

**STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA KESEJAHTERAAN  
SOSIAL AL-HIKMAH DALAM MENANGANI  
MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DI KABUPATEN PESAWARAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah  
dan Ilmu Komunikasi

**Oleh:**

**INGGIT MUSTIKAWUNI**

**NPM: 1941010342**

**Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H/ 2024 M**

**STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA KESEJAHTERAAN  
SOSIAL AL-HIKMAH DALAM MENANGANI  
MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL  
DI KABUPATEN PESAWARAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah  
dan Ilmu Komunikasi

**Oleh:**

**INGGIT MUSTIKAWUNI**

**NPM: 1941010342**



**Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Pembimbing I : Dr. M. Saifuddin, M.Pd.**

**Pembimbing II : M. Apun Syarifuddin, S.Ag., M.Si.**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445/2024 M**

## ABSTRAK

Strategi komunikasi merupakan seluruh keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi dilakukan untuk target-target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. Lembaga kesejahteraan sosial adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Penelitian ini adalah penelitian penanganan masalah kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik penelitian lapangan (*Field Research*). Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan penanganan masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sumber data primer dan data sekunder dan menggunakan wawancara atau *interview*, observasi, serta dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

Dari hasil penelitian yang didapat, dalam menangani masalah kesejahteraan sosial Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah menggunakan strategi komunikasi yang cukup efektif. Lembaga harus memahami dan mengetahui bagaimana karakteristik PMKS yang sedang didampingi sehingga pesan yang diberikan bisa dengan mudah mereka pahami. Menyusun materi menjadi sebuah modul yang berisi program yang akan dilakukan, menyampaikan pesan yang informatif dan bahasa yang mudah dipahami serta lebih menarik perhatian khalayak, memengaruhi atau membujuk dengan memberi penerangan untuk melakukan kegiatan yang berbentuk edukasi. Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah menggunakan *Whatsapp* dan *Facebook* sebagai alat penghubung dan juga menggunakan pertemuan dengan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) secara tatap muka.

***Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Kesejahteraan Sosial***

## ***ABSTRACT***

Communication strategy is all conditional decisions about actions to be carried out to achieve goals. Communication strategies allow a communication action to be carried out for communication targets designed as targets of change. Social welfare institutions are social organizations or social associations that carry out the implementation of social welfare formed by the community, both legal entities and non-legal entities. This research is a research on handling social welfare problems conducted by the Al-Hikmah Social Welfare Institute.

The research method used is using a descriptive qualitative approach. The data collection technique used in this study is a field research technique (*Field Research*). The problem in this study is how to implement the handling of social welfare problems in Pesawaran Regency, through primary data sources and secondary data, using interviews or interviews, observations, and documentation as data collection techniques.

From the results of the research obtained, in dealing with social welfare problems, Al-Hikmah Social Welfare Institute uses a fairly effective communication strategy. Institutions must understand and know how the characteristics of PMKS are being accompanied so that the message given can be easily understood by them. Compile material into a module that contains the program to be carried out, conveys informative messages and language that is easy to understand and attracts the attention of the audience, influences or persuades by providing information to carry out activities in the form of education. Al-Hikmah Social Welfare Institute uses *Whatsapp and Facebook as a liaison tool and also uses face-to-face meetings with People with Social Welfare Problems (PMKS)*.

***Keywords*** : *Communication Strategy, Social Welfare*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260*

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggit Mustikawuni  
NPM : 1941010342  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran”** Adalah Benar-Benar Merupakan Hasil Karya Penyusun Sendiri, Bukan Duplikasi Atau pun Plagiat Dari Karya Orang Lain Kecuali Pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, ..... 2024

Penulis



Inggit Mustikawuni  
NPM. 1941010342



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. 0721 703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan  
Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah  
Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran**

**Nama : Inggit Mustikawuni**

**NPM : 1941010342**

**Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Telah dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. M. Saifuddin, M.Pd**

**NIP.196202251990011002**

**M. Apun Svarifuddin, S.Ag.,M.Si.**

**NIP. 197209291998031003**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam**

**Dr. Khairullah, S.Ag.,MA**

**NIP. 197303052000031002**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. 0721 703260

**PENGESAHAN**

**Skripsi: Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran disusun oleh Inggit Mustikawuni, NPM. 1941010342, Program Studi: Komunikasi dan Penyiaran Islam telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada hari/tanggal: Senin/ 19 Februari 2024.**

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua : Dr. H. Zamhariri, S.Ag., M.Sos.I**

(.....)

**Sekretaris : Ade Nur Istiani, M.I.Kom**

(.....)

**Penguji I : Dr. Fariza Makmun, S.Ag., M.Sos.I**

(.....)

**Penguji II : Dr. M. Saifuddin, M.Pd**

(.....)

**Penguji III : M. Apun Syarifuddin, S.Ag., M.Si**

(.....)

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**M. Apun Syukur, M.Ag**

**NIP. 11011995031001**

## MOTTO

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا  
قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)-nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.”

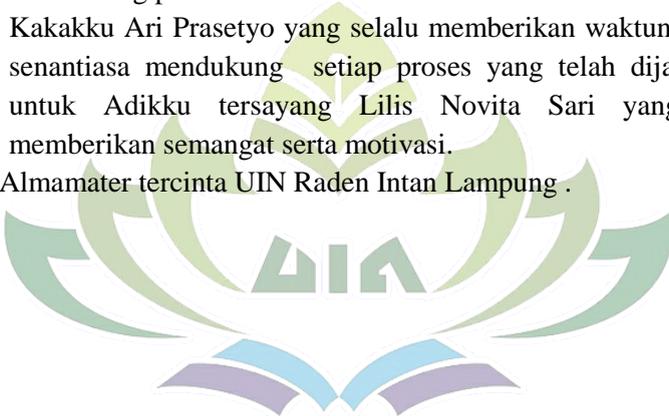
(Q.S An-Nisa [4] : 9)



## PERSEMBAHAN

Seiring doa dan ucapan syukur kehadiran Allah SWT, ku persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan Rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun skripsi.
2. Terimakasih yang tak terkira kepada kedua orang tua yang sangat aku sayangi dan aku cintai. Bapak Ahmad Yani dan Ibu Kustirah yang selama ini telah membesarkanku dengan sepenuh hati, membiayai pendidikan hingga ke jenjang yang tinggi seperti ini, serta selalu memberikan doa dan tak pernah lelah untuk selalu mengingatkan dalam segala hal kebaikan serta mendukung penulis.
3. Kakakku Ari Prasetyo yang selalu memberikan waktunya untuk senantiasa mendukung setiap proses yang telah dijalani dan untuk Adikku tersayang Lilis Novita Sari yang selalu memberikan semangat serta motivasi.
4. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung .



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada 06 Januari 2002. Penulis yang bernama lengkap Inggit Mustikawuni adalah anak kedua dari tiga bersaudara, buah hati dari pasangan Ahmad Yani dan Kustirah. Memulai pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 45 Pesawaran pada tahun 2007-2013. Melanjutkan kembali pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 22 Pesawaran tamat pada tahun 2013-2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Akhir Negeri 1 Gedong Tataan tamat pada tahun 2016-2019. Dan Pada tahun 2019 penulis masuk di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'aalamin segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat teriring salam semoga senantiasa Allah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat dan keluarganya. Skripsi yang berjudul "Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga bermaksud menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat tersusunnya skripsi ini, penulis berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Khairullah, S.Ag., M.A selaku Ketua Jurusan dan Ibu Ade Nur Istiani, M.I.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. M. Saifuddin, M.Pd. selaku Pembimbing I dan Bapak M. Apun Syarifuddin, S.Ag., M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan pengarahan sejak awal sampai dengan selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen/Asisten Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
5. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

6. Kepada para narasumber penelitian Ketua, Sekretaris Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.
7. Seluruh keluarga besar penulis, Bapak Ibu Tercinta, Kakak dan Adik yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis.
8. Kepada sahabat skripsi Ghea Ninda Buchika Veorisa, Hamidah, Innes Puspita Sari, Yuni Novitasari dan Ilham Nur Fadilla yang selalu menjadi tempat bertukar pendapat serta selalu memberikan bantuan serta dukungan.
9. Sahabat masa kecilku Ade Lia Fadilah yang selalu menyemangatiku dalam menulis skripsi ini.
10. Teruntuk kucing kesayanganku Puppy, Blaster, Louie, Joey dan Barou yang selalu menemani keseharian penulis untuk tetap semangat.
11. Keluarga Besar KPI E angkatan 2019, teman-teman seperjuanganku yang selama ini selalu bersama berbagi cerita, canda dan tawa.
12. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan seluruh dukungannya.
13. Last but not least, terimakasih Diriku sendiri Inggit Mustikawuni yang selama ini sudah berusaha melakukan yang terbaik.

Semoga atas bantuan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan hanya Allah SWT yang membalasnya dan menerima segala amal kebajikannya, Aamiin Ya Robbal Alamiin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu untuk kesempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Bandar Lampung, 19 Februari 2024

Penulis,

Inggit Mustikawuni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian.....	13
D. Rumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian.....	14
F. Manfaat Penelitian .....	14
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	15
H. Metode Penelitian.....	20
I. Sistematika Pembahasan .....	25
<b>BAB II KOMUNIKASI ORGANISASI, STRATEGI KOMUNIKASI DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL</b>	
A. Komunikasi Organisasi .....	27
1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	27
2. Tujuan Komunikasi Organisasi .....	28
3. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	29
4. Jenis Komunikasi Organisasi .....	30
5. Peran Komunikasi Organisasi .....	32
6. Gaya Komunikasi Organisasi.....	33
7. Saluran Komunikasi Organisasi .....	34
8. Hambatan Komunikasi Organisasi.....	35

B. Strategi Komunikasi .....	39
1. Pengertian Strategi Komunikasi.....	39
2. Tujuan Strategi Komunikasi.....	37
3. Fungsi Strategi Komunikasi .....	38
4. Sifat strategi komunikasi .....	38
5. Jenis-Jenis Strategi Komunikasi.....	39
6. Bentuk Strategi Komunikasi .....	40
7. Komponen Strategi Komunikasi .....	41
8. Penerapan Strategi Komunikasi .....	43
C. Kesejahteraan Sosial.....	46
1. Pengertian Kesejahteraan Sosial .....	46
2. Tujuan Kesejahteraan Sosial .....	49
3. Fungsi Kesejahteraan Sosial.....	52
4. Komponen Kesejahteraan Sosial.....	53
5. Bidang-Bidang Kesejahteraan Sosial .....	55
6. Indikator Kesejahteraan Sosial.....	56
7. Pendekatan Kesejahteraan Sosial .....	59

### **BAB III GAMBARAN UMUM DAN STRATEGI KOMUNIKASI LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL AL-HIKMAH DALAM MENANGANI MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KABUPATEN PESAWARAN**

A. Gambaran Umum Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	61
1. Sejarah Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	61
2. Struktur Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	62
3. Visi dan Misi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	63
4. Program Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	63
B. Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah.....	66

**BAB IV ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI  
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL AL-HIKMAH  
DALAM MENANGANI MASALAH KESEJAHTERAAN  
SOSIAL DI KABUPATEN PESAWARAN**

A. Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial  
Al-Hikmah..... 99

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 113  
B. Saran..... 114

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## DAFTAR BAGAN

1. Bagan 4.1 Proses Pelayanan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Al-Hikmah ..... 65
2. Bagan 4.2 Alur Pelayanan Pendampingan Lanjut Usia Saran ..... 66



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Judul
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Pedoman Observasi
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 7 : Turnitin
- Lampiran 8 : Lampiran Foto Wawancara
- Lampiran 9 : Lampiran Foto Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Supaya terhindar dari adanya kekeliruan bagi para pembaca, lebih awal peneliti akan menguraikan mengenai tujuan dari rencana penelitian yang berjudul “**Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran**”. Untuk dapat memahami pengertian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

Kata Strategi komunikasi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan “*common*” yang berarti pertukaran pikiran atau informasi menuju pada terbentuknya pengertian bersama. Strategi komunikasi adalah cara untuk mengatur pelaksanaan operasi komunikasi untuk mencapai keberhasilan.<sup>1</sup> Dalam rangka menghadapi tantangan selama berlangsungnya proses komunikasi, strategi merujuk pada pendekatan komunikasi menyeluruh yang akan diambil. Strategi komunikasi merupakan sebuah perencanaan komunikasi yang ada di dalamnya. Tentunya ketika direncanakan akan terlihat sumber pesan, pesan, proses pengelolaan pesan, dan bagaimana pesan dalam proses komunikasi itu sendiri.<sup>2</sup>

Middleton mengatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua komponen komunikasi, dari komunikator, pesan, saluran atau media, penerima atau komunikan, hingga efek atau pengaruh yang dirancang agar dapat mencapai tujuan komunikasi yang optimal.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Soraya Firdausy and Ibnul Qayyim, *Strategi Komunikasi Digital Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan* (Aceh: Tohar Media, 2023).15

<sup>2</sup> Edi Suryadi, *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori Dan Praktis Di Era Global* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018).10

<sup>3</sup> Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2013).56

Dari beberapa penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa strategi komunikasi adalah sebuah taktik dalam komunikasi yang akan ditetapkan, dimana hal tersebut adalah sebuah cara dalam melakukan penyampaian informasi atau pesan lewat komunikasi sehingga mampu mencapai tujuan sesuai dengan yang diinginkan. Strategi komunikasi yang dimaksud peneliti adalah sebuah rencana untuk mencapai tujuan dan berkaitan dengan penyampaian pesan. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah sendiri adalah teknik *canalizing*, teknik informatif, teknik *persuasive* dan teknik edukatif.

