STRATEGI KOMUNIKASI PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA BANDUNG DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PENDONOR DARAH

Meutia Eliza

Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur 112-116, Bandung, 40132, Indonesia
Skripsi, Palang Merah Indonesia, Jl. Aceh No 79, Bandung, 40114, Indonesia

E-mail:
Mutinyaa20@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the Communications Strategy of Red Cross Indonesia in Bandung In Maintaining Blood Donors' Loyalty. To answer the communication strategy, the researcher used five subfocus including planning, activities, objectives, message, and media.

The approach of this study is qualitative and descriptive method. The informant of this study is the staff of the division of recruitment and the preservation of donor as well as three blood donors were selected using purposive sampling technique. Most of the data were collected through non-participant observation, deep interviews, literature, documentation, Internet searching and supported by the literature review. The data analysis technique used is data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions and evaluation.

These results indicate that the plans made by the Indonesian Red Cross covers budgeting and program selection. Activities include fun walk, meet the KDD, and give a reward. The purpose of this activity is to maintain the loyalty of blood donors. The forms of messaging used are persuasive and informative. Media used include posters, pamphlets, billboards, and PMI Bandung magazines.

The conclusion of this study is that The Communication Strategy of Indonesia Red Cross in Bandung in Maintaining Blood Donors' Loyalty already runs well eventhough not optimal in the use of media.

The suggestions of this study to Indonesian Red Cross for giving more attention to the media being used, it will be better if the media used propagated by using Radio and TV.

Keyword: Communication Strategy, Indonesian Red Cross, PMI, Loyalty, Reward.

Abstrak

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah. untuk menjawab strategi komunikasi tersebut peneliti menggunakan lima subfokus yaitu perencanaan, kegiatan, tujuan, pesan, dan media.

Pendekatan dari penelitian ini adalah kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Informan dari penelitian ini adalah staff dari divisi rekrutmen dan pelestarian donor serta tiga pendonor darah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling.* Sebagian besar data dikumpulkan melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, literature, dokumentasi, *internet searching* dan didukung oleh studi pustaka. Adapun teknik analisa data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa perencanaan yang dibuat oleh Palang Merah Indonesia meliputi *budgeting* dan pemilihan program. Kegiatan yang dilakukan meliputi Jalan sehat,

Pertemuan KDD, Penganugrahan tanda kehormatan. Tujuan dari kegiatn ini adalah untuk mempertahankan loyalitas pendonor darah. Bentuk pesan yang digunakan adalah persuasif dan informatif. Media yang digunakan meliputi poster, pamflet, baliho, dan juga majalah PMI Kota Bandung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah sudah berjalan dengan baik walaupun belum maksimal dalam penggunaan media.

Saran penelitian ini untuk Palang Merah Indonesia agar lebih memperhatikan media yang digunakan, akan lebih baik jika media yang digunakan diperbanyak dengan menggunakan media radio dan TV.

Keyword: Strategi Komunikasi, Palang Merah Indonesia, PMI, Loyalitas, *Reward.*

1. Pendahuluan

1.1 Kerangka Pemikiran

Strategi dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan untuk memenuhi tahap-tahap yang akan dilakukan perusahaan yang lebih terarah demi mencapai hasil yang diinginkan oleh perusahaan. Suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan di jalankan, guna mencapai tujuan. Strategi sering digunakan oleh organisasi-organisasi dalam mencapai tujuannya.

Strategi komunikasi sering dilakukan perusahaan dalam mencapai tahapan penyampaian pesan melalui kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh sekumpulan orang yang terikat dengan aturan-aturan tegas yang telah terkoordinir secara sistematis dalam sebuah wadah (organisasi) secara struktur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Salah satu strategi komunikasi yang banyak digunakan oleh perusahaan untuk mempertahankan konsumennya adalah dengan cara memberikan *reward*. Dengan adanya *reward* sebuah perusahaan dapat mempertahankan loyalitas dari konsumennya, dan perusahaan pun dapat berkomunikasi langsung dengan para konsumen.

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah sebuah organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. Dengan slogan "Setetes Darah Anda, Nyawa Bagi Semua".

