

**POLA KOMUNIKASI LKS (LEMBAGA KESEHJATERAAN SOSIAL) APIK  
MANDIRI DALAM MEMBENTUK SIKAP LOYALITAS RELAWAN**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**DANIETO RACHMAT SIRAY**

**2016031046**



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

**2024**

## **ABSTRAK**

### **POLA KOMUNIKASI LKS (LEMBAGA KESEHJATERAAN SOSIAL) APIK MANDIRI MEMBENTUK SIKAP LOYALITAS RELAWAN**

**Oleh**

**DANIETO RACHMAT SIRAY**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang digunakan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Apik Mandiri dalam membangun sikap loyalitas relawan dan juga mencari faktor pendukung atau penghambat nya . Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer program, koordinator relawan, dan relawan aktif Apik Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi di Apik Mandiri didasarkan pada prinsip transparansi, partisipasi, dan saling menghargai. Komunikasi internal antara manajemen dan relawan terbuka, memungkinkan pertukaran ide dan masukan yang memperkuat hubungan kerja sama. Selain itu, komunikasi eksternal dengan masyarakat dan mitra dilakukan secara terstruktur melalui berbagai saluran komunikasi. Sikap loyalitas relawan terbentuk melalui rasa keterlibatan, pengakuan atas kontribusi mereka, dan kesempatan untuk berkembang. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya pola komunikasi yang efektif dalam memperkuat hubungan antara LKS Apik Mandiri dan relawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan dampak positif dari kegiatan sosial yang dilakukan oleh lembaga tersebut.

**Kata Kunci :** Lembaga kesejahteraan sosial, pola komunikasi, loyalitas relawan,

## **ABSTRACT**

### **Apik Mandiri LKS (Social Welfare Institution) Communication Patterns in Building Volunteer Loyalty Attitudes**

**By**

**Danieto Rachmat Siray**

This research aims to analyze the communication patterns used by the Apik Mandiri Social Welfare Institution (LKS) in building volunteers' loyalty and also looking for supporting or inhibiting factors. The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews with program managers, volunteer coordinators and active Apik Mandiri volunteers. The research results show that the communication pattern at Apik Mandiri is based on the principles of transparency, participation and mutual respect. Internal communication between management and volunteers is open, allowing for the exchange of ideas and input which strengthens collaborative relationships. In addition, external communication with the community and partners is carried out in a structured manner through various communication channels. Volunteer loyalty is formed through a sense of involvement, recognition of their contributions, and opportunities for development. The implication of this research is the importance of effective communication patterns in strengthening the relationship between LKS Apik Mandiri and volunteers, so that it can improve performance and the positive impact of social activities carried out by the institution. Keyword: Social Welfare Institution, LKS Apik Mandiri, communication patterns, volunteer loyalty, qualitative case study, transparency, participation, mutual respect, internal communication, external communication, community engagement, volunteer recognition, growth opportunities, effective communication, relationship strengthening, social impact

Keyword : Social welfare institutions, communication patterns, volunteer loyalty

**POLA KOMUNIKASI LKS (LEMBAGA KESEHJATERAAN SOSIAL)  
APIK MANDIRI DALAM MEMBENTUK SIKAP LOYALITAS RELAWAN**

**Oleh:**

**DANIETO RACHMAT SIRAY**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

**Pada**

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



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

**2024**

Judul : POLA KOMUNIKASI LKS (LEMBAGA KESEHJATERAAN SOSIAL) APIK MANDIRI DALAM MEMBENTUK SIKAP LOYALITAS RELAWAN

Nama Mahasiswa : Danieto Rachmat Siray

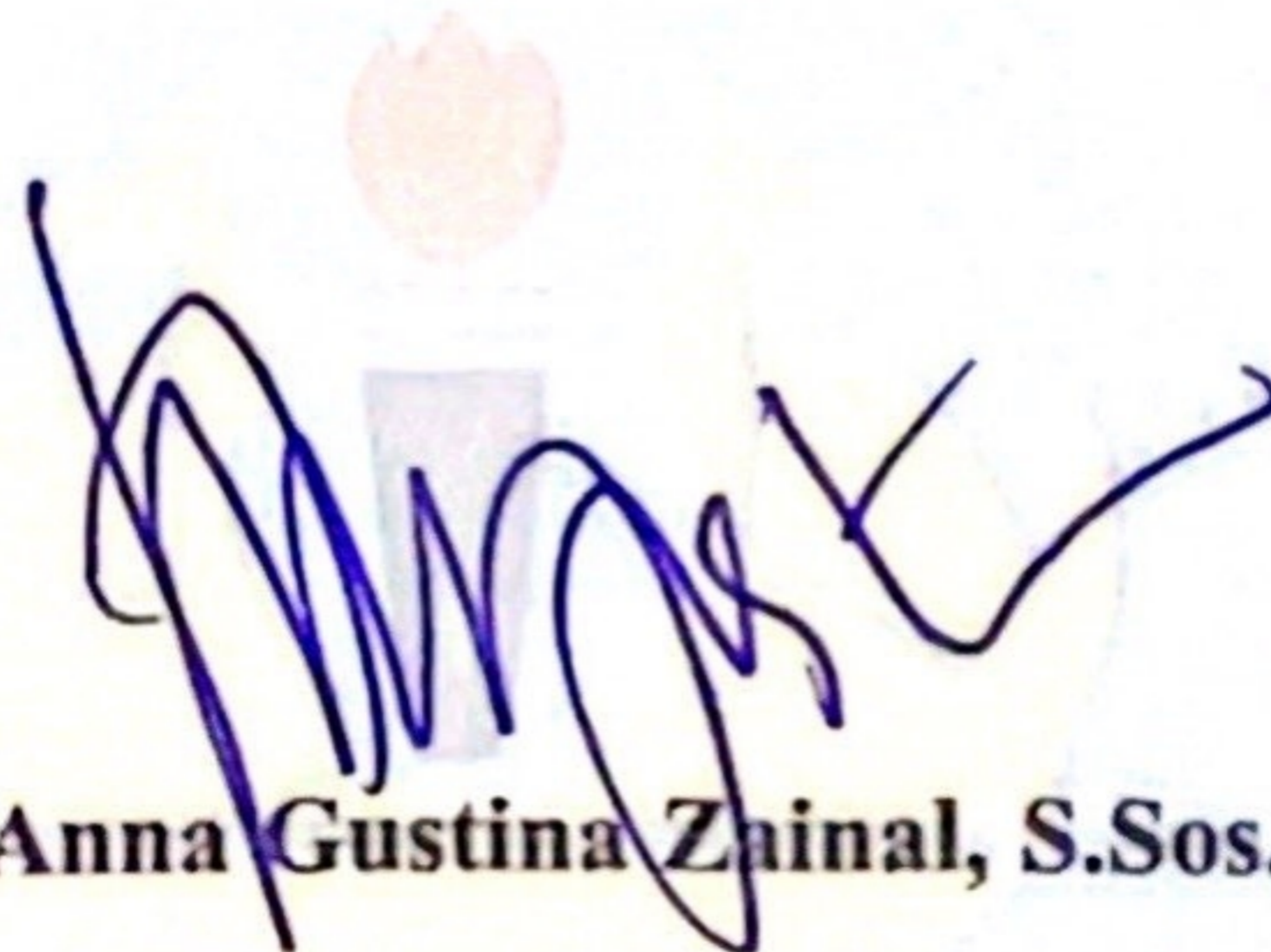
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016031046

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing



**Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**

NIP. 197608212000032001

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.**

NIP. 198109262009121004

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**



Anggota : **Dra. Ida Nurhaida, M.Si**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

**NIP. 196108071987032001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Danieto Rachmat Siray  
NPM : 2016031046  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Alamat : Perumnas Way Kandis Jl. Bunga Merak 2 No. 24 LK 1  
No. Handphone : 089617383080

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pola Komunikasi Lks (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri Dalam Membentuk Sikap Loyalitas Relawan”** 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, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Danieto Rachmat Siray

NPM 2016031046

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Gresik pada tanggal 20 April 2001, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari Ibu Cahya Hairani. Pendidikan formal ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak (TK) Al-Bustan dan lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 2 Sidokumpul dan lulus pada tahun 2014. Lalu Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP 25 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2017, dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Bandar Lampung.

Setelah itu melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Lampung yaitu Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN mengambil jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif pada UKM Fakultas dan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) pada periode 2021-2022. Dalam HMJ penulis memilih bidang Jurnalistik.

Penulis juga melaksanakan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Padang Raya Kecamatan Krui Selatan, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung. Penulis juga ikut berpartisipasi pada kegiatan di luar kampus selama satu semester yaitu kegiatan Magang Bersertifikat bagian dari program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dirancang Kemendikbudristek. Pada semester enam penulis mengikuti kegiatan Magang Bersertifikat di Radar Lampung pada. Selanjutnya



## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur atas anugerah dan pertolongan yang maha esa Allah SWT berikan, maka penulis persembahkan karya ilmiah ini kepada ibu cahya hairani tersayang yang tidak pernah lelah membesarkan penulis, selalu mendoakan setiap Langkah anaknya, memberi dukungan penuh, hingga segala pengorbanan yang dilakukan kepada penulis semasa hidup, salah satunya dalam menempuh pendidikan. terselesaikannya penyusunan skripsi ini sebagai tanda bahwa penulis telah sampai dan mampu mencapai gelar sarjana, semoga menjadi kebanggaan bagi papa dan mami.

Kepada Adik Kembar Ku Dely Andro dan Divo, Serta keluarga besar, dan kerabat yang selalu mendukung serta mendoakan kesuksesanku.

Kepada Dosen Pembimbing Skripsi, Dosen Penguji Skripsi, dan Dosen Pembimbing Akademik yang sangat berjasa bagi saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini melalui kritikan dan saran yang diberikan.

**MOTTO**

**“People come and go, everyone has their time, every time there is  
their person”**

**(Danieto Rachmat Siray)**

## SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada yang maha esa Allah SWT. Atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Lks (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri Membentuk Sikap Loyalitas Relawan” sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Doa tak lupa selalu panjatkan kepada Allah SWT, beserta keluarga, dan sahabat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas berkat dan anugerahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dosen Penguji & Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Ahmad Rudy Fardiyani, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa memberikan arahan, waktu dan ilmu serta pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Zaimasuri, M.I.Kom selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih atas bimbingan dari awal kuliah hingga telah memberikan masukan dan saran di awal dalam pembuatan skripsi.
7. Seluruh dosen, staff administrasi, dan karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas pengetahuan yang telah diberikan selama ini.
8. Kepada Ibunda Cahya Hairani terimakasih atas doa dan dorongan untuk saya mengerjakan skripsi agar lulus tepat waktu.

9. Seluruh Narasumber yaitu staf dan relawan Apik Mandiri yang tidak bisa disebutkan satu-satu, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan waktu untuk di wawancarai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
10. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 terima kasih atas kebersamaan dan dukungan selama perkuliahan
11. Terimakasih untuk teman-teman nguju. Bachrul, Ubay, Rian, Chandra, Tasbir, Fakhri dan Ali yang selalu membantu setiap waktu
12. Untuk William makasih atas tebengan nya ke kampus dan segala keperluan yang ada
13. Kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf sebesarnya jika tidak bisa disebutkan satu persatu

Bandar Lampung, 15 Agustus 2024

Penulis

Danieto Rachmat Siray

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pikir.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Komunikasi.....	18
2.3 Proses Komunikasi .....	23
2.4 Unsur – Unsur Komunikasi .....	24
2.5 Feedback.....	25
2.6 Tinjauan Pola Komunikasi .....	26
2.7 Komunikasi Kelompok.....	34
2.8 Komunikasi Antar Persona.....	35
2.7 Loyalitas .....	37
2.9 Gambaran Umum Penelitian .....	37
2.9.1 Profil LKS Apik Mandiri .....	37
2.9.2 Visi Dan Misi LKS Apik Mandiri .....	38
2.9.3 Logo LKS Apik Mandiri.....	39

2.9.4 Struktur Organisasi .....	39
2.9.5 Fungsi dan Tanggung Jawab Setiap Unit .....	40
2.10 Program Kerja LKS Apik Mandiri .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.2 Lokasi Penelitian .....	49
3.3 Fokus Penelitian .....	49
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	49
3.5 Subjek Penelitian .....	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7 Teknik Analisis Data .....	53
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Profil Informan .....	56
4.2 Karakteristik Informan .....	56
4.3 Hasil Wawancara Pola Komunikasi LKS Apik Mandiri Dalam Membangun Sikap Loyalitas Relawan .....	63
4.4 Bentuk Komunikasi dan Tahapan yang Digunakan dalam Membentuk Sikap Loyalitas .....	69
4.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Membentuk Sikap Loyalitas ..	72
1. Faktor Pendukung.....	72
2. Faktor Penghambat.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2. Pola Komunikasi .....	74

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	15
Gambar 2. Logo LKS Apik Mandiri.....	39
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4. Program Kesehatan .....	43
Gambar 5. Lauk Makanan.....	45
Gambar 6. Informan Yeni Hernita .....	57
Gambar 7. Informan Aldila Aprilia S.E.....	58
Gambar 8. Informan Ade Darmawan.....	59
Gambar 9. Informan Yuli Apriliani .....	60
Gambar 10. Informan Silvi Harun .....	61
Gambar 11. Informan Ibu Siti .....	62



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan undang-undang no. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang dimaksud dengan Relawan Sosial adalah seseorang dan/atau sekelompok orang yang berlatar belakang pekerjaan sosial atau non sosial, tetapi mempunyai kegiatan organisasi dalam pekerjaan sosial. sektor kesejahteraan tidak berada dalam badan sosial negara atas kemauannya sendiri, dengan atau tanpa kompensasi. Berdasarkan pengertian tersebut maka relawan sosial menyatakan bahwa relawan sosial bekerja di bidang penyelenggaraan bantuan sosial, tetapi tidak pada badan sosial negara atas kehendaknya sendiri dengan atau tanpa imbalan. Dalam praktiknya, banyak dari para relawan sosial ini yang bekerja atau berdomisili di instansi sosial pemerintah baik pusat maupun daerah menerima imbalan berupa upah dari Kementerian Sosial Republik Indonesia

Pada tahun 2022, Indonesia genap berumur 77 tahun dan ada survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat Indonesia. Data yang diperoleh dari situs databoks menyatakan bahwa dari hasil survei yang dilakukan oleh Litbang Kompas(dalam Annur, 2022), dari 504 masyarakat yang ditarik datanya mayoritas sebesar 70,4% menilai bahwa masyarakat yang maju dan sejahtera belum tercapai pada usia genap 77 tahun Indonesia. Hal ini juga berkaitan dengan proporsi data pendidikan yang diperoleh dari situs databokspada masyarakat Indonesia yang hanya mencapai 6,41% yang sudah merasakan adanya pembelajaran pendidikan tinggi dan jumlah ini memiliki perbedaan angka yang cukup jauh karena angka paling tinggi dari survei ini berada pada penduduk Indonesia yang hanya sampai tamatan Sekolah Dasar sebesar 23,4% dari jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2022 yaitu sebanyak 275,36 juta jiwa. Padahal, pendidikan merupakan sebuah dasar penting untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan negara itu sendiri.