Pengertian kesejahteraan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata sejahtera yang mempunyai makna aman, sentosa, makmur, dan selamat (terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran, dan sebagainya). Kata sejahtera mengandung pengertian dari bahasa sansekerta "*catera*" yang berarti payung. Dalam konteks kesejahteraan, "*catera*" adalah orang yang sejahtera, yakni orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman dan tentram, baik lahir maupun batin.<sup>4</sup> Istilah kesejahteraan sosial (*social welfare*) tidak merujuk pada suatu kondisi yang baku dan tetap. Istilah ini dapat berubah-ubah karena ukuran sejahtera atau tidak sejahtera kadang-kadang berbeda antara satu ahli dengan ahli lainnya. Dalam arti yang lebih luas kesejahteraan adalah terbebasnya seseorang dari jeratan kemiskinan, kebodohan dan rasa takut sehingga dia memperoleh kehidupan yang aman dan tenteram secara lahiriah maupun batiniah.<sup>5</sup>

Menurut Wickedon, kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem peraturan, program-program, kebaikan-kebaikan, pelayanan-pelayanan yang memperkuat atau menjamin penyediaan

---

<sup>4</sup> Adi Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2012).8

<sup>5</sup> Katarina Leba, "Kesejahteraan Sosial: Sebuah Perspektif Dialektis" (Skripsi, Universitas Jember, 2020).

pertolongan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial yang diakui sebagai dasar bagi penduduk dan keteraturan sosial.<sup>6</sup>

Masalah kesejahteraan sosial adalah masalah yang bisa menimpa siapa saja yg disebabkan oleh kebutuhan hidup yang tidak dapat terpenuhi secara memadai dan wajar baik jasmani, rohani, serta sosialnya. Penyebab tidak dapat terpenuhinya kebutuhan tersebut bisa disebabkan oleh banyak faktor, termasuk bencana alam, kecelakaan, kondisi ekonomi dll.

Menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 tentang pedoman pendataan dan pengelolaan data penyandang masalah kesejahteraan sosial dan potensi dan sumber kesejahteraan sosial Bab 1 pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa; Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut PMKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar.

Dari beberapa penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan bagi seseorang untuk dapat merasa nyaman, tentram, bahagia serta dapat memenuhi hak dan kebutuhan material, spiritual dan sosial dalam hidupnya.

Masalah kesejahteraan sosial yang ada di Kabupaten Pesawaran itu sendiri adalah suatu permasalahan yang dialami oleh individu, keluarga maupun masyarakat, yang disebabkan oleh hambatan peran dan fungsi sosial. Permasalahan sosial tersebut disebabkan oleh kondisi kehidupan mereka, dan kondisi hidup yang serba tidak cukup, hal tersebut merupakan sebab utama terjadinya permasalahan kesejahteraan sosial. Dengan keadaan hidup yang tidak baik, maka bisa menyebabkan dampak yang serba kurang atau bahkan tidak ada, misalnya kemiskinan, keterlantaran,

---

<sup>6</sup> Mohammad Suud, *Kesejahteraan Sosial* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006).<sup>8</sup>

kecacatan, tuna sosial atau resiko kehidupan serba minus yang lainnya.

Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah, yang terletak di Jalan KH. Muhidin Gunung Kaso, Desa Way Harong, Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran. Merupakan lembaga swasta yang bertugas dalam menangani dan mendampingi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Pesawaran. Lembaga tersebut di dirikan bukan tanpa alasan. Melihat banyaknya tingkat kemiskinan yang cukup tinggi, banyaknya anak terlantar, penyandang disabilitas yang tidak dapat hidup layak, serta lanjut usia yang tinggal sendiri dikalangan masyarakat dan perlunya sebuah penanganan yang tepat, lembaga tersebut digunakan sebagai wadah untuk masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 September 2023

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka yang di maksud dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi dalam proses pelaksanaan kegiatan yang di lakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) terutama pada anak terlantar dan disabilitas yang ada di Kabupaten Pesawaran. Dengan demikian penulis tertarik dan berminat untuk menelaah lebih dalam mengenai “Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran”.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan manusia di dunia tidak dapat dilepaskan dari aktivitas komunikasi karena komunikasi merupakan bagian integral dari *system* dan tatanan kehidupan sosial manusia ataupun masyarakat. Komunikasi merupakan kegiatan mendasar dalam berbagai kegiatan sosialisasi baik di sektor pemerintahan maupun swasta. Di sektor pemerintah, berbagai kegiatan sosialisasi semata-mata bertujuan untuk kesejahteraan Masyarakat. Dalam berorganisasi tentu diperlukan komunikasi antar anggota yang terlaksana dengan baik. Budaya organisasi memiliki nilai yang

sangat memengaruhi cara berfikir, merasa dan berperilaku terhadap satu sama lain, hal yang memengaruhi sikap seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, dan memberikan struktur dan *control* yang dibutuhkan oleh setiap organisasi tanpa harus bersandar pada birokrasi formal yang kaku dan yang kehadirannya dapat menekan setiap individu mengenai hasil kerja.<sup>7</sup>

Dalam era globalisasi sekarang ini, keberhasilan suatu organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan organisasi tergantung bagaimana penerapan komunikasi yang dilakukan oleh semua pihak dengan baik secara internal maupun eksternal. Komunikasi merupakan salah satu cara yang mendasar yang dilakukan bagi setiap manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat melakukan interaksi dalam keluarga, teman, lingkungan pekerjaan maupun lingkungan masyarakat. Secara luas komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses memberikan informasi, data, saran atau ide untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam organisasi, guna melancarkan komunikasi demi tercapainya tujuan yang ditetapkan.

Pada dasarnya strategi komunikasi memiliki peranan penting di dalam suatu proses kegiatan. Dalam institusi pemerintah, strategi komunikasi sangat dibutuhkan saat proses penyampaian pesan dan gagasan atau ketika proses penyuluhan program-program yang hendak dicanangkan dari pemerintah untuk masyarakat. Fungsi dari institusi pemerintah sebagai wadah aspirasi masyarakat, menjadikan institusi pemerintah ini harus dapat melakukan komunikasi dua arah (*two ways communication*) secara benar dan efektif. Hal ini dimaksudkan agar informasi dan pesan yang hendak diberikan kepada masyarakat dapat diserap secara baik sehingga tidak terjadi kesalah-artian dalam komunikasi (*miss communication*).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Veny Ari Sejati, "Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Sosialisasi Kesejahteraan Sosial Masyarakat Di Kelurahan Dandong, Blitar," *Lantip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Respati Yogyakarta* Vol 04, no. 02 (2016): 1–23, <https://doi.org/https://doi.org/10.35842/ltp.v4i2.40>.

<sup>8</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas* (Bandung: CV.Armico, 2008).32

Hidup di masyarakat memerlukan kematangan dan mental yang kuat untuk menghadapi setiap tantangan dan tuntutan, baik yang datang dari dalam individu maupun dari masyarakat. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi kian membawa perubahan yang cukup besar dalam berbagai aspek kehidupan Masyarakat. Masalah kesejahteraan sosial dapat muncul di mana saja, kapan saja, dan terhadap siapa saja. Permasalahan kesejahteraan sosial yang ada pada tingkat desa atau kelurahan tidak dapat ditangani secara maksimal, baik oleh aparat pemerintahan setingkat desa atau kelurahan.

Kesejahteraan adalah kondisi yang dialami seseorang dalam hidupnya, yang bebas dari kelaparan, ketakutan, maupun kebodohan sehingga membuat hidupnya damai dan tentram. Kondisi tersebut merupakan impian dan harapan bagi setiap manusia di muka bumi ini, baik yang kaya maupun miskin. Bahkan setiap orang tua pasti mengharapkan kesejahteraan bagi anak-anak dan keluarganya, baik itu berupa kesejahteraan materi maupun spiritual.

Indikator ukuran kesejahteraan sosial, variabel yang digunakan untuk mengukur kesejahteraan ada enam, yaitu pendidikan, kesehatan, gizi, konsumsi dan pengeluaran rumah tangga, ketenagakerjaan, perumahan dan lingkungan. Adapun perincian indikator pengukur kesejahteraan tersebut meliputi :

1. Pendidikan : angka melek huruf, tingkat pendidikan yang ditamatkan, ketersediaan sarana pendidikan, partisipasi penduduk usia sekolah.
2. Kesehatan : sarana kesehatan, tenaga kesehatan, angka kematian bayi dan penyebab kematian, angka harapan hidup, angka kesakitan penyakit menular dan cara pengobatan.
3. Gizi : penyediaan zat gizi dan asal bahan makanan, konsumsi energi dan protein, status gizi balita.
4. Konsumsi dan pengeluaran rumah tangga : pengeluaran rata – rata perkapita, pengeluaran untuk makanan, pengeluaran untuk bukan makanan serta distribusi pengeluaran.

5. Ketenagakerjaan : angka beban tanggungan angkatan kerja, angkatan kerja dan tingkat partisipasi angkatan kerja, status pekerjaan dan lapangan pekerjaan, jam kerja dan upah buruh, profil tingkat pendidikan angkatan kerja.
6. Perumahan dan lingkungan : fasilitas perumahan dan lingkungan, serta keadaan tempat tinggal yang nyaman dan asri serta memberikan ketenangan.

Dari perbedaan pemahaman tolak ukur kesejahteraan sosial, baik itu dari kerangka berfikir material, spiritual dan pelaku ekonomi konvensional. Dalam Islam memiliki ukuran kesejahteraan sosial yang berbeda. Ini bisa dipahami dari ayat-ayat al-Quran yang menjelaskan tentang kesejahteraan sosial, salah satunya ialah

Allah berfirman dalam al-Quran surah al-Baqarah ayat 177

❖ لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۗ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ١٧٧

*“Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat, melainkan kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari Akhir, malaikat- malaikat, kitab suci, dan nabi-nabi; memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang miskin, musafir, peminta-minta, dan (memerdekakan) hamba sahaya; melaksanakan salat; menunaikan zakat; menepati janji apabila berjanji; sabar dalam kemelaratan, penderitaan, dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.” [Q.S Al Baqarah [1]: 177]*

Dalam al-Quran terdapat banyak ayat yang membahas tentang konsep kesejahteraan sosial, salah satunya seperti yang terkandung pada ayat di atas. Ayat tersebut menjelaskan bahwa kebajikan yang dikehendaki bukan hanya sekedar menghadap ke timur dan barat. Tetapi yang dikehendaki adalah iman kepada Allah Swt, para Rasul-Nya, kitab-kitab-Nya, para malaikat-Nya dan hari akhir. Iman yang benar juga harus diiringi amal saleh, memperbaiki hubungan sosial dan berdiri di atas rasa cinta, persahabatan, persatuan dan solidaritas sosial seperti menyumbangkan harta kepada orang-orang yang membutuhkan dan memberi mereka bantuan menuju kehidupan yang lebih baik.<sup>9</sup>

Allah sendiri telah menjamin kesejahteraan bagi hambanya dan makhluk yang bernyawa sebagaimana yang tersebut dalam Surat Hud ayat 6

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا  
وَمُسْتَوْدَعَهَا كُلٌّ فِي كِتَابٍ مُبِينٍ

*“Dan tidak ada suatu binatang melata-pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya”* [Q.S Hud [11]: 6]

Namun jaminan itu tidak diberikan dengan tanpa usaha, sebagaimana yang telah dijelaskan Allah dalam Surat Ar Ra'd ayat 11

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا  
مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*. [Q.S Ar Ra'd [13]: 11]

<sup>9</sup> Wahbah Al-Zuhaili, *Tafsir Al-Munir Jilid I* (Jakarta: Gema Insani, 2013).349

Selain itu manusia juga membutuhkan lembaga atau institusi yang memfasilitasi, melindungi dan mengatur berbagai norma-norma dan aturan-aturan yang memudahkan bagi mereka untuk memenuhi kebutuhannya, dalam istilah modern lembaga tersebut dikenal dengan “Pemerintah”. Dalam rangka menangani adanya masalah kesejahteraan sosial. Di Indonesia sendiri sudah banyak instansi ataupun organisasi yang memiliki program bantuan untuk rehabilitasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Kabupaten Pesawaran adalah kabupaten miskin ketiga yang berada di Provinsi Lampung dengan persentase 15,19% jumlah penduduk miskin. Jumlah penduduk Kabupaten Pesawaran pada tahun 2022 sebanyak 487.153 jiwa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesawaran jumlah penduduk miskin Kabupaten Pesawaran pada tahun 2022 sebanyak 63,17 ribu jiwa, hal tersebut mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya.<sup>10</sup>

Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKS LU) Dan Mendidik Generasi Muda Agar Berdaya Guna dan Berhasil Guna, serta membantu Masyarakat di Kabupaten mendapatkan kesejahteraan dalam hal spiritual seperti keagamaan. Lembaga kesejahteraan sosial ini berdiri sebagai pendamping untuk membantu saudara Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PKMS) di Kabupaten Pesawaran. Lembaga ini sudah berhasil mendirikan sebuah Yayasan Pendidikan berupa TPA, MI, dan MTs yang merupakan bentuk bantuan kepada masyarakat kurang mampu agar anak-anak dari usia 5-15 tahun tetap dapat melanjutkan Pendidikan baik formal dan non formal, selain itu Lembaga tersebut juga membantu para penyandang disabilitas serta kaum lanjut usia >70 tahun. Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah bekerjasama dengan Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran telah berupaya untuk mewujudkan kesejahteraan sosial, khususnya pada penyandang disabilitas, lanjut usia dan anak kurang mampu dalam melanjutkan pendidikan serta dalam bidang spiritual. Untuk bidang keagamaan

---

<sup>10</sup>Garis Kemiskinan Kabupaten Pesawaran (Rupiah/Kapita/Bulan), 2020-2022, Badan Pusat Statistik Kabupaten Pesawaran, 2022, <https://pesawarankab.bps.go.id/news.html> diakses tanggal 30 Mei 2023

di Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah sendiri dalam proses pembangunan Pondok Pesantren dan untuk sementara kegiatan yang dilakukan adalah dengan memberikan pengajaran membaca al-Quran untuk anak-anak usia 5-15 tahun dan pengajian rutin setiap hari jum'at khusus Ibu-Ibu.<sup>11</sup>

Dalam melaksanakan program yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah tidak selalu berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Hal tersebut terjadi akibat komunikasi tidak terjalin baik secara *vertical* maupun horizontal. Terjadinya sebuah kesalahpahaman antara kedua belah pihak, baik antar anggota maupun dengan masyarakat dalam proses mencerna komunikasi dan berdampak pada pesan yang disampaikan serta pesan yang diterima berbeda arti dan persepsinya. Apabila kondisi ini terus berlanjut, besar kemungkinan akan terjadi dampak yang sangat buruk dalam kelangsungan organisasi. Untuk mendorong agar program Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah berjalan lancar dan mencapai tujuan, ialah diperlukan adanya penerapan strategi komunikasi yang baik pada saat proses pelaksanaan program pada Lembaga tersebut. Strategi komunikasi merupakan bagian penting dalam sebuah lembaga terutama dalam memotivasi anggota agar semangat dalam keberlangsungan suatu kegiatan. Terutama dalam menangani masalah kesejahteraan sosial. Sebab strategi komunikasi yang baik akan memberikan pengaruh yang baik untuk lembaga itu sendiri. Sebuah informasi akan mudah diterima dan dimengerti jika cara penyampaiannya sesuai dengan keadaan anggota yang ada di dalam lembaga tersebut. Strategi komunikasi di sini adalah proses dan cara penyampaian sebuah pesan dari Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah sebagai komunikator dan kepada PMKS sebagai komunikan.

