

BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Manusia melakukan kerjasama untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga manusia tersebut membentuk sebuah kelompok. Sebagai makhluk individual, manusia memiliki banyak keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Sifat sosial dan moral manusia inilah yang mendasari untuk selalu hidup bersama individu lain dengan membentuk kelompok.

Seperti yang dikatakan Stephen W. Littlejohn komunikasi adalah salah satu hal yang paling persuasif, penting, dan rumit dalam hidup manusia. Komunikasi sebagai pengetahuan sosial melibatkan pengertian bagaimana manusia berlaku dalam membuat, menukar, dan mengartikan pesan-pesan.⁴⁵ Inilah yang diterapkan oleh komunitas Childhood Cancer Care (3C), dimana mereka dalam membentuk suatu organisasi selalu mengutamakan kebersamaan melalui komunikasi yang harus selalu dijalankan dengan baik. “Disini komunikasi memang sangat penting agar terjalin suasana organisasi yang nyaman”, ungkap Dokter Eny selaku Pembina komunitas 3C.⁴⁶

Hal ini juga berkaitan dengan apa yang diungkapkan oleh Brent D. Rubert dalam buku Arni Muhammad yang menyatakan bahwa komunikasi dalam

⁴⁵ Stephen W. Littlejohn, Op.Cit., Hal. 5

⁴⁶ Wawancara dengan Dokter Eny, 6 Oktober 2015 di Klinik

hubungannya dengan kelompok/organisasi merupakan suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.⁴⁷

Dalam kelompok diharapkan terwujud kebersamaan yang akan melindungi hak-hak asasi manusia itu sendiri, sehingga eksistensinya dapat diakui. Singkatnya, dalam suatu kelompok atau organisasi, kebutuhan manusia akan dipenuhi secara bersama-sama, bukan sendiri-sendiri, sehingga lebih efisien dan efektif. Hal seperti itulah yang diharapkan oleh Komunitas Childhood Cancer Care (3C) dan hal ini berkaitan dengan fungsi komunikasi menurut Thomas M. Scheidel terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, dan berperilaku seperti yang kita inginkan demi mencapai tujuan yang positif.⁴⁸

Seperti yang diungkapkan Paul F. Lazarsfeld dalam buku Deddy Mulyana bahwa dengan hubungan antara status sosial, ekonomi, *mass media exposure* dan pengaruh interpersonal atau efek pengetahuan, sikap dan perubahan perilaku dapat dilakukan teknik-teknik analisis yang digunakan oleh para peneliti yang akan memberikan contoh bagaimana menjelaskan sistem komunikasi dalam konteks proses sosial.⁴⁹ Tentu saja ini dapat digunakan dalam penelitian terhadap Childhood Cancer

⁴⁷ Arni Muhammad, Op.Cit., Hal. 2

⁴⁸ Thomas M. Scheidel, *Speech Communication and Human Interaction*. Glenville: Foresman&Co. 1999. Hal. 4

⁴⁹ Deddy Mulyana, Op.Cit., Hal. 7

Care, karena di dalam komunitas ini terdapat berbagai macam latar belakang, baik perbedaan secara ekonomi, pendidikan, agama, ras, dan sebagainya.

Banyaknya komunitas yang terbentuk sejauh ini hanya sekedar ajang eksistensi kelompoknya sendiri. Berbeda dengan Childhood Cancer Care, yang dari awal bergerak dibidang sosial serta membantu pemerintah kota Solo dalam menyukseskan program Solo Kota Layak Anak.

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian data beserta analisisnya yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan. Data dan analisis yang ingin digali adalah tentang iklim komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Childhood Cancer Care dalam melaksanakan fungsi dan mencapai tujuan organisasi.

3.1 Kegiatan Komunitas Childhood Cancer Care

George Hillery Jr. merumuskan pengertian komunitas sebagai “People living within a specific area, sharing common ties, and interacting with one another” (orang-orang yang hidup di suatu wilayah tertentu dengan ikatan bersama dan satu dengan yang lain saling berinteraksi).⁵⁰ Childhood Cancer Care merupakan komunitas yang beranggotakan sebagian besar mahasiswa-mahasiswi yang menempuh studi di kota Surakarta. 3C dibentuk dalam lingkup sosial yang bersifat kekeluargaan. Awalnya, salah satu dari *founder* 3C yaitu dokter Riza yang memang *concern* pada penanganan kasus kanker pada anak ingin membantu mengembalikan hak belajar dan bermain mereka. Kemudian dari niatan baik ini dokter Riza yang mengajak rekan seprofesinya

⁵⁰ <http://id.wikipedia.org/wiki/Komunitas>, diakses pada 7 Oktober 2015

yaitu dokter Eny mulai berinisiatif untuk membentuk suatu komunitas yang dapat membantu mengembalikan keceriaan anak-anak penyandang kanker agar dapat merasakan hidup layaknya anak-anak pada umumnya.

Menurut Vanina Delobelle, definisi suatu komunitas adalah grup beberapa orang yang berbagi minat yang sama, dalam 3C awalnya para anggotanya pasti memiliki tujuan yang sama ketika mereka bergabung dengan 3C, yaitu ingin membantu dan berbagi dengan anak-anak penyandang kanker. Dan kemudian suatu komunitas tersebut akan membentuk 4 faktor, yaitu :⁵¹

1. Komunikasi dan keinginan berbagi (*sharing*). Para *volunteer* 3C tentunya memiliki keinginan yang sama dalam komunitas yaitu ingin berbagi dengan anak-anak penyandang kanker. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa dalam komunitas 3C sesama *volunteer* akan saling berbagi dan tolong menolong.
2. Tempat yang disepakati bersama untuk bertemu. 3C bekerjasama dengan Rumah Sakit Moewardi untuk membantu anak-anak penyandang kanker, sehingga 3C diberi salah satu ruangan di RS Moewardi yang kemudian diberi nama Ruang Maya Ananta. Disinilah kegiatan 3C sehari-hari dilaksanakan.
3. Ritual dan kebiasaan. Para *volunteer* rutin melakukan pertemuan setiap satu minggu sekali di tempat yang telah disepakati bersama. Kegiatan ini

⁵¹ www.vaninadelobelle.com, Corporate Community Management by Vanina Delobelle, PhD, May 2008.

dilakukan dengan tujuan untuk membahas dan mengevaluasi kegiatan 3C selama satu minggu.

4. *Influencer*. *Influencer* merintis sesuatu hal dan para anggota selanjutnya akan ikut terlibat. Inilah yang dilakukan Dokter Riza dan Dokter Eny selaku Pembina komunitas 3C. Beliau menyampaikan ide-ide kreatifnya kepada salah satu *volunteer* pertama di 3C yang kemudian menyebar ke *volunteer-volunteer* lain.

Banyak kegiatan yang dilakukan 3C untuk membantu anak-anak penyandang kanker, yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi anak-anak tersebut. Kebanyakan kegiatan yang dilakukan adalah untuk menggalang dana yang kemudian dana tersebut digunakan untuk membeli keperluan anak-anak penyandang kanker. Hal ini tentunya sangat berkaitan erat hubungannya dengan komunikasi sebagai proses sosial, dimana 3C bergerak untuk membantu masyarakat yang dimulai dari lingkup komunitas terlebih dahulu.

Seperti yang dikatakan Paul F. Lazarsfeld yang mengungkapkan hubungan antara status sosial, ekonomi, *mass media exposure* dan pengaruh interpersonal atau efek pengetahuan, sikap dan perubahan perilaku.⁵² Komunitas 3C terdiri dari berbagai macam latar belakang, baik latar belakang ekonomi, pendidikan, sosial dan lain sebagainya. Tentu saja dengan adanya perbedaan tersebut maka antar satu anggota dengan anggota lainnya dapat bertukar pendapat mengenai suatu hal, yang tentunya bersifat positif.

⁵² Deddy Mulyana, Op.Cit., Hal . 7.

Dengan adanya sikap dan sifat serta latar belakang pengetahuan yang berbeda antara *volunteer* satu dengan yang lainnya, maka hal tersebut dapat membuat perubahan sikap dan perubahan pikiran antar mereka. Namun hal tersebut bukan menjadi sesuatu yang menghambat dalam komunitas 3C, justru karena hal tersebut mereka menjadi lebih dapat bertoleransi satu sama lain.