Pada tahun 2021 data dari laporan World Giving Index: A Global Pandemic Special Report yang diperoleh dari Charities Aid Foundation atau CAF, Indonesia dianugerahkan sebagai negara yang paling dermawan. Indonesia berada pada jumlah terbesar yaitu 60% dengan dimensi sukarelawan dan kemudian disusul oleh Kenya sebesar 49%, Nigeria 42% dan Myanmar sebesar 31%. Melalui data ini, Indonesia dapat menjadi negara yang memiliki peluang kerelawanan yang besar dan itu dapat dimanfaatkan serta dikelola dengan baik oleh berbagai organisasi yang memang berfokus pada isu kemanusiaan.

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan komunikasi untuk bertahan hidup. Proses komunikasi adalah penyampaian pikiran atau perasaan dari satu individu (komunikator) kepada individu lain (komunikan) melalui berbagai media. Komunikasi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan manusia dan menghubungkan individu satu dengan lainnya. Tujuannya bisa beragam, termasuk mengubah sikap, pandangan, atau perilaku. Komunikasi melibatkan penggunaan lambang-lambang yang bermakna, seperti ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbuan, dan sebagainya. Ini adalah aspek fundamental dalam kehidupan manusia.

Melalui komunikasi, manusia dapat membangun hubungan, menyampaikan informasi, mengungkapkan emosi, dan memecahkan masalah. Proses komunikasi memiliki kemampuan untuk mengubah sikap, pandangan, dan perilaku individu, sehingga menjadi alat yang kuat dalam memengaruhi perubahan sosial dan perkembangan budaya.

Komunikasi juga menjadi penentu utama dalam membentuk dan membangun karakter manusia atau suatu lembaga. Banyak lembaga swadaya masyarakat yang telah terbentuk karena adanya pola komunikasi yang baik & benar, sementara beberapa lainnya bubar karena komunikasi yang tidak efektif. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa komunikasi merupakan instrumen yang sangat vital dalam kehidupan.

Keberadaan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi

sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Agar dapat mencapai tujuan itu, organisasi harus memiliki sistem manajemen efektif yang akan menunjang jalannya organisasi secara terus-menerus dan tingkat efektivitas kerja pegawai juga perlu diperhatikan. Pada umumnya organisasi memiliki beberapa bagian yakni bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian produksi, bagian sumber daya manusia, dan bagian administrasi. Masing-masing bagian tersebut melaksanakan kegiatan yang berbeda namun tetap saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Tingkat kegiatan yang dilaksanakan organisasi akan mengalami perubahan dari suatu periode ke periode berikutnya.

Dalam pelaksanaan organisasi itu sendiri, terdapat beragam permasalahan yang terjadi mulai dari posisi terendah sampai ke tingkat melakukan penilaian dan menjatuhkan pilihan. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. Permasalahan itu sendiri harus segera diselesaikan agar tidak terjadi menjadi bumerang yang akan menghancurkan organisasi itu sendiri. Permasalahan yang sering ditemui dalam organisasi adalah komunikasi yang tidak berjalan dengan baik. Komunikasi tidak terjalin baik secara vertical maupun horizontal

Relawan sosial adalah individu atau kelompok yang secara sukarela dan tanpa imbalan materi atau keuntungan pribadi yang signifikan, melakukan berbagai aktivitas dan tindakan untuk membantu orang atau komunitas yang membutuhkan.

Menurut UNDP (United Nations Development Programme) tahun 2005, kerelawanan adalah sebuah bentuk perilaku sosial yang dilakukan atas dasar keinginan sendiri yang membawa manfaat bagi komunitas dan masyarakat secara keseluruhan, maupun bagi volunteer itu sendiri serta tidak didorong oleh alasan keuangan.

Relawan sosial merupakan salah satu sumber daya manusia kesejahteraan sosial yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Menurut Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial, relawan sosial adalah seseorang dan atau kelompok masyarakat baik yang berlatar belakang pekerjaan

sosial maupun bukan berlatar belakang pekerjaan sosial tetapi melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang kesejahteraan sosial bukan di instansi sosial pemerintah atas kehendak sendiri dengan atau tanpa imbalan. Tidak banyak hasil penelitian yang mengkaji secara umum relawan sosial yang dibina oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI).

Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI) merujuk pada para sukarelawan sebagai unsur relawan sosial yang menjadi salah satu komponen sumber daya manusia dalam bidang kesejahteraan sosial, selain dari tenaga kerja sosial, tenaga kesejahteraan sosial, dan penyuluh sosial. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Habibullah dan rekan-rekannya pada tahun 2020, teridentifikasi berbagai jenis dan jumlah relawan sosial yang direkrut dan diberdayakan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia.

Jumlah Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung, 2022 Di Kota Bandar Lampung, terdapat 109 lembaga kesejahteraan sosial yang berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

Memilih meneliti tentang relawan social LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri menjadi penting karena mereka merupakan tulang punggung dalam upaya membantu masyarakat yang membutuhkan. Penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang motivasi, pengalaman, dan dampak positif yang dihasilkan oleh relawan sosial dalam membangun komunitas yang lebih kuat dan peduli. Dengan memahami lebih lanjut tentang dinamika relawan sosial, kita dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memotivasi mereka, meningkatkan efektivitas program relawan, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan partisipasi dalam kegiatan sosial yang bermanfaat. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga untuk pengembangan program sosial dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam zaman modern yang semakin kompleks ini, makin banyak pula permasalahan sosial yang muncul, LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri hadir sebagai organisasi dalam bidang kemanusiaan berdasarkan atas ide

dan gagasan mengenai sisi manusia sebagai makhluk sosial. Lembaga ini berdiri sejak tahun 2003 dengan nama Lembaga Amanah Pendidik Insan Kamil, Dengan latar belakang permasalahan anak jalanan, anak terlantar, anak dalam perlindungan khusus, dan anak-anak marginal merupakan kondisi dan fenomena yang terus berkembang di kota besar, tidak terkecuali di provinsi Lampung baik secara kuantitas maupun kualitasnya, dan tumbuh kembang anak yang lebih jauh akan mengganggu ataupun menghambat peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Komunitas Relawan Sosial LKS Apik Mandiri adalah organisasi yang berorientasi pada penanganan permasalahan sosial, pendidikan, keagamaan, ekonomi, kesehatan, penanganan anak terlantar, serta penanggulangan bencana alam dan mulai membentuk komunitas binaan yang merupakan pondasi utama suatu lembaga. Kegiatan dilakukan bersama volunter dan donatur yang tidak tetap hingga terbentuklah komunitas binaan sehingga mulai di percaya menjalankan program pemerintah sejak tahun 2009 hingga sekarang.

LKS Apik Mandiri memiliki peran besar dalam mensukseskan berbagai event di organisasi publik baik government atau non-government. Peran relawan terlihat dalam berbagai aksi seperti penggalangan dana saat bencana, pengabdian kepada masyarakat, kesejahteraan sosial. Lembaga ini memberikan berbagai bentuk dukungan bukan hanya fisik, waktu, tenaga, materi, juga psikologis. Dan tidak jarang relawan memberikan motional helping kepada kelompok sasaran. Oleh karena itu keberadaan LKS Apik Mandiri sangat dibutuhkan. Dengan demikian, lembaga ini dapat memberikan dampak yang besar bagi kelangsungan hidup masyarakat sekitar yang membutuhkan pertolongan.

Pola komunikasi yang efektif antara staf dan relawan di lembaga Apik Mandiri merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan bersama dan menjalankan berbagai kegiatan kemanusiaan dengan sukses. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan berkesinambungan memungkinkan staf dan relawan untuk saling memahami peran masing-masing, tujuan organisasi, serta harapan yang ingin dicapai. Staf yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada relawan mengenai tugas, tanggung

jawab, dan ekspektasi dapat membantu relawan merasa lebih termotivasi dan terarah dalam kontribusinya. Di sisi lain, relawan yang dapat berkomunikasi secara efektif dengan staf mengenai tantangan, ide-ide konstruktif, dan kebutuhan mendesak juga dapat membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi lembaga.

Selain itu, pola komunikasi yang baik antara staf dan relawan juga dapat memperkuat hubungan kerja yang harmonis dan saling mendukung. Dengan saling mendengarkan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan berbagi informasi secara terbuka, staf dan relawan dapat bekerja sebagai tim yang solid dan kompak. Komunikasi yang efektif juga memungkinkan adanya kolaborasi yang sinergis antara staf dan relawan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi berbagai kegiatan kemanusiaan. Dengan demikian, pola komunikasi yang baik tidak hanya memperkuat hubungan antara staf dan relawan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan dampak positif dari setiap upaya yang dilakukan oleh lembaga Apik Mandiri.

Dalam kegiatan lapangan, pola komunikasi yang efektif antara staf dan relawan dapat menjadi penentu keselamatan, koordinasi yang tepat, dan efisiensi dalam memberikan bantuan kepada seseorang yang membutuhkan. Komunikasi yang terkoordinasi dengan baik memungkinkan informasi penting disampaikan dengan cepat dan akurat, meminimalkan risiko kesalahan, serta memastikan respons yang tepat waktu dan efektif. Dengan demikian, pola komunikasi yang baik antara staf dan relawan di lembaga Apik Mandiri tidak hanya penting dalam situasi sehari-hari, tetapi juga krusial dalam menghadapi situasi darurat yang memerlukan tindakan cepat dan koordinasi yang baik.....

Lembaga atau organisasi bisa semakin cepat berkembang jika volunteer memiliki rasa loyalitas yang tinggi, Loyalitas adalah kondisi psikologis atau hubungan yang mengikat antara perusahaan dan karyawan (Kurniawan, 2019). Dalam artian lain bisa juga diartikan kesanggupan dan tekad seseorang untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang harus ditaati dengan kesadaran, keikhlasan serta tanggung jawab (Marwanto & Hasyim, 2022)

Banyak lembaga yang hanya memikirkan bagaimana cara memajukan lembaga yang ada, perhatian terhadap karyawan atau volunteer kurang diperhatikan jika dilihat secara umum, padahal loyalitas yang tinggi sangat memberikan pengaruh positif terhadap lembaga.

Sudah banyak lembaga – lembaga yang berfokus untuk mengumpulkan dana dan menyalurkan tenaga mulai dari tingkat nasional hingga kabupaten/kota. Di sisi lain tidak dapat dipungkiri jika masih lemahnya kemampuan manajerial dan kurangnya komunikasi antara staf dan relawan untuk membuat susahny sumber daya manusia menjadi sebuah persoalan baru, sumber daya manusia yang memiliki sikap loyalitas tinggi merupakan kebutuhan mutlak yang harus dimiliki sebagai bentuk menyelenggarakan lembaga – lembaga social

Pola komunikasi adalah suatu metode dalam menyikapi permasalahan yang ada di sebuah organisasi khususnya LKS Apik Mandiri. Pola komunikasi banyak ambil peran dalam keberhasilan LKS Apik Mandiri dalam merekrut relawan di setiap program-program nya. Bahkan, relawan tersebut kebanyakan tidak hanya mengikuti satu kali program-program LKS Apik Mandiri saja, akan tetapi kebanyakan dari relawan bertahan lama dan terus mengikuti kegiatan program dalam LKS Apik Mandiri. Artinya, pola komunikasi yang terkemas dengan baik maka pesan atau timbal balik yang akan didapat juga akan baik.

Lalu melihat bagaimana pola komunikasi yang digunakan LKS Apik Mandiri dalam memotivasi relawan dan meningkatkan tingkat keterlibatan mereka dalam kegiatan sosial. Komunikasi yang jelas dan memotivasi dapat memperkuat koneksi emosional relawan terhadap tujuan organisasi atau penyebab sosial, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat loyalitas mereka.

Dan juga bagaimana tanggapan relawan social dalam menerima dan memberikan umpan balik secara konstruktif dapat membangun kepercayaan dan memperkuat

ikatan antara relawan dan organisasi. Relawan yang merasa diperhatikan dan dihargai akan cenderung lebih setia dan termotivasi untuk terus berkontribusi.

Komunikasi yang baik antara individu dengan lembaga dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, dan menciptakan rasa keterikatan yang kuat, yang pada akhirnya dapat membentuk sikap loyalitas terhadap lembaga tersebut. Pola komunikasi yang baik dalam konteks relawan sosial dapat memainkan peran penting dalam membentuk dan memelihara loyalitas relawan. Komunikasi yang positif, inklusif, dan mendukung dapat menciptakan lingkungan di mana relawan merasa dihargai dan memiliki kontribusi yang signifikan, sehingga meningkatkan kemungkinan mereka untuk tetap setia terhadap LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri.

Berdasarkan uraian diatas, hal tersebut yang mendasari peneliti ini dalam melakukan penulisan skripsi sebagai suatu permasalahan LKS Apik Mandiri dalam membentuk sikap loyalitas relawannya melalui pola komunikasi apa yang digunakan dan juga latar belakang penelitian ini muncul karena pentingnya memahami dan membangun sikap loyalitas relawan sosial. Karena staf lembaga LKS Apik Mandiri ikut serta menentukan berhasilnya lembaga dalam merekrut dan mempertahankan para relawan nya dalam setiap program yang dilaksanakan. Dengan adanya relawan yang sering atau aktif dalam mengikuti program, padahal pola komunikasi yang diterapkan sederhana dan cenderung berkomunikasi melalui media dibandingkan secara langsung atau tatap muka. Maka dari itu peneliti memilih meneliti pola komunikasi apa yang digunakan oleh staf LKS apik mandiri..

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas tadi maka dengan ini penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bentuk pola komunikasi apa saja yang diterapkan LKS Apik Mandiri dalam menjaga dan membentuk sikap loyalitas relawan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam menjaga loyalitas relawan?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pola komunikasi yang diterapkan oleh LKS Apik Mandiri dalam membentuk sikap loyal relawan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung atau penghambat pola komunikasi LKS Apik Mandiri dalam membentuk sikap loyal relawan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki manfaat praktis dan teoritis yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi awal bagi penelitian serupa dimasa mendatang. Selain itu juga dapat memberi masukan bagi akademis dan para praktisi yang melakukan penelitian mengenai pola komunikasi yang baik dalam lembaga kemasyarakatan

#### **2. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian ilmu pengetahuan komunikasi dalam bidang teori yang membahas pola komunikasi & dapat membantu pengayaan kurikulum tentang pola komunikasi yang dikembangkan dalam lembaga kemasyarakatan, kelompok masyarakat ataupun perusahaan

### **1.5 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir digunakan untuk mengetahui arah dan tujuan dari penelitian tersebut bagaimana hubungan dan Proses Komunikasi antara pengurus dan anggota dalam membangun sikap loyal Relawan.

