

**KOMUNIKASI KELOMPOK DALAM MENJALIN SOLIDARITAS ANTAR  
ANGGOTA  
(Studi Kasus Pada Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI))**

Oleh  
Emmelia A. Ginting <sup>1)</sup>  
Elok Perwirawati <sup>2)</sup>  
Daniel Bangun <sup>3)</sup>  
Muhammad Yudha Prasetya <sup>4)</sup>  
Universitas Darma Agung <sup>1,2,3,4)</sup>

E-mail:  
[emilginting3@gmail.com](mailto:emilginting3@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[bangun1977@gmail.com](mailto:bangun1977@gmail.com) <sup>3)</sup>

**ABSTRACT**

*This study aimed to determine the implementation of Group Communication in increasing solidarity between members of the Indonesian Ambulance Guard Volunteers (RPAI) and the obstacles experienced in the implementation of escorts carried out by members of the Indonesian Ambulance Guard Volunteers (RPAI) in Medan City. The research subjects were RPAI members and the community as users of escort services from RPAI volunteers in the city of Medan. Data collection techniques through research in the field using observation methods and in-depth interviews with research informants and using literature or documents that support research. Data processing used a qualitative descriptive approach. The results of the qualitative descriptive analysis of the study showed that the implementation of RPAI Group Communication was considered to be carried out by a group of 4 indicators which include solidarity, intensity and frequency of communication, communicative action, and communication motivation by this group aimed at increasing member solidarity in producing the best RPAI services to the community. Obstacles in carrying out escorts experienced by volunteers, among others, come from road users who still have a culture of ignorance, arrogance, and lack of empathy, in addition to operational support that comes from volunteer independent funds, causing RPAI members to not be able to carry out their services every day because they have to do other activities to meet their needs. The obstacles to the existence of the RPAI which were still not appreciated by the relevant parties certainly make the noble work of these members and groups not maximized.*

**Keywords:** *Group Communication, Solidarity, RPAI*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Komunikasi Kelompok dalam meningkatkan solidaritas antar anggota Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI) dan hambatan yang dialami dalam pelaksanaan pengawalan yang dilakukan anggota Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI) di Kota Medan. Subjek penelitian adalah Anggota RPAI dan masyarakat selaku pengguna jasa pengawalan dari relawan RPAI yang ada di Kota Medan. Teknik pengumpulan data melalui penelitian di lapangan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam dengan informan penelitian serta menggunakan kepustakaan atau dokumen yang mendukung penelitian. Pengolahan data menggunakan teknik pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil analisis deskriptif kualitatif penelitian menunjukkan pelaksanaan Komunikasi Kelompok RPAI dinilai dilakukan oleh kelompok. Ada 4 indikator yang digunakan antara lain solidaritas, intensitas dan frekuensi komunikasi, tindakan komunikatif, dan motivasi komunikasi dilakukan kelompok ini yang bertujuan dalam meningkatkan solidaritas anggota dalam menghasilkan pelayanan terbaik RPAI kepada

masyarakat. Hambatan dalam pelaksanaan pengawalan dialami oleh relawan, antara lain berasal dari masyarakat pengguna jalan yang masih memiliki budaya tidak perduli, arogan, dan kurang berempati, selain itu dukungan operasional yang berasal dari dana mandiri relawan, menyebabkan anggota RPAI tidak dapat melaksanakan pelayanannya setiap hari dikarenakan mereka harus melakukan aktifitas lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hambatan keberadaan RPAI yang masih belum diapresiasi oleh pihak terkait tentunya membuat karya mulia anggota dan kelompok ini belum bisa maksimal.

**Kata kunci : Komunikasi Kelompok, Solidaritas, RPAI.**

## 1. PENDAHULUAN

Seorang ahli komunikasi, menjelaskan pengertian komunikasi sebagai suatu konsep yang tidak mudah dipahami, bahkan dia merupakan jalan yang sangat misterius kearah terbentuknya union dari suatu community (Liliweri, 2017:31). Pengertian ini menjelaskan keluasan fungsi dan proses komunikasi yang menyebabkan terbentuknya sebuah komunitas atau kelompok masyarakat dari pelaksanaan komunikasi itu sendiri. Komunikasi mampu membentuk sebuah rasa kedekatan dari pribadi-pribadi yang mengalaminya sehingga menyatakan diri menjadi sebuah kelompok, group atau persatuan dari beberapa orang. Kedekatan tersebut membuat mereka membangun kebersamaan dalam konteks suatu kehidupan masyarakat, yang diharapkan dapat turut bertanggung jawab dalam membangun masyarakat dan lingkungan mereka untuk menjadi lebih baik dari kondisi sebelumnya.

