalam perspektif ilmu komunikasi pada hakikatnya dipahami sebagai proses memengaruhi orang lain. Selain itu, konsep dari manajemen komunikasi juga memberi saran kepada kita bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik bukan hanya sebagai hal yang sudah melekat dalam diri kita saja, melainkan sebagai suatu hal yang dapat kita pelajari dan kita kembangkan (Effendy:2009:35).

Dalam buku *Communication Management* karya Michael Kaye, terdapat model komunikasi orang dewasa yang dianalogikan dengan “Russian Matouschka dolls”. Boneka terkecil merupakan bagian yang terdalam pada konsep komunikasi orang dewasa ini. Bagian ini merepresentasikan “self”. Mengerti dan memahami diri merupakan tahap yang sangat penting dalam mencapai self-management yang efektif. Dalam hal ini, berarti kita melakukan komunikasi intrapersonal yang mencakup sensasi, persepsi, memori dan berfikir

(Effendy:2009:34).

Sementara Onong U Effendy (2008:45) mengelompokkan komunikasi dalam manajemen menjadi tiga dimensi, yaitu:

1. Komunikasi vertikal, yaitu arus komunikasi dua arah timbal balik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, bisa dari atas ke bawah (*downward communication*) dan bisa dari bawah ke atas (*upward communication*).
2. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya atau pimpinan satu departemen dengan departemen lainnya dalam satu tingkatan dan lain sebagainya.
3. Komunikasi eksternal, Berlangsung secara dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar.
4. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi ditentukan oleh kebijakan dan arus informasi yang ada dalam organisasi tersebut. Arus informasi akan membentuk pola-pola hubungan atau jaringan komunikasi.

Soesanto (2012:76), komunikasi bertujuan untuk menciptakan keharmonisan diantara pelaku-pelaku komunikasi. Pola tindakan komunikasi untuk mencapai itu semua bukan hanya reaktif semata-mata, tetapi juga harus penuh dengan strategi. Manajemen komunikasi yang menggabungkan antara pendekatan manajemen dengan pengelolaan komunikasi memungkinkan kita untuk mewujudkan keharmonisan dalam komunikasi yang kita lakukan.

Komunikasi memiliki hubungan yang erat sekali dengan kepemimpinan, bahkan dapat dikatakan bahwa tiada kepemimpinan tanpa komunikasi. Apalagi syarat seorang pemimpin selain ia harus berilmu, berwawasan kedepan, ikhlas, tekun, berani, jujur, sehat jasmani dan rohani, ia juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sehingga Rogers mengatakan "*Leadership is*

Communication". Kemampuan berkomunikasi akan menentukan berhasil tidaknya seorang pemimpin dalam melaksanakan tugasnya. Setiap pemimpin (*leader*) memiliki pengikut (*follower*) guna menyalurkan gagasannya dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Disinilah pentingnya kemampuan berkomunikasi bagi seorang pemimpin, khususnya dalam usaha untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Inilah hakekatnya dari suatu manajemen dalam organisasi. Manajemen sering juga didefinisikan sebagai seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain.

Para manajer mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain untuk melaksanakan tugas apa saja yang mungkin diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Paling kurang ada tiga alasan utama mengapa manajemen itu dibutuhkan.

1. Untuk mencapai tujuan. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan suatu organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatankegiatan dari pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, supplier, serikat kerja, asosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Karena manajemen yang baik dalam berkomunikasi akan menciptakan komunikasi yang efektif.

2.3.4 Manajemen Komunikasi Bencana

Definisi Manajemen Komunikasi Bencana menurut Paripurno dalam Lestari (2013: 140-141) adalah seluruh kegiatan yang meliputi aspek perencanaan dan penanggulangan bencana pada, sebelum, saat dan sesudah terjadi bencana yang dirancang untuk

memberikan kerangka kerja bagi orang-perorangan atau komunitas yang beresiko terkena bencana untuk menghindari, mengendalikan resiko, mengurangi, menanggulangi maupun memulihkan diri dari dampak bencana. Manajemen komunikasi bencana melibatkan perencanaan, pengorganisasian, atau koordinasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Keterlibatan dan koordinasi antar pihak pemerintah, lembaga berwenang, masyarakat dan LSM, donatur dan relawan dalam manajemen komunikasi bencana sangat dibutuhkan guna membangun suatu komunikasi bencana yang dapat dipahami makna pesannya sehingga menghasilkan umpan balik yang diharapkan berdasarkan tujuan pesan yang disampaikan.

Menurut Lestari (2011: 86) Koordinasi memerlukan:

1. Manajemen penanggulangan masalah bencana yang baik
2. Adanya tujuan, peran dan tanggung jawab yang jelas dari organisasi
3. Sumber daya dan waktu yang akan membuat koordinasi berjalan.
4. Jalannya koordinasi berdasarkan adanya pertukaran informasi dari berbagai sumber informasi yang berbeda

Guna memperoleh efektifitas dan optimalisasi sumberdaya diperlukan persyaratan tertentu antara lain:

1. Komunikasi berbagai arah dari berbagai pihak yang dikoordinasikan
2. Kepemimpinan dan motivasi yang kuat di saat krisis
3. Kerjasama dan kemitraan antara berbagai pihak
4. Koordinasi yang harmonis

Keempat syarat tersebut dipadukan untuk menyusun:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengendalian
4. Evaluasi Penanggulangan Bencana.