Dalam tiap organisasi, komunikasi merupakan hal yang paling penting. Dikatakan demikian lantaran tanpa komunikasi tujuan tidak akan tercapai dan organisasi tidak akan berjalan. Hal tersebut juga diperkuat oleh Zelko dan Dance yang menyebut jika kegiatan berkomunikasi yang berlangsung dalam satu hari kerja

---

<sup>11</sup> Hasrat Tanjung, "Beberapa Kegiatan Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah" Wawancara, Juli 27, 2023

sebanyak lebih dari 90%. Komunikasi tidak semata hanya menyampaikan informasi saja, tetapi didalamnya termasuk juga pertukaran makna dan fikiran mengenai apa yang sedang terjadi pada lingkungan sekitarnya, sehingga komunikasi dikatakan sebagai unsur yang mengikat antar satu individu dan individu lainnya dalam organisasi.<sup>12</sup>

Definisi Lasswell diturunkan dalam strategi komunikasi membutuhkan lima unsur komunikasi, yang menjadi sumber adalah Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah (*who*), isi pesan yang akan di berikan yaitu program kegiatan untuk menangani anak terlantar, lanjut usia, disabilitas dan masyarakat miskin (*says what*), saluran yang digunakan yaitu secara tatap muka dan media sosial (*in wich channel*), penerima pesan merupakan masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pesawaran (*to whom*), dan efek yang diterima oleh komunikan yaitu tinggi rendahnya kemampuan serta pengetahuan masyarakat Kabupaten Pesawaran (*with what efect*). Efek dari pesan yang akan disampaikan pada komunikan bermacam-macam, diantaranya adalah efek kognitif berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan yang berhubungan dengan 2 persepsi. Efek afektif berkaitan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap.

Perlu diketahui bahwa arah sasaran komunikasi berorientasi pada efek yang positif atau efektivitas, untuk itu dalam mencapai efektivitas komunikasi diperlukan pendekatan atau strategi operasional tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Anwar Arifin, bahwa strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan, jadi merumuskan suatu strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi yang dihadapi dan yang akan dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas. Dengan strategi komunikasi ini berarti dapat ditempuh dengan beberapa cara dengan menggunakan

---

<sup>12</sup> Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek* (Malang: UMM Press, 2008),73

komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan diri khalayak dengan mudah dan cepat.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah, bahwa :

*“Perencanaan yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah yang paling utama ialah melakukan pemetaan khalayak atau observasi yang dilakukan melalui kerjasama para anggota untuk mencari data dengan terjun langsung ke lapangan. Pengenalan khalayak sangat diperlukan sebelum melakukan program atau kegiatan yang akan diberikan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Dengan menyampaikan pesan yang terencana dengan berbagai langkah dan metode dalam menyampaikan informasi kepada komunikan dengan memilih sasaran, menetapkan isi pesan, memilih komunikator hingga efek yang ingin dicapai dengan menentukan komunikator dan melakukan komunikasi tatap muka agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh penerima pesan. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah pada dasarnya adalah untuk mengatasi masalah kesejahteraan sosial yang terjadi pada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di berbagai titik di wilayah Kabupaten Pesawaran terutama pada anak terlantar dan disabilitas. Kemudian memberikan arahan dan memberikan bantuan kepada masyarakat agar dapat merasakan kesejahteraan sosial”.*<sup>14</sup>

Pada saat menetapkan program-program, perumusan strategi komunikasi sangat diperlukan. Akan tetapi sebelum mengimplementasikan strategi komunikasi, langkah awal yang harus dilaksanakan terlebih dahulu ialah dengan perencanaan komunikasi. Sebab perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk

---

<sup>13</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi* (Bandung: PT Amirco, 2009).10

<sup>14</sup> Hasrat Tanjung, “Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah”, Wawancara, Agustus 7, 2023.

mengatasi rintangan-rintangan yang ada ketika proses strategi komunikasi guna mencapai efektivitas komunikasi. Perencanaan komunikasi merupakan suatu usaha yang sistematis dan berkelanjutan dalam mengorganisasikan aktivitas manusia terhadap upaya penggunaan sumber daya komunikasi secara efisien guna merealisasikan kebijakan komunikasi. Strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam proses komunikasi, guna meminimalisir adanya *miss communication* pada saat mensosialisasikan program. Strategi Komunikasi ialah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Berdasarkan beberapa uraian di atas penelitian ini menjelaskan strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial terutama pada anak terlantar dan disabilitas, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menjadi perhatian khususnya Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Pesawaran. Untuk mempermudah penelitian penulis memberikan judul penelitian ini dengan, “Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pesawaran.”

### **C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian**

Sebagai upaya untuk terhindar dari beberapa argumen dan agar terhindar munculnya perbedaan penafsiran oleh pembaca dan berbagai pembahasan yang dirasa dapat meluas dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada fokus penelitian agar dapat terhindar dari pemahaman dan persepsi yang berbeda. Maka Penelitian ini difokuskan pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah di Kabupaten Pesawaran untuk menangani masalah kesejahteraan sosial.

Dalam fokus penelitian ini terdiri atas sub fokus penelitian yaitu mengenai pelaksanaan strategi komunikasi Lembaga

Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Pesawaran.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah peneliti uraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu terkait dengan Bagaimana strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara teoretis :

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman, memberikan wawasan berfikir serta dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya untuk penulis, mengenai strategi komunikasi dalam menangani masalah kesejahteraan sosial. Selain itu penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, kajian, referensi, dan rujukan akademis serta dapat menambah wawasan bagi Mahasiswa jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam mengenai studi strategi komunikasi.

##### 2. Secara praktis :

###### a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan dan kemampuan dalam penelitian dan sebagai sarana pengembangan diri dan penerapan pengetahuan yang diperoleh penulis dalam menangani masalah kesejahteraan sosial yang terjadi di Masyarakat.

b. Bagi Institusi

Menambah dan melengkapi keputusan untuk menjadi referensi keilmuan mengenai upaya apa saja yang berhubungan dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah sebagai informasi dan dokumentasi data penelitian untuk dijadikan referensi tambahan bagi peneliti serupa atau lanjutan.

c. Bagi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan mendasar khususnya bagi pihak Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dan umumnya untuk seluruh pihak Lembaga Kesejahteraan Sosial dan dapat memberikan bahan pertimbangan untuk penelitian sejenis, yaitu penelitian yang berkaitan dengan strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran.

## **G. Kajian Penelitian Dahulu Yang Relevan**

1. Karya ilmiah skripsi yang ditulis oleh : Rana Salsabillah Sundari, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Dakwah Komunikasi Dan Penyiaran Islam 2022 yang berjudul “Strategi Komunikasi Pengasuh Majelis Taklim Diba’ a Al-Ansori Melalui Dakwah Bil Hikmah Kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)”. Dalam karya ilmiah tersebut membahas mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh dai melalui dakwah bil hikmah dapat mengubah kepribadian Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) binaan pak Samsul di Majelis Taklim Diba’ a Al-Ansori. Penelitian yang akan dilakukan memilih subjek penelitian pada masyarakat yang melakukan penyimpangan sosial seperti pengamen, pencuri dan pemabuk. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1) Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan strategi komunikasi yang dilakukan oleh dai dalam melaksanakan dakwah bil hikmah, 2) Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menjalankan

dakwah bil hikmah kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kelurahan Gadingrejo. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Adapun informan penelitian pada judul skripsi ini yaitu pak Samsul sebagai dai dan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) binaan beliau. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan rincian penelitian dari Miles dan Huberman dalam melakukan pelacakan hingga pengelompokan data. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adanya kesamaan untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan dalam menangani kesejahteraan sosial sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap penyimpangan sosial seperti pengamen, pemabuk dan pencuri.<sup>15</sup>

2. Jurnal ilmiah yang ditulis oleh : Haniva Rhamdani Fitri, Agrian Ratu Randa, dan Budi Santoso, dari INTERCODE: Jurnal Ilmu Komunikasi 2022 yang berjudul “Strategi Komunikasi Program Lembaga Kemanusiaan “Aksi Cepat Tanggap””. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan Lembaga Kemanusiaan “Aksi Cepat Tanggap” (ACT) membuat strategi komunikasi, bagaimana strategi komunikasinya, bagaimana cara ACT mengatasi hambatan, dan alasan donatur juga mitra membantu funding program ACT. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Jumlah narasumber dalam penelitian ini sebanyak enam orang, yang berhubungan langsung dengan program humanity food truck. Penelitian ini juga melibatkan empat orang triangulator penelitian. Pengumpulan data dilakukan dari Mei 2019 - Januari 2020 dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dilakukan di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alasan ACT membuat strategi komunikasi

---

<sup>15</sup> Rana Salsabillah Sundari, “Strategi Komunikasi Pengasuh Majelis Taklim Diba’ a Al-Ansori Melalui Dakwah Bil Hikmah Kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)” (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

adalah untuk penyebarluasan informasi mengenai organisasi serta menyosialisasikan programnya. Strategi komunikasi yang digunakan oleh ACT dalam program humanity food truck adalah pemilihan pesan, penentuan khalayak sasaran, pemilihan media, dan penentuan communication goal. Kemudian, upaya ACT dalam mengatasi hambatan adalah dengan memanfaatkan Sumber Daya Organisasi yang dimiliki serta dibantu oleh para relawan. Hal yang mendasari donatur publik untuk berdonasi adalah adanya kebutuhan aktualisasi diri untuk bermanfaat dan membantu orang lain, sedangkan untuk mitra umumnya adalah adanya tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh mitra. Penelitian ini merekomendasikan agar ACT Jawa Barat mulai melakukan kerjasama dengan pemerintah, selain itu ACT juga diharapkan membuat program bonding untuk para relawan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adanya kesamaan pada fokus strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu hanya berfokus untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada Lembaga Kemanusiaan ACT.<sup>16</sup>

3. Karya ilmiah skripsi yang ditulis oleh : Anisa Dwi Utami, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis Dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta 2017 yang berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo Dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Kelurahan Gayam”. Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dan yang menjadi sasaran penelitian yaitu masyarakat miskin yang mendapatkan program KIS (Kartu Indonesia Sehat). Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo menerapkan model strategi komunikasi 5 (lima) langkah dari Hafied Cangara yang berupa Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Pengukuran dan Pelaporan. Selain itu juga menerapkan teori integrasi informasi dan perubahan sikap dari Heath dan Littlejohn yang

---

<sup>16</sup> Haniva Rhamdani Fitri, Agrian Ratu Randa, and Budi Santoso, “Strategi Komunikasi Program Lembaga Kemanusiaan ‘Aksi Cepat Tanggap,’” *INTERCODE – Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol 02, no. 01 (2022): 57–71, <https://doi.org/https://doi.org/10.36269/ire.v2i1.813>.

menyebutkan bahwa Informasi sebagai alat pengaruh sikap, sikap cenderung sulit berubah, Variabel pengaruh sikap: Valensi dan bobot informasi dan Aplikasi teori information integration dalam praktik dan penelitian public relations. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adanya kesamaan dalam pendekatan dalam menangani masalah kemiskinan sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu hanya berfokus pada Masyarakat miskin yang mendapat Kartu Indonesia Sehat (KIS).<sup>17</sup>

4. Karya ilmiah skripsi yang ditulis oleh : Tedi Setiadi Wiranata , Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2018 yang berjudul “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Cilegon Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Cilegon”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi yang digunakan Dinas Sosial Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Dinas Sosial Cilegon telah melakukan strategi komunikasi yaitu bagaimana mengenal khalayak, strategi menyusun pesan dan menetapkan metode, menjalin Kerjasama dengan instansi pemerintah merupakan faktor pendukung sedangkan anggaran dana yang kurang merupakan faktor penghambat, Dinas Sosial Cilegon menggunakan media audio visual sebagai media pendukung dalam menyampaikan pesan dan menjalin mitra kerja dengan instansi pemerintah dan organisasi sebagai solusi dalam menanggulangi anak jalanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adanya strategi komunikasi yang digunakan dan metode dalam penelitian yang menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis

---

<sup>17</sup> Anisa Dwi Utami, “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo Dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Kelurahan Gayam” (Universitas Sahid Surakarta, 2017).

adalah penelitian terdahulu hanya berfokus pada Anak Jalanan.<sup>18</sup>

5. Karya ilmiah skripsi yang ditulis oleh : Herma Adiyanti, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten “Strategi Komunikasi Lembaga Amil Zakat Harapan Dhuafa Dalam Meningkatkan Kesadaran Zakat Pada Masyarakat Kota Serang”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan metode deskriptif, yang menghasilkan gambaran objek di lapangan. Data dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian disajikan dalam bentuk rangkuman penemuan penelitian secara sistematis sekaligus menarik kesimpulan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa program pemberdayaan yaitu program Edukasi, Program Advokasi dan Program Rehabilitasi dan Recovery. Sedangkan strategi komunikasi LAZ Harfa dalam meningkatkan kesadaran Zakat pada masyarakat Kota Serang yaitu menggunakan strategi komunikasi personal, komunikasi kelompok, komunikasi massa, komunikasi organisasi, komunikasi persuasif dan komunikasi dengan menggunakan media, baik media massa maupun media sosial. Adapun faktor pendukung LAZ Harfa adalah aspek legal, pelayanan dari anggota/relawan LAZ Harfa, kemitraan dan donatur. Sedangkan faktor penghambat dari LAZ Harfa yaitu: gaya bahasa yang tidak dimengerti, perekrutan kepengurusan dan kebijakan pemerintah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adanya kesamaan dalam menggunakan strategi komunikasi dalam meningkatkan kesadaran terhadap Masyarakat sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu hanya berfokus pada Program Pemberdayaan dan

---

<sup>18</sup>Tedi Setiadi Wiranata, “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Cilegon Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Cilegon” (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2018)

Program Rehabilitasi untuk meningkatkan kesadaran dalam berzakat.<sup>19</sup>

## H. Metode Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan ialah Penelitian Lapangan (*Field Search*). Penelitian lapangan (*Field Search*) merupakan penelitian kualitatif di mana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian skala sosial kecil dan mengamati budaya setempat. Banyak mahasiswa senang dengan penelitian lapangan karena terlibat langsung dalam pergaulan beberapa kelompok orang yang memiliki daya tarik khas. Tidak ada matematika yang menakutkan atau statistik yang rumit, tidak ada hipotesis deduktif yang abstrak. Sebaliknya, adanya interaksi sosial atau tatap muka langsung dengan orang-orang yang nyata dalam suatu lingkungan tertentu.<sup>20</sup> Secara mendasar penelitian kualitatif memiliki dua tujuan, yaitu: (1) menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*), dan (2) menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).<sup>21</sup>

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial.

### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang dengan cara

---

<sup>19</sup> Herma Adiyanti, "Strategi Komunikasi Lembaga Amil Zakat Harapan Dhuafa Dalam Meningkatkan Kesadaran Zakat Pada Masyarakat Kota Serang" (Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2020).

<sup>20</sup> Ranto Mahmuda Perdana Aritonang, Badaruddin, and Hamdani R Harahap, "Penelitian Lapangan (Field Research)," *Perspektif* Vol 12, no. 01 (2023): 226–37, <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.7848>.

<sup>21</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018).<sup>14</sup>

obeservasi dan wawancara. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Sifat penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran.

### c. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif pada penelitian ini digunakan karena , metode dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini cocok dan sesuai dengan tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.<sup>22</sup> Proses pendekatan penelitian dilakukan dengan mengamati, mengumpulkan, dan menganalisa data, untuk memahami persoalan yang ada dan kemudian mendeskripsikan sesuai dengan fenomena yang terjadi di masyarakat.<sup>23</sup>

### d. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya.<sup>24</sup> Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat *up to date*. Data tersebut merupakan data yang utama dari sebuah penelitian yang akan dilakukan. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang strategi komunikasi dalam menangani masalah kesejahteraan sosial dengan menggunakan metode *Non Random*

---

<sup>22</sup> Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005).11

<sup>23</sup> Maulia Putri Sutorini, Muhammad Alif, and Sarwani, "Semiotika Gender Dalam Film Brave," *Protvf: Jurnal Kajian Televisi Dan Film* Vol 03, no. 01 (2019): 101–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/ptvf.v3i1.21246>.

<sup>24</sup> Bagja Waluyo, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat* (Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007).79

*Sampling / nonproblaty sampling*, artinya tidak semua individu dalam populasi diberikan hak yang sama untuk dijadikan sampel.<sup>25</sup>

Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini berjenis *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabelitas atau yang kompeten/benar-benar paham dibidangnya di antara anggota populasi dan dengan pertimbangan tertentu, peneliti mewawancarai Ketua, Sekretaris dan Kepala Divisi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kabupaten Pesawaran.<sup>26</sup> Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, diperoleh 2 informan Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah (Ketua dan Sekretaris) dan 3 Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial selaku informan sebagai berikut:

- 1) Informan merupakan ketua Lembaga Kesejahteraan Sosial dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- 2) Informan harus memiliki pemahaman khusus mengenai strategi komunikasi yang dilakukan di Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah, memiliki pengalaman menangani masalah anak terlantar dan disabilitas minimal selama 3 tahun
- 3) Informan adalah adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang telah mendapatkan penanganan melalui program yang dilaksanakan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah selama 3 tahun, anak terlantar yang sudah mendapatkan penanganan usia 15-17 tahun, disabilitas yang sudah mendapatkan alat bantu berusia 25-50 tahun.

---

<sup>25</sup> Wardi Bachtiar, *Metode Penelitian Ilmu Dakwah* (Bukit Pemulang Timur: Logos Wacana Ilmu, n.d.).83

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: MMRineka Citra, 2006).130

### e. Data Sekunder

Data yang menjadi pendukung data primer, dalam hal ini penulis mencari serta mengumpulkan sumbernya berasal dari buku, artikel atau literatur-literatur yang relevan dengan penelitian, atau data-data yang dikeluarkan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi.<sup>27</sup>

Keunggulan yang paling signifikan dari data sekunder terletak pada waktu dan uang yang dapat dihemat oleh peneliti. Jika informasi yang diperlukan tersedia sebagai data sekunder, maka peneliti hanya perlu menentukan sumber yang sesuai dan mencatat informasi yang diinginkan.<sup>28</sup>

### f. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan penulisan dengan beberapa cara yaitu :

- 1) Wawancara, yaitu memperoleh keterangan melalui pengajuan pertanyaan secara langsung pada pihak informan. Wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab baik secara lisan, sepihak, berhadapan muka, maupun dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan.<sup>29</sup>

Dalam hal ini wawancara akan dilakukan untuk memperoleh data mengenai strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial secara langsung kepada ketua Lembaga di Kabupaten Pesawaran. Dalam proses wawancara, peneliti akan menggunakan beberapa media pendukung, yaitu: alat tulis, kamera, dan *tape recorder*.

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur dimana peneliti menyiapkan pedoman namun hanya berupa garis-garis besar dan dikembangkan ketika

---

<sup>27</sup> Muhammad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Alfabeta, 2013).103

<sup>28</sup> Gilbert A. Churchill Jr., *Dasar-Dasar Riset Pemasaran* (Erlangga, 2011).217

<sup>29</sup> Ibid.230

wawancara berlangsung. Metode dalam pengumpulan data ini penulis tunjukkan kepada komunikator yakni Ketua Lembaga dan Anggota yang terlibat serta berkomunikasi yakni Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

- 2) Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian. observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan. Observasi sebagai alat evaluasi banyak digunakan untuk menilai tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati.<sup>30</sup>

Pada penelitian ini penulis menggunakan bentuk metode observasi non-partisipan adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai penonton terhadap kejadian yang menjadi topik penelitian. Dalam observasi jenis ini peneliti melihat atau mendengarkan pada situasi sosial tertentu tanpa partisipasi aktif di dalamnya peneliti berada jauh dari fenomena topik yang diteliti. Sebagai contoh peneliti memerhatikan aktivitas kelompok dari individu-individu menggunakan kaca satu arah atau mendengarkan percakapan mereka di balik tabir observasi *non-partisipan* memiliki kelebihan dari sudut objektivitas karena jauhnya peneliti dari fenomena topik yang diteliti mengurangi bias pengaruh peneliti pada fenomena tersebut.<sup>31</sup>

Penulis memiliki alasan mengapa memilih menggunakan observasi non partisipan karena penulis tidak ikut serta dalam penelitiannya. Penulis hanya mengamati strategi komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial yang ada di kabupaten Pesawaran.

- 3) Dokumentasi, adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip,

---

<sup>30</sup> Djaali, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, 2010.16

<sup>31</sup> Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018).29

dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.<sup>32</sup> Pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah yang akan diteleti.

#### g. Metode Analisis Data

Analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Dalam penelitian ini data yang diperoleh bersifat kualitatif. Oleh karena itu analisis data yang digunakan adalah sesuai dengan data kualitatif, yaitu analisis deskriptif kualitatif. Proses analisis data tersebut meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Selain mereduksi dan menyajikan data, tindakan selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Simpulan tersebut tidak mutlak. Namun dapat disesuaikan, dalam arti bahwa setelah data baru dikumpulkan, dimungkinkan untuk dapat diubah.<sup>33</sup>

#### I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan skripsi ini penulis membagi pembahasan yang terdiri dari lima bab yaitu:

- 1. BAB I Pendahuluan**, menjelaskan tentang penegasan judul untuk skripsi yang berjudul Strategi Komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah Dalam Menangani Masalah Kesejahteraan Sosial Di Kabupaten Pesawaran , kemudian menguraikan latar belakang masalah serta menjelaskan

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010).329

<sup>33</sup> Noeng Mujahir, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah* Vol 17, no. 33 (2018): 81–95, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

permasalahan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Lalu penulis membatasi masalah agar fokus dan sub fokus lebih fokus pada masalah penelitian, kemudian terdapat rumusan masalah lalu menguraikan tujuan penelitian serta manfaat penelitian, dan mencantumkan kajian penelitian terdahulu yang relevan supaya peneliti tahu apa saja yang sudah diteliti dan hal apa saja yang belum diteliti. Penulis juga menguraikan metode penelitian dan sistematika pembahasan.

2. **BAB II Landasan Teori**, berisi tentang landasan teori yang akan digunakan penulis yang berhubungan dengan fokus penelitian tentang strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial di Kabupaten Pesawaran.
3. **BAB III Deskripsi Objek Penelitian**, memaparkan mengenai gambaran umum Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah. Yang terdiri dari, gambaran struktur, visi dan misi, serta bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan terhadap masyarakat.
4. **BAB IV Analisis Penelitian**, membahas hasil dari penelitian yang telah penulis tulis tentang bagaimana strategi komunikasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Al-Hikmah dalam menangani masalah kesejahteraan sosial yang ditinjau selama penelitian berlangsung.
5. **BAB V Penutup**, menjelaskan kesimpulan dan saran dari permasalahan yang diperoleh. Dan diakhir penulisan ini penulis memasukkan daftar rujukan, lampiran-lampiran dan biodata penulis .

## BAB II

### KOMUNIKASI ORGANISASI, STRATEGI KOMUNIKASI DAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

#### A. Komunikasi Organisasi

##### 1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.<sup>1</sup> Komunikasi organisasi adalah sistem kerja sama dan komunikasi yang terorganisir. Komunikasi organisasi sebagai proses yang melibatkan aliran informasi, ide, gagasan, nilai-nilai, dan pesan-pesan lainnya diantara anggota organisasi dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.<sup>2</sup> Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*/komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi *upward*/komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya, mendengarkan, menulis, dan komunikasi evaluasi program.<sup>3</sup>

Komunikasi organisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk

---

<sup>1</sup> Ngalimun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022).83

<sup>2</sup> R Fauzan et al., *Komunikasi Organisasi: Pengantar Dan Model Manajemen Reputasi Dalam Membangun Citra Perusahaan* (Padang: Get Press Indonesia, 2023).126

<sup>3</sup> Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek* (Malang: UMM Press, 2008).56

mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.<sup>4</sup>

## 2. Tujuan Komunikasi Organisasi

### a. Tindakan Organisasi

Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang di bagi-bagi dalam bagian yang melaksanakan visi dan misi organisasi di bawah pimpinan atau manajer serta bawahan mereka. Tanpa komunikasi, maka organisasi hanya merupakan kumpulan orang – orang yang terbagi dalam tugas dan fungsi masing – masing yang melaksanakan aktivitas mereka tanpa keterkaitan satu sama lain (tanpa sinkronasi dan harmonisasi). Organisasi tanpa komunikasi dan koordinasi sama dengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerjasama.

### b. Membagi Informasi (*Information Sharing*)

Salah satu tujuan komunikasi yang penting adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi. Komunikasi mengarahkan manusia dan aktivitas dalam organisasi. Sebuah informasi atau pertukaran informasi berfungsi untuk membagi kemudian menjelaskan informasi tentang tujuan organisasi, arah dari suatu tugas, bagaimana usaha untuk mencapai hasil dari pengambilan Keputusan.

### c. Menampilkan Perasaan dan Emosi

Di dalam organisasi terdapat sekumpulan manusia yang bekerja sendiri maupun bekerjasama dengan orang lain. Mereka mempunyai kebutuhan dan keinginan, perasaan dan emosi yang harus di ungkapkan kepada orang lain.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Ami Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).67

<sup>5</sup> Alo Liliweri, *Wacana Komunikasi Organisasi* (Bandung: Mandar Maju, 2004).64

### 3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Di bawah ini akan dijabarkan dua fungsi tersebut.

#### a. Fungsi Umum

- 1) Untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.

Contoh: deskripsi pekerjaan (*job description*).

- 2) Untuk menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contoh: *public relations*, pameran, ekspo, dan lain-lain.

- 3) Untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.

- 4) Untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

#### b. Fungsi Khusus

- 1) Membuat para anggota melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam Tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah.

- 2) Membuat para anggota menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi.
- 3) Membuat para anggota memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

#### 4. Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi

Dalam kehidupan organisasi, prosesnya terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal. Komunikasi internal terjadi dalam suatu organisasi yang terdiri dari seluruh anggota semua level yang disebut publik internal. Istilah publik internal sendiri mengacu pada baik itu pengurus maupun orang-orang yang menjadi bawahannya. Publik internal ini merupakan sumber daya terbesar dalam organisasi. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi pada publik yang dijadikan sasaran atau segmentasi.

##### a. Komunikasi ke bawah

Berasal dari seseorang yang mempunyai posisi jabatan lebih tinggi kepada mereka yang brotoritas lebih rendah. Komunikasi kebawah biasanya berupa kebijakan, perintah, petunjuk dan informasi yang bersifat umum. Komunikasi ini dapat dilakukan melalui tatap muka, melalui telepon, papan bulletin, pengumuman, dan sebagainya. Ada lima jenis tipe khusus komunikasi *downward* (komunikasi kebawah), yaitu:

- 1) Instruksi kerja (*job instruction*), yaitu komunikasi yang merujuk pada penyelesaian tugas-tugas khusus.
- 2) Rasio kerja (*job rationale*), yaitu komunikasi yang menghasilkan pemahaman terhadap tugas dan hubungan dengan pengaturan lainnya.
- 3) Prosedur dan pelaksanaan (*procedure and practice*), yaitu komunikasi tentang kebijakan-kebijakan, aturan-aturan, regulasi dan manfaat-manfaat yang ada.
- 4) Umpan balik (*feed back*), yaitu komunikasi yang menghargai tentang bagaimana individu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

- 5) Doktrin dan tujuan (*indoctrinations of goals*), yaitu komunikasi yang dirancang dengan karakter *ideology* yang memberikan motivasi karyawan tentang pentingnya suatu misi organisasi secara keseluruhan.

b. Komunikasi Ke atas

Komunikasi ke atas dalam organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi. Dalam organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke atas, yaitu setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau member informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia. Komunikasi jenis ini akan menarik ide-ide dan membantu karyawan untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawabnya serta membantu kemudahan arus dan penerimaan komunikasi dari bawahan ke atasan, yakni dalam hal ini pendengaran yang baik menghasilkan pendengar yang baik. Komunikasi ke atas ini memiliki empat tipe khusus, yaitu:

- 1) informasi tentang sikap pekerja, moral dan efisiensi yang berhubungan dengan kebijakan, perencanaan, dan masalah-masalah.
- 2) pengembangan yang signifikan dalam unit-unit kerja departemen.
- 3) kesalahan yang menurunkan efisiensi.
- 4) masalah tidak diketahui cara penyelesaiannya oleh pekerja.

c. Komunikasi Horizontal

Dalam komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Fungsi komunikasi horizontal yaitu, memperbaiki koordinasi tugas,

saling berbagi informasi, upaya pemecahan masalah, upaya pemecahan konflik, dan membina hubungan melalui kegiatan bersama. Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antarpersona. Media saluran komunikasi horizontal terjadi dalam bentuk rapat komisi, interaksi pribadi, obrolan di telepon, memo di catatan, kegiatan sosial dan lingkaran kualitas.

d. Komunikasi keluar atau komunikasi diagonal

Komunikasi ini adalah komunikasi lintas saluran maksudnya komunikasi sebagai sebuah sistem mempunyai batasan dengan pihak luar seperti pemerintah, pelanggan, dan masyarakat pada umumnya. Organisasi berkomunikasi dengan pihak luar dapat melalui bagian public relation atau media iklan lain.<sup>6</sup>

## 5. Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dalam penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer, misalnya yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi perilaku organisasi. Sebagai komunikator, seorang pemimpin harus menyesuaikan peran yang sedang dia lakukan. Peran komunikasi dalam organisasi sebagai saluran dalam melakukan, menerima pengaruh, dan sebagai alat pendorong motivasi kerja, sebagai sarana yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya.