Kehadiran sebuah kelompok tersebut, tentunya memiliki tujuan yang justru membutuhkan komunikasi yang berkualitas dalam menciptakan rasa kedekatan dan kerjasama yang menghasilkan kualitas kerja yang dibutuhkan dalam membina kelangsungan kelompok. Komunikasi niscaya menjadi sebuah kebutuhan mutlak tidak dapat dipungkiri bagi suatu komunitas. Dengan adanya komunikasi yang efektif dalam perjalanan sebuah komunitas, memungkinkan tujuan kelompok atau komunitas dapat berjalan dengan lancar dan berhasil mencapai tujuan yang ingin dicapai (goals). Begitu sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi

yang efektif dalam kelompok atau komunitas dapat menyebabkan kegagalan dalam melaksanakan tugas akibat komunikasi yang macet atau berantakan. Komunikasi kelompok yang efektif dengan kedekatan yang erat menjadi salah satu ukuran untuk keberhasilan mereka dalam melangsungkan kelompok

Kehidupan yang modern dan serba instan, memunculkan fenomena lahirnya beragam komunitas. Komunitas ini tercipta dan menjadi kelompok primer yakni suatu kelompok yang tercipta dari anggota-anggotanya yang berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati sehingga terbentuk sebuah komunitas atau asosiasi untuk melaksanakan kerja sama atau persamaan visi dan misi yang mereka miliki.

Komunikasi kelompok mereka perlukan untuk mengatasi kendala-kendala yang mereka alami dalam melaksanakan dan mencapai tujuan kelompok mereka sendiri. *Unity* atau komunitas merupakan kumpulan dari para anggotanya yang memiliki rasa saling memiliki, terikat diantara satu dan lainnya dan percaya bahwa kebutuhan para anggota akan terpenuhi selama para anggota berkomitmen untuk terus bersama-sama. Beragam komunitas yang lahir seperti Komunitas Ketoprak Dor, Komunitas Vespa, Komunitas atau Paguyuban Tari Serampang Dua Belas, Komunitas PUJAKESUMA, dan salah satunya adalah Komunitas RELAWAN PENGAWAL AMBULAN INDONESIA ( RPAI) DI Kota Medan.

Fenomena lahirnya komunitas ini, terlihat semakin berkembang semenjak hadirnya Pandemi Covid-19. Munculnya

fenomena korban berjatuh, membuat kebutuhan ambulance meningkat sebagai alat untuk membawa pasien ke rumah sakit yang dirujuk. Upaya pengawalan ambulan menjadi sebuah tujuan dari komunitas tertentu. Komunitas ini bertujuan agar ambulan tidak mendapat halangan atau rintangan yang berarti sehingga mengganggu bagi percepatan waktu membawa korban atau pasien sakit ke rumah sakit tujuan.

Upaya pengawalan yang dilakukan menjadi fenomena baru yang akhirnya mendapat dukungan dari masyarakat pengguna jalan untuk membiarkan ambulan dan petugas RPAI untuk lebih dahulu menggunakan jalan raya yang terkadang padat oleh kendaraan pengguna jalan raya. Tentu ini sangat berimplikasi terhadap adanya pergeseran orientasi dan preferensi jasa pelayanan yang sering justru menjadi sumber pemasukan atau jadi lahan pekerjaan bagi sebagian orang.

Jasa mengawal ambulance ini menjadi satu kegiatan yang terlihat rutin di jalan raya dan cukup mengundang perhatian masyarakat dalam kehadirannya di tengah hiruk pikuknya jalan raya sehari-harinya. Fenomena kehadiran mereka dianggap vital dalam membantu mobil-mobil ambulance yang sering terjebak dalam kemacetan lalu lintas kendaraan yang berada di jalan raya. Pandangan ini mampu mendorong semakin bertambahnya orang yang memberikan jasanya untuk pengawalan ambulan. Niat baik ini akhirnya mendorong mereka dan akhirnya berinisiatif mendirikan sebuah komunitas Relawan Pengawal Jasa Ambulan Relawan Indonesia (RPAI) salah satunya yang berada di Kota Medan.

Pengawalan ambulan tentunya membutuhkan kekompakan, harmonisasi, bahkan dan sinergitas yang solid dari kelompok atau tim pengawal ambulan. Mayoritas dalam kondisi yang tidak baik dan membutuhkan pertolongan segera. Perjuangan mereka yang berpacu melawan waktu, tentunya membutuhkan kekompakan tim yang berasal dari

solidaritas antar anggota. Kompetisi dengan waktu demi memberikan ruang kemudahan dan kenyamanan bagi pengendara ambulan dan percepatan waktu tiba di rumah sakit bagi para pasien yang dibawa di dalam ambulan tersebut. Keberhasilan yang juga didukung oleh kelengkapan prasarana atau perlengkapan yang dimiliki Komunitas RPAI dalam melakukan pelayanan jasa ini. Terdiri dari sirine, sepeda motor yang bisa melaju kencang, pengeras suara berikut perlengkapan mengendara (safety ride) seperti jaket tebal, helm, kaca mata, dan asesoris lainnya. Keberhasilan pengawalan tentunya membutuhkan keharmonisan dalam bekerjasama untuk mengawal ambulan yang menjadi tanggungjawab mereka. Harmoni yang diperoleh dari komunikasi yang terjalin sehingga membentuk hubungan yang dekat atau solidaritas yang terbina dari baiknya hubungan pribadi dan saling memahami fungsi dan tugas masing-masing tim. Komunikasi kelompok yang juga berasal dari efektifnya komunikasi antarpersonal antar tim dan menciptakan komunikasi kelompok yang solid dan teruji karena dekat dan akrab dan terbuka. Meskipun tidak dapat disangkal, keberhasilan pengawalan yang juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Seperti lama pengalaman yang telah dilalui, kemampuan mengendara, ketegasan dan keberanian personil atau kekompakan tim, bahkan didorong oleh rasa kemanusiaan dalam melaksanakan pelayanannya di tengah masyarakat, terutama bagi pasien yang sangat membutuhkan pertolongan segera tiba di rumah sakit.