Carl Hovland dalam buku Deddy Mulyana meneliti kredibilitas sumber (komunikator) hubungannya dengan persuasi (perubahan sikap).⁵³ Tidak jauh berbeda dengan teori Lazarsfeld yang mengungkapkan bagaimana suatu komunikasi yang dijalankan dalam sebuah komunitas dapat mengubah sikap seseorang. Namun Hovland lebih mengarah kepada sumbernya atau bisa dikatakan jika di dalam komunitas 3C, disini Dokter Riza dan Dokter Eny selaku Pembina menjadi sumber yang dapat memberikan efek persuasi terhadap *volunteer* 3C.

Th. A. Gutama, dalam jurnalnya “Peran Komunikasi dalam Organisasi” mengatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam sebuah organisasi, dimana pesan dapat disampaikan dari pengurus ke anggota dan begitu pula sebaliknya. Anggota dilibatkan dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga ide-ide dari anggota merupakan masukan yang sangat berguna bagi kelangsungan hidup organisasi.⁵⁴

“Sebenarnya 3C itu adalah *family*, jadi sebenarnya disini nggak ada yang lebih tinggi nggak ada yang lebih lama nggak ada yang lebih senior dan sama-sama punya tujuan. Seperti dokter Riza misalnya, dia

⁵³ Deddy Mulyana, Ibid, Hal. 5.

⁵⁴ Th. A. Gutama, Peran Komunikasi Dalam Organisasi, Jurnal. 2010.

kan bukan orang yang menuakan diri. Jadi disini kita setara karena tujuan yang sama tersebut, namun tetap setiap orang punya porsinya masing-masing. Nah karena memang sudah dekat jadi komunikasi kita sangat enak, maksudnya kita bebas-bebas aja dalam berkomunikasi dengan yang lainnya. Karena disini komunikasi memang sangat penting agar terjalin suasana organisasi yang nyaman.” Ungkap Dokter Eny selaku Pembina 3C.⁵⁵

Dapat dilihat bahwa hal yang dungkapkan oleh Dokter Eny tidak jauh berbeda dengan apa yang dipaparkan dalam jurnal. 3C dari divisi *Daily Activity* (DA) setiap harinya selalu ada di Rumah Sakit guna mendampingi anak-anak penderita kanker yang dirawat di Rumah Sakit Moewardi. Namun selain pertemuan di Rumah Sakit, 3C juga mengadakan pertemuan rutin setiap hari Jumat sore di tempat yang telah disepakati bersama. Dalam pertemuan ini, mereka membahas kegiatan-kegiatan apa yang akan dilakukan dalam satu minggu kedepan, mereka juga mengevaluasi kegiatan yang telah mereka kerjakan selama satu minggu sebelumnya.

Kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh komunitas 3C merupakan kegiatan penggalangan dana yang mana hasilnya akan disumbangkan seluruhnya untuk keperluan anak-anak penyandang kanker. Seperti contohnya *Run For Hope* yang diadakan di The Park Mall, *Charity Night* yang diadakan dua minggu sekali di Café Tiga Tjeret, serta penjualan *merchandise* yang meliputi gelang, *tote bag*, serta kaos.

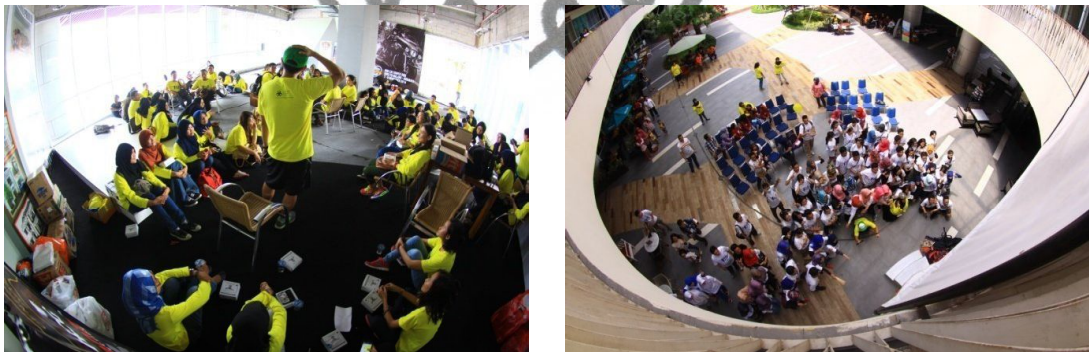
Kegiatan *Run For Hope* diadakan di The Park Mall dengan diikuti kurang lebih seratus peserta yang mayoritas berasal dari kota Surakarta. Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka memperingati Hari Kanker Anak. *Run For Hope* memiliki

⁵⁵ Wawancara dengan Dokter Eny, 6 Oktober 2015 di Klinik

tujuan utama untuk menggalang dana agar komunitas 3C ini dapat membantu meringankan beban anak-anak penyandang kanker baik bantuan secara materi maupun non materi.



Gambar 2
Seluruh anggota 3C foto bersama setelah mengikuti acara Run For Hope



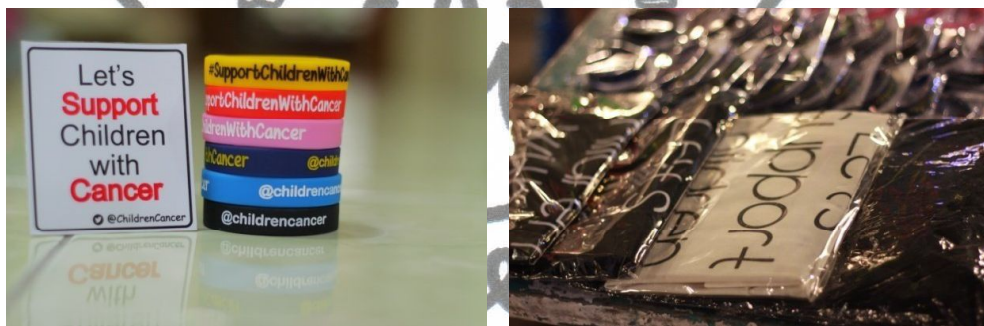
Gambar 3. Rangkaian acara kegiatan Run For Hope

Selain *Run For Hope* ada kegiatan *Charity Night* yang diadakan setiap dua minggu sekali di Café Tiga Tjeret. Dalam kegiatan ini, 3C bekerjasama dengan pihak

Cafe Tiga Tjeret sehingga 3C diberikan tempat khusus untuk menghibur para tamu yang datang serta diberi kesempatan pula untuk berjualan *merchandise* seperti gelang, *totebag*, serta kaos.



Gambar 4. Acara Charity Night di Café Tiga Tjeret



Gambar 5. Marchandise 3C berupa gelang dan kaos

Kegiatan lainnya yang melibatkan anak-anak penyandang kanker biasanya dilaksanakan di Ruang Maya Ananta di Rumah Sakit Dokter Moewardi seperti Ramadhan Ceria yaitu bermain serta buka bersama anak-anak kanker pada bulan Ramadhan, wisuda *survivor* yaitu penghargaan kepada para *fighter* (anak-anak penyandang kanker) yang telah selesai di kemo terapi, dan lain sebagainya.



Gambar 6. Kegiatan Wisuda Survivor yang diselenggarakan 3C di RS Dr. Moewardi Surakarta



Gambar 7. Kegiatan Ramadhan Ceria yang diselenggarakan 3C di Ruang Maya Ananta, RS Dr. Moewardi Surakarta

3.2 Iklim Komunikasi Organisasi pada Childhood Cancer Care

Untuk mengetahui iklim komunikasi yang berkembang pada komunitas 3C, penulis mengamatinya dari peristiwa komunikasi sehari-hari dari komponen-komponen komunikasi yang membentuknya. Selama terjun ke lapangan, penulis melakukan wawancara mendalam mengenai pola komunikasi yang terbentuk pada

lingkungan organisasi serta melakukan observasi mengenai aktivitas keseharian dalam organisasi 3C, dari langkah-langkah tersebut barulah dapat diungkapkan iklim komunikasi organisasi 3C.