2.3.5 Tahapan Manajemen Bencana

Untuk tahapan Manajemen menurut Nurjanah, dkk (2012) ada 5 tahapan yaitu:

1. Pencegahan

Mengukur dan memperkirakan bencana apa saja yang akan terjadi. Memang pada dasarnya sangat susah untuk memperkirakan dimana bencana akan menghadang, tetapi semua elemen harus berusaha mencegah dengan membuat bangunan yang cocok dan tahan di daerah rawan.

2. Mitigasi

Mitigasi didefinisikan sebagai tindakan yang diambil sebelum bencana terjadi dengan tujuan untuk mengurangi atau menghilangkan dampak bencana terhadap masyarakat dan lingkungan. Mitigasi disebut pencegahan dan pengurangan resiko dan dianggap sebagai landasan Manajemen Bencana.

3. Kesiapsiagaan

Definisi dari kesiapsiagaan sebagai suatu keadaan siap siaga dalam menghadapi krisis, bencana atau keadaan darurat lainnya. Kesiapsiagaan berkaitan dengan kegiatan dan langkah-langkah yang diambil sebelum terjadinya bencana untuk memastikan adanya respons yang efektif terhadap dampak bahaya, termasuk dikeluarkannya peringatan dini secara tepat waktu dan efektif.

4. Respons / Daya Tanggap

Menurut Shaluf respons / daya tanggap adalah tindakan yang dilakukan segerasebelum, selama dan setelah bencana terjadi. Hal ini dilakukan untuk menyelamatkan masyarakat, mengurangi kerusakan harta benda dan meningkatkan awal dari insiden tersebut.

5. Pemulihan (*Recovery*)

Menurut Sullivan pemulihan adalah mengembalikan sistem infrastruktur kepada standart operasi minimal dan panduan

upaya jangka panjang yang dirancang untuk mengembalikan kehidupan ke keadaan dan kondisi normal atau keadaan yang lebih baik setelah bencana. Pemulihan dimulai sesaat setelah terjadi bencana.

2.4 Kajian Teoritis

2.4.1 Manajemen Komunikasi

Manajemen merupakan proses yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan dengan efektif dan efisien menggunakan semua sumber daya yang ada. Manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi suatu kesatuan total untuk menyelesaikan suatu tujuan.(Pidarta, 2009:3). Hersey dan Blanchard mengartikan manajemen adalah proses bekerja sama antar individu atau kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai sebuah tujuan. (Syahfruddin, 2005:70).

Berdasarkan pengertian di atas, manajemen merupakan kemampuan mengarahkan dan mengorganisasikan sumber daya yang ada untuk saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan manajemen meliputi pengkajian yang sangat luas, dikarenakan aktivitas manajemen dimulai dari menentukan arah kemana sebuah perusahaan pada masa yang akan datang, menciptakan program-program perusahaan, mendorong terciptanya kerjasama antara anggota perusahaan, serta mengawasi program yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu jenis manajemen yang terdapat di organisasi atau perusahaan adalah manajemen komunikasi. Menurut Parag Diwan (1999:11) manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur

komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen komunikasi sangat identik dengan interaksi sosial. Dimana kita harus mampu untuk memposisikan diri dengan tepat dalam situasi tertentu, kita juga harus mampu menghadapi dan menjalin kerjasama dengan orang lain tanpa mencampurnya dengan urusan pribadi.

Konsep manajemen dalam perspektif ilmu komunikasi pada hakikatnya dipahami sebagai proses memengaruhi orang lain. Selain itu, konsep dari manajemen komunikasi juga memberi saran kepada kita bahwa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik bukan hanya sebagai hal yang sudah melekat dalam diri kita saja, melainkan sebagai suatu hal yang dapat kita pelajari dan kita kembangkan.

2.4.2 Proses Manajemen Komunikasi

Menurut Cutlip dan Center (2011:45), proses manajemen dalam mengkomunikasikan program sepenuhnya mengacu pada pendekatan manajerial. Proses ini dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Fact Finding

Langkah pertama yang sangat penting adalah pencarian data dan fakta yang mendukung program mengenai situasi, kondisi, pendapat publik, sikap, dan reaksi publik terhadap perusahaan. Berdasarkan data dan fakta yang diperoleh kemudian dianalisis hingga didapatkan interpretasi-interpretasi. Interpretasi ini akan berguna untuk menentukan apa yang harus dilakukan. Selain itu pada tahap ini akan ditemukan apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kegiatan dari perusahaan.

Tahapan pertama dalam manajemen komunikasi yaitu *fact finding*. Tahapan ini merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha memperoleh data dan fakta perusahaan pada khalayak perusahaan.

