

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI RELAWAN NUSANTARA RUMAH ZAKAT INDONESIA DALAM MEMBANGUN ALTRUISME

Detania Natasha¹, Eceh Trisna Ayuh²
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2}
detanianatasya03@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi relawan nusantara rumah zakat Indonesia dalam membangun altruism. Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif dan wawancara. Penelitian ini dikaitkan dengan kajian Teori DeVito sebagai pisau analisis dalam sebuah pendekatan humanistik ada lima kualitas umum komunikasi antarpribadi yaitu 1) keterbukaan (openness), 2) empati (emphaty), 3) sikap mendukung (supportiveness), 4) sikap positif (positiveness), 5) kesetaraan (equality). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia Cabang Bengkulu membangun rasa altruisme pada masyarakat guna memanusiaikan manusia lainnya dan lebih memperhatikan orang yang ada di sekitarnya. Simpulan penelitian ini efektivitas yang dilakukan agar masyarakat tertarik dan tergerak dalam membangun dirinya agar lebih peduli sehingga rasa altruisme itu timbul pada dirinya.

Kata Kunci: Altruisme, Efektivitas Komunikasi, Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out how effective the communication of Indonesian volunteers from the Indonesian zakat house was in building altruism. Qualitative research methods with data collection techniques are participatory observation and interviews. This research is associated with the study of DeVito Theory as an analytical knife in a humanistic approach, there are five general qualities of interpersonal communication, namely 1) openness, 2) empathy, 3) supportiveness, 4) positive attitude. , 5) equality (equality). The results showed that the Nusantara Volunteers of the Indonesian Zakat House Bengkulu Branch built a sense of altruism in society in order to humanize other humans and pay more attention to the people around them. The conclusion of this research is the effectiveness of what is done so that people are interested and moved in building themselves to be more concerned so that a sense of altruism arises in them.

Keywords: Altruism, Communication Effectiveness, Home Archipelago Volunteers Indonesian Zakat

PENDAHULUAN

Efektivitas adalah suatu keadaan yang dapat memperlihatkan predikat kesuksesan atau kekalahan kualitas manajemen yang akan mendapatkan maksud tertentu. Sedangkan komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan kepada komunikan yang melalui media dan terdapat feedback. Sehingga akan di simpulkan bahwa efektivitas komunikasi yaitu suatu proses penyampaian pesan yang akan dicapai sesuai dengan tujuannya pada isi pesan tersebut dan dapat menimbulkan pengaruh atau efek, maka pesan tersebut dinyatakan berhasil ketika komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif. Selain itu efektivitas komunikasi juga diartikan bahwa seberapa jauh pencapaian target untuk menyampaikan suatu pernyataan atau pesan oleh seseorang kepada orang lain. Adapun beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

Menurut Effendy (2010) mengemukakan efektivitas komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Selain itu, Susanto (2008) menyatakan efektivitas adalah daya pesan untuk memengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk memengaruhi publik atau pihak terkait. Sedangkan Kurniawan (2005) menyatakan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya. Menurut Martani dan Lubis (2007) yang dikutip oleh (Linda, 2018) pengukuran efektivitas komunikasi suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan yaitu:

Pertama, Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kedua, Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan. proses internal atau mekanisme organisasi. Ketiga, Pendekatan sasaran (*goals approach*) di mana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Relawan Nusantara berdiri sebagai wadah atau sarana yang sengaja disiapkan khususnya bagi para pemuda Indonesia dalam membuka peluang untuk membentuk pribadi-pribadi tangguh, kreatif, inovatif, berkomitmen, bersemangat dan berjiwa sosial tinggi, dapat berbagi kemanfaatan diri dan potensi untuk bergabung, bersama-sama belajar, menempa diri, beraksi dan menebar manfaat untuk masyarakat agar lebih baik, mandiri dan berdaya guna. Relawan Nusantara Bengkulu berdiri pada 16 Maret 2019. Bermula ketika salah satu anggotanya dimana sebelum itu Relawan Nusantara ini bentuk terbentuk ia mengikuti sebuah program dari Rumah Zakat yang pelaksanaannya adalah Relawan Nusantara berjudul “Rona Nusantara” Desember 2018 di Desa Bencana, Lombok. Jadi, Relawan Nusantara ini merupakan sebuah komunitas anak muda yang fokus terhadap aksi-aksi siaga bencana dan ragam aksi-aksi sosial kemanusiaan lainnya. Komunitas ini berada dalam naungan Rumah Zakat Action yang berinduk pada Rumah Zakat. Sedangkan Rumah Zakat Indonesia (RZI) adalah lembaga sosial yang berkhidmat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan tujuan akan kebutuhan masyarakat terhadap kehidupan yang lebih baik dan sejahtera, norma-norma didalamnya didasarkan pada syariat Islam dan nilai-nilai sosial.