Childhood Cancer Care (3C) merupakan komunitas yang bersifat universal, tidak memandang agama, profesi, suku, usia, derajat, dan sebagainya. Jaringan komunikasi yang terbentuk di dalam komunitas 3C yaitu pola semua saluran, dengan komunikasi yang terbuka maka setiap orang dapat berkomunikasi dan berbagi informasi dengan semua anggota lainnya. Namun ada kalanya komunikasi dilakukan secara terstruktur misalnya penyampaian informasi mengenai instruksi tugas atau pesan-pesan yang berkaitan dengan organisasi. Ketua 3C memberikan keterangan kepada seluruh *volunteer* mengenai pekerjaan yang harus dilakukan dengan cara menyampaikannya melalui pertemuan yang melibatkan koordinator tiap divisi (Rapat Presidium). Para koordinator ini kemudian menyampaikan pesan tersebut kepada anggotanya dengan cara mengadakan rapat intern tiap divisi, kemudian menjelaskan apa saja informasi yang diberikan oleh ketua 3C. Seperti wawancara penulis dengan koordinator divisi *Fund Raising*, Shafira berikut ini :

“Jadi di 3C itu ada yang namanya presidium yaitu kumpulan para koordinator dan ketua umum, jadi nanti kalau ada pekerjaan besar biasanya kita yang rapat dulu baru nanti setelah mencapai kata sepakat kita *floorkan* ke semua anggota 3C.”⁵⁶

Tidak hanya itu, informasi juga diberikan melalui pesan di *Group Chat Whatsapp* misalnya mengenai pemberitahuan akan diadakannya acara *Charity Night*

⁵⁶ Wawancara dengan Shafira Diani Putri, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

di Café Tiga Tjeret. Berikut pernyataan Mega, sebagai koordinator divisi *Daily Activity*

“Kita punya grup di whatsapp dan jika ada suatu pekerjaan yang harus kita selesaikan kita langsung berkoordinasi melalui whatsapp.”⁵⁷

Namun pemberitahuan melalui whatsapp juga terkadang tidak efektif apalagi jika disampaikan dalam *group chat*, karena pesan atau informasi yang disampaikan akan tenggelam oleh *chat* dari *volunteer* lain yang memberi komentar pada *group chat* tersebut. Menurut beberapa *volunteer*, pesan atau informasi akan lebih efektif bila disampaikan langsung atau melalui telepon. Hal ini didukung oleh pernyataan Mega,

“Menurut saya komunikasi ini lebih efektif bertemu langsung sebenarnya, karena terkadang bahasa lisan dan tulisan itu berbeda. Dan seringkali bahasa tulisan itu membuat salah persepsi antar satu orang dengan orang lain.”⁵⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Shafira, berikut pernyataan yang diungkapkan

“Kurang jelas juga sih menurut saya, soalnya mereka juga kadang-kadang menyepelekan setiap jarkoman yang kita berikan. Jadi menurut saya memang sebenarnya kurang efektif juga kalau hanya melalui media sosial. Lebih efektif kalau ketemu langsung.”⁵⁹

⁵⁷ Wawancara dengan Megayani Santoso, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi

⁵⁸ Wawancara dengan Megayani Santoso, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi

⁵⁹ Wawancara dengan Shafira Diani Putri, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

Pada batas waktu yang ditentukan, biasanya dari divisi *Fund Raising* membuat laporan mengenai laporan penjualan yang sudah mereka lakukan. Hal ini menggambarkan bentuk komunikasi keatas yang dilakukan bawahan sebagai umpan balik pada saat pemberian instruksi selesai dilakukan.

“Karena masalah ini mengenai transparansi ya berarti mulai saat itu aku berjanji untuk melaporkan setiap keuangan 3C pada tanggal 5 setiap bulannya.”⁶⁰

Pada divisi lain, tidak hanya laporan yang diserahkan, tetapi ide atau gagasan bahkan pengajuan pertanyaan juga sering dilakukan oleh *volunteer* dalam berkomunikasi kepada level yang ada di atasnya. Proses penyampaian ide biasanya ditampung dulu oleh koordinator, seperti yang diungkapkan oleh Shafira berikut ini

“Bebas sih dalam berpendapat dan atasan juga menanggapi dengan baik setiap usulan dari kita. Tapi tidak semua ide atau gagasan diterima karena setiap saran yang masuk itu biasanya ditimbang dulu baik dan buruknya.”⁶¹

Setelah ide tersebut ditampung, ide tersebut disampaikan dalam rapat presidium yang diadakan seminggu sekali, dua minggu sekali, atau sebulan sekali tergantung kebutuhan karena sifatnya mendadak bila diperlukan. Rapat tersebut biasanya dilakukan oleh Ketua 3C dengan para koordinator yang membahas permasalahan di lapangan. Rapat juga diadakan oleh para koordinator dengan tim dibawahnya yang membahas hasil rapat dengan para koordinator dan atasan.

⁶⁰ Wawancara dengan Shafira Diani Putri, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

⁶¹ Wawancara dengan Shafira Diani Putri, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

Komunikasi yang dilakukan sesama *volunteer* di 3C umumnya berupa koordinasi pekerjaan, tujuannya untuk meminimalisir *miss* komunikasi yang terjadi di 3C. Misalnya pada divisi *daily activity* yang tugasnya mendampingi anak-anak kanker di Rumah Sakit Dr Moewardi setiap harinya. Dalam divisi ini, *volunteer* saling berkoordinasi mengenai siapa saja yang bisa mendampingi anak-anak kanker, hal ini dilakukan karena jadwal dari masing-masing *volunteer* yang sebagian besar merupakan mahasiswa dan berasal dari fakultas dan universitas yang berbeda. Oleh karena itu, dibutuhkan koordinasi yang baik dalam pelaksanaannya. Kesulitan atau masalah juga sering terjadi di lapangan. Contohnya seperti beberapa *volunteer* dari divisi *Daily Activity* yang tidak bisa hadir di Rumah Sakit Dr Moewardi sehingga harus digantikan oleh *volunteer* dari divisi lain. Masalah-masalah diatas memerlukan komunikasi yang baik antar *volunteer* dalam pemecahan masalahnya.

Seperti yang diungkapkan oleh Deddy Mulyana, komunikasi organisasi terjadi dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan komunikasi antar pribadi dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, termasuk gosip.⁶²

Dalam perjalanan organisasinya, 3C merupakan komunitas yang bisa dikatakan fleksibel. Mereka dapat menjalani kegiatannya dengan serius dan terencana dengan baik, ada kalanya mereka juga berkumpul bersama untuk sekedar bertemu di

⁶² Deddy Mulyana, Op.Cit., Hal . 75

Ruang Maya Ananta Rumah Sakit Dr Moewardi untuk saling sapa, membicarakan keperluan anak-anak kanker, saling bercerita, serta bertukar informasi.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh dokter Riza,

“komunikasi organisasi dalam 3C ini bisa dikatakan informal, saya memposisikan diri saya bukan sebagai pembina atau atasan mereka, untuk kerja saya meganggap mereka sebagai teman jadi kita seimbang, tidak dilihat dari atasan atau bawahan tidak dilihat dari bos atau anak buah tapi saya ingin melihat mereka sebagai partner”.⁶³

Komunikasi organisasi meliputi komunikasi organisasi internal dan komunikasi organisasi eksternal. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai iklim komunikasi organisasi pada Childhood Cancer Care (3C). Iklim organisasi tersebut merupakan bagian dari komunikasi organisasi internal. Komunikasi internal sangat berhubungan dengan kenyamanan iklim komunikasi dan iklim organisasi di dalam suatu organisasi.

Payne dan Pugh dalam buku Arni Muhammad mendefinisikan iklim organisasi sebagai “suatu konsep yang merefleksikan isi dan kekuatan dari nilai-nilai umum, norma, sikap, tingkah laku dan perasaan anggota terhadap suatu sistem sosial.”⁶⁴ Oleh karena itu iklim organisasi tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam kegiatan yang bersifat sosial, tentu saja hal ini sangat berhubungan dengan komunitas 3C yang berjalan dalam lingkup sosial. Komunitas yang bergerak dibidang sosial ini menurut peneliti sangat bercermin terhadap teori Payne dan Pugh.