Untuk memperoleh data dan fakta, perusahaan melalui department terkait harus melakukan beberapa riset. Oleh karena itu Cutlip dan Center dalam (Nurtjahjani:48) menjelaskan beberapa langkah riset dalam menemukan data dan fakta tentang perusahaan:

- a. Meneliti tentang situasi yang sedang terjadi, khususnya mengenai apa yang sedang dipikirkan khalayak dan mengapa.
- b. Meneliti tentang prinsip-prinsip dasar komunikasi yang sedang dilakukan oleh perusahaan
- c. Meneliti hasil, bagaimana khalayak memberikan reaksi terhadap *protesting* yang diadakan oleh perusahaan misalnya terhadap reaksi pendapat atau suatu advertensi atau artikel yang diterbitkan perusahaan.
- d. Mengadakan evaluasi mengenai bagaimana khalayak memberikan reaksi dan responnya terhadap stimuli lainnya yang diberikan perusahaan.

Nantinya dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan riset dengan dua sumber utama yaitu anggota BPBD Kota Bandar Bandar Lampung serta relawan program dari BPBD Kota Bandar Bandar Lampung. Peneliti akan melakukan proses wawancara dengan kedua pihak untuk mengetahui proses dari tahapan pertama manajemen komunikasi yaitu *fact finding*.

2. *Planning*

Apabila sudah diperoleh data dan fakta, pada tahap selanjutnya adalah perencanaan mengenai langkah-langkah, perumusan tujuan, hingga perincian waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Tahapan selanjutnya setelah data dan fakta telah dilakukan melalui riset yang dikembangkan oleh perusahaan yaitu menyusun rencana. Dalam tahap perencanaan yang merupakan kelanjutan tahap *Fact finding* atas hasil temuan data dan fakta, perusahaan merencanakan bagaimana sebiknya dengan memperhatikan faktor-faktor

psikologis, sosiologis, keadaan sosial, ekonomi politik pesan dari komunikator dirumuskan agar dapat mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil temuan data dan fakta, ada sejumlah langkah yang harus dilakukan (Nurtjahjani, 2011: 51):

- a. Merumuskan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.
- b. Mengolah data dan fakta yang ditemukan tentang berbagai faktor sosialekonomi, politik dan sebagainya.
- c. Merumuskan bagaimana pesan itu harus disebarkan.
- d. Menentukan teknik komunikasinya.
- e. Memeriksa kesempurnaan data dan fakta yang ditemukan.
- f. Menganalisis atas informasi yang diperoleh serta merumuskannya sesuai program kerja.

David (2008:15) mengatakan perumusan strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan. Menurut pendapat di atas artinya sebelum perumusan dilakukan diadakan penelitian tentang apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan perusahaan, juga apa saja yang mendatangkan ancaman atau bahkan kesempatan bagi perusahaan. Dari penelitian yang telah dilakukan kemudian dirumuskanlah tujuan sebagai dasar atau pedoman dalam menyusun strategi.

David (2008:15) mendefinisikan tujuan sebagai hasil spesifik yang ingin dicapai oleh perusahaan. Menetapkan suatu tujuan harus menantang, terukur, konsisten, realistis, dan jelas. Tujuan yang dinyatakan dan dikomunikasikan dengan jelas adalah penting bagi perusahaan karena beberapa alasan. Pertama, tujuan membantu *stakeholder* memahami peran mereka dalam perusahaan. Kedua, menjadi dasar pengambilan keputusan untuk manajer. Ketiga,

tujuan mendorong usaha dan pencapaian perusahaan. Keempat, tujuan memberikan desain dan arah kegiatan yang akan dijalankan.

Setelah ditentukan sebuah tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah program kemudian dirumuskanlah strategi untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi kembali kepada elemen-elemen komunikasi sendiri. Karena itu strategi komunikasi yang dijalankan harus diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Menetapkan Komunikator (Cangara, 2013:108-110)

Dalam kajian komunikasi, komunikator menjadi sumber dari kendali aktivitas komunikasi. Jika suatu proses komunikasi tidak berhasil maka kesalahan utama bersumber kepada komunikator, karena komunikatorlah yang tidak memahami penyusunan pesan, memilih media yang tepat, dan mendekati khalayak yang menjadi target sasaran. Sebagai pelaku utama dari komunikasi, komunikator memiliki peranan yang cukup penting. Untuk itu seorang komunikator yang menjadi ujung tombak kegiatan komunikasi harus memiliki ketrampilan berkomunikasi yang baik, kaya ide, serta penuh daya kreativitas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Berlo (1962) seorang pakar komunikasi dari *Michigan State University* bahwa kredibilitas seorang komunikator bisa timbul jika ia memiliki ketrampilan berkomunikasi (*communication skills*), pengetahuan (*knowledge*), sikap jujur dan bersahabat (*attitudes*), serta mampu beradaptasi dengan sistem sosial budaya masyarakat yang dihadapinya.

b. Menetapkan Target sasaran dan Mengenal Khalayak (Cangara, 2013:110- 113)

Dalam dunia bisnis masyarakat biasa diistilahkan dengan pasar, dalam dunia politik disebut publik, sedangkan dalam studi komunikasi disebut khalayak. Perumusan strategi, selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Memahami masyarakat terutama yang menjadi target sasaran program komunikasi sangatlah penting sebab semua aktivitas komunikasi diarahkan kepada mereka. Merekalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu program, sebab seberapa besar biaya, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan untuk mempengaruhi mereka namun jika mereka tidak tertarik pada program yang ditawarkan maka kegiatan komunikasi yang dilakukan sia-sia. Itulah sebabnya maka langkah selanjutnya bagi komunikator yaitu menetapkan target sasaran dan mengenal khalayak.