Ada tiga peran penting komunikasi dalam organisasi, yaitu:

- a. Menciptakan serta menjaga relasi dan hubungan yang intim antara pimpinan dengan karyawan serta antarkaryawan.
- b. Menghubungkan antarorang dan antarbagian dalam organisasi, serta menggerakkan mereka agar mau bekerja sama meraih tujuan.

---

<sup>6</sup> Effendy, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Salemba Medika, 2012).112

- c. Menjadi saluran dalam melakukan, menerima pengaruh, maupun sebagai pendorong atau motivasi kerja yang memungkinkan tujuan organisasi terwujud.<sup>7</sup>

## 6. Gaya Komunikasi Organisasi

Gaya komunikasi didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*). Ada enam gaya komunikasi menurut Steward L. Tubbs dan Siylvia Moss dalam organisasi, yaitu:

- a. *The controlling style* : bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan oranglain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator.
- b. *The equalitarian style* : adanya landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerjasama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks.
- c. *The structuring style* : memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi.

---

<sup>7</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2014).26

- d. *The dynamic style* : memiliki kecenderungan agresif karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action oriented*).
- e. *The relinquishing style* : mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain.
- f. *The withdrawal style* : akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain.<sup>8</sup>

## 7. Saluran Komunikasi Organisasi

Saluran komunikasi dalam organisasi adalah alay yang digunakan oleh komunikator untuk menyebarkan (mendistribusikan) suatu pesan dengan tujuan memperoleh responsa tau timbal balik. Saluran komunikasi ini terdiri dari saluran interpersonal dan saluran massa. Saluran interpersonal dapat bersifat langsung seperti komunikasi tatap muka dan saluran tidak langsung, seperti telepon, SMS, BBM, Line, WhatsApp, dan sebagainya. Saluran massa yaitu media massa, berupa media cetak dan elektronik. Masing-masing memiliki pengaruh yang berbeda, tergantung pada tujuan komunikasi yang hendak dicapai oleh organisasi.<sup>9</sup>

Terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruh penting terhadap keefektifan penerapan saluran komunikasi, diantaranya:

- a. Media Lisan, pesan yang disampaikan secara verbal dapat dilaksanakan dengan menyampaikan sendiri atau interpersonal, via media komunikasi, seperti media

---

<sup>8</sup> Ibid.32

<sup>9</sup> Ibid.33

komunikasi modern telepon, smartphone, dan lain-lain. Kemudian, penerima dari pesan tersebut bisa saja oleh diri sendiri, sebuah kelompok kecil, komunitas, kelompok besar, publik, dan lain-lain. Berikut adalah keuntungan dari media lisan, diantaranya:

- 1) Pesan disampaikan dengan nada atau dengan warna suara dari sang pengirim, berikut dengan gerak-gerik tubuh, serta raut wajah atau ekspresi.
  - 2) Pesan ditanggapi langsung berupa pertanyaan, penjelasan, jawaban, dan lain sebagainya.
  - 3) Pesan yang diterima bisa direspon dengan cepat
- b. Media Tertulis, bagaimana pesan disampaikan dengan surat, laporan, memo, poster, selebaran, dan pesan tertulis lainnya. kemudian, berikut ini keuntungan dari media tertulis, diantaranya:
- 1) Pesan tertulis memudahkan kita untuk mengingat pesan tersebut karena disampaikan dalam bentuk tertulis.
  - 2) Pesan yang diterima dapat diserap dan dipelajari lebih lama dibandingkan dengan media lisan yang sifatnya spontan dan mudah hilang.
- c. Media Elektronik, dimana penyampaian pesan menggunakan media digital seperti faximili, email, dan lain sebagainya. beberapa keuntungan yang dapat diambil dari menggunakan media elektronik untuk menyampaikan pesan, diantaranya:
- 1) Data pesan lebih cepat sampai
  - 2) Data pesan bisa menjangkau orang banyak
  - 3) Data pesan mampu disimpan dan dilihat lagi untuk kemudian hari

## 8. Hambatan Komunikasi Organisasi

Ada lima hambatan atau gangguan komunikasi yang kerap muncul dalam komunikasi organisasi, sebagai berikut:

- a. Terjadinya penyampaian pesan atau informasi yang tidak sepenuhnya berlangsung dengan lancar, baik ditinjau dari

arah atau aliran informasi atau pola komunikasi, baik secara *top down* maupun secara *bottom up*.

- b. Jika anggota yang langsung di bawah pengawasan seorang pemimpin kurang dari 12 orang, maka komunikasi mengenai bidang tugas atau pekerjaannya lebih lancar. Sebaliknya, jika staf yang di bawah komandonya ada lebih dari 12 orang maka kecenderungannya komunikasi akan terhambat.
- c. Perubahan atau pergantian pemimpin atau perubahan sikap dari pemimpin dapat mengakibatkan perubahan dalam pola komunikasi dari atasan ke bawahan.
- d. Masing-masing pemimpin memiliki pola pikir, cara menafsirkan dan pola berhubungan yang berbeda terhadap para anggota. Misalnya, ada pemimpin yang suka terhadap anggota walaupun pekerjaannya kurang baik asalkan anggota tersebut pandai bersikap asal pemimpin senang. Tetapi ada juga pemimpin yang suka dengan anggota yang cuek tetapi hasil kerjanya baik dan memuaskan.<sup>10</sup>

## **B. Strategi Komunikasi**

### **1. Pengertian Strategi Komunikasi**

Komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi vertical dan komunikasi horizontal. Strategi komunikasi adalah suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi dari komunikator, pesan, saluran penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi optimal.<sup>11</sup> Strategi komunikasi adalah bagian pendek dari perilaku atau interaksi komunikasi. Hal ini

---

<sup>10</sup> Ibid.34

<sup>11</sup> Ida Suryani Wijaya, "Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan," *Lentera* Vol XVIII, no. 01 (2015), <https://doi.org/https://doi.org/10.21093/lj.v17i1.428>.

melibatkan penggunaan tanda-tanda verbal dan *non-verbal* yang disengaja untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif.<sup>12</sup>

Strategi komunikasi merupakan suatu konsep yang banyak diadopsi dari berbagai ilmu ekonomi, politik atau biasa ditemukan pada istilah militer dalam peperangan, namun kata “strategi” merujuk pada seperangkat komponen atau unsur dalam komunikasi yang sangat spesifik berdasarkan konteks yang dihadapi untuk mencapai keberhasilan atau efektifitas komunikasi. Strategi komunikasi akan ada perencanaan, taktik, pengenalan lapangan (*fact finding*), perhitungan lingkungan atau ekologi komunikasi, pelaksanaan sampai pada target sasaran.

Dengan demikian strategi komunikasi dalam satu konteks atau sebuah situasi, tidak akan persis sama dapat diterapkan dalam konteks lain. Namun demikian peran dan fungsi strategi komunikasi dalam sebuah lembaga atau aktivitas komunikasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>13</sup> Strategi komunikasi yang diartikan penulis adalah bagaimana suatu perencanaan dan manajemen yang berisi bagaimana operasional dari rencana yang efektif dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan oleh individu, Lembaga maupun organisasi tertentu.

## 2. Tujuan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi memiliki tujuan komunikasi yang telah ditentukan oleh program, biasanya masih terlalu besar untuk dapat dituangkan ke dalam media. Suatu program dapat memiliki beberapa tujuan komunikasi. Sedangkan suatu tujuan komunikasi yang telah ditentukan oleh program, biasanya masih

---

<sup>12</sup> Tanto Trisno Mulyono, dkk., *Teori Komunikasi Pendidikan* (tt.p: Pradina Pustaka, 2022), 160.

<sup>13</sup> Atie Rachmiate dkk, “Strategi Komunikasi Politik dan Budaya Transparansi Partai Politik,” *Mimbar*, Vol. 29, no. 2 (Desember, 2013): 123-132, <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i2.384>

terlalu besar untuk dapat dituangkan ke dalam media. Suatu program dapat memiliki beberapa tujuan komunikasi.<sup>14</sup>

Wayne Pace, Brant D Peterson, M Dallas, mengemukakan bahwa terdapat tiga tujuan utama dalam pelaksanaan strategi komunikasi, yakni sebagai berikut:

- a. *To Secure Understanding*: untuk memberikan pengaruh kepada komunikan melalui pesan-pesan yang disampaikan untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. *To Establish Acceptance*: setelah komunikan menerima dan mengerti pesan yang disampaikan, pesan tersebut perlu dikukuhkan di benak komunikan agar menghasilkan *feedback* yang mendukung pencapaian tujuan komunikasi.
- c. *To Motive Action*: komunikasi selalu member pengertian yang diharapkan dapat mempengaruhi komunikan sesuai dengan keinginan komunikator.<sup>15</sup>

Jadi, dapat dikatakan bahwa strategi komunikasi bertujuan menciptakan pengertian dalam berkomunikasi, membina dan memotivasi agar dapat tercapai tujuan sebenarnya yang diinginkan oleh komunikator.

### 3. Fungsi Strategi Komunikasi

- a. Menyebarkan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Menjembatani “kesenjangan budaya” (*culture gap*) akibat kemudahan yang diperolehnya dan kemudahan dioperasikannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Aliyandi A. Lumbu, *Strategi Komunikasi Dakwah (Studi Masyarakat Miskin Perkotaan Dalam Peningkatan Pemahaman Ajaran Agama Islam* (Lampung: CV. Gre Publishing, 2020), 20.

<sup>15</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2013), 38.

<sup>16</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 28.

#### 4. Sifat Strategi Komunikasi

Keberadaan sifat strategi komunikasi melekat atau terintegrasi dengan berbagai macam perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi sendiri merupakan kajian dari komunikasi organisasi. Dengan demikian, sifat dari strategi komunikasi dapat dijelaskan di antaranya sebagai berikut.

- a. Bagian terintegrasi dari kajian perencanaan komunikasi.
- b. Membutuhkan peran dari kredibilitas komunikator
- c. Membutuhkan setting komunikasi yang jelas.
- d. Dapat digunakan sebagai salah satu proses komunikasi dalam berbagai situasi.
- e. Banyak dirasakan implementasinya dalam kajian organisasi.
- f. Memberikan manfaat yang sifatnya mengukur tingkat efektivitas pesan tersampaikan dan dimengerti oleh komunikan.

Dari sifat-sifat tersebut, strategi komunikasi sebenarnya memiliki sifat yang adaptif dengan kondisi dan kajian dari sejumlah objek dalam bidang komunikasi. Dengan demikian sifat khusus dari keberadaan strategi komunikasi ini, yaitu mencerminkan suatu epistemologis dari semua implementasi model, teori, dan jenis komunikasi dengan tujuan menguasai lingkungan komunikasi sehingga mampu memperoleh target komunikasi yang unggul.<sup>17</sup>

#### 5. Jenis-Jenis Strategi Komunikasi

Adapun jenis-jenis strategi berkomunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Avoidance* terdiri dari 2 jenis strategi yaitu *topic avoidance* (menghindari topik tertentu) dan *message avoidance* (menghindari pesan tertentu);
- b. *Second language based* terdiri dari *approximation* (mengirang-irika), dan *appeal* (mencari petunjuk-petunjuk tertentu);

---

<sup>17</sup> Suryadi Edi, *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori Dan Praktis Di Era Global* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018).10

- c. *First language based* terdiri dari *language switching* dan *foreignizing*;
- d. *Paralinguistic* (bahasa *non-verbal*) terdiri dari *gesture* (bahasa tubuh) dan *mime* (mimik wajah);
- e. *Modification devices* terdiri *comprehension check* (memastikan pemahaman), *clarification request* (meminta kejelasan), *backchannel cues* (menangkap tanda-tanda tertentu), *self-repair* (memperbaiki kesalahan sendiri), *confirmation check* (mengkonfirmasi) dan *pausing* (jeda atau diam).<sup>18</sup>

## 6. Bentuk Strategi Komunikasi

### a. *Canalizing*

*Canalizing* adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau khalayak. Untuk berhasilnya komunikasi itu, maka harus dimulai dari memenuhi nilai-nilai standar kelompok dan masyarakat dan secara berangsur-angsur merubahnya ke arah yang dikendaki. Akan tetapi bila hal ini ternyata tidak mungkin, maka kelompok tersebut secara perlahan-lahan dipecahkan, sehingga anggota-anggota kelompok itu sudah tidak lagi memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian pengaruh kelompok akan menipis dan akhirnya akan hilang sama sekali.

### b. Informatif

Teknik informatif adalah suatu bentuk isi pesan yang bertujuan mempengaruhi khalayak dengan jalan memberikan penerangan. Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, di atas fakta-fakta dan data yang benar serta pendapat pendapat yang benar pula.