⁶³ Wawancara dengan Dokter Riza, 6 Oktober 2015 di Rumah Dokter Riza

⁶⁴ Arni Muhammad, Op.Cit., Hal. 82

Antara iklim organisasi dengan iklim komunikasi ada hubungan yang sirkuler. Redding mengungkapkan bahwa iklim komunikasi organisasi lebih penting daripada ketrampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam membangun suatu organisasi yang efektif.⁶⁵ 3C terdiri dari berbagai macam golongan dan kalangan, semua *volunteer* yang tergabung dalam komunitas ini memiliki berbagai kelebihan dan ketrampilan yang berbeda. Para *volunteer* berasal dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda seperti Pendidikan dokter, psikologi, teknik informatika, dan lain sebagainya. Dengan perbedaan pendidikan tersebut, maka dalam organisasi 3C dapat saling membantu satu sama lain guna melaksanakan kegiatan organisasi. Tidak hanya perbedaan pada pendidikan, namun perbedaan agama, suku dan ras juga mewarnai dalam keberlangsungan organisasi 3C. Namun dengan berbagai perbedaan yang ada, tidak menghalangi 3C dalam melaksanakan fungsi serta mencapai tujuan organisasi. Adanya perbedaan yang dapat mereka terima satu sama lain pastinya berdasarkan iklim komunikasi yang mereka jalankan pada organisasi mereka.

Iklim komunikasi oleh Pace dan Faules didefinisikan sebagai “gabungan-gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon anggota terhadap anggota lain, harapan-harapan, konflik-konflik antar persona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam komunitas tersebut.”⁶⁶ Volunteer 3C memiliki berbagai macam latar belakang yang tentunya memiliki pemikiran-

⁶⁵ Abdullah Masmuh, Op.Cit., Hal 45

⁶⁶ Wayne R. Pace dan Don F. Faules. Komunikasi organisasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2006. Hal. 147

pemikiran yang berbeda satu dengan yang lainnya, dari segala perbedaan itulah mereka saling membantu tugas satu sama lain.

Litein dan Stringers dalam buku Arni Muhammad memberikan beberapa dimensi iklim organisasi, yaitu rasa tanggung jawab, standar atau harapan tentang kualitas kegiatan, ganjaran atau reward, rasa persaudaraan dan semangat tim.⁶⁷ Beberapa dimensi tersebut juga terkandung dalam 3C dimana semua *volunteer* mempunyai rasa tanggung jawab terhadap apa yang mereka jalankan dalam komunitas ini. Mereka pun memiliki visi dan misi yang sama dalam meraih tujuan yaitu 3C menjadi wadah bagi sukarelawan yang peduli terhadap kanker anak, serta untuk membantu mewujudkan harapan dan masa depan anak dengan kanker. Dengan rasa persaudaraan yang mereka miliki maka segala sesuatunya dapat berjalan dengan baik dan tidak bersifat membebani.

Redding dalam Buku Arni Muhammad mengemukakan lima dimensi atau nilai penting dari iklim komunikasi organisasi, nilai tersebut meliputi nilai dukungan, nilai partisipasi pembuatan keputusan, nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan, nilai keterbukaan dan keterusterangan, serta nilai pencapaian kinerja tinggi.⁶⁸

a. Nilai dukungan

Nilai dukungan dalam komunitas 3C dapat terlihat dari hubungan antar ketua 3C dengan anggota. Hubungan itu berupa interaksi-interaksi yang bentuknya saling menyapa satu sama lain atau dukungan dalam pekerjaan. Komunikasi tersebut

⁶⁷ Arni Muhammad, Op.Cit., Hal 83.

⁶⁸ Arni Muhammad, Ibid, Hal 83

dipandang lebih efektif dan bermanfaat diantara anggota organisasi, apabila mereka dalam berkomunikasi menunjukkan sifat saling mendukung. Hal ini sesuai dengan pernyataan Likert bahwa setiap interaksi antar pimpinan menunjukkan sifat mendukung dan sebagai sesuatu yang membangun sehingga merasa bahwa dirinya berharga serta penting.⁶⁹ Iklim komunikasi dalam konteks nilai dukungan pada komunitas 3C terlihat pada peristiwa ketika divisi yang satu saling membantu kegiatan divisi lainnya. Nilai dukungan tersebut juga terlihat pada pekerjaan anggota yang mendapat dukungan oleh ketua 3C dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Ketua 3C juga turun langsung untuk membantu kegiatan yang sedang dikerjakan oleh anggotanya.

Temuan di lapangan menggambarkan bahwa komunikasi yang terjadi menunjukkan rasa saling menghargai, dengan turun langsungnya ketua dalam kegiatan yang sedang dikerjakan oleh anggota, anggota merasakan bahwa dirinya diperhatikan oleh ketua, sehingga timbul perasaan bahwa anggota mendapatkan dukungan penuh dari ketua.

Seperti pernyataan ketua 3C, Tania, menurutnya dengan dia terjun langsung dan membantu anggotanya dalam mengerjakan pekerjaan merupakan cara yang mudah dalam mengakrabkan dirinya dengan anggota, dengan begitu kedekatan akan terjalin. Hampir setiap hari Tania berkunjung ke Ruang Maya Ananta untuk membantu divisi *Daily Activity* dalam mendampingi anak-anak dengan kanker di

⁶⁹ Tubbs, Stewart L., Sylvia Moss, Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi (Buku Kedua), Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005, Hal. 172.

Rumah Sakit Dr Moewardi. Seperti wawancara penulis dengan ketua 3C mengenai bagaimana ia berkomunikasi dengan anggotanya.

“Saya rutin ke Rumah Sakit untuk sekedar bertegur sapa atau membantu teman-teman *daily activity* dalam mendampingi adek-adek penyandang kanker agar semakin akrab dengan volunteer juga.”⁷⁰

Pendekatan secara langsung untuk menjalin keakraban merupakan salah satu bentuk nilai-nilai dukungan. Dengan keakraban yang dirasakan seseorang anggota, secara tidak langsung menanamkan pada dirinya perasaan berharga dan penting di mata ketua.



Gambar 8. Ketua 3C mendukung dan ikut serta dalam kegiatan yang diselenggarakan salah satu divisinya

⁷⁰ Wawancara dengan Oktania Imas Widiastoro, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

Iklim komunikasi yang mendukung berkaitan erat dengan masalah pekerjaan. Setiap pekerjaan yang dilakukan anggota selalu didukung dan dihargai oleh ketua. Menurut para anggota, setiap pekerjaan yang telah diberikan, dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dari semua pihak tidak terkecuali ketua.

Pernyataan Sharon dari divisi *daily activity* menjelaskan bahwa ia selalu mendapatkan dukungan dari ketua,

“Tanggapan ketua divisi *daily activity* baik, dia selalu memberi motivasi ke kita semua dia selalu bilang bahwa kita kerja ini bukan untuk kepentingan kita sendiri tapi untuk membantu adek-adek dengan kanker”.⁷¹

Demikian halnya dengan ketua 3C, dia memberikan jawaban mengenai dukungan kepada anggotanya dalam menjalankan setiap pekerjaannya.

“Saya tidak sungkan ngasih dukungan atau bahkan apresiasi ke temen-temen kalo abis bikin acara dan apalagi acara tersebut sukses, jadi kita sama-sama senang.”⁷²

Bila para anggota merasakan pada dirinya telah dianggap penting dan berharga oleh ketua mereka merespon hal itu dengan menunjukkan performanya dalam bekerja secara maksimal. Mereka loyal terhadap ketua dan menganggap bahwa dirinya tersebut mampu melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan ketua, hal itu sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pekerjaan para anggota dalam organisasi.

⁷¹ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

⁷² Wawancara dengan Oktania Imas Widiastoro, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

Begitu pula dengan sesama anggota, iklim komunikasi dalam nilai dukungan pada rekan sesama anggota, berguna dalam mengkoordinasi tugas dan memecahkan suatu masalah bersama-sama. Dengan dukungan dari sesama anggota, anggota tersebut menjadi yakin dan bisa memecahkan setiap masalah dalam pekerjaan. Semua itu berkat dukungan dari teman-teman sesama anggota. Sesuai dengan pernyataan informan Sharon berikut,

“Sesama divisi daily activity saya merasa dekat banget sering sharing juga. Dan saya merasa sangat nyaman di 3C, yang bikin saya nyaman itu soalnya saya merasa bisa menemukan keluarga baru disini, temen tapi bukan sekedar teman jadi kita punya tujuan yang sama kalau kita nggak akan pernah mementingkan ego kita sendiri. Disini kita juga punya motivasi yang sama kalau kita hidup di dunia ini pasti ada orang lain yang membutuhkan bantuan kita.”⁷³

Iklim komunikasi dalam nilai dukungan di komunitas 3C berjalan dengan baik, seperti pada komunikasi tingkat atasan dan bawahan yang menunjukkan hal positif dalam segi dukungan ataupun sama halnya dengan rekan sesama anggota. Kondisi ini mempengaruhi komunitas dalam mencapai tujuan dan dalam melaksanakan fungsi organisasi.