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya baik dalam kehidupan

sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di sekolah, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya keberadaan komunikasi organisasi, karena komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pengurus ataupun relawan LKS Apik Mandiri. Oleh karena itu, LKS Apik Mandiri selalu berupaya agar komunikasi organisasi di organisasi ini selalu terjalin dengan baik. Karena pembentukan komunikasi organisasi yang baik dipandang oleh LKS Apik Mandiri sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kerja pengurusnya dan relawannya. meningkatkan loyalitas anggota organisasi. Terutama dalam melaksanakan tugas pokok yaitu memberikan yang terbaik untuk masyarakat sekitar yang membutuhkan. Komunikasi yang baik antara individu dengan lembaga dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, dan menciptakan rasa keterikatan yang kuat, yang pada akhirnya dapat membentuk sikap loyalitas terhadap lembaga tersebut.

Komunikasi yang lancar antara staf lembaga Apik Mandiri dengan manajemen lembaga sangat penting untuk memastikan arah dan tujuan organisasi dipahami dengan baik, memperkuat kolaborasi tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Dengan komunikasi yang efektif, staf dapat merasa didengarkan, terlibat dalam pengambilan keputusan, dan merasa bernilai dalam kontribusi mereka terhadap kesuksesan lembaga. Hal ini dapat membentuk hubungan yang kuat antara staf dan lembaga, serta mendorong terciptanya sikap loyalitas dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Aritnya yaitu komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang penting dalam berhubungan di berbagai konteks kehidupan. Komunikasi organisasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kepuasan anggota organisasi seperti pengurus dan relawan LKS Apik Mandiri. Upaya yang dilakukan oleh LKS Apik Mandiri untuk menjaga komunikasi organisasi yang baik bertujuan untuk memperkuat hubungan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas anggota. Komunikasi yang lancar antara staf dan manajemen lembaga

sangat penting untuk memastikan pemahaman yang baik terkait tujuan organisasi, memperkuat kolaborasi tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Dengan komunikasi yang efektif, staf dapat merasa dihargai, terlibat dalam pengambilan keputusan, dan memiliki dedikasi tinggi terhadap kesuksesan lembaga.

Komunikasi Antar Personal atau yang lebih dikenal dengan Interpersonal: komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan feedback keduanya melaksanakan fungsi masing-masing. Komunikasi Kelompok adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dan kelompok tertentu. Komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi. David Krech dalam Miftah Thoha (2008:142)

Faktor pendukung dalam komunikasi melibatkan:

- a. Kesesuaian pesan: Penting untuk meminimalkan distorsi dalam pengalihan makna pesan dari pengirim ke penerima.
- b. Feedback langsung: Respon cepat membantu mempermudah proses komunikasi dan mendorong terjadinya dialog yang matang.
- c. Evaluasi pesan: Penerima dan pengirim bersama-sama mengevaluasi hasil percakapan, memastikan kesamaan pemahaman dan menghindari interpretasi yang salah.
- d. Media pengantar: Media seperti surat kabar, televisi, telepon, dan sejenisnya menjadi bagian integral dari proses komunikasi, meningkatkan efektivitas dalam menyampaikan pesan.

Effendy (2003) menyatakan bahwa beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). DeVito (2009) menyatakan bahwa hambatan komunikasi memiliki pengertian bahwa

segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan.

Hambatan komunikasi dapat dibagi menjadi dua jenis menurut Onong Uchjana:

a. Hambatan Sosiologis: Terkait dengan pengaruh iklim sosial. Konsep *Gemeinschaft* dan *Gesellschaft*, seperti yang dikemukakan oleh Ferdinand Tönnies, menggambarkan pergaulan hidup yang bersifat pribadi (*Gemeinschaft*) dan dinamis, rasional, serta tidak pribadi (*Gesellschaft*). Hambatan sosiologis dapat muncul dalam konteks pergaulan di kantor atau organisasi.

b. Hambatan Psikologis: Terkait dengan faktor psikologi yang dapat menghambat komunikasi. Komunikator yang tidak mengkaji diri sebelum berkomunikasi, terutama jika sedang mengalami perasaan seperti sedih, bingung, marah, kecewa, atau iri hati, dapat mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan komunikasi. Dalam praktik berkomunikasi, berbagai hambatan psikologis dapat muncul, mengakibatkan pesan tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima informasi.

Dengan demikian yaitu Komunikasi interpersonal adalah komunikasi langsung antara komunikator dan komunikan, yang lebih efektif karena memungkinkan kedua belah pihak untuk saling berinteraksi dan memberikan umpan balik. Komunikasi kelompok terjadi antara individu dan kelompok tertentu, dengan faktor pendukung seperti kesesuaian pesan, feedback langsung, evaluasi pesan, dan media pengantar. Namun, hambatan komunikasi seperti gangguan dan hambatan sosiologis serta psikologis dapat menghalangi kelancaran komunikasi. Penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

Observasi dan wawancara merupakan dua metode penting dalam memahami pola komunikasi antara individu atau kelompok. Melalui observasi, seseorang dapat mengamati secara langsung interaksi, ekspresi, dan perilaku komunikatif antara individu atau kelompok. Dengan observasi yang teliti, dapat terungkap pola

komunikasi yang mungkin tidak terlihat melalui kata-kata atau tulisan, melainkan melalui gestur, ekspresi wajah, atau bahasa tubuh.

Sementara itu, wawancara memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola komunikasi melalui dialog langsung antara pewawancara dan responden. Dengan bertanya dan mendengarkan secara aktif, wawancara dapat mengungkap motivasi, persepsi, dan pola pikir yang mendasari komunikasi seseorang. Wawancara juga memberikan kesempatan bagi responden untuk menjelaskan secara verbal pengalaman, pandangan, dan emosi yang terkait dengan pola komunikasi yang mereka alami.

Kombinasi antara observasi dan wawancara dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pola komunikasi, memperkaya pemahaman tentang interaksi antarindividu atau kelompok, serta membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi yang terjadi.

Observasi dan wawancara merupakan dua metode yang sangat penting dalam memahami pola komunikasi antara individu atau kelompok. Observasi memungkinkan pengamat untuk mengamati secara langsung interaksi, ekspresi, dan perilaku komunikatif antara orang-orang tanpa campur tangan langsung. Dengan observasi yang teliti, dapat terungkap pola komunikasi yang mungkin tidak terlihat melalui kata-kata atau tulisan, melainkan melalui gestur, ekspresi wajah, atau bahasa tubuh. Misalnya, melalui observasi, seseorang dapat memperhatikan bagaimana seorang pemimpin berkomunikasi dengan anggota timnya selama rapat, termasuk ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh yang digunakan.

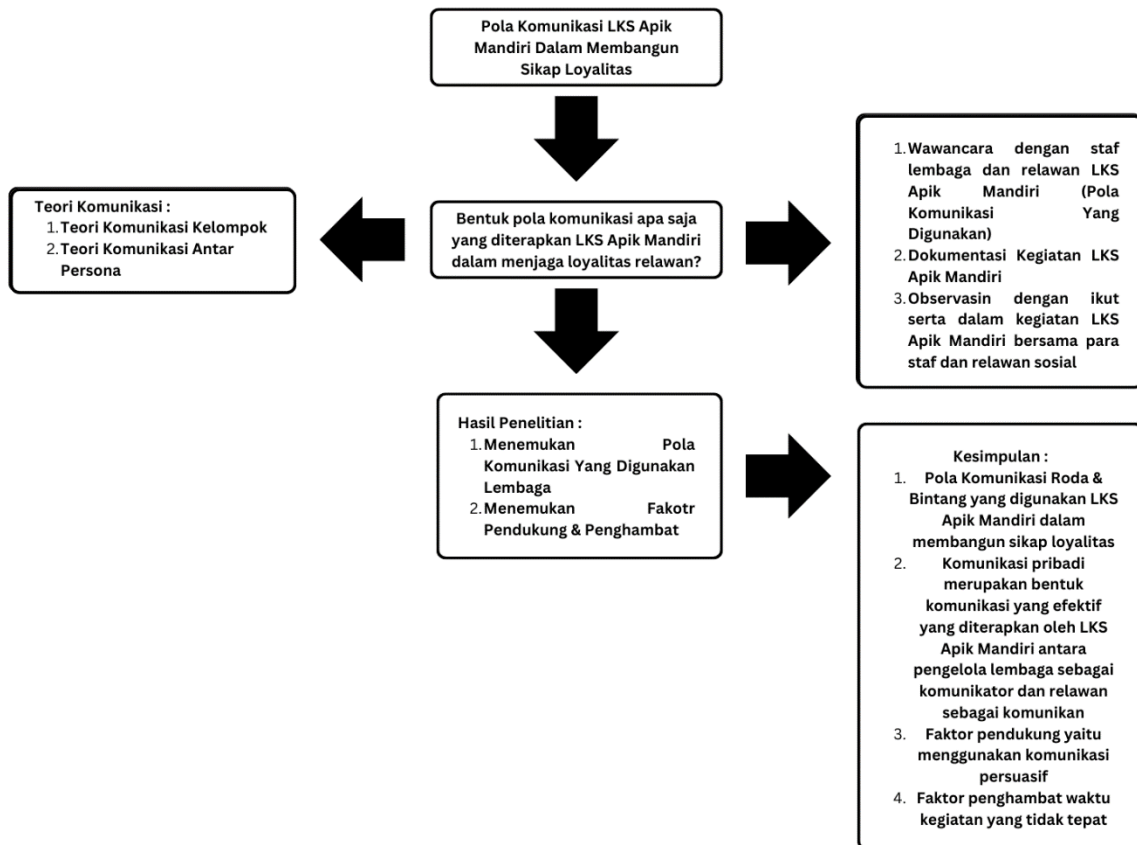
Di sisi lain, wawancara memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola komunikasi melalui dialog langsung antara pewawancara dan responden. Dengan bertanya dan mendengarkan secara aktif, wawancara dapat mengungkap motivasi, persepsi, dan pola pikir yang mendasari komunikasi seseorang. Wawancara juga memberikan kesempatan bagi responden untuk menjelaskan secara verbal pengalaman, pandangan, dan emosi yang terkait dengan pola komunikasi yang mereka alami. Sebagai contoh, dalam wawancara, seseorang

dapat menanyakan kepada seorang manajer tentang strategi komunikasi yang digunakan dalam mengatasi konflik di tempat kerja.

Kombinasi antara observasi dan wawancara dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pola komunikasi. Observasi memberikan insight yang mendalam tentang interaksi nyata antara individu atau kelompok, sementara wawancara memungkinkan untuk mendapatkan perspektif langsung dari individu yang terlibat. Dengan memadukan kedua metode ini, peneliti atau pengamat dapat memperoleh pemahaman yang lebih kaya tentang dinamika komunikasi, norma-norma yang berlaku, serta faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi yang terjadi.

Dengan demikian, observasi dan wawancara merupakan alat yang sangat berguna dalam menganalisis pola komunikasi. Kedua metode ini saling melengkapi dan memberikan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat membantu dalam mengidentifikasi pola komunikasi yang efektif atau pun yang perlu diperbaiki dalam berbagai konteks komunikasi interpersonal atau kelompok.

Dokumentasi lapangan penelitian di LKS Apik Mandiri mencakup pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan anggota pengurus serta relawan. Melalui observasi, terdapat catatan visual tentang interaksi antar anggota, pelaksanaan program, dan dinamika kerja tim. Selain itu, wawancara dengan pengurus dan relawan memberikan wawasan mendalam tentang pola komunikasi, peran masing-masing individu, serta tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas mereka. Dokumentasi ini mencakup foto-foto kegiatan, catatan lapangan, dan transkripsi wawancara yang menjadi bukti konkret dari penelitian yang dilakukan. Data yang terkumpul dari dokumentasi lapangan ini akan menjadi landasan untuk analisis lebih lanjut terkait efektivitas komunikasi, kerjasama tim, dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi. Dengan dokumentasi yang komprehensif ini, peneliti atau pengamat dapat menggali informasi yang relevan dan mendalam untuk mendukung pemahaman tentang dinamika internal organisasi dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi



Gambar 1. Kerangka Pikir

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Secara konseptual, Mirsel (2004:6) mendefinisikan gerakan sosial sebagai keyakinan dan tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mendukung atau mencegah perubahan dalam masyarakat. Pendapat yang hampir sama dari Tribowo (2006:157) menyebutkan bahwa gerakan sosial adalah suatu tindakan secara kolektivitas dengan bentuk suatu keteraturan secara terus menerus untuk mendorong atau menghambat terjadinya perubahan dalam masyarakat. Dari pernyataan ini, bahwa gerakan sosial dilakukan oleh sekelompok orang, untuk mendukung suatu perubahan yang menghasilkan dampak baik untuk sekitar atau masyarakat. Namun jika perubahan ini dicegah akan mengakibatkan dampak buruk bagi masyarakat.

Dalam mengawali tinjauan tentang penelitian terdahulu, penting untuk menyajikan gambaran umum tentang perkembangan pengetahuan dan temuan-temuan penting yang telah dikemukakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya di bidang yang menjadi fokus penelitian ini. Melalui penyelidikan terhadap literatur-literatur yang relevan, kita dapat membuka pengetahuan lalu untuk melihat bagaimana konsep-konsep kunci telah dikembangkan, metode-metode apa yang telah digunakan, dan hasil-hasil apa yang telah ditemukan.

Penelitian sebelumnya memberikan landasan yang kokoh untuk penelitian ini, dengan mengidentifikasi adanya pertanyaan atau aspek yang masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Dalam konteks untuk memahami penelitian kita dalam kerangka yang lebih luas.

Dalam bab ini, kita akan merinci pencarian literatur yang dilakukan, mengeksplorasi keragaman penelitian terdahulu, dan menguraikan temuan-temuan yang telah dihasilkan.