Dewasa ini sebagai makhluk sosial, manusia saling tolong menolong satu sama lain dan mengadakan interaksi dengan orang lain untuk bertukar pikiran untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Aksi & Tanggap, 2020). Hal ini sering terlihat secara langsung dalam masyarakat, seperti kerja bakti atau memberi bantuan baik berupa barang maupun jasa pada orang yang sangat membutuhkan. Memberikan bantuan ataupun keuntungan pada orang lain tanpa mengharap imbalan apapun dalam psikologi disebut dengan altruisme. Menurut Baston, altruisme adalah respon yang menimbulkan *positive feeling*, seperti empati. Seseorang yang altruisme memiliki motivasi *altruistic* keinginan untuk selalu menolong orang lain yang menimbulkan *positive feeling* dalam dirinya yang berasal dari motivasi altruistik sehingga dapat memunculkan tindakan untuk menolong orang lain (Arifin, 2015).

Relawan juga merupakan salah satu contoh individu yang identik dengan perilaku menolong dengan cara memberikan bantuan pada orang lain yang bersifat tidak mementingkan diri sendiri. Alasan peneliti mengambil salah satu lembaga ini dikarenakan ada perbedaan antara lembaga Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia. Pada, Badan Amil Zakat yang ada di Bengkulu contohnya, Baznas Provinsi Bengkulu, Baznas Kota Bengkulu, dan Baitul Maal Hidayatullah (BMH).

Pengelolaan zakat di Kota Bengkulu selama ini telah berjalan apa adanya, baik yang diserahkan langsung oleh muzakki kepada para mustahik, maupun yang dikelola oleh lembaga-lembaga yang ada seperti pengurus masjid dan lembaga-lembaga keagamaan, organisasi keagamaan dan Badan Amil Zakat ini dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI.

Hasil dari pola kerja dan sistem pengelolaan yang dilakukan selama ini, terkesan kurang optimal baik dari pemungutan maupun pendistribusian, sehingga zakat kurang dirasakan sebagai suatu solusi untuk meningkatkan kesejahteraan dan meringankan beban hidup fakir miskin. Menyadari betapa pentingnya peranan zakat dalam membangun perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan umat, maka sistem pengelolaan zakat harus segera dibenahi, diantaranya adalah sistem pengelolaan dan pendayagunaan.

Dipilihnya Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia (RZI) sebagai objek penelitian ini, dikarenakan Rumah Zakat Indonesia merupakan lembaga sosial yang berkomitmen pada program-program yang berhubungan dengan kepedulian masyarakat, dalam hal ini Rumah Zakat Indonesia (RZI) mengalokasikan dananya untuk kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan lingkungan. Dengan menyalurkan donasi dalam bentuk produktif seperti santunan, pembangunan akses fasilitas, beasiswa, menanggulangi kemiskinan dan kelaparan, pelayanan kesehatan gratis, menggerakkan lingkungan, penyuluhan dan lain sebagainya. Dalam setiap gerakan yang dilangsungkan Rumah Zakat Indonesia menganut status kausal yang artinya gerakan sosial dapat menjadi penyebab hakiki dari perubahan sosial agar dapat mengubah masyarakat secara lebih efektif melalui mobilisasi dan organisasi. (Anggraeni, 2015)

Penelitian ini menggunakan **Teori** Komunikasi antarpribadi menurut DeVito (1995) mengatakan bahwa *interpersonal communication is communication that takes place between two persons who have an established relationship; the people are in some way "connected". Interpersonal communication would thus include what takes place between a son and her father,*

an employer and employee, two sisters, a teacher and a student, two lovers, two friends, and so on. (DeVito, 1995).