Di Indonesia seharusnya mempunyai stok darah 4,5 juta sampai 4,8 juta kantong darah per tahun, sedangkan Palang Merah Indonesia (PMI) baru bisa mencukupi sekitar 2 juta kantong darah, yang 64 persenya diolah menjadi komponen darah sebanyak 3 juta komponen darah yang mampu memenuhi 70 persen dari kebutuhan darah penduduk Indonesia di 520 Kota/Kabupaten.

Banyaknya DDS (Donor Darah Sukarela) yang rutin donor darah, dapat memenuhi kebutuhan darah setiap hari. Hal ini tentu sangat menguntungkan pasien yang membutuhkan darah.

Sayangnya, saat ini jumlah DDS masih belum banyak atau baru 2-3% saja secara keseluruhan. Padahal ideal yang diharapka oleh PMI bahwa jumlah DDS itu minimal 4% dari jumlah penduduk suatu daerah. Sehingga sangat penting bagi siapapun dapat menjadi DDS untuk membantu sesama mendapatkan darah yang dibutuhkan. (*http://www.pmi.or.id/index.php/kapasitas/sukarelawan/donor-darah-sukarela.html*)

Sebagai bentuk apresiasi kepada para pendonor, PMI dan Pemerintah memberikan piagam penghargaan kepada para DDS yang telah menyumbangkan darahnya sebanyak 15 kali, 30 kali, 50 kali, 75 kali, dan 100 kali. Donor darah sukarela 100 kali mendapatkan penghargaan Satyalancana Kebaktian Sosial yang diberikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia (RI).

Berdasarkan latar belakang masalah yan dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah (Studi Deksriptif Mengenai Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Melalui Program Pemberian Reward Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan dalam pertanyaan makro dan mikro sebagai berikut:

1.2.1 Pertanyaan Makro

Peneliti merumuskan pertanyaan makro dalam penelitian ini sebagai berikut:

"Bagaimana Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?"

1.2.2 Pertanyaan Mikro

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan Mikro yang akan diteliti mengacu pada program dari strategi promosi yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana **Perencanaan** Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?
2. Bagaimana **Kegiatan** yang dilakukan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?
3. Bagaimana **Tujuan** yang diharapkan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?
4. Bagaimana **Pesan** yang di sampaikan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?
5. Bagaimana **Media** yang digunakan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang bagaimana Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia (PMI) Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah. Yang akan dikaji secara mendalam melalui analisis kualitatif deskriptif.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuan yang jelas dan tearah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui **Perencanaan** Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah
2. Untuk mengetahui **Kegiatan** yang dilakukan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah
3. Untuk mengetahui **Tujuan** yang diharapkan Palang Merah

Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

4. Untuk mengetahui **Pesan** yang di sampaikan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah
5. Untuk mengetahui **Media** yang digunakan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan ilmu pengetahuan secara teoritis sehingga mempu menunjang pengembangan Ilmu Komunikasi secara umum dan khususnya mengenai Strategi Komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi pengalaman bagi penulis untuk membuat karya ilmiah lainnya serta untuk menambah wawasan dan sebagai sarana menyumbang ilmu pengetahuan khususnya strategi komunikasi.

b) Bagi Akademik

Penelitian diharapkan berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai literatur terutama bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang dan kajian yang sama.

c) Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi organisasi agar dapat meningkatkan mutu organisasi guna mencapai tujuan organisasi yang lebih maksimal.

2. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Tinjuan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka ini, peneliti akan mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, dengan demikian maka peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, dan pembanding dalam memberi gambaran awal mengenai kajian permasalahan dalam penelitian ini.