**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>PENJELASAN</b>
1.	Judul Penelitian	Pola Komunikasi Komunitas Dapur Umum Buruh Gendong Perempuan Yogyakarta
	Peneliti	Bernardus Agustino Sukaria, (Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta, 2022)
	Tujuan Penelitian	Mengetahui proses komunikasi yang terjadi antara para relawan dapur gendong
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan yang dari penelitian ini dengan penelitian saya sendiri adalah penelitian ini berfokus pada proses komunikasi yang terjadi antara para relawan, sedangkan penelitian ini focus kepada pola komunikasi pengurus LKS Apik Mandiri dengan relawan sosial
	Kontribusi Penelitian	Membantu mengetahui pola komunikasi yang dibangun oleh inisiator dan relawan akan berdampak pada subject dari program
2.	Judul Penelitian	Analisis Strategi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Relawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo
	Peneliti	Mahmud Ichfanuddin (Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 2023)
	Tujuan Penelitian	Untuk mendeskripsikan strategi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti ini membahas strategi komunikasi internal, sedangkan penelitian saya membahas pola komunikasinya
	Kontribusi Penelitian	Mempersentasikan strategi komunikasi internal yang digunakan dalam membangun loyalitas relawan
3.	Judul Penelitian	Pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan di PT SENTOSA INDIKA BUNGA TANJUNG SEMARANG
	Peneliti	Nilam Komalasari (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022)
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan di PT Sentosa Indika Bunga Tanjung Semarang.
	Perbedaan Penelitian	Penelitian ini membahas pola komunikasi pimpinan kepada karyawan, lalu penelitian saya membahas pola komunikasi pengurus ke relawan sosial
	Kontribusi Penelitian	Membantu mempersentasikan pola komunikasi yang digunakan pimpinan kepada karyawan

Berdasarkan dari penelitian terdahulu maka perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah subjek penelitian dan strategi atau teori yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini berbeda, serta pada penelitian terdahulu membahas: penelitian satu lebih berfokus pola komunikasi antara relawan, penelitian 2 membahas analisis strategi komunikasi internal untuk membangun sikap loyalitas ke karyawan, penelitian 3 membahas pola komunikasi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas relawan.

## **2.2 Komunikasi**

Komunikasi berasal dari bahasa Latin “communis”, yang berarti membuat kebersamaan. Komunikasi memiliki kekuatan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang karena melalui interaksi komunikasi, informasi, ide, dan nilai-nilai dapat disampaikan dengan tujuan mempengaruhi cara berpikir dan bertindak individu. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (*social relations*). Masyarakat paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain yang karena hubungan menimbulkan interaksi sosial (*social intreraction*). Pengertian komunikasi dengan demikian adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) untuk memberitahu atau mengungkapkan sikap, pendapat, pikiran, atau perilaku, baik secara lisan maupun tak langsung melalui media. John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth. Sereno dan EdwardM

Komunikasi berperan penting dalam kehidupan. Komunikasi merupakan inti dari kehidupan sosial manusia dan merupakan komponen dasar dari hubungan antar manusia. Banyak permasalahan yang menyangkut manusia dapat diidentifikasi dan dipecahkan melalui komunikasi, tetapi banyak pula hal-hal kecil didalam kehidupan manusia menjadi permasalahan besar karena komunikasi. Komunikasi pada hakikatnya adalah suatu proses. Sebagai proses social, dalam komunikasi selain terjadi hubungan antar manusia juga terjadi interaksi saling mempengaruhi (Anwar, 1997)

Istilah komunikasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu communication. Kata communication itu sendiri berasal dari Bahasa Latin “communicatio” yang artinya

pemberitahuan atau pertukaran ide dengan pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya. Definisi ini sesuai dengan pendapat Laswell dalam Kustini (2017) bahwa Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, gagasan, pandangan, atau perasaan antara individu atau kelompok. Ini melibatkan penggunaan berbagai media, seperti kata-kata lisan, tulisan, gestur, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah untuk mentransmisikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain.

Komunikan adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada penerima pesan atau informasi dalam suatu proses komunikasi. Mereka adalah individu atau kelompok yang menerima, memahami, dan merespons pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan. Dalam konteks komunikasi, komunikan memiliki peran penting dalam memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan tujuan komunikasi tercapai

Komunikator adalah individu atau lembaga yang memulai proses komunikasi dengan menyampaikan pesan kepada orang lain. Terdapat dua jenis komunikator, yaitu komunikator individual yang bertindak atas nama dirinya sendiri dan komunikator yang mewakili lembaga atau organisasi. Dalam ilmu komunikasi, istilah komunikator sering dipertukarkan dengan sumber, pengirim, dan pembicara. Sumber digunakan dalam penyampaian pesan untuk memperkuat pesan dengan memperhatikan kredibilitasnya terhadap penerima pesan. Dalam konteks komunikasi, kadang-kadang peran komunikator dan komunikan dapat saling bertukar.

Dalam dunia komunikasi, terdapat keyakinan yang kuat bahwa komunikasi memiliki kekuatan untuk merubah sikap dan perilaku orang lain. Latar belakang tentang bagaimana komunikasi dapat mempengaruhi individu telah menjadi fokus utama dalam berbagai studi dan penelitian di bidang komunikasi.

Salah satu teori yang mendukung konsep ini adalah Teori Persuasi yang dikemukakan oleh Elaboration Likelihood Model (ELM). Menurut ELM, proses persuasi terjadi melalui dua jalur, yaitu jalur sentral dan jalur perifer. Jalur sentral terjadi ketika individu secara aktif memproses informasi yang disampaikan dalam

komunikasi, sedangkan jalur periferal terjadi ketika individu menerima informasi secara pasif tanpa melakukan pemrosesan yang mendalam. Dengan memahami kedua jalur ini, komunikator dapat merancang pesan persuasif yang efektif untuk merubah sikap dan perilaku audiens.

Selain itu, teori lain yang relevan adalah Teori Komunikasi Terpadu (*Integrated Communication Theory*) yang menekankan pentingnya konsistensi pesan komunikasi dalam merubah sikap dan perilaku. Menurut teori ini, pesan yang konsisten dari berbagai saluran komunikasi akan lebih efektif dalam mempengaruhi audiens daripada pesan yang bertentangan atau tidak konsisten. Dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti media massa, media sosial, dan komunikasi langsung, komunikator dapat menciptakan dampak yang lebih besar dalam merubah sikap dan perilaku individu.

Selain itu, peran komunikator dalam proses perubahan sikap dan perilaku juga sangat penting. Komunikator yang memiliki kredibilitas, kepercayaan, dan keahlian dalam menyampaikan pesan akan lebih mampu memengaruhi audiens daripada komunikator yang kurang kompeten. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi menjadi hal yang sangat penting bagi mereka yang ingin menggunakan komunikasi sebagai alat untuk merubah sikap dan perilaku orang lain.

Secara keseluruhan, latar belakang tentang bagaimana komunikasi dapat merubah sikap dan perilaku orang lain sangat kompleks dan melibatkan berbagai aspek teori, penelitian, dan praktik komunikasi. Dengan pemahaman yang mendalam tentang teori-teori komunikasi yang relevan, penelitian empiris yang mendukung, dan peran komunikator yang efektif, kita dapat memahami betapa pentingnya komunikasi dalam membentuk dunia yang lebih baik melalui perubahan sikap dan perilaku individu.

Dengan adanya motivasi yang mendorong volunteer untuk memberikan lebih banyak ide dan usaha dalam mencapai tujuan lembaga. Motivasi berhubungan erat dengan performa dan kepuasan pekerjaan, tingkat usaha yang dilakukan oleh

individu dalam mengejar suatu tujuan berkitan dengan motivasi.(Marwanto & Hasyim, 2022)

Komunikasi Dua Arah Komunikator mengirim pesan (berita) diterima oleh komunikan, setelah disimpulkan kemudian komunikan mengirimkan umpan balik kepada sumber berita atau komunikator Menurut Sunaryo (2014) dalam Huzaifah & Iswara (2023)

Pada umumnya, komunikasi mempunyai 3 unsur pokok yaitu : Pemberi pesan (Sender atau Komunikator), Isi pesan (Message), Penerima pesan (Komunikan). Dalam Damaiyanti dan Puspasari (2022), komunikasi mempunyai enam komponen yaitu:

1. Komunikator Adalah penyampain informasi atau sumber informasi.
2. Komunikan Adalah penerima informasi atau pemberi respons dengan stimulus yang disampaikan oleh komunikator.
3. Pesan Adalah gagasan atau pendapat, fakta, informasi atau stimulus yang disampaikan
4. Media komunikasi Adalah saluran yang dipakai untuk menyampaikan pesan.
5. Kegiatan “encoding” Adalah perumusan pesan oleh komunikator sebelum disampaikan kepada komunikan.
6. Kegiatan “decoding” Adalah penafsiran pesan oleh komunikan pada saat menerima pesan

Komunikasi yang efektif antara relawan merupakan fondasi yang penting dalam menjalankan berbagai kegiatan kemanusiaan, proyek sosial, atau program bantuan. Relawan yang terlibat dalam berbagai kegiatan ini memainkan peran krusial dalam membantu masyarakat yang membutuhkan, dan komunikasi yang baik antara relawan dapat memperkuat kolaborasi, koordinasi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas mereka.

Dalam konteks relawan, komunikasi tidak hanya sebatas pertukaran informasi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek emosional, motivasional, dan interpersonal. Relawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat membangun hubungan

yang kuat dengan sesama relawan, penerima manfaat, serta pihak terkait lainnya. Mereka dapat saling mendukung, memotivasi, dan bekerja sama secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama.

Maka dari itu pola komunikasi relawan memainkan peran penting dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi. Berdasarkan tinjauan pustaka, pola komunikasi relawan dalam lembaga sosial dapat mencakup berbagai aspek. Relawan sering kali berkomunikasi dengan koordinator atau pengelola program untuk mendapatkan arahan dan informasi terkait tugas yang harus dilaksanakan. Mereka juga berinteraksi dengan sesama relawan untuk berkolaborasi dalam kegiatan sosial yang dilakukan oleh lembaga. Selain itu, komunikasi relawan juga melibatkan interaksi dengan pihak-pihak eksternal seperti penerima manfaat, mitra lembaga, dan masyarakat umum untuk menyampaikan pesan, mengkoordinasikan kegiatan, serta memperluas jaringan kerja sama. Pola komunikasi relawan yang efektif dan terbuka dapat meningkatkan kinerja dan dampak positif dari kegiatan sosial yang dilakukan oleh lembaga tersebut.

Komunikasi yang efektif antara relawan juga memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan jelas, akurat, dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan transparan, relawan dapat bekerja secara lebih efisien, menghindari kesalahpahaman, dan mengatasi tantangan yang mungkin muncul selama pelaksanaan kegiatan.

Selain itu, komunikasi yang baik antara relawan juga dapat meningkatkan rasa kebersamaan, solidaritas, dan semangat kerja tim. Dengan saling mendukung dan berbagi informasi secara terbuka, relawan dapat merasa lebih termotivasi dan terhubung satu sama lain. Mereka dapat saling menginspirasi, belajar dari pengalaman masing-masing, dan tumbuh bersama sebagai tim yang solid dan kompak.

Dalam situasi darurat atau bencana alam, komunikasi yang efektif antara relawan dapat menjadi penentu keselamatan dan keberhasilan dalam memberikan bantuan kepada korban. Koordinasi yang baik, informasi yang akurat, dan respons cepat

merupakan hal-hal yang sangat penting dalam situasi-situasi yang memerlukan tindakan cepat dan tepat. Komunikasi yang efektif antara relawan dapat membantu meminimalkan risiko, mengoptimalkan sumber daya, dan menyelamatkan nyawa.

Selain itu, komunikasi yang baik antara relawan juga dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat yang dilayani. Dengan berkomunikasi secara empatik, menghargai keberagaman, dan mendengarkan dengan penuh perhatian, relawan dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang mereka bantu.

Dengan demikian, komunikasi yang efektif antara relawan merupakan aspek yang sangat penting dalam menjalankan berbagai kegiatan kemanusiaan, proyek sosial, atau program bantuan. Melalui komunikasi yang baik, relawan dapat bekerja secara lebih efisien, memperkuat hubungan tim, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mencapai hasil yang lebih baik dalam upaya membantu sesama.

### **2.3 Proses Komunikasi**

Proses komunikasi adalah proses mengenai bagaimana pesan dari komunikator dapat diterima oleh komunikan (Indardi, 2016). Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai dari saat penciptaan pesan sampai pesan tersebut dipahami oleh komunikan sehingga komunikator mampu memberikan responnya. Proses komunikasi menurut Satriani (2011), bukan berbicara mengenai proses penyampaian dan penerimaan pesan, melainkan sebagai proses berbagai dan

berdialog yang saling mempengaruhi. Hal ini dilihat oleh Dilla (20017) sebagai akibat proses interaksi melalui pesan-pesan dalam dialog yang dapat menimbulkan efek umpan balik berkelanjutan. Proses berkelanjutan ini disebut dialog, diartikan sebagai rangkaian interaksi antara pelaku komunikasi dalam kerja samanya menyamakan makna. Pemahaman lebih lanjut tentang komunikasi selalu terkait dengan kebutuhan/kepentingan dan konteksnya (Littlejohn dan Foss, 2009). David K. Berlo dalam Indardi (2016) mengungkapkan unsur komunikasi terdiri dari 4 hal: sumber, pesan, saluran, dan penerima. 4 hal tersebut dilengkapi dengan unsur saluran dari pendapat Aristoteles. Saluran yang dimaksud Berlo merujuk pada panca indra penerima pesan. Selanjutnya David A. De Vito menambahkan 2 unsur

lagi, yaitu adanya: efek dan umpan balik. Akhirnya unsur komunikasi semakin berkembang dengan beragam istilah. Stewart L Tubb dan Sylvia Moss menambahkan adanya unsur gangguan dan proses menyandi sebagai filter, mereka juga menambahkan adanya unsur input. Sedangkan Joseph R. Dominick secara lengkap menyebutkan adanya 8 unsur komunikasi, yaitu: sumber, proses encode, pesan, saluran, proses decode, penerima, potensi umpan balik dan kemungkinan adanya gangguan. Berikut adalah unsur-unsur dari komunikasi (Indardi, 2016)

Menurut sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat dibedakan atas dua macam, yakni Komunikasi Diadik dan Komunikasi Kelompok Kecil. Komunikasi diadik merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka dan dapat dilakukan dalam tiga bentuk yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Selain itu, ada komunikasi kelompok kecil, yakni proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, dimana anggota-anggotanya saling berinteraksi satu sama lainnya. (Adhypoetra & Putri, 2019).

#### **2.4 Unsur – Unsur Komunikasi**

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam struktur lembaga sosial yang membentuk dasar interaksi. Model komunikasi Shannon-Weaver mengidentifikasi lima komponen utama dalam proses komunikasi yang esensial untuk pemahaman bersama. Komunikasi tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga bagi kelangsungan organisasi. Sebagai bagian integral dalam mencapai komunikasi yang efektif, pegangan komunikasi harus mencakup unsur-unsur komunikasi seperti sumber, komunikator, pesan, saluran, komunikasi itu sendiri, dan dampaknya. Keterampilan komunikasi yang baik menjadi kunci keberhasilan dalam pengorganisasian dan manajemen kerja. Seorang pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dapat memastikan kelancaran pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan. Oleh karena itu, pemahaman akan komponen-komponen komunikasi menjadi penting bagi para pemilik usaha dan manajer dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Pada umumnya, komunikasi mempunyai 3 unsur pokok yaitu Pemberi pesan (*Sender* atau Komunikator), Isi pesan (*Message*), Penerima pesan (Komunikan).