Sebisanya mungkin seorang ketua merangkul semua anggota organisasi dalam menjalin kedekatan dan hubungan baik dengan anggotanya. Dampak yang mungkin terjadi bila ketua tidak memiliki kedekatan dengan anggota yaitu menimbulkan pengaruh negatif, seperti peningkatan keluhan, anggota jarang datang dalam setiap

⁷³ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

acara yang diselenggarakan, keluarnya *volunteer* secara perlahan namun terus-menerus, oleh sebab itu hal tersebut harus dihindari.

b. Nilai Partisipasi dalam Pembuatan Keputusan

Komunitas 3C sebagai sebuah organisasi selalu berhubungan dengan apa yang dinamakan kebijakan atau pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang menyangkut kebijakan melibatkan anggota organisasi. Mereka diharapkan memberikan masukan, kritik dan ide-ide kreatif agar tercapai tujuan organisasi yang diinginkan. Ide tersebut nantinya akan ditampung dan dibahas dalam rapat. Oleh karena itu peran serta seluruh anggota 3C dalam berkomunikasi dan berkonsultasi menyangkut masalah kebijakan organisasi harus terus dilibatkan. Hal ini didukung oleh Pace bahwa semua pegawai disemua tingkat harus diberi kesempatan dalam berkomunikasi dan konsultasi agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.⁷⁴

Nilai partisipasi pembuatan keputusan terlihat dari keterlibatan para anggota 3C dalam pengambilan keputusan, serta proses penyampaian ide/gagasan dalam setiap rapat yang menyangkut kebijakan 3C.

Pada wawancara mendalam dengan informan Amel ditemukan bukti bahwa 3C selalu melibatkan para anggotanya secara tidak langsung dalam pengambilan keputusan dan secara langsung kepada para koordinator bagian. Berikut pernyataan informan Amel mengenai keterlibatan dalam pengambilan keputusan.

⁷⁴ Wayne R. Pace dan Don F. Faules. Op.Cit., Hal. 147

“Kita biasanya voting dan musyawarah tapi ada saat tertentu yang tiak membutuhkan semua orang buat voting, jadi biasanya koordinatornya aja yang voting”.⁷⁵

Pernyataan yang sama juga dilontarkan oleh anggota 3C yang lain yaitu Laras.

“Biasanya kita rapat bareng yang pertama antar koordinator dulu baru nanti dishare ke forum yang lebih luas”.⁷⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh ketua 3C, Tania sebagai berikut:

“Biasanya kita diskusikan bersama, apa kelebihan dan kekurangan dari ide yang dia sampaikan kemudian kita voting mana ide yang terbaik diantara beberapa ide tersebut dengan para koordinator”.⁷⁷

Pengambilan keputusan pada 3C sebagian besar hanya diwakili oleh para koordinator dan ketua 3C. Menurut informan Amel pengambilan keputusan berawal dari suatu masalah yang ada di lapangan, kemudian ide/gagasan dari bawahan mengenai penyelesaian masalah tersebut ditampung oleh para koordinator tiap bagian. Koordinator tersebut berjumlah 5 orang, yang meliputi divisi *Daily Activity*, divisi *Fund Raising*, divisi *Community Relation*, divisi Bendahara dan divisi Sekretaris.

Pesan koordinator pada organisasi fungsinya adalah menjembatani ketua dengan seuruh anggota. Setelah para koordinator menampung semua ide anggotanya,

⁷⁵ Wawancara dengan Amelia Rahman, 1 Oktober 2015 di Puskom UNS

⁷⁶ Wawancara dengan Laurita Laras, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

⁷⁷ Wawancara dengan Oktania Imas WIdiastoro, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

proses selanjutnya adalah penyampaian oleh para koordinator kepada ketua 3C, saat pertemuan yang menyangkut kebijakan pengambilan keputusan berlangsung. Namun tidak jarang pula, anggota menyampaikan langsung masukan atau ide-ide kepada ketua.



Gambar 9. Suasana rapat yang diadakan 3C sebagai bentuk nilai partisipasi anggota

Pertemuan untuk para koordinator biasanya dilaksanakan setiap hari Jumat sore di tempat yang telah disepakati bersama. Tetapi kenyataannya saat ini, rapat yang diadakan 3C tidak menentu jadwalnya, bisa seminggu sekali, atau dua minggu sekali. Hal ini dikarenakan sulitnya menyamakan jadwal para koordinator yang sebagian besar adalah mahasiswa. Sehingga rapat diadakan kondisional sesuai dengan jadwal dari para koordinator. Hasil dari rapat ini biasanya akan diinformasikan kepada seluruh anggota melalui grup *Whatsapp* 3C.

“Biasanya kalau ada informasi kita selalu sampaikan melalui whatsapp, jadi hasil rapat kita selalu share melalui media tersebut.

Penentuan ketua rapat dan notulensi juga ditentukan langsung melalui whatsapp. *Nah* hasil rapat tersebut juga nantinya dishare lagi oleh notulen di grup whatsapp”.⁷⁸

Dalam nilai partisipasi pengambilan keputusan, tidak hanya dilihat dari keterlibatan anggota, tapi proses komunikasi yang terjadi didalamnya. Apakah para anggota bisa menyampaikan ide dan kritik/saran bagi ketua dan koordinator atau hanya sepihak saja. Pernyataan ini didukung pendapat Redding mengatakan bahwa proses pengambilan keputusan yang melibatkan bawahan merupakan suatu tindakan dan perilaku kompleks yang menunjukkan karakteristik iklim dimana pekerja bebas untuk berkomunikasi ke atas dengan pemikiran dan pengaruh yang benar.⁷⁹

Dalam pengambilan keputusan, seorang ketua 3C tidak membuat suatu kebijakan dari hasil pemikiran pribadi tetapi kebijakan tersebut merupakan hasil ide para anggota. Mega mengatakan pada setiap pertemuan, awalnya ketua menyampaikan tujuan dari pertemuan tersebut, kemudian membahas permasalahan yang terjadi setelah itu didiskusikan bersama-sama dengan para koordinator. Para koordinator kemudian menyampaikan ide yang sudah digabungkan dengan ide para anggota kepada ketua. Setelah itu, pemikiran yang dituangkan, dipilih dan ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama.

Jadi setiap ide/gagasan dari seluruh anggota memang disampaikan dan diterima pada setiap pertemuan. Sesuai dengan pernyataan tersebut, penulis

⁷⁸ Wawancara dengan Monica Ekania, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret

⁷⁹ Wayne R. Pace dan Don F. Faules. Op.Cit., Hal. 154

menanyakan apakah ide serta saran dari anggota diterima oleh ketua 3C. Jawaban serupa dikatakan oleh informan Sharon mengenai hal tersebut

“Yaa saya setiap rapat sering menyampaikan pendapat dan ide saya, kadang diterima kadang juga tidak. Tapi kebanyakan memang diterima, jadi setiap saran yang masuk itu selalu dipertimbangkan dengan baik-baik”.⁸⁰

Keterlibatan dan penyampaian setiap ide para anggota dalam proses pengambilan keputusan harus dapat diakomodir oleh ketua 3C dalam hal ini memang melibatkan seluruh anggotanya dalam setiap pertemuan yang menyangkut pengambilan keputusan. Prosesnya memang tidak secara langsung, tetapi ditampung terlebih dahulu oleh para koordinator dan nantinya akan disampaikan pada rapat antara koordinator dan ketua 3C. Inilah bentuk usaha yang dilakukan 3C dalam memberikan kesempatan kepada para anggota untuk berperan serta, sehingga seluruh anggota merasakan dirinya berperan dalam organisasi.

c. Nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan

Iklim komunikasi yang baik ditandai dengan adanya nilai kepercayaan anggota organisasi. Para anggota dan ketua 3C sekiranya dapat mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya terdapat nilai keyakinan, kepercayaan dan keandalan. Sesuai dengan pesan Davis mengenai komunikasi atasan dan bawahan, “Pimpinan hendaklah berusaha membentuk kepercayaan diantara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan kepada komunikasi yang

⁸⁰ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

terbuka yang akan mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan diantara bawahan dan atasan.”⁸¹

Nilai kepercayaan, keyakinan dan keandalan yang terjadi di 3C terlihat pada kepercayaan ketua kepada anggota dalam mempercayakan setiap pekerjaan yang dilakukan. Keandalan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan ketua juga terkait oleh nilai iklim tersebut.