1) Andini Rizky wijanarko, Universitas Padjajaran, 2013, judul skripsi "Strategi Komunikasi Program Special Event Sebagai Sarana Untuk Memperkuat *Internal Engagement*". Penelitianm menunjukkan bentuk program special event ini seperti Corporate Day, Values Day, Perayaan Hari Kartini serta Safari Ramadhan.
2) Indah Prayodya Sihombing, Universitas Padjajaran, 2014, judul skripsi "Strategi Komunikasi *Comic* Dalam Mendapatkan Apresiasi Penonton". Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi *comic* untuk mendapatkan apresiasi penonton di komunitas stand up indo Bandung terdiri dari kegiatan perencanaan (*planning*), sharing comic, open mic, pelaksanaan dan tahap evaluasi (*Evaluation*).
3) Adinda Julian Shandyka, UNIKOM, 2015, judul skripsi "Konstruksi Makna Loyalitas Bagi Anggota

Biasa Perhimpunan Mahasiswa Bandung". Penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai sosial dari loyalitas bagi Anggota Biasa Perhimpunan Mahasiswa Bandung yang terdapat adalah tentang ke-leadership-an dan nilai kekeluargaan yang sangat erat.

2.1.2 Tinjauan Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Everett M. Rogers seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa:

> "Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka."

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid (1981) sehingga melahirka suatu definisi baru yang menyatakan bahwa:

> "komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam"

2.1.2.2 Tinjauan Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Komunukasi organisasi terjadi kapanpun setidak-tidaknya satu orang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu pertunjukan.

2.1.2.3 Tinjauan Strategi Komunikasi

Strategi menghasilkan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi. Dalam menangani masalah komunikasi, para perencana diharapkan pada sejumlah persoalan, terutama dalam kaitannya dengan strategi penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Rogers (1982) dikutip dalam buku Perencanaan dan Strategi Komunikasi (Cangara, 2014) bahwa pengertian strategi merupakan suatu komunikasi sebagai rancangan yang bertujuan untuk mengubah tingkah laku manusia melalui transfer ide-ide baru.

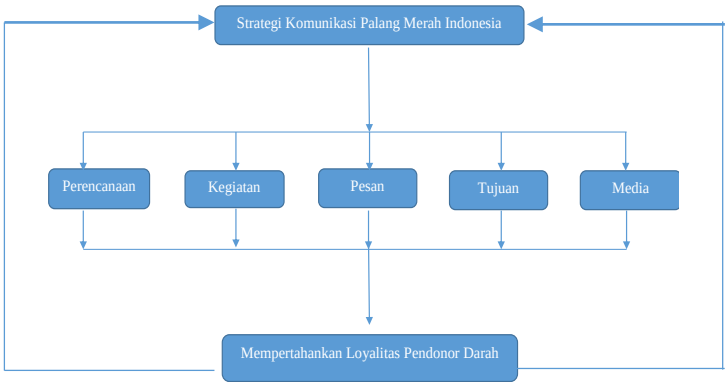
2.1.2.4 Tinjauan Loyalitas

Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan, maka pengukuran yang terkait dengan pembelian ulang ialah Loyalitas Pelanggan (*Customers Loyalty*). Dimasa lalu, upaya untuk memperolah kepuasan pelanggan telah berhasil mempengatuhi sikap pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk/jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi. Namun tidak hanya membelli jasa dan jasa saja tapi juga mempunyai komitmen serta sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/jasa tersebut.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Alur Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti 2016

3. Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut David Wiliam (1995) menjelaskan bahwa, "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dan menggunakan metode alamiah, serta dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah".

Deskriptif merupakan mengumpulkan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dengan demikian, laporan dari penelitian akan berupa kutipan-kutipaan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *video tape*, dokumen pribadi, catatan ataupun memo serta dokumen resmi lainnya.

3.2 Informan Penelitian

Table 3.1
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan/Pekerjaan	Waktu Wawancara
1	Ade	Staff Rekrutmen dan Pelestarian Donor	31 – May – 2016

Table 3.2
Data Informan Pendukung

No	Nama	Jabatan/ Pekerjaan	Waktu Wawancara
1	Edi Yana	Aktivis	4 – Juni – 2016
2	Dika	Entrepreneur	2 – Juni - 2016
3	Asep Yuyun	Wiraswasta	25 – Juni – 2016

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

3.3.1 Studi Pustaka

a) Literatur

Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

b) *Internet searching*

Internet searching merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi yang berupa alat / mesin pencari di internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia didalamnya. *Internet searching* sangat memudahkan dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu file / data dimana kecepatan, kelengkapan dan

ketersediaan data dari berbagai tahun tersedia.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan merupakan pengumpulan data secara langsung ke lapangan denganmempergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a) Wawancara Mendalam (*Dept Inteview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

b) Observasi Non Partisipan

Observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (*partisipatif*) ataupun non partisipatif. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis observasi non partisipan yang mana peneliti tidak ikut didalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat saja. Peneliti bertindak hanya sebagai penonton saja tanpa harus ikut terjun langsung ke dalam lapangan

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya (Arikunto, 2005: 158).