Dalam Damaiyanti dan Puspasari (2022), komunikasi mempunyai enam komponen yaitu:

1. Komunikator Adalah penyampain informasi atau sumber informasi.
2. Komunikan Adalah penerima informasi atau pemberi respons dengan stimulus yang disampaikan oleh komunikator.
3. Pesan Adalah gagasan atau pendapat, fakta, informasi atau stimulus yang disampaikan
4. Media komunikasi Adalah saluran yang dipakai untuk menyampaikan pesan.
5. Kegiatan “*encoding*” Adalah perumusan pesan oleh komunikator sebelum disampaikan kepada komunikan.
6. Kegiatan “*decoding*” Adalah penafsiran pesan oleh komunikan pada saat menerima pesan.

## **2.5 Feedback**

Feedback dalam pola komunikasi lembaga merujuk pada respon atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim pesan. Dalam konteks membangun sikap loyalitas, feedback yang diberikan oleh karyawan atau anggota lembaga terhadap informasi, arahan, atau kebijakan yang disampaikan oleh manajemen dapat memberikan gambaran tentang tingkat pemahaman, penerimaan, dan keterlibatan mereka. Dengan adanya feedback yang positif dan konstruktif, lembaga dapat memperkuat hubungan dengan anggota dan membangun sikap loyalitas yang kuat. Feedback yang baik juga dapat meningkatkan komunikasi dua arah yang efektif dan memperkuat ikatan antara lembaga dan anggotanya.

Staf lembaga selalu menciptakan hubungan yang baik dengan anggota, begitupun sebaliknya dengan anggota. Komunikasi antara pemimpin dan anggota dalam menciptakan hubungan yang baik dalam organisasi yaitu dengan menggunakan komunikasi antar personal yaitu komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan

komunikasinya dan dengan *feedback* keduanya melaksanakan fungsi masing-masing. Untuk itu staf harus mampu menyediakan waktu untuk dapat berbincang dengan para anggota, sekaligus mengatasi kendala-kendala yang menjadi pemicu keterlambatan dalam penyelesaian kegiatan. Hal ini juga akan memunculkan berbagai tanggapan ataupun masukan dari para anggota, yang harus diterima oleh pemimpin organisasi.

## **2.6 Tinjauan Pola Komunikasi**

### **1. Pengertian Pola Komunikasi**

Proses komunikasi antara dua orang atau lebih melibatkan pengiriman pesan, penerimaan pesan, interpretasi, dan tanggapan yang saling berinteraksi. Struktur komunikasi ini mencakup pengirim pesan, penerima pesan, saluran komunikasi, pesan yang disampaikan, serta *feedback* yang diberikan untuk mencapai pemahaman yang mendalam dan tujuan komunikasi yang efektif.

Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok itu berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan

Pola juga dapat diartikan bentuk atau cara untuk menunjukkan suatu objek yang mengandung kompleksitas proses didalamnya dan hubungan antar unsur pendukungnya. Wirianto, pengantar ilmu komunikasi

Sedangkan istilah komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicatos*” yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama sama. Marhaeni Fajar, ilmu komunikasi & praktik

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh rogers bersama D. Lawrence Kincaid (1981) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Komunikasi didasarkan pada cara penyampaiannya. Secara umum, setiap individu mampu berkomunikasi satu sama lain bukan hanya sebagai makhluk individu tetapi juga sebagai makhluk sosial yang selalu merasa perlu untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun, tidak semua orang memiliki keterampilan berkomunikasi, oleh karena itu diperlukan beberapa metode dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara penyampaiannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan non-verbal. Sementara itu, berdasarkan perilakunya, komunikasi dapat dibedakan menjadi komunikasi formal, komunikasi informal, dan komunikasi non formal.

## **2. PROSES KOMUNIKASI**

Proses komunikasi dapat dikategorikan dan dianalisis melalui peninjauan dari dua perspektif utama, yaitu perspektif psikologis dan perspektif mekanistik. Perspektif psikologis berfokus pada aspek-aspek internal individu yang terlibat dalam komunikasi, termasuk persepsi, emosi, dan pemahaman pribadi. Ini melibatkan bagaimana pikiran dan perasaan mempengaruhi cara kita menyampaikan dan menerima pesan. Sementara itu, perspektif mekanistik lebih menekankan pada aspek-aspek eksternal dan teknis dari proses komunikasi. Ini mencakup medium yang digunakan untuk menyampaikan pesan, saluran komunikasi, dan proses pengkodean serta dekodean informasi. Dengan memahami kedua perspektif ini, kita dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang dinamika komunikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Komunikasi berdasarkan penyampaiannya. Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara menyampaikan informasi dapat dibedakan menjadi komunikasi verbal dan non verbal, sementara komunikasi berdasarkan perilaku dapat dibedakan menjadi komunikasi formal, komunikasi informal, dan komunikasi non formal, berikut penjelasannya:

### **A. Komunikasi berdasarkan Penyampaian**

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara

dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 ( dua ), yaitu :

- Komunikasi verbal ( Lisan )
  - Yang terjadi secara langsung serta tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya dialog dua orang
  - Yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. contohnya komunikasi lewat telepon.
- .Komunikasi nonverbal ( Tertulis )
  - Naskah, yang biasanya digunakan untuk menyampaikan kabar yang bersifat kompleks.
  - Gambar dan foto akibat tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

### **B. Komunikasi berdasarkan Prilaku Komunikasi**

Berdasarkan prilaku dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Formal, yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya. Contohnya seminar.
- Komunikasi Informal, yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan. Contohnya kabar burung, desasdesus, dan sebagainya.
- Komunikasi Nonformal, yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang

bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Contohnya rapat mengenai ulang tahun perusahaan.

### **C. Komunikasi berdasarkan Kelangsungannya**

Berdasarkan Kelangsungannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Langsung, yaitu proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak.
- Komunikasi Tidak Langsung, yaitu proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat media komunikasi.

### **D. Komunikasi Berdasarkan Maksud**

Komunikasi berdasarkan maksud komunikasi dapat dibedakan yaitu berpidato, memberi ceramah, wawancara dan yang terakhir memberi perintah alias tugas dengan demikian jelas bahwa inisiatif komunikator menjadi hal penentu, demikian pula kemampuan komunikator yang memegang peranan kesuksesan proses komunikasinya.

### **E. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup**

Berdasarkan Ruang Lingkupnya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

#### 1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 ( tiga ) macam, yaitu

- Komunikasi vertikal yang terjadi di dalam bentuk komunikasi dari pemimpin kepada anggota, seperti perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.
- Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang-orang yang memiliki kedudukan sejajar.
- Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang-orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejajar vertikal.

#### 2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi

eksternal dimaksudkan untuk memperoleh pengertian, kepercayaan, bantuan & kerjasamadengan masyarakat. Komunikasi dengan pihak luar bisa berbentuk :

- Eksposisi, pameran, promosi, dan sebagainya.
- Konperensi pers.
- Siaran televisi, radio dan sebagainya.
- Bakti sosial.

### 3. Komunikasi Berdasarkan Jumlah Yang Berkomunikasi

Komunikasi berdasarkan Jumlah yang berkomunikasi, dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi Perseorangan, yaitu komunikasi yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.
- Komunikasi Kelompok, yaitu komunikasi yang terjadi pada kelompok mengenai persoalan-persoalan yang menyangkut kepentingan kelompok. Perbedaanya dengan komunikasi perseorangan yaitu komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

## **F. Komunikasi Berdasarkan Peranan Individu**

Dalam komunikasi ini, peranan individu sangat mempengaruhi kesuksesan proses komunikasinya. Berikut adalah contoh komunikasi berdasarkan peranan individu, diantaranya :

- Komunikasi antar individu dengan individu yang lain. Komunikasi ini terjadi secara nonformal maupun informal, individu bertindak sebagai komunikator mampu mempengaruhi individu yang lain.
- Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas. Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.
- Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih. Pada komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

### **G. Komunikasi Berdasarkan Jaringan Kerja**

Didalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi akan terlaksana berdasarkan sistem yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi berdasarkan jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi jaringan kerja rantai, yaitu komunikasi terjadi menurut saluran hirarki organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi formal.
- Komunikasi jaringan kerja lingkaran, yaitu komunikasi terjadi melaluisaluran komunikasi yang berbentuk seperti pola lingkaran.
- Komunikasi jaringan bintang, yaitu komunikasi terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilewati lebih pendek.

### **H. Komunikasi Berdasarkan Ajaran Informasi**

Komunikasi berdasarkan Ajaran Informasi dapat dibedakan menjadi :

- Komunikasi satu arah, yaitu komunikasi yang berjalan satu pihak saja (*one way Communication*).
- Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang bersifat timbal balik (*two ways communication*).
- Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang terjadi dari bawahan terhadap atasan.
- Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan terhadap bawahan.
- Komunikasi kesamping, yaitu komunikasi yang terjadi diantara orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

### **I. Proses Komunikasi dalam Prespektif Psikologis**

Ketika seorang komunikator berniat akan menyampaikan suatu pesan kepada komunikan, maka dalam dirinya terjadi suatu proses. Komunikasi terdiri dari dua aspek yakni isi pesan dan lambang. Isi pesan umumnya adalah bahasa. Walter Lippman menyebut isi pesan itu *picture in our head*, sedangkan Walter Hagemann menamakannya *das Bewustseinhalte*. Proses “mengemas” atau “membungkus”

pikiran dengan bahasa yang dilakukan komunikator itu dalam bahasa komunikasi dinamakan encoding.

Setelah encoding, pesan tersebut kemudian ditransmisikan atau dikirimkan kepada komunikan. Proses yang terjadi di dalam diri komunikan untuk memahami pesan tersebut disebut decoding, mirip dengan membuka bungkus atau kemasan pesan yang diterima dari komunikator. Isi dari bungkus tersebut adalah pikiran komunikator. Jika komunikan memahami isi pesan atau pikiran komunikator, maka komunikasi berhasil terjadi. Sebaliknya, jika komunikan tidak memahami, maka komunikasi tidak terjadi.

### **J. Proses Komunikasi dalam Perspektif Mekanistik**

Proses ini terjadi saat komunikator mentransmisikan pesannya melalui lisan atau tulisan hingga pesan tersebut diterima oleh komunikan. Komunikasi dalam perspektif ini dianggap kompleks atau rumit karena bergantung pada situasi saat komunikasi berlangsung. Terkadang, komunikasi melibatkan hanya dua individu, yang disebut komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Namun, ada juga situasi di mana komunikan merupakan sekelompok orang, yang dikenal sebagai komunikasi kelompok.

Komunikannya tersebar dalam jumlah yang relatif amat banyak sehingga untuk menjangkaunya diperlukan suatu media atau sarana, maka komunikasi dalam situasi ini disebut komunikasi massa. Untuk jelasnya proses komunikasi dalam perspektif mekanistik dapat diklasifikasikan menjadi:

### **K. Pola komunikasi primer**

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang sebagai media maupun saluran, baik secara verbal maupun non verbal

Proses komunikasi primer menggunakan lambang bahasa yaitu proses komunikasi yang paling banyak digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator kepada komunikan secara baik.



### **L. Pola komunikasi sekunder**

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Komunikator menggunakan kedua media ini karna komunikan yang dijadikan sasaran komunikasinya jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, atau keduanya jauh dan banyak. Komunikasi dalam proses secara sekunder ini semakin lama semakin efektif dan efisien karna didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih, yang ditumpang pula oleh teknologi tenologi yang bukan tenologi komunikasi.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa pada umumnya bahasa adalah yang paling banyak digunakan dalam komunikasi karna bahasa sebagai lambang mampu mentransisikan pikiran, ide, pendapat dan sebagainya baik hal abstrak maupun yang kongkrit. Namun pada akhirnya berjalan dengan perkembangan masyarakat, komunikasi mengalami kemajuan dengan memadukan berlambang bahasa dengan memadukan dengan komunikasi berlambang warna dan warna.

### **M. Pola komunikasi linear**

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linear berarti perjalanan dari suatu titik ketitik yang lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses liniar adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linear ini berlangsung dengan baik dalam situasi komunikasi tatap muka (*face to face comunication*) maupun dalam situasi bermedia (*mediated communication*)

### **N. Pola komunikasi silkular**

Silkular sebagai terjemah dari perkataan “cilcular” secara harfiah berarti bulat, bundar dan keliling sebagai lawan dari kata linear tadi yang bermakna lurus. Dalam konteks komunikasi yang dimaksud dengan proses komunikasi silkular adalah terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan kepada

komuniator. Oleh karena itu ada kalanya feedback tersebut mengalir dari komunikan kepada komunikator itu adalah “response” atau tanggapan komunikan terhadap pesan yang iya terima dari komunikator.

Jadi pola komunikasi sirkular adalah terjadinya feedback atau umpan balik antara komunikan kepada komunikator, begitupun sebaliknya, dan saling memberikan tanggapan antara komunikator dan komunikan tersebut terhadap pesan yang disampaikan dari komunikan terhadap komunikator.

## **2.7 Komunikasi Kelompok**

Dalam kehidupan sehari-hari pastinya seseorang berhubungan dengan masyarakat. Dalam hal itu tujuannya yaitu untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada mereka, agar apa yang ingin disampaikan atau yang diminta dapat dimengerti sehingga komunikasi dapat berjalan lancar. Setiap kali berkomunikasi maka seseorang harus menentukan tujuan dari komunikasi tersebut, tujuan tersebut dapat dikategorikan menjadi beberapa hal, yaitu:

1. Menjelaskan sesuatu kepada orang lain, yang dimaksudkan yaitu menginginkan supaya orang lain mengerti dan dapat memahami apa yang dimaksudkan.
2. Bila ingin orang lain menerima dan mendukung gagasan yang dimaksudkan. Yaitu dengan pendekatan persuasif, bukan dengan cara memaksakan kehendak.
3. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Jadi secara singkat dapat dikatakan bahwa komunikasi itu bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan gagasan dan tindakan.

Goldhaber (1993: 14-15) juga mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat di definisikan dari berbagai sudut pandang, seperti yang berikut ini;

1. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal (yang disebut budayanya) dan eksternal.

2. Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah dan media.
3. Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan dan hubungan dan keterampilan
4. Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungannya yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selaluberpindah. Tujuan komunikasi organisasi adalah, untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi.