Masyarakat sebagai makhluk sosial sangat peka terhadap berbagai isu yang berkembang seperti hal-hal yang bersifat persuasif, propaganda, agitasi, dan perang urat syaraf. Hal ini disebabkan karena masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih yang terbaik menurut pikiran dan pengalamannya. Di dalam masyarakat terdapat kelompok-kelompok yang menentukan besarnya pengaruh suatu program. Kelompok itu adalah:

- 1) Kelompok yang memberi izin, yaitu suatu lembaga atau badan yang membuat peraturan dan memberi izin sebelum suatu program disebarluaskan.
- 2) Kelompok pendukung, kelompok yang mendukung dan setuju pada program yang akan dilaksanakan. Misalnya dokter untuk mendukung program keluarga berencana.
- 3) Kelompok oposisi, ialah mereka yang menentang atau bertentangan dengan ide perubahan yang ingin

dilakukan.

- 4) Kelompok evaluasi, ialah mereka yang terdiri dari orang-orang yang mengkritisi dan memonitor jalannya suatu program.

Oleh karena itu masyarakat sering dikelompokkan berdasarkan segmentasi. Misalnya ada kelompok masyarakat yang hidup dengan mata pencaharian sebagai petani maka menjadi segmen petani. Ada kelompok masyarakat yang hidup dengan gaji sebagai pegawai pemerintah maka menjadi segmen pegawai, demikian pula ada segmen menurut agama, minat, pendidikan, jenis kelamin, usia, dan lain-lain.

c. Menyusun pesan (Cangara, 2013:113-116)

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna. Kemampuan manusia menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia sudah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari simbol-simbol yang sederhana seperti bunyi, isyarat, dan warna sampai pada simbol-simbol yang dimodifikasi dalam bentuk sinyal-sinyal melalui gelombang udara dan cahaya.

Pesan sangat bergantung pada program yang mau disampaikan. Jika program itu bersifat komersial untuk mengajak orang agar membeli barang yang dipasarkan, maka pesannya bersifat persuasif dan provokatif. Sedangkan jika produk dalam bentuk program penyuluhan untuk kesadaran masyarakat maka sifat pesannya persuasif dan edukatif. Tapi jika program yang disampaikan sifat untuk sekedar diketahui oleh masyarakat, maka sifat pesannya adalah informatif.

Masalah kedua dalam penyusunan pesan, adalah sifat dari produk itu sendiri. Jika produk itu sifatnya nyata (*tangible*) dan barangnya bisa dimiliki, maka pesan yang digunakan tidak perlu terlalu banyak sebab setiap anggota masyarakat bisa mengevaluasinya sendiri. Tapi jika program yang dipasarkan sifatnya tidak nyata (*intangible*) maka memerlukan penjelasan yang lebih lengkap, mudah dimengerti dan menjanjikan prospek apa yang diterima setelah menerima program tersebut.

- d. Memilih Media dan Saluran Komunikasi (Cangara, 2013:120-127) Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi pesan yang ingin disampaikan, dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. Isi pesan maksudnya ialah kemasan pesan yang ditujukan untuk masyarakat luas dan kemasan pesan untuk komunitas tertentu. Untuk masyarakat luas, pesan sebaiknya disalurkan melalui media massamisaalnya surat kabar dan televisi, dan untuk komunitas tertentu digunakan media selebaran atau saluran komunikasi kelompok. Pengetahuan tentang pemilihan media ini perlu didahului oleh riset. Hal ini penting untuk menghindari pemborosan biaya, waktu, dan tenaga. Tidak ada gunanya menggunakan media televisijika siaran yang dimaksud tidak diterima oleh masyarakat. Tidak ada artinya menggunakan media surat kabar untuk masyarakat yang tidak tahu membaca.

Sebenarnya dalam menentukan jenis media yang akan digunakan, sering terjadi pergeseran. Hal ini disebabkan perkembangan media itu sendiri selalu berubah dan berkembang dari waktu ke waktu secara cepat. Misalnya media cetak (surat kabar, majalah, tabloid), media elektronik (radio dan TV), media luar ruang, dan media tradisional sudah digolongkan sebagai media lama (konvensional), sedangkan

internet dan telepon seluler (*handphone*) digolongkan sebagai media baru (*newmedia*).

Penggunaan media sebagai alat penyalur ide, dalam rangka merebut pengaruh khalayak adalah suatu hal yang merupakan keharusan, sebab media dapat menjangkau khalayak yang cukup besar. Media merupakan alat penyalur yang juga memiliki fungsi sosial yang kompleks. Sebagaimana dalam menyusun pesan dari suatu komunikasi yang ingin dilancarkan, kita harus efektif, dalam arti penyesuaian keadaan dan kondisi khalayak, maka dengan sendirinyadalam penggunaan media pun harusdemikian pula. Justru selain harus berpikir dalam jalinan faktor-faktor komunikasi sendiri, dalam hubungannya dengan situasi sosial-psikologis harus dipertimbangkan pula. Hal ini karena masing-masing media mempunyai kelebihan dan kelemahan tersendiri.