Gambar 10. Anggota 3C yang diberi kepercayaan untuk menjual merchandise di Car Free Day

⁸¹ Arni Muhammad, Op.Cit., Hal. 113.

Setiap tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada anggota selalu dikomunikasikan terlebih dahulu dan disosialisasikan bersama-sama. Sumber pesan informasi mengenai pekerjaan sedapat mungkin diandalkan dan dipercaya oleh anggota, karena sumber tersebut menjadi pedoman dalam pekerjaannya. Penjelasan mengenai pekerjaan dapat diperoleh dari keandalan informasi yang disampaikan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat informan Laras mengenai apakah ketua memberikan informasi yang cukup jelas. Jawaban yang diberikan oleh informan Laras yaitu:

“Sudah cukup jelas menurut saya, karena penyampaian itu bertingkat. Dari ketua umum ke ketua divisi baru nanti ke anggota seperti itu, jadi ketua divisi itu sebelum rapat setidaknya H-1 selalu menjarkom kami sehingga kami selalu mengusahakan datang dalam setiap rapat yang diadakan 3C”.⁸²

Begitupun dengan informan Sharon yang menyatakan bahwa informasi yang ia terima dari ketua sudah cukup jelas.

“Kalau aku sih cukup jelas soalnya kan pusatnya cuma satu dan ada juga ketua divisi jadi kalau di dalam divisi itu ada yang kurang jelas pasti nanti ketua divisi akan menjelaskna ulang mengenai informasi tersebut”.⁸³

Komunikasi yang berlandaskan kepercayaan seseorang ketua dan anggota menciptakan suasana yang kondusif dan terbuka di dalamnya. Bila seluruh anggota organisasi merasakan bahwa dirinya dipercaya oleh ketua dalam setiap pekerjaan yang ia terima, maka setiap anggota organisasi akan memberikan kemampuan

⁸² Wawancara dengan Laurita Laras, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

⁸³ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

terbaiknya dalam mengerjakan pekerjaan tersebut, itu karena ia termotivasi oleh kepercayaan ketua atau rekan sekerja yang diberikan.

Sesuai dengan hasil jawaban informan pada saat wawancara, penulis menanyakan sejauh mana kepercayaan atasan mengenai kepercayaan yang diberikan, seperti informan Monica dalam petikan jawabannya,

“Dari awal kan kita memang atas dasarnya kepercayaan jadi sepenuhnya memang diserahkan kepada orang yang diberi tanggung jawab tersebut. Karena kita sering diberi tanggung jawab kayak misal disuruh kirim barang atau mengurus merchandise kaos, gelang nah itu memang diserahkan sepenuhnya kepada kita, jadi ketua sudah percaya kepada kita seutuhnya”.⁸⁴

Demikian halnya dengan jawaban informan Laras,

“Sangat percaya, jadi saya pernah diberi tugas kalau di Community Relation itu ada sosialisasi sama sosial media, nah aku dapat bagian untuk *menghandle* sosial media. Dan sampai sekarang ketua saya masih percaya untuk saya yang *menghandle* sosial media tersebut”.⁸⁵

Pemberian kepercayaan pada anggota 3C juga didukung oleh ketua 3C, sebagai atasan dia memberikan kepercayaan penuh terhadap anggota dalam mengerjakan pekerjaan. Misalnya seperti kegiatan Ramadhan Ceria, yang merupakan acara dari divisi *Daily Activity* (DA). Dalam kegiatan ini, ketua 3C menyerahkan kepada divisi DA untuk membuat acara semenarik mungkin. Kemudian ketua 3C juga memberikan kepercayaan kepada anggota di divisi *Community Relation* untuk

⁸⁴ Wawancara dengan Monica Ekania, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret

⁸⁵ Wawancara dengan Laurita Laras, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

selalu *mengupdate* setiap kegiatan yang dilaksanakan 3C di sosial media. Selain itu, dalam hal penjualan *merchandise* ketua memberikan kepercayaan kepada divisi *Fund Raising*. Hasilnya sangat memuaskan, dalam acara Ramadhan Ceria, divisi DA dapat melaksanakan kegiatan tersebut dengan sukses, kemudian dalam divisi CR, sosial media dapat *dihandle* dan selalu *update* setiap harinya dengan informasi-informasi yang baru mengenai kegiatan 3C, dan dari divisi FR penjualan kini bisa mencapai ratusan juta. Hal ini karena adanya kepercayaan yang diberikan oleh ketua 3C kepada anggotanya, bahwa anggota yang diberikan kepercayaan akan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan ketua 3C sebagai berikut:

“Sejauh ini saya percaya kepada semua orang yang saya beri pekerjaan. Saya juga menilai teman-teman saya dari keaktifan mereka dalam organisasi. Intensitas pertemuan yang bisa terbilang cukup sering ini membuat saya semakin yakin dan percaya kepada teman-teman”.⁸⁶

Nilai kepercayaan, keyakinan dan keandalan menunjukan sumber-sumber pesan maupun peristiwa-peristiwa komunikasi dianggap dapat diandalkan dan layak dipercaya. 3C menunjukan upaya mengembangkan kepercayaan dan keandalan kepada seluruh anggotanya, tinggal bagaimana itu semua dipertahankan karena mempertahankan jauh lebih sulit daripada membuatnya.

⁸⁶ Wawancara dengan Oktania Imas, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

d. Nilai Keterbukaan dan Keterusterangan

Iklim komunikasi dalam konteks nilai keterbukaan sering kita lihat hubungannya dengan komunikasi ke bawah. Pengertian komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya. Menurut Lewis dalam buku Arni Muhammad, komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.⁸⁷ Iklim komunikasi pada nilai keterbukaan dan keterusterangan di 3C tergambar dari keterbukaan dalam komunikasi ke bawah antara Ketua kepada anggota dan keterbukaan kepada rekan sekerja (sesama anggota).

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keterbukaan dalam komunikasi ke bawah ditemukan permasalahan menyangkut keterbukaan dalam mengkomunikasikan ide/gagasan antara ketua dengan tiap divisi dalam 3C. Terkadang ada kesalahan dalam komunikasi antara ketua dengan koordinator divisi, misalnya ketika ketua 3C menginginkan konsep acara yang sedemikian rupa namun berbeda dengan koordinator divisi yang menginginkan konsep acara sesuai dengan kesepakatan dalam divisinya. Namun ketidakcocokan ini tidak dikomunikasikan dengan baik, sehingga ketua hanya menerima keputusan yang diinginkan koordinator dan anggotanya. Sebagai atasan dalam hal ini, sebaiknya ketua memiliki sikap terbuka kepada

⁸⁷ Arni Muhammad, Op.Cit., Hal 108.

bawahan karena hal ini sangat diperlukan dalam membina hubungan baik dalam lingkungan organisasi. Begitupun dengan bawahan, sebaiknya bila ada ide/gagasan sebaiknya dikomunikasikan dengan baik kepada atasan agar bisa saling memberi masukan. Pernyataan ketua 3C berikut ini menunjukkan bahwa terkadang ada ketidakcocokan antara ketua dengan koordinator atau anggotanya.