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa teknik pengujian. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Terdapat empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confimability*).

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck.* Tetapi peneliti hanya memilih beberapa saja sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian yang dilakukan, yaitu Triangulasi Data dan Diskusi Teman sejawat. Yang dapat dilihat sebagai berikut:

a) Triangulasi data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi data yang peneliti gunakan adalah pemeriksaaan dengan berbagai sumber. Seperti sumber buku, sumber wawancara penelitian.

b) Diskusi dengan teman sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara ataupun hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan teman-teman sejawat.

Diskusi dengan teman sejawat berarti pemeriksaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan teman-teman yang sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti sehingga bersama-sama mereka peneliti dapat me-*review* persepsi, pandangan dan analisi yang sedang dilakukan.

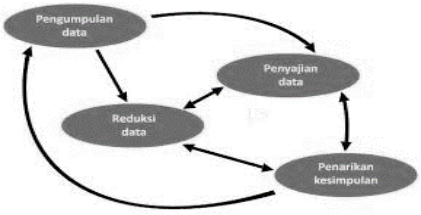
Peneliti melakukan diskusi teman sejawat ini dengan rekan yang memiliki penelitian yang sama yaitu Rika Jayusman dengan judul 'Strategi Komunikasi Bagian Pelestarian dan Rekrutmen PMI Bandung Melalui Kegiatan Kunjungan Pengenalan PMI dalam Memberikan Edukasi di Kalangan Pelajar di Kota Bandung'

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Teknik analisa data adalah suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan antara bagian dan keseluruhan.

Gambar 3.2

Komponen dalam analisi data dari Miles dan Huberman: Model Interaktif (*interactive model*)



Sumber: sugiyono. 2009. Metode penelitian kuantitaif kualitatif dan R&D. hlm 207

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melauli tahap-tahap sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan di Palang Merah Indonesia Kota Bandung akan dikelompokkan oleh peneliti selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

b) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Melalui penyajian data, maka data yang sudah didapatkan peneliti di PMI Kota Bandung akan terorganisir dengan baik, tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Penyajian data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

c) Reduksi data

Dalam reduksi data dilakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan data. Data yang diperoleh dari PMI Kota Bandung jumlahnya cukup banyak dan kompleks. Untuk itulah diperlukan reduksi data. Dalam hal ini hanya data-data yang peneliti anggap relevan dengan tujuan penelitian saja yang diambil, sedangkan yang tidak relevan dibuang. Data dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok saja, difokuskan pada data-data yang penting, kemudian dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data dari PMI Kota Bandung yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, sehingga mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan menambah data-data yang relevan selanjutnya. Reduksi data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data sampai dengan selesai.

d) Pembuatan kesimpulan, verifikasi, dan refleksi

Pada proses ini peneliti melakukan interpretasi terhadap makna dari data empiris yang telah dikumpulkan dan dikategorikan sebelumnya secara sistematis. Proses verifikasi berlangsung berulang dan dinamis dalam berbagai proses refleksi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang benar dan utuh atas

ucapan dan makna di balik ucapan tersebut.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung, yang berlokasi di Jl. Aceh No. 79 Bandung 40114, Jawa Barat-Indonesia. Phone +62224207051, +62224207052. Fax +62224208677
E-mail:
humaspmibandung@yahoo.com

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan menggunakan kurun waktu penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung mulai bulan Januari 2016 sampai Juli 2016.

4. Hasil Penelitian dan pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal yang mengenai hasil wawancara pada bulan Mei hingga Juni 2016 yang dilakukan dengan staf Rekrutmen dan Pelestarian Donor dan beberapa pendonor darah yang terkait dengan Strategi Komunikasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah.