Peneliti akan meriset rencana apa yang dilakukan oleh BPBD Kota Bandar Lampung dalam menjalankan proses program relawan BPBD Kota Bandar Lampung. Selain itu, peneliti juga akan meriset bagaimana rencana relawan dari program relawan BPBD Kota Bandar Lampung ini yang akan peneliti dapat dari proses wawancara nantinya.

3. *Actuating/Communicating*

Pada tahap selanjutnya yaitu mengkomunikasikan atau pelaksanaan kegiatan yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Pada tahapan ini perlu diperhatikan prinsip-prinsip proses komunikasi meliputi kredibilitas, keterkaitan, kejelasan isi, saluran-saluran atau media, dan kemampuan khalayak dalam menrima kegiatan. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan guna tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Pada tahap ini perusahaan melakukan aktivitas atau tidaknya nyata dari rencana yang telah disusun pada tahap sebelumnya. Dalam melakukan kegiatan yang direncanakan dibutuhkan kepemimpinan dari seorang pimpinan perusahaan agar rencana yang telah disusun dapat berjalan secara efektif. Dengan kata lain *communicating* yaitu suatu kegiatan mengkomunikasikan maksud dan tujuan perusahaan yang berpedoman pada *planning* yang telah disusun dibawah arahan langsung pimpinan agar kegiatan yang dilakukan berjalan efektif.

Tahap ini dilewati untuk menjawab pertanyaan “*How we do, do it and say it*”. Tujuan dan obyektivitas yang spesifik harus dikaitkan untuk mencapai aksi dan komunikasi yang akan dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan harus mampu mengkomunikasikan pelaksanaan program sehingga dapat mempengaruhi sikap publiknya yang kemudian mendorong mereka untuk mendukung pelaksanaan program tersebut. Selain itu, ia juga harus melakukan aksi dan kegiatan sebaik-baiknya.

Selanjutnya pesan yang disampaikan disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Ini menentukan teknik yang harus diambil, apakah itu teknik informasi, teknik persuasi, atau teknik instruksi. Pesan komunikasi terdiri atas isi pesan (*the content of the message*) dan lambang (*symbol*). Dalam kehidupan sehari-hari banyak isi pesan komunikasi yang disampaikan kepada komunikan dengan menggunakan gabungan lambang, seperti pesan komunikasi melalui media surat kabar, film, atau televisi.

Pada tahap ini, peneliti akan menelusuri bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh baik dari anggota BPBD sendiri, relawan dengan relawan lainnya, hingga komunikasi yang dijalankan dari BPBD dengan relawan program tersebut.

4. *Evaluating*

Pada tahapan yang terakhir setelah melakukan serangkaian kegiatan komunikasi maka diperlukan suatu penilaian dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Pada tahapan ini sangat penting untuk dilakukan karena dapat memberikan suatu penilaian dari kegiatan untuk dilakukan perbaikan-perbaikan yang berguna juga untuk melaksanakan kegiatan pada masa mendatang.

Evaluasi merupakan tahap akhir pada proses ini. Pada tahap evaluasi harus dapat menjawab pertanyaan apakah kegiatan yang telah dilakukan dapat mengatasi masalah yang ada dan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bila belum mencapai tujuan yang ditentukan maka perlu dikaji kembali tahapan-tahapan yang dilalui. Begitulah seterusnya proses yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu terus menerus dan berkesinambungan.

Evaluasi dapat diukur melalui pendapat dan sikap komunikasi setelah kegiatan selesai. Selain itu keberhasilan program ditentukan oleh manajemen puncak perusahaan melalui sebuah proses yang dihadiri langsung pada pimpinan perusahaan, biasanya rapat evaluasi perusahaan dilakukan pada akhir periode kerja setiap tahunnya. Dari hasil evaluasi tersebut dapat ditentukan kebijakan perusahaan selanjutnya. Kebijakan perusahaan selanjutnya didapatkan dari hasil evaluasi mengenai tercapainya tujuan pada program sebelumnya selain itu pengalaman dalam mengkomunikasikan program meliputi faktor pendukung dan penghambat mempengaruhi kebijakan perusahaan di kemudian hari.

Setelah mengetahui hasil dari beberapa tahap diatas, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana evaluasi dalam manajemen komunikasi yang dijalankan oleh BPBD maupun relawan BPBD Kota Bandar Lampung. Dalam tahap ini, nantinya peneliti juga akan mengetahui apakah manajemen komunikasi yang dilakukan oleh BPBD dan relawan sudah efektif atau belum.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan sebuah fenomena yang sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, yaitu data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menggambarkan sebuah fenomena atau kejadian dengan apa yang sebenarnya terjadi.

Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2017:4). Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya, Kirk dan Miller dalam Moleong (2017:4). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yang mempelajari individu atau kelompok yang dipandang mengalami kasus tertentu. Sehingga dalam penelitian kualitatif ini ingin memahami dan menggambarkan bagaimana manajemen komunikasi relawan dengan BPBD Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini menggambarkan objek manajemen komunikasi penanggulangan bencana relawan BPBD Kota Bandar Lampung. Data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dengan informan atau narasumber

yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Penentuan fokus didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Menurut Parag Diwan (1999:11) manajemen komunikasi adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi.

Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu peneliti menganalisis bagaimana proses manajemen komunikasi penanggulangan bencana pada relawan dan koordinator BPBD Kota Bandar Lampung. Peneliti akan menganalisis berdasarkan landasan tinjauan pustaka di bab 2 dan menganalisis manajemen komunikasi berdasarkan dari perspektif fungsi manajemen komunikasi menurut Cutlip dan Center (2011:45) yaitu *fact funding, planning, Actuating/Communicating, evaluating*.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti Penelitian ini berlokasi di BPBD Kota Bandar Lampung.

3.4 Sumber data

Pengertian data sendiri merupakan suatu catatan dari kumpulan fakta yang ada, dapat berbentuk kata, angka maupun lainnya. Jenis-jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh Berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini

harus diolah lagi. Sumber data ini langsung memberikan data kepada pengumpul data Moleong (2017:157-158). Data primer yang didapatkan oleh peneliti bersumber dari lapangan penelitian baik dari metode wawancara dan hasil observasi kepada informan. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara dengan tujuan mengetahui, menganalisis tentang manajemen komunikasi penanggulangan bencana relawan BPBD Kota Bandar Lampung

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah, laporan pemerintah, artikel dan buku-buku sebagai teori. Data yang diperoleh dari sekunder tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa data mengenai gambaran umum tempat penelitian yaitu BPBD Kota Bandar Lampung dan Peraturan Perundangan.

3.5 Penentuan Informan

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan informan penelitian menggunakan teknik *sampling snowball* yaitu mengidentifikasi, memilih, dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Menurut Kaharudin (2021: 4) mengatakan bahwa teknik *sampling snowball* (bola salju) adalah metode *sampling* dimana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari suatu responden ke responden yang lainnya, biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi (sosiometrik) suatu komunitas tertentu. Menurut Moleong dalam (Putri, 2020: 30) informan ialah orang-orang yang berada dalam latar penelitian yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi mengenai latar penelitian. Teknik *sampling snowball* merupakan salah satu cara yang dapat diandalkan dan sangat bermanfaat dalam menentukan responden yang dimaksud sebagai sasaran peneliti melalui keterkaitan hubungan dalam suatu jaringan, sehingga tercapai jumlah sampel yang dibutuhkan (Kaharudi, 2021: 4).

Untuk dapat memilih informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian maka peneliti memberikan beberapa kriteria yang menjadi sarana tolak ukur dalam menentukan informan. Berikut Ini adalah pertimbangan dan kriteria yang peneliti gunakan dalam memilih informan untuk penelitian.

1. Informan merupakan anggota BPBD dan anggota relawan yang menetap di Lampung
2. Informan merupakan anggota yang pernah dan masih aktif kegiatan relawan oleh instansi resmi seperti BPBD
3. Informan merupakan anggota yang pernah mengikuti kegiatan relawan dilapangan
4. Informan adalah mereka yang memiliki pengetahuan luas tentang peristiwa yang diteliti serta mengalami secara langsung kegiatan tersebut.
5. Informan memiliki informasi yang cukup, serta memiliki banyak waktu dan kesempatan untuk diwawancarai dan memiliki data yang dibutuhkan terkait masalah penelitian
6. Jumlah informan dalam penelitian ini akan peneliti batasi yakni 7 orang dengan catatan apabila data yang dibutuhkan telah jenuh.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut pendapat Nasution dalam Sugiyono (2018:226) observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

DaIam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode observasi langsung dan tidak langsung. Secara langsung adalah dengan melakukan beberapa kali kunjungan ke kantor BPBD Kota Bandar Lampung dan tidak langsung adalah dengan mengamati dan melihat program relawan BPBD Kota Bandar Lampung yang ada di internet maupun melalui *web streaming* dan *channel youtube*

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan berhadapan secara langsung, dalam penelitian ini proses wawancara yang dilaksanakan yaitu dengan mewawancarai anggota dari BPBD Kota Bandar Lampung serta relawan BPBD Kota Bandar Lampung mengenai manajemen komunikasi sesuai dengan fungsi manajemen komunikasi menurut Cutlip dan Center (2011:45) Pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian yang dilakukan secara terstruktur dengan panduan wawancara yang setiap responden diberi pertanyaan yang sama dengan panduan wawancara tersebut menggunakan bahasa yang tidak formal.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi berbentuk tulisan gambar/karya monumentasi dari seseorang yang merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen berbentuk arsip-arsip yang dimiliki BPBD Provinsi Lampung, mulai dari dokumentasi kegiatan relawan hingga data-data dan arsip terkait penelitian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018:226) menyatakan data yang diperoleh secara akurat dan objektif menjadi tujuan utama dalam penelitian, analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dan telaah pustaka dan analisis pertanyaan berdasarkan hasil wawancara kepada informan. Peneliti mengacu pada beberapa tahapan teknik analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan data yang diperoleh dari lapangan jumlah cukup banyak untuk itu diperlukan dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada yang penting. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam hal ini peneliti melakukan pemilihan data yang telah didapatkan dari lapangan yang dapat diperlukan berdasarkan fokus penelitian dengan batasan data yang ada dalam panduan wawancara yang telah dibuat.