Tekanan yang besar dalam pekerjaan dialami oleh pengawal ambulan ini. Pekerjaan yang berpacu dengan waktu, berhubungan dengan keselamatan nyawa pengawal itu sendiri, cemooh dari pengguna jalan lainnya, ketidakmauan pengendara lain untuk memberikan jalan ketika macet terjadi, kondisi pasien yang mulai memburuk, dan faktor lainnya yang

membuat relawan menghadapi tekanan besar dalam menuntaskan misinya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk melihat bagaimana komunikasi kelompok yang terjalin dalam meningkatkan solidaritas antar anggota (Studi Kasus Pada Komunitas Pengawal Ambulan Relawan Indonesia). Sehingga penulis kemudian mengambil judul terkait hal ini yang antara lain “ **Komunikasi Kelompok Dalam Menjalin Solidaritas Antar Anggota (Studi Kasus Pada Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia ( RPAI) di Kota Medan).**

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Defenisi komunikasi diartikan oleh berbagai ahli, salah satunya pengertian bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Penyampaian pikiran ini biasanya merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian dan lainnya yang timbul dari lubuk hati ( Effendy, 2019:84).

Dalam komunikasi juga terjadi proses pertukaran pesan baik secara proses komunikasi langsung maupun tidak langsung. Komunikasi memegang peran yang penting dalam proses pertukaran. Komunikasi dapat menginformasikan dan membuat konsumen potensial menyadari atas keberadaan produk yang ditawarkan. Komunikasi dapat berusaha membujuk konsumen saat ini dan konsumen potensial agar berhasrat masuk ke dalam hubungan pertukaran (Sutisna, (2017:265). Oleh (Bahfiarti, 2012:9) memaknai komunikasi sebagai sebuah proses yang memiliki rasa kebersamaan dalam memaknai suatu symbol dengan tujuan menciptakan hubungan kebersamaan, keakraban atau keintiman di antara pihak-pihak terlibat di dalam kelompok tersebut. yang melakukan

kegiatan komunikasi. Penulis dari pendapat para ahli mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan, baik terkait informasi, perasaan, aktualisasi diri atau memenuhi kebutuhan sosialnya salah satunya atau kebutuhan membentuk kelompok yang dimaknai mampu melalui symbol-simbol yang dipakai dalam mencapai tujuan yakni adanya rasa kebersamaan, keakraban atau keintiman di antara pihak yang melakukan komunikasi .

### **Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok adalah suatu studi tentang segala sesuatu yang terjadi pada saat individu-individu berinteraksi dalam kelompok kecil dan bukan deskripsi mengenai bagaimana seharusnya komunikasi terjadi, serta bukan pula sejumlah nasehat tentang cara-cara bagaimana yang harus ditempuh. Selanjutnya Curtis & Floyd, dan Winsor (2017:149) menjelaskan komunikasi kelompok terjadi ketika tiga orang atau lebih bertatap muka, biasanya di bawah pengarahan seorang pemimpin untuk mencapai tujuan atau sasaran bersama dan mempengaruhi satu sama lain.

### **Fungsi Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok memiliki fungsi, sebagaimana dijelaskan Bungin (2021:274), bahwa keberadaan suatu kelompok dalam masyarakat dicerminkan oleh adanya fungsi yang akan dilaksanakannya. Adapun fungsi-fungsi tersebut adalah,

- a. Fungsi hubungan sosial.  
Komunikasi kelompok berfungsi sebagai wadah menjalin hubungan sosial. Fungsi hubungan sosial dalam arti bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial dan melakukan aktivitas yang informal, santai, dan menghibur untuk membentuk rasa solidaritas di antara sesama anggota. Bungin (2021:274)
- b. Fungsi Pendidikan  
Komunikasi kelompok juga berfungsi sebagai pendidikan. Fungsi

pendidikan, karena dalam kelompok setiap anggota secara formal maupun informal dapat melakukan pertukaran pengetahuan ataupun informasi, tentu dapat menambah pengetahuan bagi anggota kelompok lainnya. Bungin (2021:274)