4.2 Pembahasan

Pada sub-bab ini, peneliti akan menguraikan data yang telah diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara informan yang peneliti lakukan dengan Ade sebagai staf Rekrutmen dan Pelestarian Darah Palang Merah Indonesia Kota Bandung, Edi Yana, Dika dan Asep sebagai pendonor di Palang Merah Indonesia Kota Bandung.

4.2.1 Perencanaan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

Strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Palang Merah Indonesia dalam mempertahankan loyalitas pendonor darah mencakup susunan-susunan dari perencanaan kegiatan yang dibuat perusahaan dalam melakukan strategi untuk memertahankan loyalitas.

Tahap-tahap perencanaan ini dipersiapkan dengan baik oleh divisi Rekrutmen dan Pelestarian Donor serta team yang ada di Palang Merah Indonesia Kota Bandung. Awalnya staff Rekrutmen dan Pelestarian Donor akan mengumpulkan data serta menganalisa kebutuhan darah yang dibutuhkan oleh rumah sakit yang berada di Kota Bandung agar mengetahui stok darah yang akan dibutuhkan nantinya. Staff Rekrutmen dan Pelestarian Donor akan mencari tahu jumlah kebutuhan darah di setiap rumah sakit dalam kurun waktu satu tahun, satu bulan dan 1 hari. Setalah itu staff Rekrutmen dan Pelestarian Donor akan mengumpulkan team yang terdiri dari 1 dokter, 1 petugas seleksi donor, 2 petugas aftaffer terlatih, 1 petugas administrasi afftaf dan 1 supir. Team-team ini lah yang akan mendatangi instansi-instansi atau KDD yang tersebar di Kota Bandung untuk memberikan pelayanan donor darah.

Perencanaan selanjutnya staff dari Rekrutmen dan Pelestarian Donor akan membuat surat ucapan terimakasih kepada instansi atau pendonor, lalu memberikan pengajuan dan pemberian *reward* kepada para instansi atau pendonor serta membuat program pertemuan pendonor yaitu gerak jalan serta perkumpulan para kooridnator.

4.2.2 Kegiatan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam

Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

Sebagai makhluk sosial kita sebagai umat manusia harus saling tolong menolong, oleh sebab itu Palang Merah Indonesia telah menyiapkan berbagai kegiatan bagi masyarakat Indonesia yang ingin menolong sesama. Dalam pemberian *reward* ini PMI menggunakan bermacam-macam kegiatan yang menarik. Mulai dari jalan sehat yang bisa diikuti oleh semua pendonor untuk mempererat tali silaturahmi PMI dengan para pendonor, lalu kegiatan pertemuan keluarga donor darah dimana diberikan *reward-reward* kepada instansi yang ikut serta melakukan donor darah dan juga para pendonor aktif, lalu ada juga kegiatan "Penganugrahan Tanda Kehormatan" dimana para pendonor darah 100x diberikan *reward* oleh Presiden RI.

Setiap bulan Juni Palang Merah Indonesia pasti merayakan hari Donor Darah Sedunia, begitu pula dengan Palang Merah Indonesia Kota Bandung yang merayakannya dengan menyelenggarakan kegiatan Gerak Jalan Sehat yang selalu meningkat setiap tahunnya. Kegiatan ini dapat diikuti oleh semua pendonor dan khusus bagi pendonor 5 kali atau lebih mendapatkan kaos dari PMI untuk kegiatan jalan sehat ini. Kegiatan ini dimeriahkan dengan acara hiburan musik dan berbagai hadiah hiburan serta sebuah motor matic bagi yang beruntung. Pada Desember tahun 2015 Palang Merah Indonesia Kota Bandung mengadakan kegiatan penglepasan donor 100 kali yang diwakili oleh wakil wali Kota Bandung Oded Muhamad Danil di pendopo Kota Bandung yang dilanjutkan oleh Gurbenur Jawa Barat DR. Ahmad Heryawan,Lc dikantornya. Pendonor darah yang menerima penghargaan Satya Lencana ini sebanyak 103 orang (76 Orang dari PMI Kota Bandung) yang akan mendatangi Istana Bogor dan di anugrahkan Satya Lencana Kebaktian Sosial.