Menurut Koontz (dalam Moekijat, 1993: 15-16), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk mempengaruhi tindakan ke arah kesejahteraan perusahaan.

## **2.8 Komunikasi Antar Persona**

Komunikasi antar persona adalah proses komunikasi yang terjadi antara individu-individu dalam konteks hubungan interpersonal. Hal ini melibatkan pertukaran pesan, informasi, emosi, dan persepsi antara dua orang atau lebih. Komunikasi antar persona dapat terjadi dalam berbagai situasi, seperti percakapan tatap muka, komunikasi telepon, pesan teks, atau komunikasi daring. Komunikasi antar persona adalah proses pertukaran pesan, informasi, emosi, dan persepsi antara individu-individu dalam konteks hubungan interpersonal. Konsep ini menekankan pentingnya interaksi antara individu-individu dalam membangun hubungan yang saling memahami dan mendukung satu sama lain. (DeVito, J. A. 2016)

Menurut buku "*Introducing Communication Theory: Analysis and Application*" karya West, R., & Turner, L. H. (2018), komunikasi antar persona adalah proses pertukaran pesan, informasi, emosi, dan persepsi antara individu-individu dalam konteks hubungan interpersonal. Konsep ini menekankan pentingnya interaksi antara individu-individu dalam membangun hubungan yang saling memahami dan mendukung satu sama lain.

Komunikasi antar persona adalah proses komunikasi yang terjadi antara individu-individu dalam konteks hubungan interpersonal. Hal ini melibatkan pertukaran

pesan, informasi, emosi, dan persepsi antara dua orang atau lebih. Komunikasi antar persona merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari karena melalui komunikasi ini, individu dapat membangun hubungan yang sehat, saling memahami, dan mendukung satu sama lain.

Dalam komunikasi antar persona, terdapat berbagai elemen yang mempengaruhi interaksi antara individu, seperti verbal dan non-verbal. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan kata-kata dan bahasa untuk menyampaikan pesan, sedangkan komunikasi non-verbal melibatkan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan bahasa tubuh lainnya yang juga berperan penting dalam menyampaikan informasi dan emosi. Kombinasi antara komunikasi verbal dan non-verbal membentuk keseluruhan pesan yang disampaikan dalam interaksi antar persona.

Selain itu, komunikasi antar persona juga melibatkan aspek-aspek seperti mendengarkan aktif, empati, dan pengertian terhadap sudut pandang orang lain. Mendengarkan aktif merupakan keterampilan penting dalam komunikasi antar persona karena dengan mendengarkan secara efektif, individu dapat memahami dengan lebih baik apa yang disampaikan oleh pihak lain. Sementara itu, empati memungkinkan individu untuk merasakan dan memahami perasaan serta perspektif orang lain, sehingga dapat memperkuat hubungan interpersonal.

Dalam konteks hubungan interpersonal, komunikasi antar persona juga dapat memengaruhi dinamika hubungan tersebut. Komunikasi yang efektif dan terbuka dapat memperkuat hubungan, meningkatkan kepercayaan, dan menciptakan kedekatan emosional antara individu. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif atau terjadi kesalahpahaman dapat menyebabkan konflik dan merusak hubungan interpersonal.

Dengan demikian, komunikasi antar persona memainkan peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang sehat dan harmonis antara individu. Melalui komunikasi yang efektif, individu dapat saling memahami, mendukung, dan menghargai satu sama lain, sehingga menciptakan hubungan interpersonal yang kuat dan bermakna. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu untuk terus

mengembangkan keterampilan komunikasi antar persona agar dapat menjalin hubungan yang positif dengan orang lain dalam berbagai aspek kehidupan.

## **2.7 Loyalitas**

Loyal yang berarti setia adalah kata asal dari loyalitas. Loyalitas pada dasarnya mencakup kepercayaan, kesetiaan, dan pengabdian yang diberikan kepada individu atau lembaga, serta rasa memiliki dan tanggung jawab untuk memberikan pengabdian dan sikap terbaik. (Husni, 2018).

Dari pemaparan diatas kesimpulan yang didapat yaitu demi menjaga reputasi nama lembaga tempat individu bekerja maka kesetiaan yang maksimal diperlukan dengan bekerja seoptimal mungkin agar menghasilkan kinerja yng terbaik yang bisa diberikan, bukan hanya sekedar menjalankan kewajiban dan tugasnya

Menurut pernyataan Hasibuan yaitu untuk tujuan meningkatkan loyalitas pekerja, komunikasi dapat digunakan sebagai metode pemeliharaan. Untuk menyelesaikan masalah-masalah dalam organisasi komunikasi yang efektif dapat dipergunakan sebagai sarana untuk menyelesaikannya yaitu melalui musyawarh mufakat. Solusi-solusi yang menggunakan komunikasi sebagai jembatan dan menciptakan pemeliharaan pekerja diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pekerja (Malayu S.P. Hasibuan, 2021).

## **2.9 Gambaran Umum Penelitian**

### **2.9.1 Profil LKS Apik Mandiri**

Lembaga ini berdiri sejak tahun 2003 dengan nama Lemabaga Amanah Pendidik Insan Kamil oleh segenap kepengurusan dan dewan pendiri yaitu Dian Eka Darma Wahyuni, S. E. I Ketut Yasa Abadi, S. E. Siti Habibah. S. Pd, Sri Atin, S. Pd I. Rohimi, S. Pd. Idan Aldila Aprilia dan Rima Firiani. Dengan latar belakang permasalahan anak jalanan, anak terlantar, anak dalam perlindungan khusus, dan anak-anak marginal merupakan kondisi dan fenomena yang terus berkembang di kota besar, tidak terkecuali di provinsi Lampung baik secara kuantitas maupun kualitasnya, dan tumbuh kembang anak yang lebih jauh akan mengganggu ataupun menghambat peningkatan kualitas sumber daya manusia. Untuk itulah penanganan

permasalahan anak baik itu anak terlantar, anak jalanan, anak yang membutuhkan perlindungan khusus dan anak-anak marginal lainnya dibutuhkan kerjasama yang baik antara pemerintah (Khususnya Dinas Sosial), lembaga terkait serta LSM ataupun Lembaga yang ada di masyarakat

Keterpaduan jiwa sosial dan rasa kebangsaan yang mendalam membuahkan tekad yang kuat bagi para pendiri untuk mendirikan sebuah Lembaga yang diberi nama Lembaga Kesejahteraan Sosial Apik Mandiri Lampung pada tahun 2006. Konsep pemberdayaan dan pelayanan yang diberikan adalah “memastikan” anak-anak memperoleh perlindungan, pengasuhan, pendidikan dan pemenuhan hak-hak anak serta pemberdayaan bagi keluarga. Dalam upaya memberikan pelayanan kepada anak-anak yang beraktivitas ekonomi di jalan dan anak-anak yang mengalami keterlantaran

LKS Apik Mandiri mulai membentuk komunitas binaan yang merupakan pondasi utama suatu lembaga. Kegiatan di lakukan bersama folountir dan donatur yang tidak tetap hingga terbentuklah komunitas binaan sehingga mulai di percaya menjalankan program pemerintah sejak tahun 2009 hingga sekarang. Dan berada di Jl sultan badarudin no 79 LK 1 RT 008 Kelurahan Susunan Baru Kecamatan Tanjung Karang Barat, 36126 Bandar Lampung

### 2.9.2 Visi Dan Misi LKS Apik Mandiri

Lembaga APIK memiliki visi, misi, dan tujuan yang jelas, yang semuanya dirancang untuk memastikan pelaksanaan program yang terstruktur dan efektif. Selain itu, visi, misi, dan tujuan ini juga dimaksudkan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa lembaga ini berkomitmen untuk membantu dan memberikan dukungan kepada mereka yang membutuhkan bantuan dalam berbagai aspek kehidupan.

1. Visi: Menjadi organisasi sosial yang mandiri, profesional, dan terdepan dalam pelayanan dan pengembangan usaha kesejahteraan sosial bagi anak

Indonesia guna membuka harapan dan masa depan mereka sebagai generasi penerus bangsa.

2. Misi:

1. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pendidikan bagi masyarakat. pemberdayaan masyarakat dalam mengakses sumberdaya melalui pengembangan kegiatan ekonomi kreatif.

2. Meningkatkan kualitas hidup melalui peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan kelestarian lingkungan.

### 2.9.3 Logo LKS Apik Mandiri



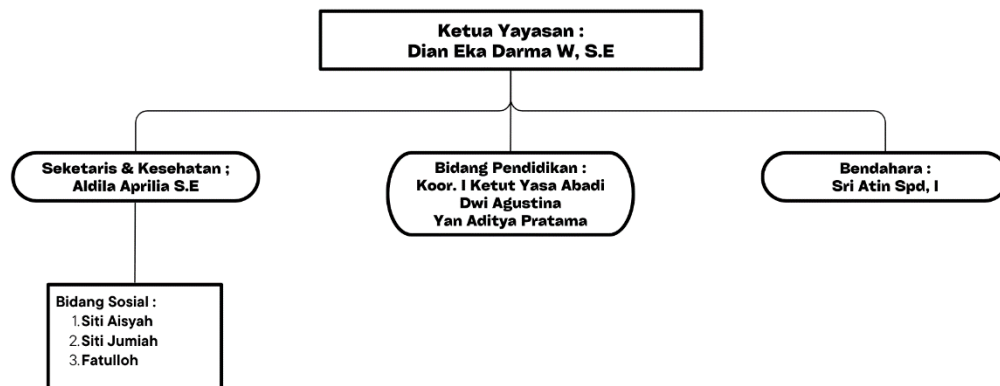
*Gambar 2. Logo LKS Apik Mandiri*

### 2.9.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi lembaga sosial merujuk pada kerangka atau susunan hierarki yang mengatur bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang didistribusikan di dalam lembaga tersebut. Struktur organisasi lembaga sosial mencakup pembagian unit-unit kerja, hubungan antar bagian atau departemen, serta alur komunikasi dan pengambilan keputusan. Dalam struktur organisasi lembaga sosial, biasanya terdapat posisi-posisi kepemimpinan seperti direktur eksekutif, manajer program, koordinator relawan, dan lain sebagainya. Struktur organisasi yang baik dan efektif dapat membantu lembaga sosial dalam mencapai tujuan mereka dengan

lebih terorganisir, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.

### Struktur Organisasi Pengurus



Gambar 3. Struktur Organisasi

#### 2.9.5 Fungsi dan Tanggung Jawab Setiap Unit

Setiap unit dalam sebuah organisasi memiliki fungsi dan tanggung jawab yang spesifik sesuai dengan bidangnya masing-masing. Fungsi dan tanggung jawab setiap unit ini sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berikut penjelasan mengenai fungsi dan tanggung jawab setiap unit dalam sebuah organisasi:

##### a. Ketua

Menangani koordinasi seluruh pelaksanaan program kerja di berbagai sektor organisasi, bertanggung jawab secara internal kepada rapat pleno dan para pendiri organisasi.

##### b. Sekretaris

Mengkoordinasikan roda administratif organisasi dan tata kerja, serta bertanggung jawab kepada Ketua.

##### c. Bendahara

Bertanggung jawab atas koordinasi seluruh aktivitas pengelolaan keuangan dan kekayaan organisasi, dengan pertanggungjawaban kepada Ketua.

##### d. Bidang Sosial



Menangani koordinasi dan organisasi seluruh pelaksanaan kegiatan program kerja dan kebijakan organisasi di bidang kesejahteraan sosial, serta memberi pertanggungjawaban kepada Ketua.

#### **e. Bidang Pendidikan dan Kebudayaan**

Menangani koordinasi dan organisasi seluruh pelaksanaan aktivitas program kerja dan kebijakan organisasi di bidang pendidikan dan kebudayaan, serta memberi pertanggungjawaban kepada Ketua.

#### **f. Bidang Kesehatan**

Menangani koordinasi dan organisasi seluruh pelaksanaan aktivitas program kerja dan kebijakan organisasi di bidang kesehatan, serta memberi pertanggungjawaban kepada Ketua.

### **2.10 Program Kerja LKS Apik Mandiri**

LKS Apik Mandiri, sebuah lembaga kemanusiaan yang berdedikasi untuk melayani masyarakat yang membutuhkan, memiliki peran penting sebagai penampung dan penyalur bantuan. Dengan filosofi yang kuat untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat, LKS Apik Mandiri berupaya menjembatani kebutuhan yang ada dengan dukungan dari relawan sosial yang berdedikasi serta donatur yang peduli. Dalam menjalankan tugasnya, Apik Mandiri tidak hanya sekadar menyalurkan bantuan, tetapi juga berusaha untuk memahami secara mendalam kondisi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Program kerja di lembaga sosial Apik Mandiri merupakan rencana kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Program kerja ini mencakup berbagai kegiatan seperti penyuluhan, pelatihan, bantuan sosial, dan program-program lain yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam merancang program kerja, Lembaga Apik Mandiri mempertimbangkan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat target, serta sumber daya yang tersedia. Program kerja ini biasanya disusun dengan tujuan yang jelas, target yang spesifik, serta metode pelaksanaan yang terukur dan terencana. Selain itu, program kerja juga mencakup monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa program-program yang dilaksanakan berjalan sesuai rencana dan memberikan dampak positif bagi

masyarakat. Dengan adanya program kerja yang terstruktur dan terorganisir dengan baik, Lembaga Apik Mandiri dapat lebih efektif dalam memberikan kontribusi positif bagi masyarakat yang menjadi fokus kerja mereka.

Melalui program-program kerja yang dirancang dengan cermat, LKS Apik Mandiri berkomitmen untuk memberikan solusi yang berkelanjutan dan berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat yang terdampak. Dukungan dari relawan sosial yang penuh semangat menjadi salah satu pilar utama dalam keberhasilan pelaksanaan program-program LKS Apik Mandiri. Mereka tidak hanya menjadi tenaga pelaksana, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam menjalin hubungan yang erat dengan masyarakat penerima bantuan. Keberadaan donatur yang peduli juga memberikan dorongan besar bagi LKS Apik Mandiri untuk terus berkembang dan memberikan bantuan yang lebih luas dan berkelanjutan. LKS Apik Mandiri memahami bahwa kesejahteraan masyarakat bukanlah hal yang instan, melainkan hasil dari upaya yang berkelanjutan dan kolaboratif. Oleh karena itu, setiap program kerja yang dijalankan tidak hanya bertujuan untuk memberikan bantuan jangka pendek, tetapi juga untuk memberdayakan masyarakat penerima bantuan agar dapat mandiri secara berkelanjutan. Adapun program kerja LKS Apik Mandiri dijelaskan sebagai berikut:

Teras Senja merupakan inisiatif unik dari LKS Apik Mandiri yang secara khusus ditujukan untuk para lansia yang tidak memiliki keluarga atau terpisah jauh dari keluarga mereka. Program ini dirancang dengan tujuan untuk memberikan ruang bagi para lansia untuk berkumpul, berinteraksi, dan merasakan kehangatan kebersamaan. Kegiatan yang diselenggarakan di Teras Senja meliputi makan bersama, cek kesehatan, serta berbagai kegiatan sosial dan rekreasi lainnya. Para lansia yang menjadi bagian dari program Teras Senja merasakan dampak positif yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari mereka. Mereka tidak hanya mendapatkan kesempatan untuk menikmati hidangan bersama dan menjalani pemeriksaan kesehatan secara berkala, tetapi juga merasakan kebahagiaan dan kepuasan karena dapat berbagi cerita, pengalaman, dan kebersamaan dengan sesama lansia. Dengan adanya Teras Senja, para lansia merasa dihargai, diperhatikan, dan tidak sendirian dalam menghadapi masa tua mereka.