- c. Fungsi Persuasi  
Fungsi persuasi, seorang anggota kelompok berupaya mempersuasi anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat usaha-usaha persuasif dalam suatu kelompok, membawa resiko untuk tidak diterima oleh para anggota lainnya. Bungin (2021:274)
- d. Fungsi Problem Solving  
Komunikasi kelompok dapat berfungsi sebagai penyelesaian masalah (problem solving). Kelompok dicerminkan dengan kegiatan-kegiatannya untuk memecahkan persoalan dan membuat keputusan-keputusan. Seringkali seseorang tidak mampu memecahkan masalahnya sendiri, karena itu ia menggunakan kelompok sebagai sarana memecahkan masalahnya. Di sinilah dipahami bahwa komunikasi kelompok dapat berfungsi. Bungin (2021:274)

#### **Indikator Komunikasi Kelompok**

Berdasarkan Jalaluddin Rakhmat dalam Bukunya "Psikologi Komunikasi" (2017:39) ada 4 (empat) indikator komunikasi kelompok yaitu:

- 1) Solidaritas, yaitu integritas kekompakan dan rasa memiliki dalam kelompok yang diindikasikan. Faktor-faktor rasa hormat, empati, didengar, kejelasan dan rendah hati;
- 2) Intensitas dan frekuensi komunikasi, yaitu banyaknya proses komunikasi yang berlangsung dalam kurun waktu tertentu;
- 3) Tindakan komunikatif yakni tindakan yang dilakukan oleh partisipan komunikasi dalam

kelompok untuk mencapai tujuan bersama;

- 4) Motivasi komunikasi yaitu motivasi melakukan komunikasi, terutama untuk meningkatkan kinerja.

#### **2.5 Teori Struktur Fungsional oleh Talcot Parsons**

Teori ini disampaikan oleh beberapa ahli, antara lain Durkheim, Talcots Person, Robert K Merton, dan lainnya yang memandang pendekatan struktur fungsional komunikasi kelompok menitikberatkan pada hasil atau keluaran dari perilaku kelompok dan struktur kelompok. Pendekatan struktur fungsional memandang komunikasi sebagai alat bagi anggota kelompok untuk mengatasi masalah dan membuat keputusan. Komunikasi membantu anggota kelompok dengan mempromosikan penilaian-penilaian rasional dan pemikiran kritis guna mencegah anggota kelompok melakukan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan mengatasi masalah yang dihadapi. Emile Durkheim sangat menginginkan jika masyarakat modern mengurangi sifat individualismenya. Jika tugas-tugas yang dimiliki dapat diselesaikan secara bersama-sama, maka solidaritas sosial akan muncul dan kehidupan masyarakat menjadi lebih harmonis dan teratur.

Teori struktur fungsional Talcott Parsons bukan hanya melalui tindakan sosial, tetapi beliau juga mengungkapkan empat syarat agar fungsional dalam sebuah sistem sosial dapat berjalan dengan baik, yaitu: *Adaptation, Goal Attainment, Integration, Laten Pattern Maintenance*

#### **Solidaritas Kelompok**

Solidaritas terbentuk dari adanya kesadaran yang tinggi dalam hubungan antar individu dalam kelompok yang didasarkan adanya perasaan atau kepercayaan yang terbentuk dan diperkuat oleh pengalaman emosional bersama. Rasa solidaritas erat kaitannya dengan harga diri seseorang maupun harga diri kelompok rasa solidaritas yang tumbuh di dalam diri manusia untuk kelangsungan hubungannya

dengan orang lain maupun kelompoknya dapat menjadikan rasa persatuan yang dimiliki menjadi lebih kuat dan mantap. Indikator terjalannya solidaritas yang dimaksud dalam penelitian,

- a. Adanya kesatuan di antara anggota
- b. Persahabatan
- c. Rasa saling percaya yang muncul akibat tanggung jawab bersama
- d. Kepentingan bersama diantara para anggotanya
- e. Bertanggungjawab dan memperhatikan sesamanya

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Di mana penelitian kualitatif dalam melihat hubungan antar variable pada objek yang diteliti lebih bersifat interaktif yaitu saling mempengaruhi (Sugiono, 2018 : 11). Bogdan dan Taylor (Maleong, 2017:5) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang diamati dalam penelitian.

#### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang akan diteliti dalam penelitian yang dilakukan. Subjek penelitian lebih mengacu pada informan yang menjadi sumber data penelitian. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Anggota Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI) seperti Ketua RPAI (Key informan), Anggota Komunitas RPAI (sebagai Informan Utama), dan bisa melebar kepada pengguna jasa Komunitas RPAI (sebagai Informan tambahan) seperti masyarakat (Informan Tambahan).

#### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Kota Medan

khususnya di kantor Komunitas RPAI dan bisa meluas ke tempat-tempat di mana Anggota RPAI bekerja melaksanakan tugasnya. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama Bulan Juni - Juli 2022.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **Sejarah Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI)**

RPAI muncul sebagai fenomena di tengah jalan raya ketika munculnya relawan yang sedang mengawal ambulan. Pengawalan ini menjadi pemandangan yang sangat sering disaksikan di jalan raya. Terkadang jadi sebuah pemandangan yang miris, ketika lalu lintas kendaraan padat, dan kemacetan berlangsung, ambulan tidak bisa melewati kemacetan akibat kurang peduli pengguna jalan dengan sirene ambulan yang menyayat. Keprihatinan ini kemudian menimbulkan ketertarikan dan kepedulian sejumlah pemuda untuk kemudian membentuk atau mendirikan komunitas pengawal ambulan yang disebut RPAI. Saat ini RPAI sudah menjalin kemitraan dengan 58 unit rumah sakit di Medan. Bahkan beberapa rumah sakit di luar kota sudah dijadikan bermitra dengan komunitas ini. Tercatat, kemitraan mereka bahkan sudah menggandeng beberapa rumah sakit di daerah, seperti RSUD Langsa, Vita Insani Siantar, RS Nurul Hasana Kutacane, RS Permata Madina Sibuhuan, Palas, dan lainnya. Rutinitas mengawal ambulan mereka hadapi, dan di balik itu semua ada hal yang didapatkan yakni perasaan bahagia, karena bisa menolong pesakitan tiba di rumah sakit tanpa ada hambatan lintasan ambulan. Perasaan bahagia yang menjadi obat penebus rasa lelah dan tentu saja membanggakan mereka.

Semboyan “Waktu itu adalah nyawa keluarga kami,” merupakan motto yang menjadi dorongan kuat bagi anggota RPAI dalam melaksanakan tugas mulia tak berbayar mereka.

## **Komunikasi Kelompok Dalam Menjalin Solidaritas Antar Anggota (Studi Kasus Pada Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI))**

Solidaritas dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, karena agar kelompok ini dapat menjalin kerja sama yang baik diantara anggota, baik sebelum, sedang, dan sesudah melaksanakan pengawalan ambulan. Solidaritas yang membuat kelompok RPAI tetap bisa bertahan dan eksis dalam memberikan pelayannya. Solidaritas kelompok tentunya tidak dapat terjadi tanpa penggunaan komunikasi di dalam kelompok ini. Kegiatan komunikasi di dalam kelompok merupakan proses munculnya pemahaman, saling pengertian dan kemampuan mengikuti ritme kerja yang terkadang berpacu melawan waktu. Wawancara dilakukan berdasarkan Indikator Komunikasi Kelompok yang diberikan oleh Jalaluddin Rakhmat (2017:39) yang terdiri dari 4 (empat) indikator komunikasi kelompok yaitu adanya :

**a. Solidaritas, yaitu integritas kekompakan dan rasa memiliki dalam kelompok yang diindikasikan. Faktor-faktor rasa hormat, empati, didengar, kejelasan dan rendah hati.**

Persamaan diantara sesama anggota banyak membentuk solidaritas antar sesama anggota dalam group atau kelompok. Kekompakan atau rasa memiliki yang dimiliki oleh sesama tim dalam kelompok ini. Solidaritas yang dibutuhkan ketika ritme pekerjaan penuh ketegangan dan resiko. Berdasarkan wawancara dengan informan diakui bahwa dalam melaksanakan tugas menjadi relawan ini sangat melibatkan kekompakan tim atau solidnya tim agar tugas mulia ini dapat dituntaskan dengan baik. Hal ini diakui oleh informan dari hasil wawancara di bawah ini:

“Iya.. Saya rasakan keberadaan saya di tim termasuk ketika dalam melaksanakan tugas dihargai dalam kelompok. Sebab

dalam pengawalan ini bukan hasil kerja individu, melainkan merupakan kerja tim atau kerjasama dari semua tim yang bertugas, bukan karena kehebatan seorang saja maka pengawalan bisa berhasil” Wawancara dengan anggota RPAI Petugas/Anggota Organisasi (Ijri, 25 Tahun)

Dari hasil wawancara, ditemukan adanya faktor rendah hati atau ketulusan yang dominan dalam memberikan jasa pengawalan kepada yang sedang membutuhkan. Relawan melakukan tugas pengawalan tanpa mengharapkan bayaran tertentu, di mana tim relawan melaksanakan tugas semata dorongan sebagai bagian anggota masyarakat yang membantu pihak-pihak yang sedang kesusahan agar cepat mendapat pertolongan guna menyelamatkan jiwa manusia.

**b. Intensitas dan frekuensi komunikasi, yaitu banyaknya proses komunikasi yang berlangsung dalam kurun waktu tertentu.**

Sebagai indikator kedua ini, kelompok RPAI dalam melaksanakan tugas sebagai satu tim atau sesama anggota relawan komunitas relawan ini melakukan intensitas pertemuan atau frekuensi komunikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas sebagai relawan.

“Iya.. saya rutin berkoordinasi ke anggota yang lain. Karena kita kan memiliki aktifitas lain seperti Driver Ojol, Tukang Bengkel, Editor, Wirausaha, sedangkan pengawalan belum tentu ada setiap hari..jadi komunikasi yang rutin inilah yang membuat kita bisa cepat berkoordinasi satu dengan tim yang lain jika ada kebutuhan yang kita ketahui dari Whatsapss yang kita umumkan di online” Wawancara dengan Cholil (27 Tahun )

**c. Tindakan Komunikatif yakni tindakan yang dilakukan oleh partisipan komunikasi dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama;**

Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI) tentunya melakukan sejumlah tindakan komunikatif yang dilakukan agar adanya kesamaan makna dan saling pengertian terhadap situasi di jalan ketika tim ketika melakukan pengawalan atau bertugas.