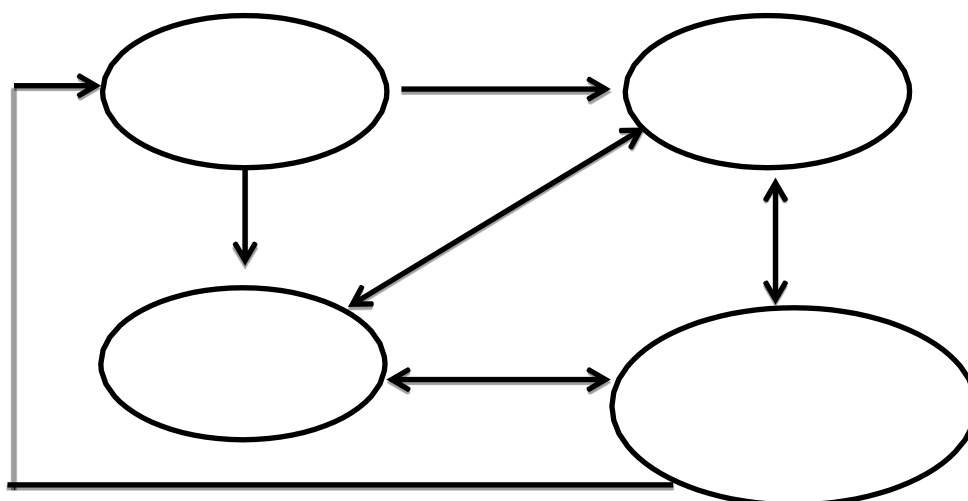
2. Penyajian Data

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambar secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informan yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat dan dilakukan dengan teks naratif, foto dan gambar sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat bersifat sementara apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data selanjutnya. Penelitian ini mengambil intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan jenis data primer dan sekunder sehingga diperoleh jawaban tentang

penerapan setelah adanya manajemen komunikasi penanggulangan bencana relawan BPBD Kota Bandar Lampung. Berikut ini bagan teknik analisis data berdasarkan model komponen analisis data:



(Sumber: Sugiyono, 2018:89)

Gambar 3. Komponen dalam analisis data

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik terakhir dalam penelitian ini adalah teknik keabsahan data dimana menurut Sugiyono (2018:267) Teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredibilitas

Triangulasi digunakan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan kejadian sebenarnya saat melakukan observasi dan ditambah dokumentasi. Triangulasi disajikan dengan menampilkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang peneliti dapat mengenai manajemen komunikasi penanggulangan bencana relawan BPBD Kota Bandar Lampung.

2. Uji Keteralihan

Uji keteralihan merupakan membuat laporan, peneliti memberikan uraian yang rinci, jela dan sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, semacam suatu hasil penelitian dapat diberlakukan, maka laporan tersebut memenuhi standar.

3. Uji Kebergantungan

Uji kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Pada cara nonkualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Penelitian ini perlu diuji kebergantungan dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak maka penelitimendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Uji Kepastian

Dalam penelitian kualitaif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Dalam penelitian ini jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada. Pada penelitian ini uji kepastian dilakukan bersama dengan uji kebergantungan namun terdapat perbedaan, perbedaan terletak pada orientasi penilaiannya. Uji kepastian digunakan untukmenilai proses penelitia.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dengan menggunakan metode menggunakan pendekatan interpretatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi partisipan pada beberapa informan ketua serta anggota BPBD Kota Bandar Lampung dan Anggota Relawan dari Komunitas Lampung peneliti menyimpulkan Proses manajemen komunikasi tentang penanggulangan bencana pada relawan dan koordinator BPBD Kota Bandar Lampung berjalan sesuai dengan manajemen komunikasi menurut Cutlip dan Center (2011:45) yaitu *fact finding, planning, Actuating/Communicating, evaluating. Fact finding* pada Program Relawan BPBD Kota Bandar Lampung melibatkan berbagai unsur masyarakat, yang melakukan berbagai kegiatan kebencanaan baik itu orang yang sudah profesional ataupun masyarakat biasa yang dilatih BPBD ataupun Basarnas untuk menjadi relawan multitalent.

BPBD melaporkan mengenai kebencanaan yang terjadi kepada masyarakat umum, sehingga untuk individu yang rela membantu dapat bergabung dengan cara mengikuti SOP BPBD. Untuk meningkatkan kapasitas tersebut BPBD menyediakan pelatihan untuk relawan yang bekerjasama dengan berbagai pihak seperti Basarnas dan NGO. *Planning* yaitu BPBD menyediakan pelatihan yang berguna ketika dilapangan, BPBD akan memberikan pelatihan khusus kebencanaan pada masyarakat. Untuk kegiatan yang dilakukan dilapangan tersebut sudah diadakan untuk pemberitahuan informasi atau ilmu yang dipelajari sebelum terjadinya kebencanaan. *Actuating/Communicating* yakni pengambilan keputusan untuk menyebarkan informasi bencana terhadap publik ini menjadi