Berdasarkan definisi diatas dapat diartikan bahwa komunikasi antarpribadi menurut DeVito merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, dan terhubung dengan beberapa cara. Dengan demikian komunikasi interpersonal yang terjadi di antara seorang anak dan orang tua, pimpinan dan pegawai, seorang dosen dan mahasiswa, dua pasang kekasih, dua teman, dan lain-lain. Menurut (DeVito, 1997) dalam suatu proses pendekatan humanistik ini (pendekatan lunak), ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan dalam (Prihatini, 2018); 1). Keterbukaan (openness); 2). Empati (empathy); 3). Sikap mendukung (supportive-ness); 4). Sikap positif (positiveness); dan 5). Kesetaraan (equality).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan kualitatif berguna untuk menggambarkan suatu realita dan kondisi sosial dalam masyarakat. Menurut Nasution (dalam Sudjarwo, 2001). Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami narasumber.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif tujuan dilakukannya penelitian dengan metode tersebut untuk mengemukakan gambar atau pemahaman mengenai bagaimana dan mengapa suatu gejala atau suatu realitas komunikasi terjadi. Penelitian kualitatif merupakan metode yang didasarkan pada interpretasi penulis atau peneliti. Penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.

Metode deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau bidang tertentu. Menetapkan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang mendatang. Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks, khususnya yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Mulyana, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relawan Nusantara berdiri sebagai wadah atau sarana yang sengaja disiapkan khususnya bagi para pemuda Indonesia dalam membuka peluang untuk membentuk pribadi-pribadi tangguh, kreatif, inovatif, berkomitmen, bersemangat dan berjiwa sosial tinggi, dapat berbagi kemanfaatan diri dan potensi untuk bergabung, bersama-sama belajar, menempa diri, beraksi dan menebar manfaat untuk masyarakat agar lebih baik, mandiri dan berdaya guna. Dari penjelasan tersebut, peneliti mendapat hasil penelitian mengenai Efektivitas Komunikasi Pada Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia Cabang Bengkulu Dalam Membangun Altruisme mendapatkan informan yang mendukung.

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan informan penelitian berdasarkan teknik *purposive sampling*, peneliti menyeleksi orang-orang tertentu berdasarkan

kredibilitas, kemampuan, pemahaman mereka terhadap permasalahan dalam penelitian ini serta orang-orang yang terlibat langsung dalam permasalahan yang akan di teliti. Peneliti mengaitkan dengan Teori Devito yang dimana mendapatkan efektivitas komunikasi sesuai elemen dari teori ini yaitu:

Keterbukaan (Openness)

Kualitas dalam keterbukaan mengacu pada 3 aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, yaitu komunikator interpersonal yang efektif harus saling terbuka pada individu yang sedang melakukan interaksi terhadapnya. Ini tidak berarti bahwa seseorang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi.

Aspek keterbukaan yang kedua, mengacu pada kesediaan seorang komunikator untuk melakukan interaksi yang secara jujur terhadap stimulus yang akan datang. Seseorang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan salah satu peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin bereaksi secara terbuka terhadap apa yang sedang kita ucapkan, dan kita juga berhak untuk mengharapkan hal ini. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan seseorang dengan cara bereaksi secara spontan terhadap individu lain.

Aspek ketiga yaitu menyangkut pada kepemilikan perasaan dan pikiran. Terbuka disini dalam pengertian yaitu mengakui bahwa adanya suatu perasaan dan pikiran yang Anda lontarkan merupakan milik Anda dan Anda yang bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggungjawab ini yaitu dengan pesan yang menggunakan kata saya.

Empati (Empathy)

Empati disini bisa diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang telah dialami oleh orang lain suatu saat tertentu, dari sudut pandang individu lain, dan melalui kacamata orang lain. Bersimpati, di pihak lain, yaitu dapat merasakan bagi orang lain merasa ikut bersedih, contohnya. Berempati yaitu bisa merasakan sesuatu seperti yang seseorang sedang mengalami kesedihan pada saat itu.