“Kita selalu berkordinasi dan mengatur format tim yang bertugas. Selain itu, kami sewaktu bertugas ada menggunakan kode atau isyarat yakni menggunakan jari dan tangan, selebihnya kita ada menggunakan alat kerja lainnya yang dipakai waktu personil kita mengawal ambulan. Seperti menggunakan sirine, tongkat berlampu, jaket, sarung tangan dan sepatu untuk melakukan pengawalan di jalan terlihat arah komando selebihnya agar *safety ridding* ketika melaju di jalanan..” Wawancara dengan Informan Anggota RPAI (Tambunan, 32 Tahun)

**d. Motivasi komunikasi yaitu motivasi melakukan komunikasi, terutama untuk meningkatkan kinerja.**

Terkait motivasi komunikasi yang bertujuan melakukan penyegaran pelayanan dan peningkatan kinerja tim ke depannya. Motivasi komunikasi dilakukan masih secara non formal dan tidak ada waktu tertentu yang telah ditetapkan untuk dilakukan.

Jiwa sosial atau kepedulian yang tinggi ini juga, terkadang malah menyebabkan muncul rasa bersalah dalam jiwa anggota RPAI terhadap kegagalan pelayanan yang diberikan, meskipun bukan disebabkan kesalahan penanganan pengawalan atau akibat adanya hambatan dalam komunikasi kelompok tersebut.

“Kami pernah gagal untuk membantu ambulan dikarenakan macet total yang diakibatkan ada kecelakaan di jalan yg membuat ambulan yang kita kawal tidak bisa lewat sehingga pasien meninggal di dalam ambulan dan disitu saya sendiri sempat tidak percaya diri tetapi teman satu team tetap memberikan dukungan dan motivasi sehingga saya semangat lagi

untuk melakukan pengawalan”. Wawancara dengan Ketua Tim (Kholil, 27 Tahun)

Berkat adanya motivasi dari komunikasi yang dilakukan dalam kelompok RPAI, stress dan penurunan kepercayaan diri dapat diatasi dan kembali pulih untuk melanjutkan tugas berikutnya.

**4.3. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan keberhasilan pengawalan yang dilakukan anggota Relawan Pengawal Ambulan Indonesia di Kota Medan**

Berbagai tantangan dan hambatan dialami oleh tim relawan pengawal ambulan Indonesia (RPAI) di Medan. Sesuai dengan penjelasan informan di lapangan,

“Hambatan terbesar kami atau yang paling banyak ditemui adalah sikap tidak peduli masyarakat pengguna jalan. “Kita sudah beritahu ada ambulans di belakang mau lewat, tapi mereka tetap berkeras tidak berusaha menepi.” Wawancara dengan Anggota RPAI (Tambunan, 32 Tahun)

Sebagai relawan, upaya pengawalan tentunya dilakukan bukan dimotivasi oleh faktor ekonomi, melainkan tingginya rasa sosial sebagai bagian dari anggota masyarakat yang ingin membantu sesama manusia. Hambatan yang sering dialami oleh relawan juga adalah terkait biaya operasional yang berasal dari mereka sendiri plus dengan ucapan terima kasih dari keluarga korban yang bersimpati dengan memberikan uang minum sekedarnya tanpa pernah dipatok oleh tim relawan. Hal ini dilakukan karena pelayanan yang diberikan bersifat sosial. Hambatan lainnya yang dirasakan Relawan dalam melaksanakan pelayanannya, mereka tidak bisa rutin melaksanakan pengawalan karena mereka juga memiliki aktifitas lain dalam mendukung kehidupan sehari-harinya.

“Tentu, kita tidak selalu bisa mengawal.. karena kita juga ada kegiatan lain dan ini sebagai sampingan. Dan biaya operasional semisalnya untuk uang beli bensin sepeda



motor, servis sepeda motor yang dipakai untuk kegiatan mengawal ambulan itu dari uang sendiri ataupun dari ketua kami”.(Ijri, 25 Tahun).

Pengguna jasa relawan yang sering mereka kawal adalah Pengemudi Ambulan yang kerap mendapat bantuan dalam melaksanakan tugas membawa pasien yang ingin diantarkan untuk mendapatkan pertolongan segera di rumah sakit yang dituju.

“Saya sebagai pengemudi ambulan sangat bersyukur dan berterimakasih kepada RPAI maupun relawan ambulan lainnya yang telah membantu kami dalam melakukan pengawalan kepada seluruh pengemudi ambulan khususnya di Kota Medan. Mereka membantu kami tanpa meminta ke pihak keluarga ataupun ke pihak rumah sakit karena mereka membantu dengan ikhlas. Wawancara dengan pengemudi ambulan (Dani Kurniawan, 28 Tahun ).