Keberadaan program Teras Senja juga memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat sekitar. Dengan menciptakan lingkungan yang inklusif dan peduli terhadap para lansia, program ini turut memperkuat jaringan sosial dan solidaritas antargenerasi. Para peserta Teras Senja tidak hanya merasa terbantu secara fisik dan emosional, tetapi juga menjadi bagian dari komunitas yang saling mendukung dan menginspirasi satu sama lain. Melalui kehadiran Teras Senja, LKS Apik Mandiri tidak hanya memberikan bantuan materiil, tetapi juga menciptakan ruang aman dan nyaman bagi para lansia untuk merasa dihargai dan diperhatikan. Program ini menjadi cermin dari nilai-nilai kemanusiaan, kepedulian, dan kebersamaan yang dijunjung tinggi oleh LKS Apik Mandiri dalam upaya membantu dan mendukung masyarakat yang membutuhkan, termasuk para lansia yang seringkali terpinggirkan dalam masyarakat.

Dengan adanya program Teras Senja, para lansia tidak hanya mendapatkan manfaat secara individual, tetapi juga turut memperkaya dan memperkuat komunitas sekitar. Kebersamaan, kehangatan, dan kebahagiaan yang tercipta di Teras Senja menjadi bukti nyata bahwa dengan sedikit perhatian dan kepedulian, kita dapat menciptakan perubahan positif dalam kehidupan orang lain.



Gambar 4. Program Kesehatan

Sumber : Instagram @apikmandiri

Program cek kesehatan untuk para lansia merupakan salah satu upaya penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan mereka. Melalui pemeriksaan rutin dan penanganan medis yang tepat, program ini bertujuan untuk mendeteksi dini berbagai masalah kesehatan yang mungkin dihadapi oleh para lansia, sehingga

dapat dilakukan tindakan preventif atau intervensi yang tepat waktu. Selain aspek medis, program ini juga memperhatikan aspek sosial dan kebersamaan.

Hal ini tercermin dalam kegiatan makan bersama yang diselenggarakan sebagai bagian dari program cek kesehatan. Pada pagi hari, para lansia berkumpul untuk sarapan bersama, menciptakan suasana yang hangat dan penuh kebersamaan sebelum menjalani pemeriksaan kesehatan. Sementara itu, di sore hari, kegiatan makan bersama dilaksanakan di kantor LKS Apik Mandiri, memberikan kesempatan bagi para lansia untuk berinteraksi, berbagi cerita, dan merasakan kebersamaan dengan sesama peserta program.

Kegiatan makan bersama tidak hanya memberikan nutrisi yang baik bagi para lansia, tetapi juga menjadi momen penting untuk memperkuat hubungan sosial dan emosional di antara mereka. Dengan berbagi hidangan dan cerita, para lansia merasa dihargai, didengarkan, dan diperhatikan oleh lingkungan sekitar. Kebersamaan yang terjalin dalam kegiatan makan bersama juga memberikan dampak positif bagi kesehatan mental dan kesejahteraan psikologis para lansia.

Melalui kombinasi antara pemeriksaan kesehatan yang berkualitas dan kegiatan sosial yang mendukung, program cek kesehatan untuk para lansia di LKS Apik Mandiri menjadi lebih dari sekadar rutinitas medis. Program ini menciptakan lingkungan yang holistik dan peduli terhadap kebutuhan fisik, sosial, dan emosional para lansia, sehingga mereka dapat merasa didukung dan terjaga kesejahteraannya secara menyeluruh.

Dengan adanya kegiatan makan bersama sebagai bagian integral dari program cek kesehatan, LKS Apik Mandiri tidak hanya memberikan perhatian terhadap aspek fisik para lansia, tetapi juga memperkuat ikatan sosial dan kebersamaan di antara mereka. Program ini menjadi wadah yang menyenangkan dan bermanfaat bagi para lansia untuk merawat kesehatan mereka sambil menikmati kehangatan dan kebersamaan dalam lingkungan yang mendukung dan peduli.

Program kerja membagikan makanan kepada para penerima bantuan dari Kementerian Sosial (Kemensos) merupakan inisiatif yang sangat penting dalam

upaya membantu masyarakat yang membutuhkan, terutama dalam situasi krisis atau kesulitan ekonomi. Program ini tidak hanya sekadar memberikan bantuan makanan, tetapi juga menjadi simbol kepedulian dan solidaritas terhadap sesama.

Dalam menjalankan program ini LKS Apik Mandiri bekerja sama dengan pihak Kemensos untuk menyalurkan bantuan makanan kepada para penerima manfaat. Langkah awal yang dilakukan adalah identifikasi dan verifikasi penerima bantuan yang membutuhkan bantuan makanan secara mendesak. Proses ini dilakukan dengan cermat dan teliti untuk memastikan bahwa bantuan disalurkan kepada yang benar-benar membutuhkan sebagai contohnya adalah penyandang disabilitas dan lansia.

Selain itu, tim relawan juga memberikan edukasi tentang pentingnya pola makan sehat dan gizi seimbang kepada para penerima bantuan. Mereka memberikan informasi tentang cara memanfaatkan bahan makanan yang diterima secara optimal agar dapat mendukung kesehatan dan kesejahteraan keluarga. Edukasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif jangka panjang bagi masyarakat penerima bantuan.



Gambar 5. Foto Lauk Makanan

Selama proses distribusi bantuan makanan, tim relawan juga senantiasa menjaga komunikasi dan interaksi yang baik dengan para penerima bantuan. Mereka

mendengarkan cerita dan pengalaman para penerima bantuan, serta memberikan dukungan emosional dan sosial yang diperlukan.

Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara relawan dan masyarakat penerima bantuan, tetapi juga memberikan rasa kepercayaan dan kehangatan dalam proses bantuan. Selain itu, program kerja membagikan makanan kepada para penerima bantuan juga melibatkan kerjasama yang erat dengan berbagai pihak terkait, termasuk pihak swasta, lembaga sosial, dan masyarakat luas. Kolaborasi ini memungkinkan peningkatan skala dan efektivitas program, sehingga bantuan dapat disalurkan kepada lebih banyak orang yang membutuhkan.

Program Kerja Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Apik Mandiri yang sangat berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat yaitu dengan membantu mencari penggalangan dana melalui platform Kitabisa. Dengan semangat kepedulian dan solidaritas, LKS Apik Mandiri menggunakan platform crowdfunding Kitabisa sebagai sarana untuk mengumpulkan dana guna mendukung program-program kesejahteraan sosial yang mereka jalankan.

Melalui kampanye penggalangan dana lewat platform lain, LKS Apik Mandiri berhasil menjangkau lebih banyak orang yang peduli dan ingin berkontribusi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan. Dukungan yang diterima dari para donatur melalui Kitabisa tidak hanya berupa sumbangan finansial, tetapi juga menjadi simbol kebersamaan dan kepedulian terhadap sesama. Melalui kolaborasi dengan Kitabisa, LKS Apik Mandiri mampu memperluas jangkauan bantuan sosialnya dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat yang membutuhkan.

Melalui program kerja yang terencana dan terukur, Lembaga Sosial Apik Mandiri berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan dan bantuan yang bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan monitoring dan evaluasi yang terus-menerus, diharapkan program-program ini dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Konsep penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana diungkapkan dalam Basrowi dan Suwandi (2008:1), merujuk pada suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk ucapan atau tulisan, serta perilaku individu yang diamati.

Penelitian pendekatan kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena atau keadaan secara detail dan mendalam. Pendekatan ini fokus pada pemahaman mendalam tentang karakteristik, konteks, dan makna dari suatu fenomena tanpa melakukan generalisasi statistik. Penelitian kualitatif deskriptif sering kali melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, atau analisis dokumen untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan mendalam tentang subjek penelitian Creswell, J. W. (2014).

Penerapan metode deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menekankan pengumpulan data yang bersifat deskriptif, terutama berupa uraian kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari subjek penelitian. Menurut Nawawi (1987: 63), metode penelitian deskriptif dapat didefinisikan sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan cara menggambarkan atau melukiskan keadaan objek atau subjek penelitian, seperti individu, lembaga, masyarakat, dan sebagainya, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau realitas yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kegiatan masyarakat, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menelusuri dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami. Penelitian kualitatif dalam tulisan ini dimaksudkan untuk

menelusuri suatu fakta, kemudian memberikan penjelasan terkait berbagai realita yang di temukan. Maka dari itu, mengamati secara langsung proses kegiatan komunikasi organisasi di LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri dengan kaitannya pola komunikasi antara staf/pengurus dengan relawan dalam meningkatkan loyalitas relawan sosial.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di kantor LKS Apik Mandiri Bandar Lampung. Alasan memilih lokasi penelitian ditempat ini adalah karena LKS Apik Mandiri merupakan lembaga kesejahteraan sosial yang masih aktif hingga saat ini dan memiliki banyak staf dan relawan sosial yang menjadi objek dalam penelitian ini. Selain itu belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang pola komunikasi staf dan relawan sosial dalam membangun sikap loyalitas.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menjadi titik pusat dalam memandu dan mengarahkan jalannya studi serta pengumpulan data. Penelitian ini secara khusus membatasi lingkupnya untuk memahami dengan lebih mendalam berbagai masalah yang menjadi tujuan penelitian. Peran utama fokus penelitian terletak pada kemampuannya dalam membimbing penelitian, sehingga informasi lapangan dapat diorganisir sesuai dengan konteks permasalahannya. Dengan demikian, rumusan masalah yang difokuskan dalam penelitian ini saling terkait, memungkinkan untuk penyelidikan yang lebih terarah dan terperinci.

Penelitian ini difokuskan pada pola komunikasi staf LKS Apik Mandiri dan relawan sosial, dari sini peneliti akan mengamati bagaimana cara gaya bahasa dan media yang dipakai, cara staf memulai melakukan pembicaraan, dan berusaha membangun komunikasi yang berlanjut dengan sesama relawan sosial dan orang disekelilingnya.

### **3.4 Jenis Dan Sumber Data**

Penelitian kualitatif menonjolkan aspek kualitas daripada kuantitas, dengan pengumpulan data yang bersumber bukan dari kuesioner, melainkan melibatkan metode seperti wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen



resmi serta materi terkait lainnya. Dalam pendekatan ini, penekanan lebih diberikan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti, dan proses pengumpulan data diutamakan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

Pentingnya metode-metode seperti wawancara dan observasi langsung dalam penelitian kualitatif diperkuat oleh pemahaman bahwa hubungan antarbagian dari objek penelitian akan menjadi lebih jelas dan kontekstual jika diamati melalui proses. Dengan memfokuskan pada aspek proses, penelitian kualitatif mencapai tingkat kekayaan interpretatif yang lebih tinggi, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan dinamika dan kompleksitas fenomena yang sedang dipelajari.

Menurut Lofland dalam Moleong (2009:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berhubungan dengan hal ini, jenis data dapat dibagi ke dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lainnya. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang telah diperoleh. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian ini dapat digolongkan kedalam dua jenis data, yaitu:

### **1. Data primer**

Dalam penelitian ini, penggunaan data primer dilakukan melalui wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih berdasarkan relevansinya dengan permasalahan yang diteliti, yaitu pembentukan sikap loyalitas relawan di LKS Apik Mandiri. Melalui wawancara mendalam, peneliti berupaya untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang tindakan konkret yang dilakukan oleh LKS Apik Mandiri dalam membangun dan memperkuat sikap loyalitas relawan mereka. Dengan cara ini, data primer yang diperoleh dari wawancara di lapangan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang strategi, kebijakan, dan interaksi yang dilakukan oleh LKS Apik Mandiri untuk memelihara hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan relawan mereka. Observasi partisipatif juga menjadi metode yang relevan untuk melengkapi data primer ini dengan memperoleh pemahaman langsung tentang dinamika interaksi antara LKS Apik Mandiri dan relawan dalam konteks nyata lapangan.

## **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan sumber informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari informan di lapangan, seperti dokumen dan sumber lainnya. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder yang diperlukan mencakup berbagai dokumen dan pemberitaan terkait Lembaga Apik Mandiri. Hal ini meliputi buku-buku, literatur, serta berbagai sumber informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Selain itu, dokumentasi kegiatan dan program kerja dari pekerja sosial Lembaga Apik Mandiri juga menjadi bagian penting dari data sekunder yang diperlukan. Melalui data sekunder ini, peneliti dapat memperoleh informasi tambahan yang mendukung pemahaman tentang sejarah, visi, misi, dan praktik kerja LKS Apik Mandiri dalam mengajak relawan sosial turun ke lapangan. Dengan memanfaatkan data sekunder ini, peneliti dapat melengkapi dan memperkaya analisis mereka terkait upaya Lembaga Apik Mandiri dalam memperkuat keterlibatan relawan sosial dalam kegiatan kesejahteraan sosial.

### **3.5 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan dengan tujuan agar informan tidak hanya menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting adalah informan memiliki pengetahuan yang cukup dan mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian. Dalam konteks ini, peneliti memilih untuk melibatkan sebagian besar staf LKS Apik Mandiri dan relawan sosial yang aktif dan tidak aktif. Dengan melibatkan berbagai pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan organisasi, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika, tantangan, dan potensi yang dimiliki oleh LKS Apik Mandiri dalam menjalankan program-program kesejahteraan sosialnya. Melalui partisipasi staf dan relawan, peneliti dapat mendapatkan sudut pandang yang beragam dan mendalam mengenai kontribusi serta pengalaman mereka dalam mendukung misi dan visi organisasi.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, yaitu sebuah teknik pengumpulan informasi melalui pengamatan langsung

terhadap objek penelitian pada saat proses penelitian sedang berlangsung di lapangan (Sugiyono, 2007: 4). Observasi ini dilakukan dengan terus terang menyatakan kepada informan penelitian ini bahwa peneliti akan melakukan observasi untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang akurat tentang kegiatan relawan sosial dalam mengikuti kegiatan kemanusiaan yang telah dilakukan oleh Lembaga Apik Mandiri. Tujuan dari dilakukannya observasi ini untuk mendapatkan informasi atau data yang sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.

