

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu perhatian terbesar dalam Islam di bidang sosial adalah orang miskin dan anak yatim. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dhuafa adalah individu atau sekelompok orang hidup dalam penderitaan atau kesengsaraan karena lemah secara fisik, ekonomi, maupun psikis (KBBI, 2022).

Di tengah-tengah masyarakat, dapat kita jumpai anak-anak kaum dhuafa yang kurang mampu dalam membiayai pendidikan sekolahnya yang memiliki rangka wajib belajar selama 9 tahun. Mereka memiliki potensi kecerdasan serta semangat yang tinggi untuk belajar, namun ironisnya anak-anak dhuafa justru rela meninggalkan bangku sekolahnya demi membantu perekonomian keluarganya. Di kehidupan yang serba modern ini, banyak orang yang lebih mementingkan dirinya sendiri tanpa memperdulikan urusan orang lain ataupun saudara sekitarnya, selama tidak ada keuntungan bagi dirinya sendiri, maka munculah rasa enggan untuk saling menolong. Adanya fenomena ini maka perlu adanya sebuah wadah atau lembaga yang bergerak untuk mendorong masyarakat untuk memperdulikan, memfasilitasi, atau mengelola dana amanah masyarakat untuk anak-anak kaum dhuafa. Dengan adanya lembaga keagamaan yang bergerak dalam kesejahteraan sosial setidaknya dapat memutus atau mengurangi tingkat kemiskinan melalui membantu mendanai biaya pendidikan.

Lembaga merupakan sebuah wadah yang berdiri didalam sekelompok orang untuk saling menuangkan pemikiran mereka dengan serangkaian prosedur dan aturan tata cara dalam melakukannya untuk menyukseskan ide-ide bersama untuk mewujudkan sebuah visi dan misi dari lembaga tersebut. Lembaga adalah institusi atau pranata yang di dalamnya terdapat seperangkat hubungan norma-norma, nilai-nilai, dan keyakinan-keyakinan yang nyata dan

berpusat kepada berbagai kebutuhan sosial serta serangkaian tindakan yang penting dan berulang (Damayanti, 2019).

Penggunaan istilah lembaga sering kita jumpai disekitar kita dalam kehidupan sehari-hari, di dalam masyarakat dan sering kali juga dikaitkan dengan organisasi, sosial masyarakat, formal dan informal. Karena pada dasarnya penggunaan kata lembaga tidak dapat dipisahkan dengan istilah lainnya seperti diatas, karena kalimat tersebut adalah satu-kesatuan yang saling melengkapi.

Pengertian istilah lembaga sosial dalam bahasa Inggris adalah *social institution*, namun *social institution* juga diterjemahkan sebagai pranata sosial. Hal ini dikarenakan *social Institution* merujuk pada perlakuan mengatur perilaku manusia para anggota masyarakat. Pendapat lain mengemukakan, pranata sosial merupakan sistem tata kelakuan dan hubungan yang berpusat pada aktivitas-aktivitas untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan khusus dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan menurut Koentjaraningrat lembaga sosial adalah merupakan satuan norma khusus yang menata serangkaian tindakan yang berpola untuk keperluan khusus (Wikipedia, 2023).

Dalam masyarakat terdapat lembaga-lembaga sosial yang tidak hanya berpartisipasi dalam kehidupan sosial dengan berpegang pada sistem norma-norma saja, tetapi juga terdapat lembaga-lembaga sosial yang bertujuan untuk mengelola donasi amanah masyarakat, dengan demikian lembaga yang dipilih dalam mengelola donasi amanah tersebut untuk menjalankan tujuannya dan harus mampu bertanggung jawab atas pengelolaannya, sehingga dapat timbul ketertarikan atau minat dari masyarakat untuk menjadi bagian dari bagian pendukung lembaga, yakni donatur. Donatur sendiri adalah individu atau kelompok yang memberikan sumbangan kepada suatu kelompok untuk mendanai kegiatan program lembaga sosial. Tanpa donatur, organisasi akan mati karena tidak dapat menjalankan fungsinya.

Salah satu lembaga sosial yang telah berdiri menjadi wadah pengelola dana amanah masyarakat yakni lembaga Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD). Berdasarkan survei yang peneliti lakukan dalam menganalisis data lembaga sosial di dalam Kelurahan Kaliabang Tengah, Kota Bekasi (pada bulan Januari 2023), lembaga PPAD merupakan satu dari empat lembaga kesejahteraan sosial yang telah berdiri sejak tahun 2019 dalam membantu dan memperdulikan pendidikan anak-anak dhuafa, yatim, dan piatu khususnya perihal biaya pendidikan. Lembaga PPAD dipilih sebagai objek penelitian karena menarik bagi peneliti untuk diteliti, lembaga ini membina 61 anak binaan yang berasal dari dalam KP Baru untuk mereka bina dan diperhatikan pendidikannya. Lembaga PPAD dihidupkan oleh masyarakat sekitar dan telah berkerjasama dengan mitra perusahaan swasta maupun non swasta.