tugasnya pimpinan kepala pelaksana. Tidak begitu saja lepas tangan, BPBD Kota Bandar Lampung tetap mengawasi dan saling berkoordinasi dengan sektor pemerintah dan relawan. BPBD juga mempersiapkan struktur anggota yang akan bertanggung jawab untuk berkontribusi saat terjadi bencana serta saat setelah terjadi kebencanaan, mereka juga mempersiapkan bantuan untuk masyarakat setelah terjadi bencana yaitu rehabilitasi dan rekonstruksi. *Evaluating* merupakan membahas kegiatan dilapangan supaya kegiatan kedepannya dapat berjalan lebih sistematis dan pembagian tugas untuk kegiatan kebencanaan berikutnya dapat lebih maksimal sehingga meminimalisir untuk terjadinya hal kurang baik yang dapat terjadi dilapangan akibat ketidaksiapan BPBD dan anggota relawan ketika menghadapi masalah dilapangan. Seperti perbaiki SDM, logistik serta alat-alat yang mengalami kelemahan ketika kegiatan sehingga kelemahan tersebut dapat menjadi kekuatan untuk kegiatan berikutnya.

5.2. Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah peneliti bahas sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan bagi beberapa pihak, yakni:

1. Peneliti menyarankan kepada Anggota Relawan Kebencanaan untuk tetap dapat selalu mempetahankan kegiatan dan komunikasi yang berjalan dengan baik serta meningkatkan kembali setiap kekurangan yang terjadi agar dapat menjadi kelebihan. Selalu memperhatikan dan mencari antisipasi ketika dilapangan supaya tidak terjadi hoax ketika kegiatan berjalan supaya agar membut panik masyarakat yang minim dalam mencari informasi resmi dari pemerintahan supaya anggota relawan dapat menjalankan tugas dengan baik dan maksimal.
2. Para relawan, masyarakat, dan anggota BPBD Kota Bandar Lampung untuk selalu memperhatikan anggota yang terlibat dilapangan untuk mematuhi SOP yang ada supaya kegiatan kebencanaan dapat berjalan dengan maksimal dan tidak menambah korban.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi. 2008. *Upaya Organisasi Masyarakat Sipil dalam Pengurangan Resiko Bencana*. Yogyakarta: Yayasan Sheep Indonesia YSI.
- Afifuddin, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Pustaka Setia.
- Anggiani, Raysa Relegia. 2016. *Evaluasi Mitigasi Bencana Gunung Merapi di Kawasan Wisata Lava Tour Merapi Kabupaten Sleman*. Skripsi Sarjana, Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Derung, Teresia Noiman. (2017). “Interaksionisme Simbolik dalam Kehidupan Bermasyarakat”.
- Diwan, Parag. 1999 *Communication Management*, Golden Books, Kuala Lumpur.
- Hamzah, Amir. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang, Literasi Nusantara.
- Hamzah, Amir. 2020. *Metode Penelitian Fenomenologi*. Malang, Literasi Nusantara.
- Kaharuddin, K. (2021). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Equilibrium: Jurnal pendidik*.
- Kholil, dkk. 2019. “Komunikasi Bencana Di Era 4.0 : Review Mitigasi Bencana Gempa Bumi Di Lombok Propinsi Nusa Tenggara Barat (Disaster Communication In 4.0 Era : Review Earthquake Disaster Mitigation In Lombok West Nusa Tenggara)”. Volume 3.
- Laksmi. 2017. “Teori Interaksionisme Simbolik dalam Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi”, *Pustabilia: journal of Library and Information Science*, 1(2), 121-138
- Lestari Puji, *et.al.* “Komunikasi Lingkungan untuk Mitigasi Bencana Erupsi Gunung Sinabung,” *Jurnal ASPIKOM*, Volume. 3. (Juli, 2016). Hal. 56-64.
- Mali, Emanuel Ofrianus. 2021. “Proses Dalam Teori Komunikasi” https://www.kompasiana.com/rey_bere/54f77495a3331190638b4597/proses-dalam-teorikomunikas. Diakses pada 1 November 2022.

- Marverial, A, P., (2020), “Makna Simbolik pada Ritual Siraman Penelitian Adat Jawa Tengah”, *Jurnal Daring Mahasiswa Komunikasi*. Vol.1 No.1
- Megantari, Krisna. 2013. *Pengelolaan Komunikasi Bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Pemerintah Kabupaten Sleman*. Tesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja. Rosdakarya. Bandung. Nugroho.
- Muktaf, Zein Muffarih, (2018), “Komunikasi Koordinasi Antar Instansi dalam Tanggap Bencana: Studi Kasus Penanganan Bencana Di Yogyakarta”, *Ejournal UG*, Volume 2 No. 2.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2015. *Teori-Teori Komunikasi. Teori Komunikasi Dalam Perspektif Penelitian Kualitatif*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pace R Wayne., Don F Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan, terj.* Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmana, Rahmana Fatma ., dkk. 2021. *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sudiarno, Ade Reno, et.al. *Panduan Pengelolaan Risiko Bencana Berbasis Masyarakat di Desa*. Jakarta Selatan: OXFAM.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Alfabeta: Bandung.
- Susanto, Eko Harry. 2011. *Komunikasi Bencana. Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi Aspikom*. Yogyakarta: Mata Padi Pressindo.
- Ulfa, Nadya., dkk. 2018. “Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara pada Saat Gempa Bumi Lombok”. *Journal Of Media and Communication*. Vol. 2 No.2.