---

<sup>18</sup> Ni Putu Era Marsakawati, "Strategi Komunikasi: Sebuah Solusi Bagi Permasalahan Komunikasi," *Lingua Didaktika: Jurnal Bahasa dan Pembelajaran Bahasa*, <https://doi.org/10.24036/ld.v6i1.7400>

- 1) Memberikan informasi tentang fakta semata- mata juga fakta bersifat kontroversial.
- 2) Memberikan informasi atau menuntun umum kearah pendapat. Teknik informatif ini lebih ditujukan pada pengguna akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa keterangan, penerangan, berita dan sebagainya.

c. Persuasif

Persuasif berarti mempengaruhi dengan cara membujuk. Dalam hal ini khalayak digugah baik pikirannya maupun perasaannya. Situasi yang mudah tersugesti ditentukan oleh kecakapan untuk menyugesti atau menyarankan sesuatu kepada komunikan dan khalayak berada dalam situasi mudah untuk dipengaruhi.

d. Edukatif

Teknik edukatif adalah salah satu strategi untuk mempengaruhi khalayak dengan cara memberikan fakta-fakta yang dapat dipertanggung jawabkan dari segi kebenarannya, teratur dan berencana dengan tujuan merubah tingkah laku khalayak ke arah sesuatu yang diinginkan.<sup>19</sup>

## 7. Komponen Strategi Komunikasi

Dalam strategi komunikasi perlu mempertimbangkan berbagai komponen dalam komunikasi karena komponen-komponen itulah yang mendukung jalannya proses komunikasi yang sangat rumit. Untuk menerangkan kegiatan komunikasi adalah menjawab pertanyaan “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*” komponen komunikasi yang berkorelasi secara fungsional terhadap paradigma Lasswell itu merupakan jawaban pertanyaan yang diajukan;

a. *Who* (Komunikator)

---

<sup>19</sup> Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*.

Komunikator merupakan orang yang mengirim pesan dan menjadi sumber informasi. Tujuan komunikasi akan tercapai manakala komunikan memahami makna pesan dari komunikator dan memperhatikan serta menerima pesan secara menyeluruh sehingga tercapai persamaan persepsi. Salah satu unsur pokok yang berpengaruh dalam tercapainya efektivitas komunikasi adalah unsur kredibilitas komunikator. Komunikator merupakan pihak yang menjalankan proses strategi komunikasi. Untuk menjadi komunikator yang baik dan dapat dipercaya oleh komunikan atau khalayak sasaran, maka komunikator harus memiliki daya tarik serta kredibilitas.

b. *Says What* (Pesan)

Pesan merupakan sesuatu yang dikirimkan atau disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dan bersifat verbal maupun non verbal. Pesan Komunikasi Pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada khalayak sasaran dalam strategi komunikasi pastinya memiliki tujuan tertentu. Tujuan inilah yang menentukan Teknik komunikasi yang akan dipilih dan digunakan dalam strategi komunikasi. Dalam strategi komunikasi, perumusan pesan yang baik dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi khalayak sangatlah penting. Pesan yang dirumuskan oleh komunikator hendaknya tepat mengenai khalayak sasaran.

c. *In which Chanel* (media yang digunakan)

Media merupakan sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan ke komunikan. Dalam menyampaikan pesan komunikator harus pandai memilih media yang tepat sesuai keadaan yang disampaikan. Media Komunikasi Media adalah bahwa alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan komunikasi. Media komunikasi kini tak lagi terbatas pada media massa yang memiliki beberapa karakteristik media massa masing-masing. Kehadiran internet sebagai media komunikasi telah melahirkan berbagai media komunikasi modern baru. Dalam strategi komunikasi, kita perlu mempertimbangkan pemilihan

media komunikasi yang tepat dan dapat menjangkau khalayak sasaran dengan tepat dan cepat.

d. *To Whom* (Komunikan)

Komunikan merupakan individu atau kelompok tertentu yang bertindak sebagai penerima pesan. Dalam hal ini komunikator diharapkan untuk lebih bisa memahami komunikan yang dihadapinya agar mendapatkan hasil yang maksimal dari pesan yang disampaikan. Khalayak Sasaran Dalam strategi komunikasi, melakukan identifikasi khalayak sasaran adalah hal penting yang harus dilakukan oleh komunikator. Identifikasi khalayak sasaran disesuaikan dengan tujuan komunikasi.

e. *With What Effect* (efek)

Efek ialah respon atau tanggapan atau reaksi komunikan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dengan kata lain efek dapat dikatakan sebagai suatu akibat dari proses komunikasi. Efek atau Pengaruh Efek ialah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang. Oleh sebab itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.<sup>20</sup>

## 8. Penerapan Strategi Komunikasi

Penerapan strategi komunikasi, yang baik dan berjalan dengan efektif tentunya dipengaruhi beberapa faktor pendukung untuk mencapai proses komunikasi yang efektif. Ketika pihak Lembaga ingin menyampaikan informasi untuk menangani permasalahan yang terjadi di masyarakat, maka lembaga yang bertindak sebagai pemberi informasi haruslah mampu

---

<sup>20</sup> Ibid.103

memberikan pemahaman yang cukup kepada masyarakat agar proses penyampaian pesan menjadi efektif.<sup>21</sup>

a. Pengenalan Khalayak

Mengenal khalayak merupakan langkah pertama bagi komunikator dalam usaha menciptakan komunikasi yang efektif. Mengingat dalam proses komunikasi, khalayak itu sama sekali tidak pasif, melainkan aktif. Sehingga antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling hubungan, tetapi juga saling mempengaruhi. Sebelum melancarkan komunikasi perlu mempelajari siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi. Semua itu tergantung pada tujuan komunikasi, apakah komunikan hanya sekedar mengetahui (dengan teknik informatif), atau agar komunikan melakukan tindakan tertentu (dengan teknik persuasif atau instruktif). Apapun tujuannya, teknik dan banyaknya sasaran pada diri komunikan perlu diperhatikan faktor kerangka referensi dan faktor situasi dan kondisi. Pesan komunikasi yang disampaikan harus disesuaikan dengan kerangka referensinya. Kerangka referensi seseorang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari panduan pengalaman, pendidikan, gaya hidup, norma hidup, status sosial, ideologi, cita-cita, dan sebagainya. Berkaitan dengan kerangka referensi, akan lebih sulit apabila mengenal kerangka referensi komunikan dalam komunikasi massa yang sifatnya heterogen, oleh karena itu pesan yang disampaikan kepada khalayak sasaran. melalui media massa hanya yang bersifat informatif dan umum yang dapat dimengerti oleh semua orang, jika pesan yang disampaikan kepada khalayak bersifat persuasif, maka akan lebih efektif apabila khalayak dibagi dalam kelompok-kelompok khusus lalu diadakan komunikasi kelompok dengan mereka. Pada faktor situasi dan kondisi, yang dimaksud dengan situasi adalah situasi komunikasi pada saat komunikan akan menerima pesan yang disampaikan oleh

---

<sup>21</sup> Bagus Ade Tegar Prabawa, *Hubungan Strategi Komunikasi Penyuluh Pertanian Dengan Perilaku Petani Jahe Subak Sarwa Pada Desa Taro, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar* (t.tp: Nilacakra, 2020), 13.

komunikator. Situasi yang menghambat jalannya komunikasi dapat diduga sebelumnya, atau dapat datang secara tiba-tiba pada saat komunikasi dilancarkan. Dan yang dimaksud dengan kondisi adalah keadaan psikis dan fisik komunikan pada saat ia menerima pesan.

b. Penyusunan Pesan

Menyusun pesan berarti menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian. Perhatian adalah pengamatan terpusat, karena itu tidak semua yang diamati dapat menimbulkan perhatian. Dengan demikian awal dari suatu efektifitas dalam komunikasi, ialah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Berkaitan dengan pesan, kriteria yang dapat mendukung suksesnya sebuah pesan dalam komunikasi adalah:

- 1) Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat mempengaruhi sasaran yang dimaksud.
- 2) Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju pada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama dapat dimengerti.
- 3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
- 4) Pesan harus menyarankan suatu cara untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok tempat komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberi tanggapan yang dikehendaki.

c. Menetapkan Teknik

Teknik digunakan untuk mencapai efektifitas dari suatu komunikasi, selain dari kemantapan isi pesan yang diselaraskan dengan kondisi khalayak dan sebagainya, maka teknik komunikasi akan turut mempengaruhi penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan.

#### d. Penetapan Media

Dalam menciptakan komunikasi yang efektif, pemilihan media memiliki peran penting. Terutama bagi media massa :

- 1) Bersifat tidak langsung, artinya bahwa harus melewati media teknis.
- 2) Bersifat satu arah, artinya tidak ada interaksi antara satu peserta komunikasi.
- 3) Bersifat terbuka, artinya ditujukan pada publik yang terbatas dan anonim.
- 4) Mempunya publik yang secara geografis tersebar.<sup>22</sup>

### C. Kesejahteraan Sosial

#### 1. Pengertian Kesejahteraan Sosial

Secara etimologis, kata kesejahteraan terbentuk dari kata Sejahtera yang mendapat awalan ke dan akhiran an. Sedangkan secara terminologis, ada beberapa pengertian kesejahteraan sosial yang dikemukakan para ahli. Pengertian sejahtera searah dengan pengertian Islam secara harfiah yang berarti selamat, sentosa, aman, dan damai. Oleh karena itu, kesejahteraan melekat dalam Islam dan menjadi misi Nabi Muhammad SAW.<sup>23</sup> sebagaimana diungkapkan dalam firman Allah SWT:

لِّلْعَالَمِينَ رَحْمَةً إِلَّا أَرْسَلْنَاكَ وَمَا

*“Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”.*[ Q.S Al Anbiya [21] : 107]

Kesejahteraan merupakan janji dari Allah SWT dan akan diberikan kepada manusia yang beriman kepada-Nya. Kesejahteraan yang dimaksud dalam al-Quran dapat diterima

<sup>22</sup> Arifin, *Strategi Komunikasi*.73

<sup>23</sup> Arief Subhan, *Islam Untuk Kesejahteraan Masyarakat* (Jakarta: Pusat Pengkajian Islam dan Masyarakat (PPIM) UIN Syarif Hidayatullah, 2016).3

apabila manusia melaksanakan perintah dan menjauhi larangan Allah SWT. Sebagaimana firman Allah SWT:<sup>24</sup>

طَيِّبَةَ حَيَاةٍ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ مُؤْمِنٌ وَهُوَ أُتَىٰ أَوْ ذَكَرٍ مِّنْ صَالِحًا عَمِلَ مِّنْ  
يَعْمَلُونَ كَانُوا مَا بِأَحْسَنِ أَجْرُهُمْ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ ۖ

*“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”* [ Q.S An Nahl [16] : 97]

Kesejahteraan sosial diartikan sebagai suatu keadaan Sejahtera (*well-being*) dari seseorang atau kelompok orang. Dalam hal ini merujuk kepada kondisi tercukupinya atau terpenuhinya derajat kesehatan, keamanan, kemakmuran materi, tingkat partisipasi, dan kondisi lainnya yang dialami oleh seseorang dalam Masyarakat maupun individu dalam kelompok orang. Pada saat ini, kesejahteraan sosial memiliki definisi yang lebih kompleks karena diikuti dengan berbagai dimensi, misalnya rasa/perasaan dan pendapat, serta publikasi data *statistic* terkait dengan tingkat pendapatan yang dikeluarkan pemerintah secara resmi, tingkat kemiskinan, tingkat kematian penduduk, serta layanan kesejahteraan sosial yang diberikan pemerintah maupun Lembaga non pemerintah.<sup>25</sup>

Kesejahteraan Sosial atau *social welfare* adalah keadaan sejahtera masyarakat. Dalam *mûLU<sup>6</sup>-Mu’jam Musthalahâtu al Ijtima’iyyah* dijelaskan: -al

<sup>24</sup> Ani Nurul Imtihanah and Siti Zulaikha, *Distribusi Zakat Produktif* (Yogyakarta: Kencana, 2013).55

<sup>25</sup> Purwowibowo and Kusuma Wulandari, *Membangun Masyarakat Dinamika Kekinian Ilmu Kesejahteraan Sosial* (Yogyakarta: PANDIVA BUKU, 2023).13

الرفاهية الاجتماعية: نسق منظم من الخدمات الاجتماعية والمؤسسات يرمى الى مساعدة الافراد والجماعات للوصول الى مستويات ملائمة للمعيشة والصحة كما يهدف الى قيام علاقات اجتماعية سوية بين الافراد بتنمية قدراتهم وتحسين الحياة الانسانية بما يتفق مع حاجات المجتمع.

*“Kesejahteraan sosial: sistem yang mengatur pelayanan sosial dan lembaga untuk membantu -lembaga-individu dan kelompok-individu kelompok untuk mencapai tingkat kehidupan, kesehatan yang layak dengan tujuan menegakkan hubungan kemasyarakatan yang setara antar individu sesuai dengan kemampuan pertumbuhan mereka, memperbaiki kehidupan manusia -sesuai dengan kebutuhankebutuhan masyarakat”<sup>26</sup>*

Kesejahteraan sosial adalah keadaan Masyarakat yang sejahtera, yakni Masyarakat yang aman secara sosial, terpenuhi segala kebutuhannya dan jauh dari berbagai *problem* sosial. Kesejahteraan sosial adalah keseluruhan usaha sosial yang terorganisir dan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup Masyarakat berdasarkan konteks sosialnya. Di dalamnya, tercakup unsur kebijakan dan pelayanan dalam arti luas yang terkait dengan berbagai kehidupan dalam Masyarakat, seperti pendapatan, jaminan sosial, Kesehatan, perumahan, Pendidikan, reaksi budaya, dan lain sebagainya.

Kesejahteraan sosial merupakan hak seluruh manusia, kesejahteraan sosial mencakup berbagai usaha-usaha dalam upaya pencapaian kebutuhan hidup serta meningkatkan taraf hidup agar lebih baik lagi. Kesejahteraan sosial merupakan terpenuhinya kebutuhan hidup manusia yang berupa kebutuhan materi, kebutuhan spiritual, dan kebutuhan sosialnya. Ketiga kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang mutlak, dan

---

<sup>26</sup> Ahmad Zaki Badawi, *Mu'jam Mushthalahâtu Al-'Ulûm Al-Ijtimâ'iyah Beirut, Maktabah, Yayasan Baitul Maqdis* (Lubnan: New Impression, 2017).

harus dapat dipenuhi dan harus ada keseimbangan diantara ketiga kebutuhan tersebut.