4.2.3 Tujuan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

Berbagai upaya yang telah dikalukan oleh Palang Merah Indonesia untuk mempertahankan loyalitas pendonor darah ini. Menurut buku "Laporan Kegiatan Tahun 2015 PMI Kota Bandung" mendeskripsikan bahwa Kota Bandung yang terdiri dari 30 kecamatan dengan jumlah penduduk lebih dari 2.483.977 jiwa penduduk, pada tahun 2015 yang telah mendonorkan darahnya kurang dari 76.684 orang terhimpun 122.997 kantong darah, jika di presentasikan jumlah penduduk dengan pendonor darah di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia Kota Bandung adalah 3%, dari jumlah penduduk kota bandung. Dapat dilihat pendonor darah Kota Bandung bahkan tidak sampai setengah dari jumlah warganya yang masih kurang sadar betapa pentingnya mendonor kan darah. Oleh karena itu Palang Merah Indondesia Kota Bandung masih terus berupaya untuk dapat menarik pendonor darah baru serta berusaha untuk dapat mempertahankan loyalitas para pendonor lama agar terus mendonorkan darah nya ke Palang Merah Indonesia Kota Bandung.

4.2.4 Pesan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

Palang Merah Indonesia Kota Bandung dengan berbagai kegiatannya pasti selalu menayampaikan pesan-pesan kepada para pendonornya, dengan Motto "Tiada Hari Tanpa Menolong Sesama" sudah jelas bahwa pesan-pesan tersebut tidak akan jauh dari ajakan agar masyarakat dapat menolong sesama.

Gambar 4.10



Contoh Media PMI

Dokumentasi: Palang Merah Indonesia, 2016

Seperti di poster-poster Palang Merah Indonesia Kota Bandung yang menggambarkan sel-sel darah baru melawan kuman atau penyakit yang menggerogoti sel darah lama. Bagi kita yang mengetahuinya bahwa sel darah baru akan ter produksi ketika kita mengeluarkan sel darah lama kita. Cara mengeluarkan sel darah yang lama ini salah satunya dengan mendonorkan darah, sel darah lama pendonor yang akan didonorkan ini pun akan menjadi sel darah baru bagi para pasien yang membutuhkan. Dengan tulisan "Ayo Beraksi, Selamatkan Jiwa Sesama" PMI memberikan pesan mengajak atau persuasive masyarakat untuk mendonorkan darah mereka agar dapat menolong jiwa sesama dan juga untuk membuat tubuh pendonor ini sehat yang terlihat dari ilustrasi gambar tersebut.

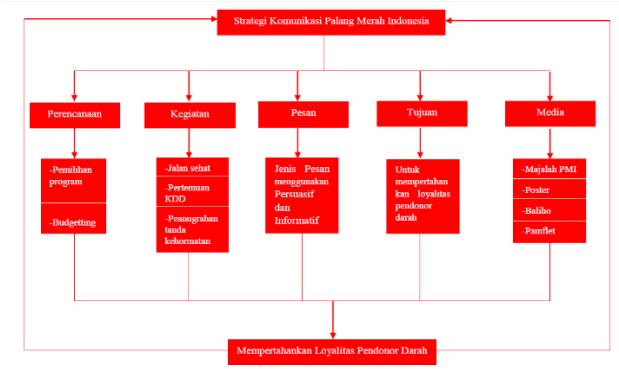
4.2.5 Media Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Bandung Dalam Mempertahankan Loyalitas Pendonor Darah

Palang Merah Indonesia menggunakan berbagai macam media seperti Majalah PMI Kota Bandung yang selalu terbit setiap bulannya yang berisi berbagai macam informasi mengenai PMI Kota Bandung serta kegiatan yang terjadi pasti selalu diliput didalam majalah tersebut. Majalah PMI Kota Bandung ini gratis bagi pendonor.