Sikap mulia dan terpuji, terbukti dapat dilakukn oleh komunitas ini dan mendapat apresiasi yang positif dari masyarakat selaku pengguna jasa mereka.

### **Pembahasan**

Sebagai makhluk sosial, manusia tentunya melakukan komunikasi, dan akhirnya menyebabkan terjadinya hubungan antar individu yang didorong beragam faktor dan salah satunya faktor kebutuhan akan jasa. Seperti yang dijelaskan lebih tegas dan dalam oleh Soemanagara (2016:45) komunikasi merupakan alat bagi manusia bertahan hidup. Hal ini sesuai dengan komunikasi kelompok yang dilakukan oleh Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia (RPAI) yang menyatakan komunikasi kelompoknya demi mendukung keselamatan nyawa dari pasien-pasien yang membutuhkan pertolongan segera untuk dirawat bahkan diselamatkan nyawanya oleh tim medis di rumah sakit. Komunikasi dibutuhkan dalam proses pertukaran pesan diantara pemilik jasa dan pengguna jasa. Informasi informan juga diperoleh data bahwa RPAI menggunakan

komunikasi kelompok untuk menginformasikan dan membuat konsumen potensial menyadari atas keberadaan produk yang ditawarkan RPAI. Sesuai dengan teori yang disebutkan Sutisna (2017:265) bahwa komunikasi dapat membujuk konsumen saat ini dan konsumen potensial agar berhasrat masuk ke dalam hubungan pertukaran. Pertukaran pesan antara RPAI dengan pihak terkait. Hasil penelitian yang dilakukan juga menunjukkan bahwa RPAI melakukan komunikasi kelompok agar ada rasa solidaritas, kebersamaan dan sepenanggungan sehingga bisa menjadi tim yang bersinergi dalam proses pengawalan yang mereka lakukan.

RPAI ini dibentuk sebagai kelompok atau gabungan beberapa orang yang memiliki kesamaan keinginan yang didasari adanya niat untuk melakukan tujuan mulia yakni membantu orang yang sedang berjuang agar dapat segera mendapat pertolongan. Kelompok yang akhirnya membentuk sebuah identitas dan melakukan kerjasama dan tentunya memiliki ketergantungan satu dengan yang lainnya ( Sarwono, 2017:215). Kelompok RPAI dari hasil wawancara dengan informan dinilai memiliki ikatan Solidaritas Mekanik, sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Durkheim yang memberikan kesimpulan bahwa pembagian tugas memiliki karakter moral yang penting. Ikatan moral yang dapat menciptakan solidaritas antara dua orang atau lebih di suatu masyarakat. Dengan kata lain, pembagian tugas merupakan sumber dari solidaritas mekanik. Ikatan moral terlihat menjadi salah satu ikatan yang mempersatukan anggota RPAI sehingga membentuk kelompok sosial ini.. Ikatan ini juga memungkinkan setiap anggota membentuk formasi/ struktur agar mempermudah merela melaksanakan misi pengawalannya, agar dapat membantu masyarakat yang sedang kesusahan atau sedang berjuang untuk nyawa mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, RPAI melakukan komunikasi kelompok yang

bertujuan mencapai sasaran bersama. Sesuai teori Curtis & Floyd, dan Winsor (2015:149) menjelaskan komunikasi kelompok terjadi ketika tiga orang atau lebih bertatap muka, biasanya di bawah pengarahan seorang pemimpin untuk mencapai tujuan atau sasaran bersama dan mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi kelompok RPAI dilakukan melalui tatap muka karena komunikator dan komunikan berada dalam situasi saling berhadapan dan saling melihat. Komunikasi kelompok lainnya tidak hanya dilakukan dengan sejumlah individu di komunitas RPAI, melainkan juga dengan pihak terkait lainnya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pengawalan ambulan. Komunikasi kelompok yang dilakukan juga bertujuan memberi dampak pada pihak terkait lainnya, dan juga agar keberadaan RPAI diakui oleh masyarakat sehingga pengakuan ini mempermudah mereka dalam melaksanakan tujuan mulia yakni mengawal ambulan di jalan raya.

Indikator komunikasi kelompok oleh Jalaluddin Rakhmat (2017:39) yang menyebutkan 4 (empat) indikator yaitu:

- 1) Solidaritas, anggota RPAI dari hasil wawancara dengan informan di lapangan menunjukkan solidaritas kelompok sangat diperlukan dalam mengawal ambulan sehingga selamat dan cepat sampai di tujuan, tentunya didukung adanya kekompakan, merasa setara, dihargai dan juga faktor rendah hati anggota atau tidak arogan melaksanakan tugas.
- 2) Intensitas dan frekuensi komunikasi, yaitu para anggota saling aktif berkordinasi sehingga saling *back-up* dapat dilaksanakan.
- 3) Tindakan komunikatif yakni tindakan yang dilakukan oleh partisipan komunikasi dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama, memberi arahan, saling berkordinasi dengan memberi tanda dan menggunakan lambang-lambang seperti gerakan tangan, lampu, sirine, dan lainnya menunjukkan

anggota RPAI melakukan tindakan komunikatif kepada tim dan pengguna jalan.