Lembaga PPAD ialah lembaga sosial yang memiliki tujuan sama dengan lembaga sosial lainnya, namun masing-masing lembaga tentunya memiliki proses yang berbeda dalam mencapai tujuannya karena lembaga tersebut harus bekerja keras untuk mendapatkan ketertarikan dari masyarakat sehingga timbulah minat menjadi bagian donaturnya, kemudian tercapailah tujuan yang diinginkan oleh lembaga dan sesuai dengan yang diharapkan.

Secara umum, setiap lembaga menggunakan komunikasi yang efektif untuk membangun minat dan kepercayaan donatur. Jika suatu lembaga dalam proses komunikasi tidak ramah dalam pelayanan dan buruk dalam menyampaikan informasi, maka tentu akan sulit untuk menyampaikan maksud dan tujuan. Untuk menarik minat dan kepercayaan dari para donatur, lembaga harus mampu berinteraksi baik secara aktif maupun pasif guna mencapai visi dan misi lembaga.

Dalam merumuskan suatu rencana, perencanaan harus dalam keadaan sadar dan melakukannya dalam cara yang sistematis, terarah dan berkesinambungan hingga ditemukan alternatif pemecahan sehingga tujuan utama dapat tercapai. Hal ini karena strategi dalam perencanaan komunikasi sangat kritis dan lemah karena perlu melibatkan proses komunikasi antar komunikator dan komunikan. Melalui strategi tersebut diharapkan pesan dan

program komunikasi yang dicanangkan dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran. Hambatan juga dapat diatasi agar proses komunikasi berjalan dengan baik, oleh karena itu strategi komunikasi menjadi sangat penting bagi keberhasilan sebuah lembaga sosial.

Strategi sendiri adalah rencana terorganisir untuk mencapai satu tujuan. Menurut Onong Effendy Strategi adalah bentuk paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunitas (*manajemen communication*) dalam mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis di lakukan, dalam arti bahwa adanya pendekatan (*approach*) yang sewaktu-waktu bisa berbeda tergantung situasi dan kondisinya (Saputri, 2019). Dapat dikatakan, dalam menentukan sebuah langkah sangat memerlukan strategi komunikasi sebelumnya, agar pesan dapat tersampaikan secara efektif sehingga terciptanya tujuan secara umum. Ini termasuk perencanaan bagaimana mencapai tujuan-tujuan ini dan langkah-langkah alternatif apa yang harus diambil.

Manfaat dari strategi komunikasi adalah untuk mencapai visi, misi dan tujuan suatu organisasi, kelompok atau lembaga (Sukarji 2017). Di antara lembaga sosial yang menggunakan strategi komunikasi untuk mencapai tujuannya tersebut yakni lembaga PPAD. Strategi komunikasi dapat dikatakan berhasil jika terjadi peningkatan rasa pengertian antara komunikator dan komunikan. Dengan adanya rasa saling pengertian, maka proses komunikasi akan berjalan lebih efektif sehingga tujuan dapat dengan mudah dicapai. Untuk membangun rasa saling pengertian, diperlukan komunikasi dua arah antara organisasi sebagai komunikator dengan donatur sebagai komunikan dan sebaliknya.

Dalam upaya untuk meningkatkan minat para donatur, lembaga PPAD memperkenalkan banyaknya kegiatan program menarik yang dilakukan oleh lembaga untuk melibatkan/mengundang para donatur dan masyarakat. Seperti kegiatan keagamaan dalam memperingati hari besar, kegiatan santunan dan beasiswa, dan program krusus. Di libatkannya para donatur atau masyarakat

untuk hadir, akan membentuk persepsi bahwa lembaga sosial tersebut merupakan lembaga yang menjalankan perannya.

Pengurus PPAD juga memanfaatkan teknologi sebagai media promosi guna menarik masyarakat untuk berdonasi atau bersedekah. Perkembangan teknologi saat ini sangat membantu dan memudahkan segala urusan manusia dalam segala hal (Ar-Rofie 2021). Untuk mengajak masyarakat berdonatur pengurus PPAD memanfaatkan media sosial melalui jejaring internet. Strategi komunikasi seperti ini sudah menjadi hal yang biasa dilakukan oleh lembaga sosial dan kemanusiaan lainnya.