“Contohnya ketika kita akan membuat acara, saya inginnya gimana dan koordinator inginnya gimana jadi mungkin disitu yang sering menyebabkan terjadinya miss komunikasi. Nah untuk mengatasinya, ya biasanya saya yang menuruti keinginan mereka maunya gimana”.⁸⁸

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Mega,

“Komunikasi saya dengan ketua sebenarnya baik, namun sering kali kita terlibat miss komunikasi jadi sering salah persepsi. Kadang saya maunya gimana sedangkan ketua maunya gimana dan sering sekali tidak sejalan antara aku dengan ketua. Dan ini yang sering membuat perdebatan kecil antara aku dan ketua tapi kita tetap menyelesaikan saat itu juga ketika ada permasalahan”.⁸⁹

Namun tidak semua divisi mengalami hal yang sama mengenai keterbukaan, pada divisi lain ditemukan bahwa adanya kecocokan antara ketua dengan koordinator divisi dan anggotanya. Koordinator tersebut selalu memberikan masukan kepada ketua begitupun sebaliknya. Hal ini menurutnya berguna sekali bagi pekerjaan yang ia lakukan tanpa informasi itu dan keterbukaan itu ia merasakan kesulitan dalam

⁸⁸ Wawancara dengan Oktania Imas, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

⁸⁹ Wawancara dengan Megayani Santoso, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

menjalankan pekerjaan. Seperti yang diungkapkan oleh informan Amel sebagai berikut:

“Komunikasi kita santai dan bebas banget jadi kita bebas berpendapat apapun. Kayak misal *ngasih* kritik dan saran ke Tania sebagai ketua harusnya gimana agar 3C menjadi komunitas yang lebih baik lagi”.

“Kita bebas berpendapat apapun asalkan masih bisa untuk dipertanggung jawabkan termasuk kepada atasan”.⁹⁰

Membicarakan keterbukaan berarti memperlihatkan kemampuan seorang ketua 3C dalam aspek mendengarkan, terutama mendengarkan apa yang disampaikan oleh para anggota. Pengamatan di lapangan membuktikan nilai keterbukaan di komunitas 3C menunjukan arah yang bagus, terutama sesama anggota. Hal ini terlihat dari hubungan kekeluargaan yang ditunjukan oleh setiap anggota 3C, mereka saling bersenda gurau, bercerita, tanpa ada batasan antara anggota satu dengan yang lainnya. Seringkali pada saat pengamatan, penulis melihat para anggota tidak canggung untuk saling membantu bila ada kesulitan, mereka langsung menanyakan kepada sesama anggota yang lain.

Pada saat peneliti menanyakan apakah mereka bebas berbicara dengan rekan sesamanya, jawaban yang diberikan Sharon sesuai dengan pengamatan yang penulis peroleh, yaitu :

“Udah terbuka banget sih kita di organisasi ini, karena memang *saking* seringnya kita bertemu dan berkumpul jadi semuanya bebas dan nggak ada rasa canggung antar personal. Apalagi sama divisi daily activity saya merasa deket banget sering sharing juga”.

⁹⁰ Wawancara dengan Amelia Rahman, 1 Oktober di Puskom UNS

“Disini kita juga punya motivasi yang sama kalau kita hidup di dunia ini pasti ada orang lain yang membutuhkan bantuan kita”.⁹¹

Hal senada diungkapkan oleh Monica yang menyatakan bahwa ia tidak merasa canggung ketika harus berinteraksi dengan sesama anggota lainnya,

”Awalnya memang canggung, semisal mau mengungkapkan pendapat gitu sempat takut seumpama tidak ditanggapi, namun setelah tau kalau ternyata anak-anaknya *welcome* semua jadi merasa nyaman-nyaman aja sampai sekarang dan tidak ada rasa canggung sama sekali”.⁹²

Keterbukaan pada ketua dirasakan sama dengan keterbukaan pada anggota. Keterbukaan itu tergambar dari ketua yang mendengarkan setiap kesulitan yang dihadapi anggotanya. Selain itu, dari segi perilaku dapat terlihat bahwa ketua 3C selalu berbaur bersama anggota-anggota yang lain tanpa ada batasan, hal ini menunjukkan karakternya yang terbuka terhadap semua anggota 3C.

Keterbukaan itu pun terlihat antara ketua 3C dengan anggotanya ketika mereka berpendapat bahwa mereka bebas berbicara dengan atasan, menyampaikan kesulitan serta keluhan. Hasil wawancara penulis dengan beberapa informan mengenai, apakah mereka selama ini merasa bebas berbicara dengan atasan. Semua informan memberikan jawaban sependapat bahwa mereka bebas berbicara dengan ketua karena keterbukaan ketua terhadap anggotanya. Sesuai dengan jawaban yang dilontarkan oleh informan Laras.

⁹¹ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

⁹² Wawancara dengan Monica Ekania, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

“Pernah sih saya curhat mengenai masalah, jadi dulu sebelum pergantian pengurus itu 3C sempat tidak aktif atau bisa dibilang vakum, tidak ada kegiatan ataupun rapat dalam organisasi 3C. Jadi saya sering mengeluhkan hal tersebut kepada ketua sebaiknya harus diadakana kegiatan 3C kedepannya. Ketua kami juga menanggapi dengan baik soalnya ini kan masalah bersama jadi dia juga ikut andil dan memberikan masukan”.⁹³

Keterbukaan ketua dalam mendengarkan anggotanya dapat terlihat dari kesediaan ketua dalam membantu kesulitan yang dialami oleh anggota, biasanya mengenai kegiatan sehari-hari. Hal ini sesuai dari hasil wawancara kepada informan Sharon mengenai apakah ketua bersedia membantu bila ada anggota mendapatkan kesulitan dalam pekerjaan. Jawaban yang diberikan menunjukkan bahwa ketua 3C atau kordinator bersedia membantu bawahan bila mengalami kesulitan. Seperti yang diutarakan oleh Sharon.

“ketua divisi daily activity selalu mendengarkan setiap keluhan dari saya mengenai pekerjaan”.

“Tanggapan ketua divisi daily activity baik, dia selalu memberi motivasi ke kita semua dia selalu bilang bahwa kita kerja ini bukan untuk kepentingan kita sendiri tapi untuk membantu adek-adek dengan kanker”.⁹⁴

Umumnya komunitas 3C sudah menerapkan nilai keterbukaan pada seluruh anggota organisasi. Hal itu terlihat pada perilaku ketua 3C yang menunjukkan keterbukaan kepada anggotanya. Dengan cara membuka diri dan menerima seluruh masukan bagi para anggota yang ingin berkomunikasi mengenai apapun kepadanya.

⁹³ Wawancara dengan Laurita Laras, 3 Oktober 2015 di Café Tiga Tjeret.

⁹⁴ Wawancara dengan Sharon Silvana, 2 Oktober 2015 di McD Slamet Riyadi.

Perilaku tersebut menggambarkan bentuk keterbukaan yang efektif antara ketua 3C dengan anggota dalam menanggapi setiap kesulitan serta kebebasan bercerita dalam pekerjaan.

e. Nilai Tujuan Kinerja Tinggi

Demi mencapai kemajuan organisasi, ketua 3C berusaha mencari cara dalam memperoleh kinerja terbaik dari para anggotanya, caranya dengan menerangkan pemahaman visi misi kepada seluruh anggota. Pemahaman yang baik mengenai visi dan misi berkaitan dengan kinerja yang diberikan para anggota, bila anggota ingin mencapai terlaksananya visi misi organisasi mereka harus memberikan segala hal yang terbaik dalam dirinya. Oleh karena itu motivasi yang tertanam dalam pencapaian visi misi organisasi membutuhkan kinerja dan kemampuan terbaik dalam diri para anggota. Nilai tujuan kinerja tinggi pada komunitas 3C terlihat dari pemahaman yang kurang mengenai visi misi yang ingin dicapai, sehingga motivasi dalam mencapai visi misi tersebut tidak dirasakan pada beberapa anggota yang akibatnya berdampak pada pudarnya komitmen anggota terhadap 3C.

Bila organisasi dalam hal ini 3C memberikan komitmen mengenai tujuan kerja berkinerja tinggi maka para anggota akan berupaya dalam memaksimalkan pekerjaan yang mereka lakukan. Berdasarkan pengamatan yang penulis lihat hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan lapangan, misalnya pada divisi *community relation*. Dalam divisi ini, pembuatan website untuk 3C sudah lama direncanakan,

namun hingga saat ini belum dapat direalisasikan. Akibatnya pengembangan informasi 3C dalam pemanfaatan media baru belum dapat dimaksimalkan.

Hal tersebut sebenarnya bisa diselesaikan bila ada komunikasi yang baik antar anggota. Bila divisi ini belum mampu membuat website namun belum tentu dengan rekan yang ada di divisi lain, dan bila pun dari rekan lain tidak ada yang mampu bisa di komunikasikan ke ketua untuk meminta bantuan dari pihak luar agar dibuatkan website untuk 3C.