Selanjutnya ada poster, seperti yang sudah saya jelaskan di sub bab sebelumnya PMI menggunakan poster-poster yang selalu ada di setiap lokasi yang akan didatangi team dari PMI untuk melakukan donor darah. Media ini menurut saya cukup efisien dan menarik dengan berbagai macam gambar serta pesan yang singkat dan pasti dimengerti oleh masyarakat dan juga terdapat lokasi dan waktu yang tertera di poster untuk kegiatan donor darah. Lalu ada pamflet serta baliho yang berada dijalanan Kota Bandung, media ini pun sangat berguna untuk memberikan informasi kepada para pendonor-pendonor.

Gambar 4.9

Model Alur Komunikasi



Sumber: Peneliti, Juli 2016

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan dianalisa pada Bab IV (empat), maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan palang merah Indonesia kota bandung dalam mempertahankan loyalitas pendonor darah, meliputi *budgeting* yang selalu dikeluarkan PMI disetiap kegiatan, dan pemilihan program guna mempertahankan loyalitas dari pendonor darah.
2. Kegiatan yang dilakukan palang merah Indonesia untuk mempertahankan loyalitas pendonor darah ini menggunakan program yang menarik yaitu Jalan sehat, Pertemuan KDD, dan Penganugrahan tanda kehormatan bagi para pendonor yang sudah mendonorkan darah sebanyak 100X.
3. Tujuan palang merah Indonesia melakukan kegiatan ini adalah untuk mempertahankan loyalitas pendonor darah serta ucapan terimakasih dari PMI agar para pendonor terus melakukan donor darah.
4. Pesan yang disampaikan oleh palang merah Indonesia adalah pesan mengajak / *persuasive* kepada para pendonor adalah untuk terus menerus mendonorkan darah mereka serta pesan informasi / *informative* kepada pendonor.

5. Terdapat beberapa media yang digunakan oleh palang merah Indonesia termasuk media majalah palang merah Indonesia, poster, pamflet, serta baliho.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Palang Merah Indonesia Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, ditandai dengan rencana PMI agar dapat mempertahankan loyalitas melalui berbagai kegiatan yang menarik seperti Jalan sehat, Pertemuan KDD, dan Penganugrahan tanda kehormatan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang peneliti berikan, baik itu kepada Palang Merah Indonesia Kota Bandung, ataupun peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti masalah serupa adalah:

5.2.1 Saran Bagi Palang Merah Indonesia Kota Bandung

1. Palang Merah Indonesia Kota Bandung harus sering melakukan sosialisasi kepada warga mengenai baiknya serta sehatnya mendonorkan darah bagi tubuh kita.
2. Penggunaan media dari Palang Merah Indonesia Kota Bandung pun harus lebih banyak menggunakan media yang dapat dijangkau oleh masyarakat.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Kepada peneliti selanjutnya yang berminat melakukan kegiatan penelitian dalam bidang komunikasi sebelumnya harus memiliki gambaran yang jelas tentang apa yang ingin diteliti dan lengkapi dengan referensi sumber yang dapat dipercaya.
2. Disarankan juga untuk meningkatkan ketelitian dan ketekunan dalam mengumpulkan kelengkapan data, baik itu data-data yang diperoleh dari instansi/lembaga/perusahaan maupun data penelitian lainnya yang berkaitan sehingga nantinya hasil penelitian yang diperoleh bisa lebih maksimum dan kredibel.

Daftar Pustaka

a. Sumber Buku

Cangara, Hafied.2014. *Perencanaan & strategi Komunikasi*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada

_____.2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Griffin, J.2005. *Costumer Loyality*. Edisi revisi. Jakarta: Erlangga

Hasibuan, Malayu SP.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Meleong, Lexy J.2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Mulyana, Deddy.2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pace, Wayne & Faules.2000. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin.2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

b. Sumber Internet

Palang Merah Indonesia. 2016. Syarat Untuk Menjadi Donor Darah. Melalui

http://pmidkijakarta.or.id/pelayanan.php?id=19 (13/3/2016. Pukul 10:10)

Palang Merah Indonesia. 2016. Donor Darah Sukarela. Melalui

http://www.pmi.or.id/index.php/kapasitas/sukarelawan/donor-darah-sukarela.html (3/3/2016. Pukul 10:30)