Pengurus PPAD memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyebarluaskan yang bertujuan menyampaikan atau mengajak masyarakat untuk mendukung dan terlibat kegiatan-kegiatan yang diadakan didalamnya. Berdasarkan wawancara Pra-Riset dengan salah satu anggota pengurus PPAD pada 19 Februari 2023, media sosial yang digunakan untuk menyebarluaskan dan mempromosikan kegiatan yakni instagram (@ppad.nh) dan facebook (PPAD Nurul Hikmah) yang sudah aktif sejak tahun 2020. Media sosial instagram dan facebook dipilih karena merupakan media yang aktif dan cepat tanggap terhadap konten-konten video maupun foto yang di unggah. Para pengguna media sosial yang berusia dewasa lebih peka terhadap rasa kepedulian sosial yang ditawarkan, sehingga para pengguna media sosial di instagram dan facebook menjadi target sasaran yang tepat dalam mempromosikan kegiatan PPAD. Selain itu, dipilihnya media sosial whatsapp menjadi alternatif termudah untuk memberikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat yang sudah bergabung maupun para donatur dan calon donatur. Perkembangan sosial media saat ini mampu membantu menjalankan strategi komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan komunikatif maka dibutuhkan penggunaan strategi dalam berkomunikasi atau yang biasa disebut dengan strategi komunikasi.

Strategi komunikasi yang dilakukan pengurus lembaga PPAD lebih mendekatkan diri dengan masyarakat, dengan menyampaikan tujuan-tujuan

yang akan diterima oleh masyarakat, sehingga masyarakat menjadi tertarik untuk menjadi donatur sebagai bagian pendukung dan keberlangsungan hidup lembaga. Pengurus PPAD ini memiliki strategi-strategi komunikasi dalam mengajak masyarakat dalam berdonatur untuk membantu meringankan biaya pendidikan anak dhuafa. Strategi inilah yang menjadi point sangat penting untuk dipahami bersama, terlebih melihat perkembangan dan kemajuan dari lembaga PPAD ini mencapai titik prestasi yang membanggakan dalam mengumpulkan dana yang dibingkai dalam sebuah organisasi yakni lembaga Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD).

Penelitian mengenai strategi komunikasi penelitian strategi komunikasi sebelumnya telah dilakukan oleh akademisi salah satunya adalah peneliti Adam Noor dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah yang berjudul *Strategi Komunikasi Publik Relation Mizan Amanah Dalam Meningkatkan Minat Para Donatur*. Penelitian tersebut penulis jadikan salah satu referensi, karena membahas peran pengurus dalam *Publik Relation* (humas) yang menjalin hubungan komunikasi dengan para donatur untuk terus membentuk kepercayaan. Penelitian tersebut sedikit banyak peneliti jadikan referensi untuk meneliti yang berhubungan dengan strategi komunikasi pengurus PPAD dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur.

Minimnya pemahaman nilai-nilai islam tentang berdonsi/bersedekah pada masyarakat menjadikan berkurangnya minat atau ketertarikan orang untuk mengeluarkan sedikit rezekinya untuk berdonasi. Oleh sebab itu diperlukan suatu cara atau strategi komunikasi dalam menarik minat masyarakat untuk berdonasi. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam sebuah kajian penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Pengurus Lembaga Sosial Dalam Menarik Minat Donatur (Studi Deskriptif Lembaga Peduli Pendidikan Anak Dhuafa Kelurahan Kaliabang Tengah)”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini memfokuskan pada kegiatan komunikasi yang berkaitan dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengurus lembaga sosial Peduli pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dalam menarik minat donatur.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

- 1) Bagaimana penerapan strategi komunikasi pengurus lembaga sosial Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur?
- 2) Apa yang menjadi hambatan dalam penerapan strategi komunikasi pengurus lembaga sosial Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui bagaimana penerapan strategi komunikasi yang dilakukan pengurus lembaga sosial Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur.
- 2) Mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam penerapan strategi komunikasi pengurus lembaga sosial Peduli Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat dalam penelitian ini, antara lain :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang studi ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian yang berkaitan dengan strategi komunikasi.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dari penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan, masukan, dan pendapat bagi penulis juga bagi lembaga sosial Peduli

Pendidikan Anak Dhuafa (PPAD) dan lembaga-lembaga lainnya yang berperan aktif dalam peduli kesejahteraan sosial, serta dapat menjadi wawasan disiplin ilmu bagi mahasiswa fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dalam membuat karya selanjtnya.