Komunitas 3C dalam menyediakan informasi yang berkaitan dengan visi misi organisasi perlu memperhatikan kembali tingkat pemahaman para anggotanya. Walaupun informasi tersebut sudah tertera dalam AD/ART, akan tetapi hal tersebut pastinya tidak diketahui oleh semua anggota 3C sehingga kurang memberikan solusi kepada anggota 3C dalam pemahaman visi misi. Sebaiknya komunitas 3C menggunakan metode komunikasi yang menggabungkan penyampaian komunikasi secara lisan dengan diikuti oleh tulisan. Berkurangnya motivasi kerja para anggota, lama kelamaan akan berdampak pada kinerja yang diberikan, untuk itu perlu dihindari permasalahan mengenai koordinasi yang kurang baik. Salah satu caranya dalam yaitu memotivasinya dalam setiap pekerjaan.

Gibb dalam buku Abdullah Masmuh lebih menegaskan bahwa tingkah laku komunikasi tertentu dari anggota organisasi mengarahkan kepada iklim *supportiveness*

dan beberapa tingkah laku yang dimaksud tersebutlah yang juga diterapkan dalam komunitas 3C, yaitu sebagai berikut :⁹⁵

1. Deskripsi, anggota 3C memfokuskan pesan mereka kepada kejadian yang dapat diamati. Mereka mendiskusikannya secara bersama-sama dengan saling menerima pendapat satu sama lain.
2. Orientasi masalah, anggota 3C memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan kesulitan mereka secara bersama.
3. Spontanitas, anggota 3C berkomunikasi dengan spontan dalam merespon terhadap situasi yang terjadi.
4. Emphati, anggota 3C memperlakukan anggota yang lain sebagai teman dan tidak menekankan kepada kedudukan dan kekuasaan.
5. Professionalism, anggota 3C bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda-beda.

Setelah tergambar pada pembahasan mengenai nilai-nilai iklim komunikasi, maka selanjutnya dapat terlihat iklim komunikasi yang berlangsung pada 3C dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

3.3 Faktor Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi di Komunitas 3C

Iklim komunikasi merupakan kumpulan persepsi-persepsi atas unsur-unsur dalam organisasi. Pace & Faules mengatakan ada empat unsur organisasi yang mempengaruhi iklim komunikasi yang berlangsung yaitu : anggota organisasi,

⁹⁵ Abdullah Masmuh, Op.Cit., Hal. 46.

pekerjaan dalam organisasi, struktur dalam organisasi, dan pedoman organisasi.⁹⁶ Pada pengamatan di lapangan ditemukan bahwa terdapat dua unsur yang mempengaruhi iklim komunikasi komunitas 3C yaitu unsur anggota organisasi dan pekerjaan organisasi.

a. Anggota Organisasi

Faktor yang mempengaruhi iklim komunikasi suatu organisasi berasal dari anggota organisasi. Anggota organisasi merupakan orang-orang yang melaksanakan pekerjaan organisasi, dalam hal ini para anggota atau seluruh pengurus 3C. Melaksanakan pekerjaan 3C memerlukan suatu pemahaman mengenai tujuan organisasi yang ingin dicapai karena pada kegiatan itu para anggota terlibat dalam kegiatan-kegiatan pemikiran seperti kemampuan memahami konsep-konsep yang ada. Konsep-konsep itu merupakan pemahaman mengenai tujuan organisasi.

Permasalahan yang muncul di lapangan menandakan bahwa tidak semua anggota 3C memahami tujuan organisasi yang ingin dicapai. Keterlibatan para anggota tidak hanya sebatas pada kegiatan pemikiran saja, tetapi juga pada kegiatan perasaan yang mencakup emosi atau keinginan. Permasalahan yang terjadi di lapangan menggambarkan perasaan yang kurang terbuka dalam hal pekerjaan terutama menyangkut informasi mengenai organisasi .

⁹⁶ Wayne R. Pace dan Don F. Faules. Op.Cit., Hal. 147.

b. Pekerjaan Organisasi

Pekerjaan yang dilakukan anggota organisasi terdiri dari tugas-tugas yang menghasilkan suatu pelayanan kepada anak-anak penderita kanker di Rumah Sakit Dr Moewardi. Pekerjaan yang terlampau banyak akan berimbas pada manajemen waktu yang kurang baik, biasanya ini terjadi pada seorang ketua kepada anggotanya. Sehingga ini berdampak pada kurangnya pendekatan ketua dan anggota. Pada saat di temui, ketua 3C juga mengungkapkan hal serupa bahwa ia memiliki jadwal yang padat. Menurutnya, teman-teman dari 3C memiliki jadwal yang berbeda-beda namun sama padatnya. Hal ini menjadi kendala bagi ketua maupun anggota untuk meluangkan waktu berkunjung ke Ruang Maya Ananta di Rumah Sakit Dr Moewardi untuk melihat kondisi anak-anak penyandang kanker serta mengadakan pendekatan personal. Dengan begitu hal diatas mempengaruhi nilai-nilai bersifat dukungan pada iklim komunikasi.

3.4 Analisa Komunikasi dalam Childhood Cancer Care (3C)

Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat dijelaskan bahwa komunikasi organisasi yang terbentuk dalam komunitas 3C adalah sebagai berikut :

No	Elemen-Elemen	Komunikasi yang terbentuk	
		Formal	Informal
1.	Simbol-simbol dalam pakaian	Pada acara-acara tertentu seperti kegiatan Run For Hope dan	Dalam kegiatan sehari-hari, pakaian yang

		Wisuda Survivor, seluruh pengurus dan anggota memakai baju seragam yang khusus dibuat untuk acara tersebut	digunakan lebih bersifat santai, namun masih tetap terlihat sopan.
2.	Bahasa	Dalam pertemuan-pertemuan formal misalnya ketika ada kunjungan, mereka menggunakan gaya bahasa yang lebih baku.	Dalam keseharian kegiatan yang dilaksanakan oleh 3C, mereka merasa seperti keluarga dalam komunitas 3C sehingga mereka lebih suka menggunakan bahasa yang lebih santai karena mereka merasa lebih nyaman dengan menggunakan bahasa informal.
3.	Cara Berbicara	Dalam pertemuan formal seperti ketika ada kunjungan, mereka menggunakan gaya bicara yang halus dan sopan.	Semua pengurus maupun anggota memiliki cara bicara yang santai namun tetap

			serius. Mereka saling bercanda-tawa dalam keseharian namun tetap dengan tutur kata yang baik.
4.	Proxemik (dalam artian kedekatan)	Dalam pertemuan pada komunitas 3C, satu sama lain saling memandang sama atau dianggap sama, tidak saling membedakan. Baik dalam hal latar belakang ekonomi, pendidikan, ras, agama dan sebagainya. Namun mereka tetap saling menghormati teman-teman meeka yang memiliki jabatan lebih tinggi misalnya ketua ataupun koordinator.	Jika mereka satu sama lain bertemu diluar komunitas, mereka menganggap semuanya adalah teman, tanpa memandang jabatan dalam komunitas 3C.

Carl Hovland dalam buku Deddy Mulyana berpendapat bahwa komunikasi berpengaruh sebagai pembentuk opini publik dan sikap publik (*public attitude*).

Bahkan di dalam definisinya yang lain, Hovland dalam buku yang sama menerjemahkan komunikasi sebagai proses mengubah perilaku orang lain.⁹⁷

Sesuai pendapat Carl Hovland, 3C mengupayakan komunikasi untuk membentuk opini publik dan sikapnya. Kegiatan komunikasi tersebut tentu saja bertujuan untuk menyampaikan pesan-pesan atau gagasan-gagasan kegiatan sosial yang positif, maka opini publik yang mendukung kegiatan-kegiatan sosial mereka tersebut.

Berbagai bentuk kegiatan 3C selama ini selalu berjalan dengan baik dan lancar. Hal tersebut dapat berjalan dengan baik pastinya atas dukungan masyarakat yang memandang 3C sebagai komunitas organisasi sosial yang positif. Hal ini merupakan salah satu fakta yang peneliti lihat dan tanyakan kepada beberapa masyarakat dalam beberapa kegiatan yang sudah 3C lakukan. Seperti contohnya kepada beberapa pembeli *merchandise* yang dijual oleh 3C.

⁹⁷ Deddy Mulyana, Op.Cit., Hal. 5