Orang yang memiliki empati juga dapat memahami motivasi dan pengalaman dari individu lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Pengertian ini akan dapat membuat seseorang lebih mampu untuk menyesuaikan komunikasinya. Langkah pertama untuk mencapai empati yaitu dengan menahan godaan untuk mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Kedua, makin banyak kita mengenal seseorang yang mempunyai keinginannya, pengalamannya, kemampuannya, ketakutannya dan sebagainya. Ketiga, bisa merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandangnya.

Sikap Mendukung (Supportive-ness)

Hubungan antarpribadi yang efektif yaitu suatu hubungan yang dimana terdapat sikap untuk saling mendukung satu sama lain, suatu konsep yang perumusannya dapat dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak bisa berjalan secara langsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap mendukung dengan bersikap antara lain :

Pertama Deskriptif, yaitu Suasana yang bersifat deskriptif dan bukan evaluatif dapat membantu terciptanya sikap mendukung. Kedua Spontanitas, yaitu Gaya spontan dapat membantu menciptakan suasana yang mendukung. Seseorang yang spontan dalam berkomunikasi dan terus terang terbuka dalam menguraikan pikirannya biasanya dapat bereaksi dengan terbuka. Ketiga Provinsialisme, yaitu Bersikap provisional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka selain itu bersedia untuk mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia untuk mengubah posisi jika keadaan mengharuskan. Keempat Sikap Positif (Positiveness), yaitu Cara mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal yaitu dengan dua cara: Pertama, yaitu untuk menyatakan sikap positif dan kedua, yaitu secara positif untuk mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Keenam Sikap, yaitu Sikap positif mengacu pada dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal yang terbina jika seseorang yang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, yaitu yang memiliki perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya juga sangat penting untuk interaksi yang efektif. Ketujuh Dorongan (Stroking) , yaitu Sikap positif yang dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah stroking (dorongan) merupakan istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam menganalisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Kedelapan Kesetaraan (Equality), yaitu Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan yang secara diam-diam bahwa dari kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang sangat penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak sependapat dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami suatu perbedaan yang pasti ada dari pada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dengan menggunakan pisau analisis Teori Berdasarkan definisi diatas dapat diartikan bahwa komunikasi antarpribadi menurut DeVito merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, dan terhubung dengan beberapa cara. Pada penggunaan teori ini, hanya ada sedikit penyesuaian teori yang mereka terapkan di lapangan karena beradaptasi dengan kemauan dan karakteristik informan. Dapat kita lihat bahwa Relawan Nusantara Rumah Zakat Indonesia hadir sebagai lembaga penggerak amal sosial dimana dalam proses kinerjanya sangat membutuhkan bidang khusus dan aktivitas lembaga yang menangani permasalahan pada masyarakat.

Sehingga berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyimpulkan bahwasanya relawan nusantara lebih condong menyejahterakan masyarakat dan memberikan harapan-harapan melalui perkataan-perkataan yang baik dan menenangkan kepada lawan bicaranya (*obliging*).

Adapun efek positif yang dirasakan oleh masyarakat menjadikan diri mereka untuk bisa lebih baik lagi dalam menyikapi masyarakat yang membutuhkan dan relawan disini sangat berperan dalam adanya perubahan. Misalnya, jika masyarakat yang awalnya merasa tidak peduli timbul rasa peduli karena aksi

mereka itu sendiri yang membuat masyarakat simpati. Sedangkan efek negatifnya menjadikan terjadinya hambatan dalam berinteraksi dikarenakan akan tetapi hal ini bisa dilewati dengan adanya *feedback* dan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo, L. (2011). *Komunikasi Antar Personal*. Remaja Rosdakarya. Jakarta
- Anggraeni, N. (2015). Strategi Komunikasi Rumah Zakat Indonesia dalam Pemberdayaan Lingkungan Masyarakat pada Program Senyum Lestari di Kelurahan Bintaro. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32223>
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi*. Armico. Bandung
- As, C. (1988). *Teknik Manajemen Pemeliharaan Edisi 2*. Erlangga. Jakarta
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Kencana. Jakarta
- Mardani, G. (2020). Aksi Kemanusiaan dalam Bingkai 2020. Diakses <https://news.act.id/galeri/foto/aksi-kemanusiaan-dalam-bingkai-2020?albumLangId=1963672107585122611&id=1963667442365122064>