Kesejahteraan dapat diartikan sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan seseorang sesuai dengan standar yang berlaku di lingkungannya. Kesejahteraan sosial, dengan demikian, merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan pokok seseorang sehingga orang tersebut dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan normal di tengah masyarakat.<sup>27</sup>

Menurut Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 1 ayat 1, kesejahteraan sosial yaitu kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga Negara agar dapat hidup secara layak dan mampu mengembangkan dirinya, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Kesejahteraan Sosial adalah suatu sistem terorganisir dari pelayanan dan institusi sosial yang dirancang untuk membantu individu dan kelompok mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan.<sup>28</sup>

Kesejahteraan sosial benihnya bersumber dari agama. Sejak manusia pertama diciptakan Allah di dunia, sejak itu pula sebenarnya manusia telah berusaha untuk mencapai kesejahteraan sosial dalam hidupnya. Hampir segala sesuatu yang diusahakan, bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa usaha kesejahteraan sosial sama tuanya dengan usia manusia itu sendiri.<sup>29</sup>

## 2. Tujuan Kesejahteraan Sosial

---

<sup>27</sup> Miftahur Ridho. "Pandangan Islam Tentang Kesejahteraan Sosial Bagi Kelompok Penyandang Disabilitas," *Jurnal Al-Bayan*, Vol.23 no.1 (2017): 105-123, <http://dx.doi.org/10.22373/albayan.v23i1.657>

<sup>28</sup> Anisya Marsella Putri, "Peran Dinas Sosial Dalam Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia (Lansia) Terlantar Di Kota Tangerang Selatan" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022) 30-31,

<sup>29</sup> Rohiman Notowidagdo, *Pengantar Kesejahteraan Sosial Berwawasan Iman dan Takwa* (Jakarta: AMZAH, 2016), 32.

- a. Meningkatkan Kualitas Hidup : Kesejahteraan sosial bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar, seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan yang layak.
- b. Mengurangi Ketimpangan Sosial : Salah satu tujuan kesejahteraan sosial adalah mengurangi ketimpangan sosial di masyarakat. Ini dilakukan dengan memberikan akses yang adil dan merata terhadap sumber daya dan peluang, serta melindungi kelompok rentan dari kemiskinan, diskriminasi, dan marginalisasi.
- c. Melindungi Kelompok Rentan : Kesejahteraan sosial bertujuan untuk melindungi kelompok masyarakat yang rentan dan terpinggirkan, seperti anak-anak, lanjut usia, penyandang disabilitas, perempuan, korban kekerasan, dan orang miskin. Hal ini dilakukan melalui program-program bantuan sosial, rehabilitasi sosial, dan pemberdayaan ekonomi.
- d. Mendorong Pemberdayaan Masyarakat : Tujuan kesejahteraan sosial juga mencakup pemberdayaan masyarakat, yaitu memberikan kesempatan kepada individu dan kelompok masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Pemberdayaan dilakukan dengan memberikan pendidikan, pelatihan keterampilan, akses ke pekerjaan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- e. Membangun Sistem Perlindungan Sosial yang Kuat : Kesejahteraan sosial juga bertujuan untuk membangun sistem perlindungan sosial yang kuat, yang melibatkan jaring pengaman sosial seperti jaminan sosial, jaminan kesehatan, jaminan pensiun, asuransi sosial, dan perlindungan sosial lainnya. Tujuannya adalah memberikan perlindungan bagi masyarakat dalam situasi yang membutuhkan.
- f. Mewujudkan Keadilan Sosial : Kesejahteraan sosial bertujuan untuk mewujudkan keadilan sosial di masyarakat.

Ini berarti memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu untuk meraih kehidupan yang lebih baik, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, suku, agama, dan kondisi sosial-ekonomi.

Tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yang sampai tingkat tertentu tercermin dalam semua program kesejahteraan sosial, yaitu pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem.

### 1) Pemeliharaan Sistem



Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai dan norma sosial serta aturan kemasyarakatan dalam masyarakat, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan definisi makna dan tujuan hidup; motivasi bagi kelangsungan hidup seorang individu maupun kelompok di masyarakat. Kegiatan sistem kesejahteraan sosial memiliki tujuan untuk mencapai suatu kegiatan yang diadakan untuk sosialisasi terhadap norma-norma yang dapat diterima, peningkatan pengetahuan dan kemampuan untuk mempergunakan sumber-sumber serta kesempatan yang tersedia dalam masyarakat melalui pemberian informasi, nasihat dan juga bimbingan, seperti penggunaan sistem rujukan, fasilitas pendidikan, kesehatan dan bantuan sosial lainnya.

### 2) Pengawasan Sistem

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai – nilai sosial. Kegiatan – kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan semacam itu meliputi; mengintensifkan fungsi – fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (*re*) sosialisasi, peningkatan kemampuan menjangkau fasilitas – fasilitas yang ada bagi golongan masyarakat yang memperlihatkan penyimpangan tingkah laku.

### 3) Perubahan Sistem

Mengadakan perubahan kearah berkembangnya suatu system yang lebih efektif bagi anggota masyarakat. Dalam mengadakan perubahan itu sistem kesejahteraan sosial merupakan instrumen untuk menyisihkan hambatan-hambatan terhadap partisipasi sepenuhnya dan adil bagi anggota masyarakat dalam pengambilan keputusan; pembagian sumber-sumber secara lebih pantas dan adil; dan terhadap penggunaan struktur kesempatan yang tersedia secara adil pula.<sup>30</sup>

## 3. Fungsi Kesejahteraan Sosial

Sistem kesejahteraan sosial merupakan subsistem dari masyarakat yang lebih besar yang memberikan sanksi-sanksi dan dukungan-dukungan terhadapnya. Sebagai subsistem, kesejahteraan sosial mempunyai fungsi khusus yakni mengatasi masalah yang ada kaitannya dengan penyesuaian-penyesuaian sosial dan relasi-relasi sosial. Kesejahteraan sosial berfungsi mengembalikan fungsionalitas peranan-peranan sosial dari suatu sistem yang telah mengalami gangguan atau kerusakan akibat adanya perubahan. Fungsi kesejahteraan sosial secara umum adalah sebagai penunjang pembangunan di bidang-bidang lainnya seperti pembangunan sektor ekonomi. Tiap negara mempunyai tingkat ekonomi yang berbeda, maka terdapat perbedaan pula pada penekanan fungsi kesejahteraan sosial.

- a. Perlindungan Sosial : Kesejahteraan sosial berfungsi sebagai perlindungan bagi individu dan kelompok yang berada dalam situasi rentan atau terpinggirkan, seperti anak-anak, orang tua, penyandang disabilitas, tunawisma, dan korban kekerasan. Fungsi ini mencakup penyediaan bantuan sosial, rehabilitasi sosial, perlindungan hukum, dan jaminan keamanan sosial.

---

<sup>30</sup> Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial*.15

- b. Penyediaan Pelayanan Sosial : Kesejahteraan sosial berfungsi untuk menyediakan berbagai pelayanan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan. Ini meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan, perawatan anak dan orang dewasa yang terlantar, pemberdayaan ekonomi, peningkatan keterampilan, dan pengembangan masyarakat.
- c. Pemberdayaan Masyarakat : Kesejahteraan sosial berperan dalam memberdayakan masyarakat agar dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Fungsi ini mencakup pemberian akses ke sumber daya, pelatihan keterampilan, pengembangan usaha mikro, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat.
- d. Penyusunan Kebijakan Sosial : Kesejahteraan sosial memiliki peran dalam menyusun kebijakan sosial yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup. Fungsi ini melibatkan analisis masalah sosial, pengembangan program-program sosial, koordinasi dengan *stakeholder* terkait, dan pemantauan implementasi kebijakan sosial.
- e. Pengembangan Sistem Jaminan Sosial : Kesejahteraan sosial berfungsi dalam pengembangan dan pengelolaan sistem jaminan sosial yang mencakup jaminan kesehatan, jaminan pensiun, asuransi sosial, dan perlindungan sosial lainnya. Tujuan dari fungsi ini adalah untuk memastikan keberlangsungan dan perlindungan sosial bagi masyarakat dalam situasi yang membutuhkan.<sup>31</sup>

#### 4. Komponen Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial selain memiliki tujuan dan fungsi yang sangat penting bagi yang mempelajarinya, kesejahteraan sosial juga memiliki beberapa komponen –komponen yang

---

<sup>31</sup> Gunistiyo dan Sumarno et al., “Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial” 5, no. 3 (2009): 1–8, <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.

tidak kalah jauh penting. Komponen-komponen tersebut menjadi suatu pembeda antara kesejahteraan sosial dengan kegiatan-kegiatan lainnya, komponen-komponen dalam kesejahteraan sosial antara lain :

a. Organisasi formal

Usaha kesejahteraan sosial terorganisasi secara formal dan dilaksanakan oleh organisasi/badan sosial yang formal pula.

b. Pendanaan

Tanggung jawab dalam kesejahteraan sosial bukan hanya tanggung jawab pemerintah melainkan juga tanggung jawab masyarakat.

c. Tuntutan kebutuhan manusia

Kesejahteraan sosial harus memandang kebutuhan manusia secara keseluruhan, dan tidak hanya memandang manusia dari satu aspek saja, hal inilah yang membedakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan yang lainnya. Pelayanan kesejahteraan sosial diadakan karena tuntutan kebutuhan manusia.

d. Profesionalisme

Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan secara profesional berdasarkan kaidah ilmiah, terstruktur, sistematis, dan menggunakan metoda dan teknik-teknik pekerjaan sosial dalam praktiknya.

e. Kebijakan

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang oleh seperangkat perundang-undangan yang mengatur syarat memperoleh, proses pelayanan dan pengakhiran pelayanan.

f. Peran serta Masyarakat

Usaha kesejahteraan sosial harus melibatkan peran serta masyarakat agar dapat berhasil dan memberi manfaat kepada masyarakat. Peran serta masyarakat dalam hal ini adalah peran serta dari para penyandang disabilitas untuk

dapat turut serta berpartisipasi dalam mengikuti program peningkatan kapasitas diri ini untuk meningkatkan keterampilannya.

g. Data dan informasi kesejahteraan sosial

Pelayanan kesejahteraan sosial harus ditunjang dengan data dan informasi yang tepat. Tanpa data dan informasi yang tepat maka pelayanan akan tidak efektif dan tidak tepat sasaran.<sup>32</sup>

## 5. Bidang-Bidang Kesejahteraan Sosial

Bidang-bidang kesejahteraan sosial memetakan peran kesejahteraan sosial dalam berbagai sektor. Bidang-bidang tersebut mempermudah kita untuk mengetahui mana yang menjadi ranah yang harus disentuh oleh kesejahteraan sosial dan ranah mana yang bukan merupakan domain dari kesejahteraan sosial. Bidang-bidang kesejahteraan tersebut sebagai berikut:

- a. Kesejahteraan anak dan keluarga
- b. Kesejahteraan remaja dan generasi muda
- c. Kesejahteraan orang lanjut usia
- d. Pelayanan kesejahteraan sosial umum (*public social welfare service*)
- e. Pelayanan rekreasional
- f. Pelayanan sosial koreksional
- g. Pelayanan kesehatan mental
- h. Pelayanan sosial medis
- i. Pelayanan sosial bagi penyandang cacat
- j. Pelayanan sosial bagi wanita
- k. Pelayanan sosial perumahan dan lingkungan

Luasnya cakupan bidang kesejahteraan sosial membuktikan bahwa kesejahteraan sosial berkaitan dengan

---

<sup>32</sup> Ibid.16

keinginan hidup orang banyak. Kesejahteraan sosial tidak hanya berbicara mengenai kemiskinan semata tetapi mengurus permasalahan dari mulai anak, wanita, keluarga, kesehatan, kebutuhan rekreasi pun tidak luput dari sentuhan kesejahteraan sosial. Banyaknya bidang tersebut dapat mengatasi permasalahan sosial yang bisa saja terjadi dalam berbagai bidang sehingga konsepsi kesejahteraan sosial harus mampu menjawabnya dengan baik dan profesional.

Kesejahteraan sosial dapat masuk dalam berbagai lini, namun praktisi kesejahteraan sosial harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai agar dapat memaksimalkan perannya dalam lini manapun yang dia jalani. Jika lini yang dipilih adalah pelayanan sosial koreksional maka setidaknya pekerja sosial harus memiliki pemahaman mengenai perundang-undangan dengan baik dan memiliki keahlian menjadi mediator, negosiator, juga sebagai advokat. Pelayanan sosial bagi penyandang cacat juga mengharuskan praktisi kesejahteraan sosial yaitu pekerja sosial untuk memahami karakteristik dari suatu kecacatan baik fisik maupun mental, cara penanganan terbaik, hambatan yang dialami karena kecacatan tersebut, dan banyak hal lagi yang harus dikuasai.<sup>33</sup>

## 6. Indikator Kesejahteraan Sosial

Variabel yang digunakan untuk mengukur kesejahteraan ada enam, yaitu pendidikan, kesehatan, gizi, konsumsi dan pengeluaran rumah tangga, ketenagakerjaan, perumahan dan lingkungan. Adapun perincian indikator pengukur kesejahteraan tersebut meliputi :

### a. Pendidikan

Pendidikan adalah hak asasi manusia dan hak dari setiap penduduk untuk dapat membangun potensinya melalui siklus pembelajaran. Setiap penduduk Indonesia memiliki pilihan untuk mendapatkan pendidikan yang

---

<sup>33</sup> Ibid.

berkualitas sesuai dengan minat dan kemampuan yang dimiliki tanpa melihat posisi masyarakat (status sosial), status keuangan, identitas, agama dan area geografis. Pendidikan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu pendidikan yang ditamatkan, angka melek huruf, angka putus sekolah, dan angka partisipasi sekolah. Semakin rendah angka sekolah maka akan semakin sejahtera keadaan suatu daerah.

b. Kesehatan

Kesehatan merupakan indikator kesejahteraan masyarakat dan sebagai indikator pencapaian kemajuan pembangunan. Masyarakat yang sakit akan sulit mempertahankan kesejahteraan untuk dirinya sendiri. Sehingga pembangunan dan upaya dibidang kesehatan diharapkan dapat mencapai semua tingkat masyarakat dan tidak membeda-bedakan dalam penerapannya. Kesehatan menjadi indikator kesejahteraan dapat dilihat melalui angka harapan hidup, bisa atau tidaknya masyarakat melaksanakan kesehatan dan mampu atau tidaknya untuk mendanai sepenuhnya pengobatan yang diperlukan.

c. Pendapatan

Pendapatan atau penghasilan merupakan indikator yang bisa dimanfaatkan untuk menggambarkan kesejahteraan masyarakat. Adapun yang disebut pendapatan adalah semua penghasilan yang diperoleh seseorang atau keluarga dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan terdiri dari gaji dari pekerjaan, gaji dari properti, misalnya, (sewa, bunga dan keuntungan) dan pinjaman dari otoritas publik.

d. Konsumsi dan pengeluaran rumah tangga

Konsumsi dan pengeluaran rumah tangga adalah pengeluaran untuk keperluan rumah tangga yang betul-betul dikonsumsi (dimakan/dipakai) atau dibayarkan tanpa memperhatikan asal barang baik pembelian/produksi

maupun pemberian/ pembagian. Pengeluaran masyarakat dikelompokkan menjadi dua yaitu pengeluaran pangan dan non pangan. Keseimbangan antara pengeluaran pangan dan non pangan juga digunakan sebagai indikator untuk menentukan tingkat kesejahteraan.

e. Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan adalah jumlah seluruh penduduk berumur lima belas tahun ke atas yang dapat memproduksi 20 barang dan jasa, jika ada permintaan terhadap tenaga kerja dan mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Bekerja adalah kegiatan melakukan pekerjaan dengan maksud memperoleh atau membantu memperoleh penghasilan atau keuntungan paing sedikit selama satu jam dalam seminggu terakhir. Bekerja selama satu jam tersebut harus dilakukan berturut-turut dan tidak terputus.

f. Perumahan dan lingkungan

Perumahan dan lingkungan hidup adalah tempat berlindung yang mempunyai lantai, atap, dan dinding baik tetap maupun sementara yang digunakan untuk tempat tinggal maupun bukan tempat tinggal. Perumahan selain sebagai kebutuhan manusia juga memiliki peranan penting dalam tugasnya sebagai pusat untuk pemeriksaan keluarga dan meningkatkan kualitas orang di masa depan datang. Demikian juga, rumah merupakan penentu kesejahteraan masyarakat, di mana rumah yang nyaman dan sehat adalah rumah yang mampu mendukung keadaan kesehatan setiap penduduknya.<sup>34</sup>

Kesejahteraan dapat dikatakan sebagai suatu kondisi telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia sesuai dengan standar kualitas hidup manusia. Kesejahteraan dibagi menjadi dua yaitu kesejahteraan lahir dan kesejahteraan batin. Kesejahteraan lahir umumnya diukur

---

<sup>34</sup> Ibid.113

secara ekonomi misalnya terpenuhinya kebutuhan lahir manusia seperti kebutuhan akan makanan, kebutuhan akan pakaian, perumahan, dan lainnya. Kesejahteraan ini biasanya diinterpretasikan dari pendapatan. Sedangkan kesejahteraan batin diukur secara batiniah yaitu ketentraman, kedamaian, hubungan kekeluargaan, dan lain-lain. Kesejahteraan batin ini diinterpretasikan dari relasi sosial atau kemanusiaan yang dapat menciptakan suasana damai dalam keberagaman sosial.<sup>35</sup>

## 7. Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Pendekatan – pendekatan kesejahteraan sosial merupakan hal yang sangat penting bagi penunjang pelaksanaan aktivitas keilmuan dan praktik kesejahteraan sosial. Terdapat perkembangan dalam pendekatan kesejahteraan sosial untuk mengatasi permasalahan – permasalahan sosial yaitu :

### a. Filantropi Sosial

Filantropi berkaitan erat dengan upaya-upaya kesejahteraan sosial yang dilakukan para relawan, yakni upaya yang bersifat amal (*charity*) yang dimana orang-orang menyumbangkan waktu, uang, dan tenaganya untuk membantu orang lain, dimana pelaku filantropi disebut filantropis.

### b. Pekerjaan sosial

Pekerjaan sosial merupakan pendekatan yang terorganisir untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menggunakan tenaga ahli yang telah memenuhi syarat untuk menangani permasalahan – permasalahan sosial, pada abad ke-19 pekerjaan sosial telah mengalami pengembangan profesional dan akademik yang cukup pesat dan telah menyebar di seluruh dunia.

---

<sup>35</sup> Andreas and Enni Savitri, *Peranan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir Dan Modal Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Di Kabupaten Meranti Dan Rokan Hilir* (Pekanbaru: Aldi Press, 2016).62

c. Pendekatan Administrasi Sosial

Pendekatan ini dilakukan oleh pemerintah dan berusaha untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dengan menciptakan berbagai macam program guna meningkatkan kesejahteraan sosial warga negaranya, biasanya dengan penyediaan layanan sosial.

d. Pengembangan Sosial

Pendekatan ini memfokuskan pada suatu proses perubahan sosial terencana yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, dimana pembangunan ini dilakukan untuk melengkapi dinamika proses pembangunan ekonomi.

Dilihat dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kesejahteraan sosial terdiri dari beberapa pendekatan yaitu filantropi sosial, pekerjaan sosial, administrasi sosial dan pembangunan sosial. Pendekatan kesejahteraan sosial ini pada saat ini berkembang sesuai dengan kebutuhan program kesejahteraan sosial yang telah disusun oleh pendekatan sesuai dengan pendekatan yang telah di tentukan.



## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Adiyanti, Herma. “Strategi Komunikasi Lembaga Amil Zakat Harapan Dhuafa Dalam Meningkatkan Kesadaran Zakat Pada Masyarakat Kota Serang.” Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2020.
- Al-Zuhaili, Wahbah. *Tafsir Al-Munir Jilid I*. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Ami Muhammad. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Andreas, and Enni Savitri. *Peranan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir Dan Modal Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Di Kabupaten Meranti Dan Rokan Hilir*. Pekanbaru: Aldi Press, 2016.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi*. Bandung: PT Amirco, 2009.
- . *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: CV.Armico, 2008.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: MMRineka Citra, 2006.
- Aritonang, Ranto Mahmuda Perdana, Badaruddin, and Hamdani R Harahap. “Penelitian Lapangan (Field Research).” *Perspektif* Vol 12, no. 01 (2023): 226–37. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.7848>.
- Bachtiar, Wardi. *Metode Penelitian Ilmu Dakwah*. Bukit Pemulang Timur: Logos Wacana Ilmu, n.d.
- Badawi, Ahmad Zaki. *Mu’jam Mushthalahâtu Al-‘Ulûm Al-Ijtimâ’Iyyah Beirut, Maktabah. Yayasan Baitul Maqdis*. Lubnan:

- New Impression, 2017.
- Cangara, Hafied. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- David, Fred R. *Manajemen Strategi Dan Konsep*. Jakarta: Perhelindo, 2006.
- Djaali. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, 2010.
- Effendy. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Salemba Medika, 2012.
- Fahrudin, Adi. *Kesejahteraan Sosial Internasional*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- . *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Fauzan, R, E Supriyanto, A Y Rukmana, N Simarmata, S Novieyana, J Tanesab, and F Sudirjo. *Komunikasi Organisasi: Pengantar Dan Model Manajemen Reputasi Dalam Membangun Citra Perusahaan*. Padang: Get Press Indonesia, 2023.
- Firdausy, Soraya, and Ibnul Qayyim. *Strategi Komunikasi Digital Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan*. Aceh: Tohar Media, 2023.
- Fitri, Haniva Rhamdani, Agrian Ratu Randa, and Budi Santoso. “Strategi Komunikasi Program Lembaga Kemanusiaan ‘Aksi Cepat Tanggap.’” *INTERCODE – Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol 02, no. 01 (2022): 57–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.36269/ire.v2i1.813>.
- Huda, Miftahul. *Pekerjaan Sosial & Kesejahteraan Sosial Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Huruswati, Indah. “Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Desa Tertinggal Melalui Rumah Sosial.” *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial* Vol 4, no. 2 (2015): 73–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.33007/ska.v4i2.116>.

- Intihanah, Ani Nurul, and Siti Zulaikha. *Distribusi Zakat Produktif*. Yogyakarta: Kencana, 2013.
- Jr., Gilbert A. Churchill. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Erlangga, 2011.
- Laksana, April, and Noerma Kurnia Fajarwati. “Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional PT. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan ( Studi Kasus Di PT. Parkland World Indonesia).” *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* Vol 01, no. 02 (2021): 81–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>.
- Leba, Katarina. “Kesejahteraan Sosial: Sebuah Perspektif Dialektis.” Universitas Jember, 2020.
- Liliweri, Alo. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju, 2004.
- Masmuh, Abdullah. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UMM Press, 2008.
- Moelong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Alfabeta, 2013.
- Mujahir, Noeng. “Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Alhadharah* Vol 17, no. 33 (2018): 81–95. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Ngalimun. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022.
- Purwowibowo, and Kusuma Wulandari. *Membangun Masyarakat Dinamika Kekinian Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: PANDIVA BUKU, 2023.
- Rafidah. *Pengaruh Modal Usaha, Lama Usaha, Dan Kewirausahaan Islami Terhadap Pendapatan Dan Kesejahteraan Keluarga Wanita Pengrajin Batik Danau Teluk Kota Jambi*. Jambi:

- Ahlimedia Press, 2020.
- Ruliana, Poppy. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2014.
- Sejati, Veny Ari. “Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Sosialisasi Kesejahteraan Sosial Masyarakat Di Kelurahan Dandong, Blitar.” *Lantip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Respati Yogyakarta* Vol 04, no. 02 (2016): 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.35842/ltp.v4i2.40>.
- Subhan, Arief. *Islam Untuk Kesejahteraan Masyarakat*. Jakarta: Pusat Pengkajian Islam dan Masyarakat (PPIM) UIN Syarif Hidayatullah, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sulistyowati, Fadjarini. *Komunikasi, Media Dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pohon Tua Pustaka, 2020.
- Sumarno, Gunistiyo dan, V D C Hf, M P Di, and V D C Hf. “Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial” 5, no. 3 (2009): 1–8. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.
- Sundari, Rana Salsabillah. “Strategi Komunikasi Pengasuh Majelis Taklim Diba’ a Al-Ansori Melalui Dakwah Bil Hikmah Kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Suradi, and Mujiyadi. *Pemberdayaan Masyarakat Miskin: Studi Evaluasi Penanggulangan Kemiskinan Di Lima Provinsi*. Jakarta Timur: P3KS Press, 2009.
- Suryadi, Edi. *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori Dan Praktis Di Era Global*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Sutorini, Maulia Putri, Muhammad Alif, and Sarwani. “Semiotika Gender Dalam Film Brave.” *Protvf: Jurnal Kajian Televisi Dan Film* Vol 03, no. 01 (2019): 101–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/ptvf.v3i1.21246>.

Suud, Mohammad. *Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006.

Utami, Anisa Dwi. “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo Dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Kelurahan Gayam.” Universitas Sahid Surakarta, 2017.

Waluyo, Bagja. *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007.

Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.

Wijaya, Ida Suryani. “Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan.” *Lentera* Vol XVIII, no. 01 (2015). <https://doi.org/https://doi.org/10.21093/lj.v17i1.428>.

## JURNAL

Aritonang, Ranto Mahmuda Perdana, Badaruddin, and Hamdani R Harahap. “Penelitian Lapangan (Field Research).” *Perspektif* Vol 12, no. 01 (2023): 226–37. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.7848>.

Fitri, Haniva Rhamdani, Agrian Ratu Randa, and Budi Santoso. “Strategi Komunikasi Program Lembaga Kemanusiaan “Aksi Cepat Tanggap.” *INTERCODE – Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol 02, no. 01 (2022): 57–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.36269/ire.v2i1.813>.

Huruswati, Indah. “Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Desa Tertinggal Melalui Rumah Sosial.” *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial* Vol 4, no. 2 (2015): 73–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.33007/ska.v4i2.116>.

Laksana, April, and Noerma Kurnia Fajarwati. “Strategi Komunikasi Organisasi Serikat Pekerja Nasional PT. Parkland World Indonesia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan ( Studi Kasus Di PT. Parkland World Indonesia).” *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* Vol 01, no. 02 (2021): 81–91. <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>.

Medaline, Onny. “Kajian Teori Kesejahteraan Sosial Dalam

- Pelaksanaan Wakaf Atas Tanah.” *Al-Awqaf: Jurnal Wakaf Dan Ekonomi Islam* Vol 10, no. 2 (2017): 142–53.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47411/al-awqaf.v10i2.76>.
- Mujahir, Noeng. “Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Alhadharah* Vol 17, no. 33 (2018): 81–95.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Permassanty, Tanty Dewi, and Muntiani. “Strategi Komunikasi Komunitas Virtual Dalam Mempromosikan Tangerang Melalui Media Sosial.” *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol 21, no. 2 (2018): 173–86.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.523>.
- Sejati, Veny Ari. “Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Sosialisasi Kesejahteraan Sosial Masyarakat Di Kelurahan Dandong, Blitar.” *Lantip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ekonomi Universitas Respati Yogyakarta* Vol 04, no. 02 (2016): 1–23.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35842/ltp.v4i2.40>.
- Sumarno, Gunistiyo dan, V D C Hf, M P Di, and V D C Hf. “Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial” 5, no. 3 (2009): 1–8.  
<http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>.
- Sutorini, Maulia Putri, Muhammad Alif, and Sarwani. “Semiotika Gender Dalam Film Brave.” *Provf: Jurnal Kajian Televisi Dan Film* Vol 03, no. 01 (2019): 101–12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24198/ptvf.v3i1.21246>.
- Wijaya, Ida Suryani. “Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan.” *Lentera* Vol XVIII, no. 01 (2015).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21093/lj.v17i1.428>.

## SKRIPSI

- Adiyanti, Herma. “Strategi Komunikasi Lembaga Amil Zakat Harapan Dhuafa Dalam Meningkatkan Kesadaran Zakat Pada Masyarakat Kota Serang.” Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2020.
- Leba, Katarina. “Kesejahteraan Sosial: Sebuah Perspektif Dialektis.”

Universitas Jember, 2020.

Sundari, Rana Salsabillah. “Strategi Komunikasi Pengasuh Majelis Taklim Diba’ a Al-Ansori Melalui Dakwah Bil Hikmah Kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).” Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Utami, Anisa Dwi. “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo Dalam Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Kelurahan Gayam.” Universitas Sahid Surakarta, 2017.

Wiranata, Tedi Setiadi. “Strategi Komunikasi Dinas Sosial Kota Cilegon Dalam Menanggulangi Anak Jalanan Di Cilegon.” Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2018.