- 4) Motivasi komunikasi yaitu motivasi melakukan komunikasi, terutama untuk meningkatkan kinerja. Hal ini dilakukan oleh sesama anggota ketika ada waktu luang sehingga bisa lebih dekat, mengeluarkan uneg-uneg, saling memotivasi dan menguatkan.

## 5. SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian di lapangan, adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan Komunikasi Kelompok RPAI dalam menciptakan terjalinnya solidaritas antar anggota di Komunitas Relawan Pengawal Ambulan Indonesia di Kota Medan dinilai dari 4 (empat) indikator yang dipakai, terlihat dilakukan dengan baik oleh komunitas RPAI antara lain adanya Solidaritas, Intensitas dan frekuensi komunikasi, Tindakan komunikatif, dan adanya pemberian Motivasi Komunikasi.
- b. Hambatan terbesar RPAI dalam melaksanakan pengawalan Ambulan di Kota Medan berasal dari masyarakat yang masih memiliki budaya tidak peduli, arogan, dan kurang berempati, selain itu dukungan operasional yang berasal dari dana mandiri, menyebabkan anggota RPAI tidak dapat melaksanakan pelayanannya setiap hari dikarenakan mereka harus melakukan aktifitas lain dalam memenuhi kebutuhan hidupnya..

## Saran

- a. Pelaksanaan Komunikasi Kelompok di dalam Komunitas RPAI ini masih sangat perlu ditingkatkan, agar setiap anggota dari komunitas ini semakin solid dalam menghasilkan karya mulia dan menjadi pelayanan yang berharga di mata masyarakat atau pengguna jasa. Melakukan kordinasi

dan komunikasi ke berbagai pihak merupakan upaya yang sangat mendukung bagi terbentuknya eksistensi RPAI di mata masyarakat.

- b. Hambatan yang dialami dalam melaksanakan pengawalan ambulan sebaiknya menjadi momen bagi pengurus dan anggota RPAI untuk mengupayakan teknik pengawalan yang lebih baik dan efisien, terkait dana mandiri anggota yang diberikan dalam membiayai operasional, sebaiknya dilakukan solusi untuk mencari penyantun dana yang mendukung pelaksanaan komunitas RPAI ini dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, upaya-upaya komunikasi kelompok yang dilakukan relawan kepada beberapa pihak yang berwenang atau pemerintah diharapkan tetap dilakukan untuk membangun elektabilitas RPAI di masyarakat secara luas.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Bungin, Burhan. 2021. *Sosiologi Komunikasi (Teori Paradigma dan Diskursus Teknologi di Masyarakat)*. Jakarta. Kencana Prenada Media Grup.
- Bahfiarti, Tuti. 2017. *Dasar-Dasar Teori Komunikasi*. Makasar. Universitas Makasar.
- Curtis, Dan B., Floyd, James J., Winsor, Jerry L. 2015. *Komunikasi Bisnis Dan Profesional*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Doyle, Paul Johnson. 2019. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Effendy, Onong Uchjana. 2019. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 2016. *Dinamika Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Goldberg & Larson. 2018. *Komunikasi Kelompok Proses Diskusi dan Penerapannya*, Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Haryanto, Sindung. 2016. *Sosiologi Agama : Dari Klasik hingga Postmodern*. Jakarta : Ar-Ruzz Media
- Liliweri, Alo. 2017. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta. Grasindo
- Rakhmat, Jalaluddin. 2019. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Maleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Masyhuri dan Zainuddin M. 2018. *Metodelogi Penelitian : Pendekatan Praktis Dan Aplikasi*. Bangung . Refika Aditama.
- Mulyana, Deddy. 2018. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Putriana, Angelia. 2021. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta. Kita Menulis.
- Ritzer, George. 2014. *Teori Sosiologi: dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Postmodern*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Sarlito W . 2017. *Psikologi Sosial*. Jakarta. Salemba Humanika
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. ALFABETA. Bandung.
- Soekanto, Soerjono. 2017. *Sosiologi Suara Pengantar*. Bandung: Raja Grafindo
- Persada.
- Soemanagara, Dermawan. 2016. *Marketing Communication, Taktik dan Strategi*. Jakarta. PT. Buana Ilmu Populer (Gramedia).
- Sutisna, SE, MT. 2017. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdikarya

### Internet

- Gramedia Blog. 2022. Pengertian Teori Struktural Fungsional Menurut

Beberapa Ahli.

<https://www.gamedia.com/literasi/teori-struktural-fungsional/>

diunggah 3 Juni 2022

Soedijati, E.K. 2005. Solidaritas dan Masalah Sosial Kelompok Waria. Laporan Penelitian (tidak diterbitkan). Bandung : STIE Bandung. Diunggah tanggal 1 Juni 2022

Saleh, Dr. Ir. Amiruddin. 2011 . Dinamika Kelompok. Modul I. LUHT. 4329-MI-  
<http://repository.ut.ac.id/4463/1/LUHT4329-M1.pdf> . Diunggah 2 Juni 2022.