Pada kegiatan observasi ini, peneliti melihat langsung kegiatan lembaga Apik Mandiri dalam melakukan kegiatan kemanusiaan bersama relawan sosialnya. Peneliti melakukan observasi bertujuan untuk melihat dan membandingkan secara langsung hasil yang ada di lapangan dengan hasil wawancara dengan responden tentang membangun loyalitas relawan apa saja hambatan yang mungkin terjadi dalam membangun sikap loyalitas relawan sosial.

## 2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) dengan menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur agar pada saat wawancara berlangsung peneliti dapat menciptakan suasana yang nyaman dan agar tidak terkesan terlalu formal.

Data dari hasil wawancara dalam penelitian ini adalah data primer yang akan diolah dan dianalisis oleh peneliti, sehingga dapat dijadikan sumber informasi. Dalam proses wawancara, data-data yang diperlukan sebagai data primer akan diekstraksi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi yang didapatkan peneliti untuk memperkuat hasil penelitian yang berhubungan dengan kegiatan sosial Lembaga Apik Mandiri dalam mengajak relawan social ikut turun lapangan. Lalu juga dokumentasi staf dan relawan ketika diluar kegiatan dalam berkomunikasi di kantor untuk membangun loyalitas relawan

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan sebuah proses menyusun dan mencari dengan cara sistematis data-data yang sudah di dapatkan dari hasil wawancara, dokumentasi, dan hasil catatan lapangan, dengan menggunakan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, memilih yang akan dipelajari dan memilih mana yang penting, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain (Sugiyono, 2007: 89). Model analisis data peneliti ini termasuk dalam bentuk Kualitatif dengan Model Interaktif yang di mana memiliki empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Slamet, 2002: 140) Untuk rincian nya dapat di jabarkan sebagai berikut :

#### 1. Pengumpulan Data:

Data yang dihimpun berupa kata-kata yang terkumpul melalui berbagai cara, seperti observasi, wawancara, dan data dokumentasi. Selanjutnya, data yang diperoleh dari pencatatan lapangan dianalisis melalui tiga tahapan kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 2. Reduksi:

Reduksi data merupakan proses seleksi, abstraksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang terdapat dalam catatan-catatan lapangan. Proses ini berjalan secara kontinu selama pelaksanaan proyek berorientasi kualitatif. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan pada hasil wawancara dengan informan yang kompeten dalam advokasi sosial anak jalanan. Data dari wawancara dipilah untuk kemudian disajikan secara baik.

## 3. Penyajian Data:

Penyajian data merupakan bentuk pengaturan informasi yang tersusun, memberikan peluang untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Melalui penyajian data, memahami atau menganalisis suatu tindakan menjadi lebih mudah. Pada tahap penyajian data, peneliti menyajikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dirangkum dan disederhanakan sehingga menghasilkan uraian yang jelas dan akurat.

## 4. Kesimpulan/Verifikasi:

Penarikan kesimpulan dilakukan agar data yang telah di dapatkan memperjelas hasil yang didapatkan dari lapangan. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti harus diuji keasliannya, kecocokan, dan kemantapannya. Peneliti harus sadar dan paham bahwa ketika mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan khusus, yaitu dari kacamata key information dan bukan penafsiran makna menurut sudut pandang diri sendiri.

### **3.8 Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data dalam penelitian adalah upaya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar, konsisten, dan dapat dipercaya. Beberapa teknik keabsahan data yang umum digunakan meliputi triangulasi data, member checking, peer debriefing, dan prolonged engagement. Triangulasi data melibatkan

pengumpulan data dari berbagai sumber atau metode untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan.

Keabsahan data merupakan konsep penting dalam suatu penelitian yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reabilitas) agar hasil penelitian dapat di pertanggung jawabkan. Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, maka perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi diskusi dengan teman sejawat (Sugiyono, 2014: 270).

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teknik. Triangulasi teknik adalah teknik menguji kredibilitas data dan informasi dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Bungin, 2011:264-265), misal data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, ataupun dokumentasi.

Teknik keabsahan data adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dianalisis adalah valid, akurat, dan dapat diandalkan. Dalam konteks penelitian kualitatif, teknik keabsahan data sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan fenomena yang sedang dipelajari. Berikut adalah beberapa teknik keabsahan data yang sering digunakan:

Triangulasi:

1. Triangulasi Sumber: Menggunakan berbagai sumber data untuk memeriksa konsistensi informasi yaitu staf dan relawan sosial LKS Apik Mandiri
2. Triangulasi Metode: Menggunakan beberapa metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.
3. Triangulasi Peneliti: Melibatkan lebih dari satu peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk mengurangi bias dan peneliti memilih 6 narasumber diantaranya tiga staf dan tiga relawan sosial.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang pola komunikasi lembaga kesejahteraan sosial Apik Mandiri dalam membangun sikap loyalitas relawan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang diterapkan oleh staf lembaga Apik Mandiri terdiri dari dua pola, yaitu pola roda dan pola bintang. Pola roda mengarahkan seluruh informasi dan pesan pada satu individu sentral, yang dalam hal ini adalah staf lembaga Apik Mandiri sebagai pemimpin atau komunikator utama. Dalam pola ini, relawan berperan sebagai sumbu yang terhubung ke posisi sentral tersebut, menjadi komunikan yang menerima informasi. Pola komunikasi roda terjadi saat staf lembaga memberikan pengertian terkait kode etik kepada relawan atau memberikan jobdesk saat briefing sebelum melaksanakan program kegiatan.

Sementara itu, pola komunikasi bintang melibatkan komunikasi dua arah di mana semua pihak terlibat aktif dalam proses komunikasi. Pola ini terjadi saat interaksi antara staf lembaga dan relawan ketika menjalankan program kegiatan. Dalam pola bintang, semua pihak merasa nyaman untuk memberikan pendapat dan informasi yang mereka miliki. Pola komunikasi ini dianggap efektif karena melibatkan semua pihak dalam proses komunikasi dua arah, baik antara staf lembaga dan relawan, antara relawan dan pengelola lembaga, maupun antara relawan dengan relawan. Dengan menerapkan kedua pola komunikasi ini, LKS Apik Mandiri dapat memastikan bahwa informasi disampaikan dengan jelas dan efektif kepada relawan, memungkinkan terjadinya interaksi yang terbuka dan kolaboratif antara semua pihak terkait. Melalui pola roda, staf lembaga dapat memberikan arahan dan panduan yang diperlukan, sementara pola bintang memungkinkan terciptanya lingkungan komunikasi yang inklusif dan partisipatif. Dengan demikian, lembaga dapat membangun hubungan yang



kuat dengan relawan, meningkatkan keterlibatan mereka, dan mencapai tujuan program kegiatan dengan lebih efektif.

2. Komunikasi pribadi merupakan bentuk komunikasi yang efektif yang diterapkan oleh LKS Apik Mandiri antara pengelola lembaga sebagai komunikator dan relawan sebagai komunikan. Dalam konteks ini, komunikasi pribadi digunakan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku relawan. Di LKS Apik Mandiri, komunikasi pribadi terjadi ketika pengelola memberikan motivasi kepada relawan yang melakukan kesalahan atau tidak memenuhi tugas yang telah disepakati dalam program kegiatan.

Pendekatan komunikasi pribadi ini dipilih oleh pengelola untuk membentuk sikap loyalitas relawan karena sifatnya yang dialogis dan melibatkan percakapan langsung antara pengelola dan relawan. Respons relawan setelah menerima motivasi secara langsung menjadi indikator keberhasilan komunikasi ini. Jika pengelola melihat reaksi positif atau menyenangkan dari relawan setelah diberikan motivasi, hal ini menandakan bahwa komunikasi pribadi tersebut berhasil dalam mempengaruhi sikap dan perilaku relawan.

Dengan menerapkan komunikasi pribadi yang efektif pada dialog, LKS Apik Mandiri dapat memperkuat hubungan dengan relawan, meningkatkan keterlibatan mereka, dan membangun sikap loyalitas yang kuat. Melalui komunikasi pribadi yang berlangsung secara langsung dan terbuka, pengelola dapat memberikan dorongan positif kepada relawan untuk terus berpartisipasi aktif dalam program kegiatan lembaga.

3. Faktor pendukung bagi staf lembaga dalam membangun sikap loyalitas relawan agar tetap terlibat dalam program kegiatan LKS Apik Mandiri ke depan adalah dengan menerapkan komunikasi persuasif dan terbuka dalam memberikan informasi kegiatan. Dengan menggunakan komunikasi persuasif, staf dapat mempengaruhi relawan dengan cara yang meyakinkan

dan memotivasi mereka untuk tetap terlibat. Komunikasi terbuka juga penting untuk memastikan bahwa informasi terkait program kegiatan disampaikan dengan jelas dan transparan, sehingga relawan merasa dihargai dan terlibat secara aktif. Selain itu, penting bagi staf lembaga untuk tidak menetapkan kriteria khusus bagi relawan sosial.

Dengan pendekatan yang inklusif dan tidak diskriminatif, semua relawan merasa diterima dan dihargai tanpa adanya batasan yang membatasi partisipasi mereka. Hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki relawan terhadap program kegiatan dan memperkuat hubungan antara staf dan relawan. Di sisi lain, faktor penghambat yang perlu diatasi adalah ketidaksesuaian waktu kegiatan dengan jadwal para relawan. Ketika waktu kegiatan tidak sesuai dengan ketersediaan relawan, hal ini dapat menghambat partisipasi mereka dalam program kegiatan.

Untuk mengatasi hambatan ini, staf lembaga dapat melakukan koordinasi yang lebih baik dengan relawan untuk menentukan jadwal yang cocok bagi semua pihak. Selain itu, memberikan informasi terkait jadwal kegiatan dengan cukup waktu juga penting agar relawan memiliki kesempatan untuk menyesuaikan jadwal mereka. Dengan memperkuat faktor pendukung seperti komunikasi persuasif, komunikasi terbuka, dan pendekatan inklusif, serta mengatasi faktor penghambat terkait ketidaksesuaian waktu kegiatan, staf lembaga LKS Apik Mandiri dapat membangun hubungan yang kuat dengan relawan, meningkatkan partisipasi mereka, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan suportif untuk mencapai tujuan bersama dalam program kegiatan ke depan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dengan staf lembaga dan relawan, disimpulkan bahwa lembaga Apik Mandiri dapat mengembangkan pola komunikasi yang lebih fleksibel dengan mengintegrasikan pola komunikasi yang ada. Selain menerapkan pola komunikasi roda dan bintang secara terpisah, LKS Apik Mandiri dapat memanfaatkan elemen-elemen dari kedua pola tersebut secara bersamaan.

Sebagai contoh, dalam situasi briefing, meskipun informasi utama disampaikan oleh staf sebagai pemimpin, sesi briefing dapat diakhiri dengan diskusi terbuka untuk mendorong komunikasi dua arah. Pendekatan ini dapat meningkatkan partisipasi dan pemahaman relawan secara lebih efektif.

Untuk mengatasi faktor penghambat dalam komunikasi, LKS Apik Mandiri dapat memberikan informasi terkait jadwal pelaksanaan program kegiatan jauh sebelum acara dilaksanakan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, relawan memiliki kesempatan untuk mengatur jadwal mereka dan membuat keputusan apakah mereka dapat mengikuti program kegiatan tersebut atau tidak. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan hambatan terkait keterlambatan informasi dan memastikan keterlibatan relawan yang optimal dalam setiap kegiatan yang dijalankan oleh lembaga.

Dengan mengintegrasikan pola komunikasi yang fleksibel dan proaktif dalam mengatasi faktor penghambat, LKS Apik Mandiri dapat memperkuat hubungan dengan relawan, meningkatkan efektivitas komunikasi, dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Dengan demikian, lembaga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, inklusif, dan mendukung pertumbuhan serta keberhasilan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhyopetra & Putri. (2019). *Pola Komunikasi Antarpribadi Pelatih Dan Siswa Dalam Membangun Motif Berolahraga Sepak Bola Usia Dini*. JURNAL PUSTAKA KOMUNIKASI. Vol. 2, No. 1. Hal 118 – 130
- Annur, M.A. (2022). *Data Pendapat Responden tentang Kondisi Rakyat di Usia ke-77 Indonesia*. Dari katadata.co.id
- Ambar. 2017. *Model Komunikasi Laswell – Konsep – Kelebihan – Kekurangan*.
- Anwar, A. (1997). *Komunikasi dalam Teori dan Praktis*. Bandung: Armico.
- Budi Mulia, J., & Maharani, D. (2023). *Pola Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Palembang Dalam Membangun Loyalitas Anggota*. *Wardah*, 24(2), 92-104.
- Basrowi & Suwandi. (2009). *Memahami penelitian kualitatif*. PT. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books: Jakarta.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson
- Efendi, E. ., Dwi, A., Adfi, L., Fikri, M., & Nadiyah, R. (2024). *Analisis Unsur-Unsur Komunikasi*. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(3), 1071
- Fransisco Supit, B. (2023). *KONSEP DASAR KOMUNIKASI ORGANISASI*. Penerbit Tahta Media.
- Herdi Hindardi (2016) *Proses Komunikasi Interpersonal Yang Dibangun Oleh Orang Tua Kepada Anak Penyandang Ocd (Obsessive Compulsive Disorder) Dalam Tahap Penyembuhan* Vol,2 no 4.
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT: Gelora Aksara, 2008) hal. 190.

- Lumentut, G. F., Pantow, J. T., & Waleleng, G. J. (2017). *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*. *ActaDiurna Komunikasi*, 6(1).
- Littlejohn, Stephen W Littlejohn dan Karen A Foss. (2009). *Teori Komunikasi, Theories of Human Communication*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Humanika
- Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1992), hal. 209
- Marwanto, A. E., & Hasyim, W. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Di PT Penjalindo Nusantara (Metaflex)*.
- Mirsel, Robert. 2004. *Teori Pergerakan Sosial; Kilasan Sejarah dan Catatan Bibliografis*. Yogyakarta: Resist Book.
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung : Mandar Maju.
- Joseph A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group, 2011) edisi ke-5, hal. 384
- Lorenza, D., Hadiprashada, D., & Indiarma, V. (2022). "*Pola Komunikasi Relawan Pada Proses Pembelajaran di Home Human Initiative, Bengkulu*." *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume(2),
- Poerwadaarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2004), hal. 609.
- Rogers, Everett M., D. Lawrence Kincaid. 1981. *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Thoha, Miftah, 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada