

PERSETUJUAN
Tesis Berjudul

**STRATEGI KOMUNIKASIPENGELOLA BANK SAMPAH MUTIARA
DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN DAN
KESEHATANLINGKUNGAN DIKELURAHAN BINJAI KECAMATAN
MEDAN DENAI KOTA MEDAN**

Oleh:

Andi Syahputra
NIM: 91213053087

Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Komunikasi Islam (MKOMI) pada Program Studi Komunikasi Islam
Program Pascasarjana UINSumatera Utara-Medan

Medan, 24 Februari 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Syukur Khalil, M.A
M.A
NIP. 19640209 188903 1 003
199303 1 003

Prof. Dr. Katimin,
NIP. 19650705

PENGESAHAN

Tesis berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI PENGELOLA BANK SAMPAH MUTIARA DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN DAN KESEHATAN LINGKUNGAN DI KELURAHAN BINJAI KECAMATAN MEDAN DENAI KOTA MEDAN”**. An Andi Syahputra, Nim **91213053087** Program Studi Komunikasi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Pascasarjana UIN SU Medan, pada tanggal 18 Mei 2015.

Tesis ini telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komunikasi Islam (M. Kom.I) pada Program Studi Komunikasi Islam.

Medan, 18 Mei 2015
Panitia Sidang Munaqasyah
Tesis
Program Pascasarjana UIN
SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M. Ed
NIP. 19620411 198902 1 002

Dr. Sahrul Nasution, M.Ag
NIP. 19660501 199303 1 005

Anggota

1. Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M. Ed
MA
NIP. 19620411 198902 1 002
1 003

2. Prof. Dr. Syukur Khalil,
NIP. 19640209 198903

3. Prof. Dr. Katimin, M.Ag
Ag
NIP. 19620411 198902 1 001
005

4. Dr. Syahrul Nasution, M.
NIP. 19660501 199303 1

Mengetahui
Direktur PPs UIN SU

Prof. Dr. H. Ramli Abdul
Wahid,MA
NIP. 19541212 198803 1 003

SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Syahputra
Nim : 9213053087
Tpt/Tgl. Lahir : Sei. Kepayang Kanan, 4 Februari 1989
Alamat : Jln Gedung Arca Gang Persatuan no. 04 Medan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis ini yang berjudul: **“STRATEGI KOMUNIKASIPENGELOLA BANK SAMPAH MUTIARA DALAM MENINGKATKAN KEBERSIHAN DAN KESEHATANLINGKUNGAN DIKELURAHAN BINJAI KECAMATAN MEDAN DENAI KOTA MEDAN”** benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapt kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 4 Apri 2015
Yang membuat pernyataan

Andi Syahputra
Nim: 91213053087

ABSTRAK

Nama : Andi Syahputra
 NIM : 91213053087
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Pembimbing I : Prof. Dr. Syukur Khalil M.A
 Pembimbing II : Prof. Dr. Katimin M.A



Masalah dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dengan rumusan masalah secara khusus yaitu: 1. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penentuan tujuan komunikasi; 2. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penggunaan dan pemilihan media; 3. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi; 4. Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam.

Adapun teknik yang digunakan Pengelola dalam meningkatkan kebersihan dan Kesehatan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan yang di kemukakan oleh Hafied Cangara adalah komunikasi *informatif*, komunikasi *persuasif*, komunikasi *intruksional*, komunikasi *koersif* dan komunikasi *humanistik*.

Penelitian ini merupakan studi lapangan (*field research*) kualitatif deskriptif, yang merupakan penelitian yang dapat memberikan gambaran factual mengenai strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Teknik pengumpul data yang dilakukan dengan cara wawancara tidak berstruktur, observasi, studi dokumentasi. Untuk menunjang perolehan data secara kualitatif. Analisa keabsahan data dilakukan dengan tahap: 1. Kredibilitas; 2. Keteralihan; 3. Ketergantungan; 4. Ketegasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Strategi dalam penentuan tujuan komunikasi dilakukan Pengelola Bank Sampah Mutiara untuk penyebaran informasi, sosialisasi dan pameran melalui staf dan karyawan serta melibatkan Dinas Kebersihan Kota Medan, Kecamatan, kelurahan, Tokoh masyarakat dan masyarakat. Media yang dipergunakan adalah media elektronik seperti Hp, internet, web/Blog, TV, radio, surat- menyurat, spanduk, pameran. Dalam menghadapi hambatan-hambatan komunikasi `Pengelola melakukan sosialisasi secara rutin kepada warga masyarakat. Untuk mendapatkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat terhadap program Bank Sampah Mutiara Pengelola menggunakan prinsip-prinsip Komunikasi Islam dalam penyampaian pesan kepada masyarakat yaitu : a. Prinsip *Qaulan Baligha*, b. Prinsip *Qaulan Karima*, c. Prinsip *Qaulan Maysura*, d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, e. Prinsip *Qaulan Layyina*, f. Prinsip *Qaulan Sadida*.

ABSTRACT

The problem in this study is strategic communication business Garbage Bank Mutiara in improving hygiene and health dikelurahan Denai Binjai district of Medan Medan with the formulation of the problem in particular , namely : 1. How communication business strategy in the Garbage Bank Mutiara penentuan communication purposes ; 2. How is the communication business strategy Garbage Bank Mutiara in the use and choice of media ; 3. How is the communication business strategy Garbage Bank Mutiara in overcoming communication barriers ; 4. Is business Garbage Bank Mutiara there using the principles of Islamic communication .

The theory used business by increasing hygiene and health dikelurahan Binjai district of Medan Medan Denai being addressed by Hafied Cangara is informative communication , komunikasi persuasive , instructional communication , communication and communication coercive humanistic .

This study is a field study (field research) qualitative descriptive , which is a study that can provide factual overview of the Bank's strategy of communication business Waste and Pearls in improving health kebersihan dikelurahan Binjai Denai district of Medan Medan . Techniques of data collection is done by means of unstructured interviews , observation , study documentation . To support the qualitative data acquisition ririskiky . Analysis of the validity of the data is done by stages : 1. Credibility ; 2. Keteralihan ; 3. Dependence ; 4. The firmness .

Based on the results of research conducted, it can be concluded that the Bank's strategy of communication business Waste Pearls in improving Health and Health in Sub Binjai Denai district of Medan Medan. Strategy in determining the purpose of communication do business Garbage Bank Mutiara for the dissemination of information, dissemination and exhibition by staff and karyawan and involving the Department of Health Medan City, District, village, community leaders and the public. The media used is electronic media such as Hp, Internet, Web / Blog, TV, radio, correspondence, banners, exhibition. In the face of obstacles to communication business socializing regularly to citizens. To get the support and participation of the community to program Garbage

Bank Mutiara business using the principles of Islam in the delivery of the message to the public that:

a. Baligha Qaulan principle, b. Karima Qaulan principle, c. Maysura Qaulan principle, d. Ma'rufa Qaulan principle, e. Layyina Qaulan principle, f. Qaulan principle Sadida.

الملخص

المشكلة في هذا البحث إدارة استراتيجيات الاتصال لقمامة البنك وموتيارا في تحسين النظافة والصحة في منطقة قريية ميدان كيفو استراتيجيات اتصال المدير البنوكا للؤلؤ القمامة في استخدام واختيار وسائل الاعلام. 1. للمشكلة، و هي معوض خاص

2. كيف يمكن للمدير استراتيجيات الاتصالات للؤلؤ في مستخدمي بنك القمامة وسائل الإعلام اختيار 3.

3. كيف استراتيجيات الاتصال للؤلؤ مدير البنك القمامة في التغلب على حواجز الاتصال

4. إذا كان مدير البنوكا للؤلؤ القمامة هنا تستخدم مبادئ التواصل الإسلامي

أما بالنسبة للتقنيات الإدارة المستخدمة في تحسين الصحة والنظافة في قرية المقترح : الاتصال بالمعلومات , الاتصال المتقدمة , الاتصال التعليمي , الاتصال تقسريو الاتصال الإنساني.

وتعد هذه الدراسة توصف دراسة ميدانية النوعي , وهي الدراسة التي يمكن أن توفر نظرة واقعية لاستراتيجيات الاتصال من اللؤلؤ مدير القمامة البنكي في تحسين النظافة والصحة.

تقنيات جمع البيانات الذي قام به بالمقابل تغيير منظم , الملاحظة , وثائق الدراسة . لدماء اقتناء البيانات النوعية . استنادا إلى الأبحاث التي أجريت , فإنه يمكن استنتاج أن استراتيجيات الاتصال من اللؤلؤ مدير القمامة البنكي تحسين النظافة والصحة .

استراتيجية في تحديد الغرض من الاتصال التي تقوم اللؤلؤ مدير البنك القمامة لنشر المعلومات , قرية تنشر والمعرض من قبل الموظفين العاملين وكذلك إشراك , قادة المجتمع المحلي والمجتمع . وسائل الإعلام المستخدمة هي الوسائط الإلكترونية مثل لهواتف المحمولة , الإنترنت , شبكة / بلوق , تلفزيون , راديو , مراسلة , راية , معرض .

في التواصل وجهامدير بالحواجز تنشر بشكل روتيني للمواطنين . للحصول على دعم ومشاركة الجمهور ضد مدير البرامج البنكا استخدام القمامة للؤلؤ المبادئ الإسلامية في إيصال الرسالة إلى الجمهور الذيهو : مبدأ قول لا بليغا , مبدأ قول لا كر يما , مبدأ قول لا ميسرا , مبدأ قول لا معروفا , قول لا لينا , قول لا سد يدا .

=

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selanjutnya shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw, sebagai suri tauladan bagi manusia dan mudah-mudahan mendapat safa'at-Nya di hari kemudian kelak.

Tesis ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komunikasi Islam (M.Kom.I) dalam bidang Ilmu Komunikasi Islam Program Pascasarjana UIN Sumatera Utara dengan judul **“Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan Di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan”** dalam penulisannya banyak ditemui berbagai hambatan dan rintangan serta banyak pula bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Meskipun penyusunan tesis ini diupayakan secara seoptimal mungkin, namun sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran konstruksi dari pembaca.

Begitu juga, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. H. Nur Ahmad Fadhil Lubis, MA dan Bapak Prof. Dr. H. Ramli Abdul Wahid, Lc. MA. Selaku Direktur Program Pascasarjana UIN SU yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas

bagi penulis dalam mengikuti dan menjalankan perkuliahan ini sampai menyelesaikan di Program Pascasarjana UIN SU.

2. Bapak Prof. Dr. Syukur Khalil, M.A, selaku, Ketua Program Studi Komunikasi Islam sekaligus sebagai pembimbing pertama yang telah banyak memberikan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam rangka penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Katimin, M.A, sebagai pembimbing kedua, yang telah banyak memberikan kontribusi kepada penulis berupa bimbingan, arahan, dan sebagainya, yang kesemuanya itu sangat bermanfaat dalam rangka menambah wawasan keilmuan khususnya ilmu komunikasi.
4. Bapak Drs. Efendi Agus, M.Si, selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara yang banyak memberikan informasi dalam penulisan penelitian ini.
5. Bapak/Ibu informan penelitian yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data.
6. Seluruh dosen pada Program Pascasarjana UIN SU yang telah mencurahkan ilmunya dalam rangka menambah wawasan keilmuan komunikasi dan mendapat bekal dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Staf pegawai di lingkungan Program Pascasarjana UINSU yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Studi di Program Pascasarjan UIN SU.
8. Teman-teman kuliah di Prodi Komunikasi Islam yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan selama perkuliahaan dan penyelesaian tesis ini.
9. Kepada Bapak H. Abdul Muluk Tanjung, Bapak H. Syafri Tala, SH, Bapak H. Rasmely Ikhwan SH, Bapak H. Surdi Taswi, SE, MM. Bapak H. Gushman, SE, Bapak H. Iriansyah, Bapak H. Azimir Koto, Bapak Syafirman. Selaku donator dalam biaya perkuliyahan penulis selama 4 Semester.
10. Teristimewa penulis sampaikan kepada Ayahanda Sabari dan Ibunda Rismahwati tercinta yang terus memberikan bantuan moril maupun materil dan berdoa serta memotivasi penulis dengan penuh kasih sayang untuk mampu dalam menyelesaikan tesis ini.

11. Kepada keluarga besar penulis kakanda DraErna Irawati, Cici Permatasari dan adinda Dedek Aprianti, Ahmad Fauzi, Ahmad Faisal, Rizki, Hikmah Putri, Taupiq Hidayat, Fazrul Endriansyah, Alpin Syahrial semoga Allah Swt memberikan kemudahan kepada kakanda dan adinda untuk meraih prestasi yang terbaik.
12. Kepada keluarga besar Pimpinan Ranting Muhammadiyah Gedung Arca, Pimpinan Ranting Aisyiyah Gedung Arca, Pimpinan Ranting Pemuda Muhammadiyah, Pimpinan Ranting Nasyyatul Aisyiyah, yang memotivasi penulis sehingga berpacu untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis. Akhirnya kepada Allah kita berserah diri, semoga tesis ini menjadi karya tulis yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Atas segala kebaikan yang penulis terima, penulis serahkan kepada Allah Sw, semoga dibalas kebaikan pula oleh-Nya. Amin.

Medan, 4

April 2015

Penulis Tesis

Andi

Syahputra

Nim:

91213053087

Pedoman Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan

ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	s a	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h{a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z al	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syim	Sy	es dan ye
ص	sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	el
م	mim	M	em
ن	nun	N	en
و	waw	W	we
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

◌َ	fath}ah	A	a
◌ِ	kasrah	I	i
◌ُ	d}ammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
◌َ ي	fath}ah dan ya	ai	a dan i
◌َ و	fath}ah dan waw	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	nama	Huruf dan tanda	nama
◌َا	Fath}ah dan alif atau ya	a>	a dan garis di atas
◌ِا	Kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas
◌ُا	Dammah dan wau	u>	u dan garis di atas

d. Ta marbu>}ah

Transliterasi untuk *ta marbu>}ah* ada dua:

1. *Ta marbu>}ah* hidup

Ta marbu>}ah hidup atau mendapat h}arakat fath}ah, kasrah dan d}ammah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbu>}ah* mati

Ta marbu>}ah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbu>t}ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbu>t}ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

e. *Syaddah (Tasydi>d)*

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydi>d*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

f. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٱ, ٲ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf/ل/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sampang.

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun *h}arf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

1. Wa ma> Muh}ammadun illa> rasu>l
2. Inna awwala baitin wudi'a linna>si llalz|i> bi Bakkata muba>rakan
3. Syahru Ramad}a>nal-laz|i> unzila fi>hi al-Qur'a>nu

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliteasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Istilah	9
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Strategi Komunikasi.....	16
4. Komponen dalam Strategi Komunikasi	18
a. Strategi dalam Penentuan Tujuan Komunikasi	18
b. Strategi dalam Penggunaan dan Pemilihan Media	21
a). Efek Komunikasi	24
b).Umpan Balik	25
c. Strategi dalam menghadapi Hambatan-hambatan Komunikasi	26
d. Hambatan Pada Sumber	26
e. Hambatan Pada Saluran.....	27
f. Hambatan Pada Penerima.....	28
5. Teori Strategi Komunikasi	29
a. Teori Harold D. Lasswell.....	30
b. <i>Individual Differences Theory</i>	30
c. <i>Sosial Cattegories Theory</i>	30
d. <i>Sosial Relationship Theory</i>	30
e. <i>Relationship Theory</i>	31
f. <i>Cuktural Norms Theory</i>	31
6. Bentuk-Bentuk Komunikasi.....	32
a. Komunikasi Antar Individu.....	32
b. Komunikasi Kelompok	33
c. Komunikasi Massa	34
7. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Islam.....	36
a. Komunikasi sebagai alat Untuk Berinteraksi.....	36
b. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Alquran	37
1. Prinsip <i>Qaulan Baligha</i>	38
2. Prinsip <i>Qaulan Karima</i>	40
3. Prinsip <i>Qaulan Maysura</i>	41
4. Prinsip <i>Qaulan Ma'rufa</i>	42
5. Prinsip <i>Qaulan Laiyyina</i>	43
6. Prinsip <i>Qaulan Sadida</i>	44
8. Konteks Komunikasi dalam Alquran	46
1. Komunikasi dan Pendidikan (<i>Tarbiyah</i>).....	46
2. Komunikasi dan Dakwah.....	47
B. Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan	48
C. Kajian Terdahulu.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan yang digunakan	53
B. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian	54
C. Informasi Penelitian	54
D. Sumber Data.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Penjamin Keabsahan Data	57
G. Teknik Analisa Data	61
H. Garis Besar Isi Tesis.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Bank Sampah Mutiara Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan	65
B. Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penentuan Tujuan Komunikasi	79
C. Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penggunaan Media dan Pemilihan Media.....	85
D. Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Komunikasi	91
E. Prinsip-prinsip Komunikasi Islam Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran dan Rekomendasi	105
DAFTAR PUSTAKA	106
Lampiran	111
DAFTAR TABEL	
1. Table 1.....	53
2. Tabel 2.....	71
3. Tabel 3.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Fungsi ilmu komunikasi pada era informasi menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat dalam berbagai golongan. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari seperti rumah tangga, di sekolah, di kampus, di kantor, di manapun berada tidak terlepas dari yang namanya komunikasi. Bahkan strategi komunikasi suatu hal yang sangat penting dewasa ini dalam mempengaruhi khalayak untuk memahami apa yang kita sampaikan baik bersifat informasi maupun hal-hal yang dianggap penting bagi seorang dalam meningkatkan pemahaman tentang sesuatu isu maupun gagasan yang ingin dijalankan baik secara individu maupun kelompok orang dibutuhkan metode atau cara bagaimana pesan yang di sampaikan tersebut dapat menjadi salah satu minat bagi khalayak dalam mengikuti pesan itu untuk diikuti.

Masalah mengenai sampah sudah bukan menjadi masalah yang baru di Indonesia. Volume sampah yang terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan

penduduk dan keterbatasan lahan untuk pembuangan akhir adalah masalah yang harus segera dipecahkan. Apabila sampah-sampah tersebut dibiarkan, akan terjadi penimbunan sampah yang pada akhirnya menimbulkan kerusakan lingkungan dan merugikan masyarakat. Selain itu, polusi udara, tanah, dan air yang disebabkan oleh sampah juga dapat menjadi sumber penyakit bagi manusia. Salah satu bentuk upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi dan mengelola persoalan mengenai sampah adalah telah dirumuskannya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah (UUP).¹ Di dalam UUPS tersebut terdapat penjelasan bahwa pengelolaan sampah terdiri atas pengurangan sampah dan penanganan sampah.

¹ Lihat Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah.

Pengurangan sampah yang dimaksud meliputi kegiatan pembatasan timbunan sampah, daur ulang sampah, dan pemanfaatan sampah. Sedangkan kegiatan penanganan sampah yang dimaksud meliputi pemilahan dalam bentuk pengelompokan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenisnya serta pemindahan sampah dari sumber sampah ke tempat penampungan sementara kemudian ke tempat pemrosesan akhir.

Pengelolaan sampah tidak hanya menjadi kewajiban pemerintah saja. Masyarakat dan pelaku usaha sebagai penghasil sampah juga harus bertanggung jawab menjaga lingkungan agar tetap bersih dan sehat. Ini berarti harus ada kerja sama yang baik antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan sampah. Mengacu pada UUPS, untuk mengatasi masalah dibutuhkan program-program pengelolaan sampah agar tidak hanya menjadi timbunan sampah di TPA, tetapi menjadi sesuatu barang yang memiliki nilai guna dan nilai jual. Salah satu alternatif yang sudah dicanangkan untuk mengatasi masalah tentang sampah di berbagai daerah di Indonesia adalah bank sampah. Konsep bank sampah pertama kali dicetuskan oleh Bambang Suwerda yang berinisiatif untuk menyelamatkan lingkungan dari polusi yang ditimbulkan oleh sampah.

Semua orang tidak bisa terlepas dengan masalah sampah, sebagai pihak yang menghasilkan sampah maka boleh dikatakan masalah sampah adalah masalah persepsi masyarakat terhadap sampah. Untuk mencapai kondisi masyarakat yang hidup sehat dan sejahtera dimasa yang akan datang, maka sangat diperlukan adanya lingkungan permukiman yang sehat dari aspek persampahan maka kata sehat akan berarti sebagai kondisi yang akan dapat dicapai bila sampah dapat dikelola dengan cara yang baik sehingga bersih dari lingkungan pemukiman dimana manusia beraktifitas didalamnya. Pembangunan kesejahteraan sosial sebagaimana diatur dalam UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial dimaksud untuk mewujudkan kehidupan yang layak dan bermartabat, serta untuk memenuhi hak atas kebutuhan dasar warga negara demi tercapainya kesejahteraan sosial secara

terencana, terarah, dan berkelanjutan. Lingkungan yang sehat dan sejahtera hanya dapat dicapai dengan lingkungan pemukiman yang sehat, terwujudnya suatu kondisi lingkungan yang baik dan sehat salah satunya dapat dilihat dari pengelolaan sampah yang baik.

Menurut Peraturan Menteri PU Nomor 21/PRT/M/2006 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Pengelolaan Persampahan (KSNP-SPP), daerah yang mendapatkan pelayanan persampahan yang baik memiliki kondisi sebagai berikut: pertama masyarakat memiliki akses untuk penanganan sampah yang dihasilkan dari aktivitas sehari-hari, baik di lingkungan perumahan, perdagangan, perkantoran, maupun tempat-tempat umum lainnya. Kedua masyarakat memiliki lingkungan pemukiman yang bersih karena sampah yang dihasilkan dapat ditangani secara benar. Ketiga masyarakat mampu memelihara kesehatan karena terdapat sampah yang berpotensi menjadi bahan penularan penyakit seperti diare, tipus, disentri, dan lain-lain, serta gangguan lingkungan baik berupa pencemaran udara, air atau tanah. Keempat masyarakat dan dunia usaha atau swasta memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengelolaan persampahan sehingga memperoleh manfaat bagi kesejateranya.²

Oleh karena itu, untuk mencapai kondisi masyarakat yang hidup bersih dan sejahtera dimasa yang akan datang, baik yang tinggal di daerah perkotaan maupun perdesaan, akan sangat diperlukan adanya lingkungan pemukiman yang sehat. Dari aspek persampahan maka kata sehat akan berarti sebagai kondisi yang akan dapat dicapai bila sampah dapat dikelola dengan baik sehingga bersih dari lingkungan pemukiman di mana manusia beraktifitas didalamnya.³ Pencemaran lingkungan akibat perindustrian maupun rumah tangga sangat merugikan manusia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dampak negatif sampah bagi manusia dan lingkungannya diantaranya dampak bagi kesehatan. Lokasi dan pengelolaan sampah yang kurang memadai (pembuangan sampah yang tidak tercontrol) merupakan tempat kurang cocok

² Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 21/PRT/M/2006, Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Pengelolaan Persampahan.

³ Peraturan Menteri Pekerja Umum RI NO. 21/PRT/M/2006. h. 3.

bagi beberapa organisme dan menarik berbagai binatang seperti lalat, tikus, anjing yang dapat menimbulkan penyakit. Potensi bahaya kesehatan yang dapat ditimbulkan yaitu penyakit diare, kolera, tipus menyebar dengan cepat karena virus yang berasal dari sampah dengan pengelolaan tidak tepat dapat bercampur air minum. Penyakit demam berdarah dapat juga meningkat dengan cepat di daerah yang pengelolaan sampah kurang memadai. Penyakit jamur dapat menyebar misalnya jamur kulit dan lain-lain.

Penyakit yang dapat menyebar melalui rantai makanan salah satu contohnya adalah penyakit yang ditularkan oleh cacing pita, cacing ini sebelumnya masuk ke dalam pencernaan binatang ternak melalui makanannya yang berupa sisa makanan atau sampah. Sampah beracun, contoh raksa (Hg) berasal dari sampah yang dibuang ke laut oleh pabrik yang memproduksi baterai dan akumulator. Dampak sampah terhadap lingkungan yaitu cairan rembesan sampah yang masuk ke dalam drainase atau sungai akan mencemari air. Berbagai organisme termasuk ikan dapat mati sehingga beberapa spesies akan lenyap, hal ini mengakibatkan berubahnya ekosistem perairan biologis. Penguraian sampah yang dibuang ke dalam air akan menghasilkan asam organik, seperti metana, selain berbau kurang sedap gas ini dalam konsentrasi dapat meledak. Dampak sampah dalam terhadap masyarakat sosial ke dalam ekonomi yaitu dengan pengelolaan sampah yang kurang baik akan membentuk lingkungan yang tidak akan menyenangkan masyarakat, Misalnya: bau yang tidak sedap dan pemandangan yang buruk karena sampah bertebaran dimana-mana.

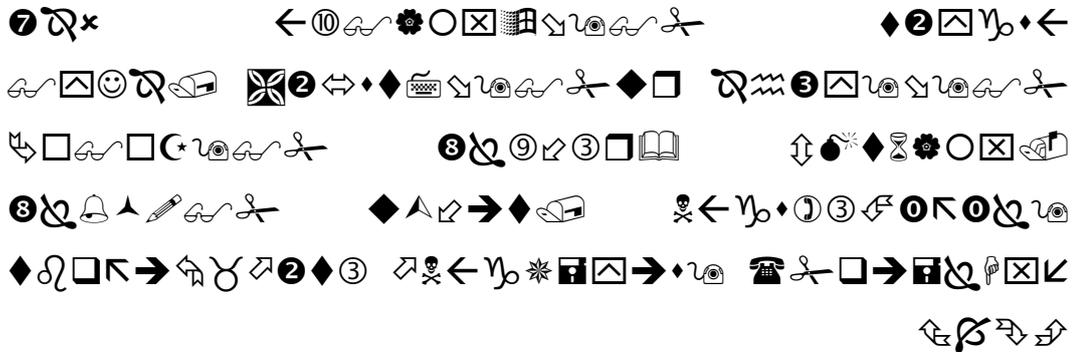
Oleh karena itu sampah menjadi salah satu masalah yang perlu penanganan yang tepat, karena jika tidak ditangani masalah sampah ini akan menjadi masalah yang serius dan merugikan manusia. Sampah merupakan masalah yang sering dihadapi oleh setiap masyarakat. Banyak cara yang telah dilakukan pemerintah untuk mengatasinya. Tetapi masih saja masyarakat tidak mau memperdulikannya, terkhusus masyarakat Kota Medan yang masih kurang peduli akan dampak yang akan ditimbulkan dari adanya sampah yang berserakan, oleh karena itu pemerintah mengantisipasinya dengan membangun bank

sampah dikota-kota besar di Indonesia. Salah satu Bank Sampah di Kota Medan adalah Bank Sampah Mutiara didirikan pada tanggal 15 Mei 2012 yang berda di Jalan Pelajar Timur Kelapa Lorong Gabe Medan dan sebagai Pengelola adalah Bapak Drs. Efendi Agus. Bank Sampah Mutiara membuka layanan tabungan sampai setiap hari senin sampai dengan Jumat pukul 09-13 wib sebelum didirikan Bank Sampah Mutiara di Kota Medan belum ada lembaga yang menagani pengelolaan sampah dari hulu dan hilir atau secara keseluruhan/komprehensif dan berkesinambungan.⁴ Hal ini disebabkan belumnya adanya kepedulian masyarakat terhadap pengelolan sampah yang memiliki nilai tambah secara sosial, ekonomi, kesehatan dan lingkungan. Ada beberapa kelompok yang peduli lingkungan terutama dalam pengelolaan sampah tetapi belum ada suatu wadah/lembaga yang mendampingiya, sehingga pengelolaan sampah tidak efektif.

Sebagai agama yang *rahmatan lil 'alamin*, Islam meletakkan pemanfaatan dan pengelolaan lingkungan sebagai bagian integral dari proses ibadah yang dijalankan oleh penganutnya. Kewajiban setiap muslim dalam menjaga lingkungan yang baik telah termaktub di dalam Alquran dan juga diberikan contohnya dalam beberapa Hadis nabi, termasuk ganjaran atau hukuman bagi yang tidak mengindahkan kewajiban tersebut. Usaha yang terus menerus masih harus dilakukan guna menyadarkan mereka sehingga pengelolaan lingkungan yang baik menjadi bagian dari hidup mereka. Selain itu, dengan menyadari hukuman berat yang Allah Swt akan berikan pada mereka apabila melakukan kerusakan, akan menjauhkan mereka dari perbuatan yang merusak tersebut.

⁴ Wawancara dengan Drs.Efendi Agus, Pengelola Bank Sampah Mutiara, pada waktu survey lapangan pertama pada hari Minggu 26 Oktober 2014 pukul 09.00 s/d 11.30 Wib.

Bahkan didalam Alquran tentang larangan membuat kerusakan di muka bumi surat Ar Rum ayat 41:



Artinya: *“Telah tampak kerusakan di darat dan dilaut disebabkan perbuatan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar)”*.⁵

Isi kandungan selain untuk beribadah kepada Allah, manusia juga diciptakan sebagai khalifah di muka bumi. Sebagai khalifah, manusia memiliki tugas untuk memanfaatkan, mengelola dan memelihara alam semesta. Allah telah menciptakan alam semesta untuk kepentingan dan kesejahteraan semua makhluk-Nya, khususnya manusia. Keserakahan dan perlakuan buruk sebagian manusia terhadap alam dapat menyengsarakan manusia itu sendiri. Tanah longsor, banjir, kekeringan, tata ruang daerah yang tidak karuan dan udara serta air yang tercemar adalah buah kelakuan manusia yang justru merugikan manusia dan makhluk hidup lainnya.

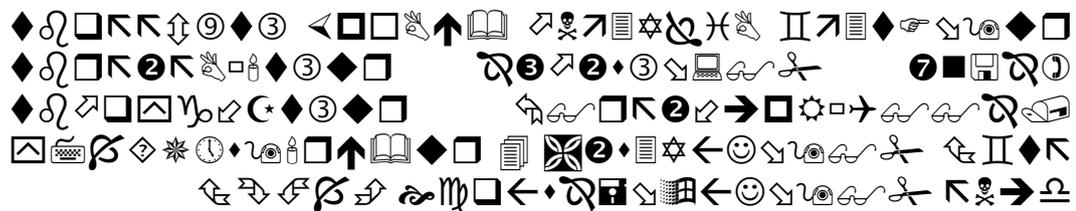
Islam mengajarkan agar umat manusia senantiasa menjaga lingkungan. Hal ini seringkali tercermin dalam beberapa pelaksanaan ibadah, seperti ketika menunaikan ibadah haji. Dalam haji, umat Islam dilarang menebang pohon-pohon dan membunuh binatang. Apabila larangan itu dilanggar maka ia berdosa dan diharuskan membayar denda (*dam*). Lebih dari itu Allah Swt melarang manusia berbuat kerusakan di muka bumi.

Tentang memelihara dan melestarikan lingkungan hidup, banyak upaya yang bisa dilakukan, misalnya rehabilitasi Sumber Daya Alam (SDA) berupa

⁵ Depag RI. *Alquran dan Terjemahnya*. (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005), h. 408.

hutan, tanah dan air yang rusak perlu ditingkatkan lagi. Dalam lingkungan ini program penyelamatan hutan, tanah dan air perlu dilanjutkan dan disempurnakan. Pendaya gunaan daerah pantai, wilayah laut dan kawasan udara perlu dilanjutkan dan makin ditingkatkan tanpa merusak mutu dan kelestarian lingkungan hidup.

Maka hal ini sangat diperlukan adanya komunikasi yang baik terutama komunikasi Islam yang merupakan suatu proses menyampaikan pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Alquran dan Hadis.⁶ Sebagaiman Allah Swt berfirman di dalam surat Ali Imran ayat 104:



Artinya: “Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf dan mencegah dari yang mungkar. Dan merekalah orang-orang yang beruntung.”⁷

Jadi, dalam aspek komunikasi Islam ada dua tugas penting yakni menyuruh kepada yang *ma'ruf* dan mencegah yang mungkar sehingga terciptala lingkungan yang bersih dan sehat yang menjadi tugas pokok dari pengelola dalam sebuah lembaga kemasyarakatan.

Kehadiran Bank Sampah Mutiara di Kota Medan ternyata mempunyai peran yang sangat penting dan merasa terdipanggil untuk dapat berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat dan bisa ikut membantu mengatasi masalah sampah, serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan berbagai program : a. Reduksi Pengolahan sampah kepada masyarakat. b. peningkatan dalam kesejahteraan ekonomi masyarakat melalalui evaluasi sampah. c. Gerakan budaya bersih, sehat, sejahtera. d. Laporan penanggungjawab kepada nasabah dan masyarakat. e. Mengadakan sarana dan

⁶ Syukur Kholil, *Komunikasi Islam*, (Bandung: Citapustaka Media, 2007), h. 2.

⁷ Depag RI. *Alquran*, ...h. 63.

prasarana pendukung. f. menjalin kemitraan dengan instansi/lembaga terkait. Selain mengelola sampah, Bank Sampah Mutiara juga menjual hasil kerajinan tangan yang berasal dari sampah seperti tas, dompet, dan berbagai alat souvenir. Hasil kerajinan ini diletakkan didistro kerajinan sampah yang dapat dilihat dan di beli oleh para pengunjung Bank Sampah Mutiara Medan.

Serta adanya pengajuan pinjaman di Bank Sampah Mutira dengan Syarat dan ketentuan sebagai berikut, a. yang berhak untuk mengajukan pinjaman hanyalah nasabah Bank Sampah mutiara yang telah menjadi nasabah selama tiga (3) bulan. 2. Peminjam menyerahkan fotocopy KTP/Tanda pengenalan diri yang masih berlaku. 3. Peminjam memahami dan mematuhi ketentuan pengajuan di Bank Sampah Mutiara. 4. Peminjam menandatangani surat perjanjian pembayaran hutang.⁸ Namun masih banyak masyarakat yang kurang antusias terhadap Bank Sampah Mutiara sehingga terjadi suatu penghambatan untuk meningkatkan kebersihan dan kesejahteraan masyarakat, disamping itu pula tingkat kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat masih kurang terhadap Bank Sampah Mutiara Medan, demikian pula masyarakat apatis terhadap keberadaan sampah yang ada dilingkungannya. Oleh karena itu, Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan senantiasa melakukan upaya-upaya terhadap masyarakat melalui strategi komunikasi yang terbagun secara efektif melalui berbagai hal.

Tentu salah satunya adalah mengembangkan komunikasi tatap muka secara langsung dengan masyarakat sehingga dapat diketahui bagaimana respon dan penilaian masyarakat terhadap Bank Sampah Mutiara Medan. Selanjutnya upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kebersihan dan kesehatan Lingkungan melalui sampah adalah dengan bergabungnya masyarakat dengan Bank Sampah Mutiara Medan menjadi nasabah tentu tidak lepas dari tujuan pokok, tentu saja akan terwujud bila proses pengelolaan yang dilakukan dapat menerapkan strategi-strategi komunikasi yang tepat dan akurat sehingga paskan kebersihan dan kesehatan lingkungan yang ingin dikembangkan dan

⁸ Dalam hal ini dapat dilihat, pada Brosur Sekilas Informasi Tentang Bank Sampah Mutiara Bagian Program Kerja.

diwujudkan tersebut dapat tersosialisasikan dengan baik dan diharapkan dapat dipahami serta dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Disinilah perlu keterlibatan berbagai pihak terutama masyarakat dalam memberikan dukungan kepada calon nasabah sebagai objek dan sekaligus subjek dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan melalui program Bank Sampah Mutiara Medan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan secara jelas diatas, maka dalam penelitian ini ditetapkan judul yaitu, “**Strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, secara umum masalah dalam penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan: “ bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan”? Pertanyaan tersebut selanjutnya dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menentukan tujuan komunikasi ?
2. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penggunaan dan pemilihan media ?
3. Bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?
4. Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

C. Batasan Istilah

Agar permasalahan yang diteliti dapat memenuhi sasaran, maka beberapa istilah perlu dibuat batasan terhadap fokus masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi

Kata “strategi komunikasi” belum ditemukan sebagai terminologi yang menyatu dalam berbagai kamus, baik umum maupun kamus komunikasi secara khusus. Karenanya, dalam rangka membatasi istilah strategi komunikasi, akan dilakukan penghubungan dua istilah ini, yaitu: strategi dan komunikasi.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, kata strategi memiliki beberapa pengertian, yaitu pertama, ilmu dan seni menggunakan sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai; kedua, ilmu dan seni memimpin bela tentara untuk menghadapi musuh dalam perang; ketiga, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus, dan; keempat, tempat yang baik menurut siasat perang.⁹ Pada penelitian ini, istilah strategi yang digunakan adalah strategi pada poin tiga, yaitu: rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.

Dengan demikian dapat kita ketahui strategi komunikasi sesungguhnya adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan, guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi dimasa depan, guna mencapai efektifitas, dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh berbagai cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat.¹⁰

Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perencanaan komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutira Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan Di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan, yang meliputi: penentuan tujuan komunikasi, cara penyajian

⁹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 1377.

¹⁰Anwar Arifin, *Komunikasi Politik*, Cet ke-I, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h . 10.

pesan, penggunaan dan pemilihan media, dan mengatasi hambatan-hambatan komunikasi .

Sementara komunikasi memiliki berbagai pengertian. Dedi Mulyana dalam buku *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* komunikasi sebagai kegiatan satu arah yang dirumuskan, beberapa ahli, sebagai berikut:¹¹

- a. Bernard Berelson dan Garry A. Seiner: komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, vektor, grafik, dan sebagainya. Tindakan transmisi itulah yang tindakan transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi.
- b. Carl I Hovland: Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan).
- c. Gerald R. Miller: komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk menerima perilaku penerima .
- d. Everett M. Rogers: komunikasi adalah suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.
- e. Raymond R. Ross: Komunikasi (intensional) adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.
- f. Harold Laswell: Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: *who says what in which channel*

¹¹ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 62.

towhom with what effect? Atau siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana ?

Berdasarkan definisi Laswell dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu: ¹²

- a. Sumber (*source*) yang juga disebut pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*), atau *originator*.
- b. Pesan, yaitu apa yang dikomunikasikan sumber kepada penerima .
- c. Saluran atau media, yaitu alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.
- d. Penerima (*reciver*), sering juga disebut tujuan (*destination*), komunika (*communicatee*), penyandi balik (*decoder*), atau khlayak (*audience*).
- e. Efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan.

Selanjutnya, Deddy Mulyana menyebutkan pula komunikasi sebagai proses interaksi yang menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab akibat atau aksi-reaksi yang arahnya bergantian. Komunikasi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindakanarah. Unsur yang ditambahkan pada konsep ini adalah umpan balik (*feed back*), yaitu apa yang disampaikan penerima pesan kepada sumber pesan, yang sekaligus digunakan sumber pesan sebagai petunjuk mengenai efektivitas pesan yang disampaikan sebelumnya.¹³

2. Bank Sampah Mutiara

¹² *Ibid*, h. 63-64.

¹³ *Ibid*, h. 63-64.

Bank Sampah adalah sebuah yayasan yang awalnya dibina di daerah Yogyakarta, dan kini sudah diadopsi di kota-kota seluruh Indonesia.¹⁴

Bank Sampah adalah strategi untuk menbagun kepedulian masyarakat agar dapat 'berkawan' dengan sampah untuk mendapatkan manfaat ekonomi langsung dari sampah. Jadi, bank sampah tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus diintegrasikan dengan gerakan 4 R yaitu: *Reduce* (mengurangi) seberapa banyak yang kita pakai, *Re-use* (mengggunakan kembali) apa yang bisa dipakai ulang, *recycle* (mendaur ulang) sisanya, *refuse* (menolak) untuk membeli produk sekali pakai atau yang hanya berguna untuk satu hal. Sehingga manfaat langsung yang dirasakan tidak hanya ekonomi, namun pembangunan lingkungan yang bersih, sehat dan hijau.¹⁵

Bank Sampah juga dapat dijadikan solusi untuk mencapai pemukiman yang bersih dan nyaman bagi warganya. Dengan pola ini maka warga selain menjadi disiplin dalam mengelola sampah juga mendapatkan tambahan pemasukan dari sampah-sampah yang mereka kumpulkan¹⁶.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Bank Sampah Mutiara adalah salah satu lembaga yang berada di kota Medan yang mendukung upaya pengelolaan sampah berbasis masyarakat yang mengapresiasi usaha peningkatan pendapatan keluarga sejahtera. Bank Sampah Mutiara suatu wadah yang solutif, kreatif, dan inovatif dalam mengubah sampah menjadi berkah, membantu program pemerintah dalam pengelolaan sampah berbasis masyarakat dan sebagai salah satu alternatif dalam membantu meningkatkan perekonomian masyarakat, membangun jiwa *entrepreneur*. Kegiatan utama dalam bank sampah adalah daur ulang sampah, baik sampah kertas, koran, botol kacang bekas, botol Aqua, plastik

¹⁴ Bambang Wintoko, *Panduan Praktis Mendirikan Bank Sampah*, (Yogyakarta: PustakaBaru Press) cet-1, h. 58.

¹⁵ Materi Badan Lingkungan Hidup Kota Medan, *Bank Sampah*, (Medan 2015), h. 3.

¹⁶ *Ibid*, h. 69.

rumah tangga, plastik snack yang ada plastik timah didalamnya. Namun sebagian besar kegiatan disini adalah daur ulang sampah plastik snack, botol bekas, dan Koran karena volume ketiga sampah ini sangat besar. Bank Sampah ini juga memperdayakan masyarakat sekitar untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan daur ulang sampah dengan cara bergabung menjadi nasabah di Bank Sampah Mutiara.

Maka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang kemasyarakatan yang berada di Kelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan.

3. Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan

Kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Salah satu tanda dari keadaan *higiene* yang baik Manusia perlu menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri agar sehat, tidak bau, tidak kumuh, tidak menyebarkan kotoran, atau menularkan kuman penyakit bagi diri sendiri maupun orang lain. Kebersihan badan meliputi kebersihan diri sendiri, seperti mandi, menyikat gigi, mencuci tangan, dan memakai pakaian yang bersih.

Sedangkan kebersihan dan Kesehatan lingkungan adalah kebersihan tempat tinggal, tempat bekerja, dan berbagai sarana umum. Kebersihan tempat tinggal dilakukan dengan cara melap jendela dan perabot rumah tangga, menyapu dan mengepel lantai, mencuci peralatan masak dan peralatan makan (misalnya dengan abu gosok), membersihkan kamar mandi dan jamban, serta membuang sampah. Kebersihan lingkungan dimulai dari menjaga kebersihan halaman dan selokan, dan membersihkan jalan di depan rumah dari sampah. Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah sebuah program kebersihan dan kesehatan Lingkungan yang ada pada Bank Sampah Mutiara.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini secara umum adalah berupaya untuk mengkaji strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutira dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ? secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penentuan tujuan komunikasi.
2. Untuk mengetahui strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penggunaan dan pemilihan media.
3. Untuk mengetahui strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.
4. Untuk mengetahui prinsip-prinsip komunikasi Islam Pengelola Bank Sampah Mutiara.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun melalui penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan sumbangan kontribusi pemikiran kepada pembaca untuk khazanah pengetahuan serta pengembangan wawasan dalam kajian Komunikasi Islam dan diharapkan dapat menjadi adalah salah satu referensi pada penelitian lanjutan baik secara individu maupun kelompok.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam peningkatan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melauai sosialisasi, agar dapat meningkatkan kebersiahan dan Kesehatan lingkungan khususnya bagi masyarakat Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Komunikasi

Dari segi bahasa kata strategi komunikasi terdiri dari gabungan dua kata strategi dan komunikasi. Strategi berasal dari bahasa Yunani klasik, yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan kata “*agein*” yaitu berarti memimpin. Dengan demikian strategi dimaksud adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata “*strategos*” yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi, strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal (*The Art of General*), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan.¹⁷ Selanjutnya Karl von Clausewitz merumuskan strategi sebagai suatu “seni yang menggunakan sarana pertempuran untuk mencapai tujuan perang”, sementara Marthin –Anderson (1968) merumuskan “Strategi adalah seni yang melibatkan kemampuan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal.”¹⁸

Sedangkan kata komunikasi atau istilah komunikasi dari bahasa Inggris “*cominication*”, secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatu*, dan perkataan ini bersumber pada kata “*communis*” dalam kata *communis* ini memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Dengan demikian komunikasi adalah komunitas “*community*” yang juga menekankan kesamaan dan kebersamaan. Kata ini merujuk kepada sekelompok orang berkumpul dan hidup bersama untuk mencapai tujuan sebagai proses pembagaaian makna dan sikap.¹⁹

Menurut Hovland, komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mereubah tingkah laku orang lain. Harold Laswel

¹⁷ Hafied Canggara, *Komunikasi Politik: konsep, Teori dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009). h. 291-292.

¹⁸ *Ibid*, h. 292.

¹⁹ Suardi Lubis, *Teori-teori Komunikasi (Sebuah Konsep, Analisis dan Aplikasi)*, tt, h. 3-4.

seorang ahli ilmu politik dari Yale University, mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang, ide, gagasan, perasaan dan pikiran kepada orang lain dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan *who says how in which channel to whom with what effect?* siapa, mengatakan apa, dengan saluran/media apa, kepada siapa, dan pengaruhnya bagaimana?²⁰

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi itu merupakan proses atau sarana penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan agar mengerti, memperkuat, ataupun mempengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

Adapun strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan (*goal*). Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya, secara praktis harus dilakukan dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung kepada situasi dan kondisi.²¹ Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa strategi komunikasi adalah suatu cara yang dikerjakan demi kelancaran suatu komunikasi.²²

Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya dalam arti bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung kepada situasi dan kondisi.²³

Rogers (1989) memberikan batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk merubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Seorang pakar perencana

²⁰ Amroeini Drajat, (ed), *Komunikasi Islam dan Tantangan Modernitas* (Bandung: Citapustaka Media, Perintis, 2008). h. 59-60.

²¹ Onong Uchayana, Efendi. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: Aditya Bakti, 2004), h. 36.

²² KBBI, *Departemen Pendidikan Nasional* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 965.

²³ Efendi, *Ilmu, Teori*, h. 299.

komunikasi Middleton (1980) membuat definisi dengan mengatakan “ Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, (media), penerima, sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan yang optimal. ²⁴

Dengan demikian, dapat dipahami dalam strategi komunikasi, peran komunikator sangatlah penting. Sebab itu, seorang komunikator harus memiliki kredibilitas dan *attractiveness*. Kredibilitas adalah persepsi komunikan tentang sifat-sifat komunikator yang terdiri dari dua unsur, yaitu keahlian dan kepercayaan. ²⁵ Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dalam hubungan dengan topik yang dibicarakan. Kepercayaan adalah kesan komunikan tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya. ²⁶

1. Komponen dalam Strategi Komunikasi

a. Strategi dalam Penentuan Tujuan Komunikasi

Apakah tujuan utama strategi komunikasi itu? Menurut R. Wayne pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnett mengatakan di dalam bukunya yang berjudul *techniques for Effective Communication*, tujuan strategi komunikasi tersebut sebagai berikut : ²⁷

1) *To secure understanding*

Untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi dengan baik.

2) *To establish action*

Bagaimana cara penerima itu terus dibina dengan baik.

3) *To motive actions*

Penggiatan untuk memotivasinya.

4) *The goal which the communicator sought to achieve*

²⁴ Canggara, *Komunikasi Politik*... h. 292.

²⁵ Jalaluddin Rahmad, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), h. 255.

²⁶ *Ibid*,... h. 260.

²⁷ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997). h. 29.

Bagaimana mencapai tujuan komunikasi yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

Syukur Kholil dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Islam* mengatakan tujuan komunikasi Islam memberikan kabar gembira dan ancaman, mengajak kepada yang ma'ruf dan mencegah kemungkaran, memeberikan perigatan kepada yang lalai, menesehati dan menegur. Dalam hal ini komunikasi Islam senantiasa merubah perlakuan buruk individu atau khalayak sasaran kepada perlakuan baik.²⁸

Selanjutnya Syukur Kholil menambahkan perencanaan (*planning*) adalah suatu kegiatan menetapkan tujuan dan target dilakukannya komunikasi serta tindakan-tindakan dan poerlengkapan apa yang seharusnya diperbuat dan dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut. Pada tahap perencanaan komunikasi ini setidaknya perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :²⁹

- 1) Apa kegiatan komunikasi yang hendak dilakukan,
- 2) Apa tujuan dan target yang hendak dicapai,
- 3) Kapan kegiatan komunikasi dilakukan,
- 4) Berapa tenaga yang diperlukan,
- 5) Apa saja bahan atau peralatan yang diperlukan,
- 6) Berapa biaya yang dibutuhkan, dan
- 7) Bagaimana teknis pelaksanaan komunikasi tersebut.

Menurut Otto Lerbinger (dalam Effendi 1992), secara umum evaluasi keberhasilan untuk menentukan kemajuan bidang manajemen Public Relations (PR)/Humas berdasarkan suatu konsep *Managemen by Objectif*-MBO, yaitu sebagai berikut:³⁰

- a) Penerapan motivasi untuk pencapaian tujuan bersama antara pimpinan dan bawahan untuk meperoleh satu bahasa mengetnai tujuan perusahaan dan perencanaan kerja sama, serta upaya pencapaian dalam jangka waktu yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

²⁸ Syukur Kholil, *Komunikasi Islami* (Bandung: Citapustaka Media, 2007). h. 7.

²⁹ *Ibid.* h. 118-119.

³⁰ Rosady Ruslan, *Managemen Public Relations Dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007). h. 99-100.

- b) Melibatkan setiap karyawan dan manajer untuk berdiskusi, bersepakat, otonom dengan mengikat tanggung jawab penugasan, pelaksana dsan pencapaian tujuan dalam waktu yang ditentukan secara bersama-sama.
- c) Proses pengecekan pelaksanaan perencanaan kerja dilakukan secara bersama-sama antara pimpinan dan bawahan untuk berdiskusi apa yang telah atua apa yang belum tercapai melalau *progress review*.
- d) Proses MBO dalam manajemen PR pada suatu saat manajemen organisasi perusahaan melalui teknik-teknik pengorganisasian, sebagai beriku:
 - (a) Peninjauan kritis dan perumusan kembali rencana organisasi, baikmbersifat strategis (konsep jangka panjang) maupun taktis (konsep pelaksanaannya dalam jangka pendek).
 - (b) Mempertegas komitmen bersama manajer untuk mencapai hasil dan prestasi tertentu ysng hendek dicapai, termasuk hal ketegasan komitmen individual yang terlibat sebagai anggota tim kerja sama.
 - (c) Menciptakan suasana, iklim dan kondisi kerja yang memungkinkan tercapai hasil (tujuan) dan perbaikan dan peyempurnaan hasil kerja sama dan secara objektif yang diperlukan adalah :
 - (1) Susunan dan struktur organisasi yang memberikan kebebasan bagi setiap personel dan pleksibilitas dalam pelaksanaan unit kegiatan dan operasioanal pada masing-masing unit atau depertemen.
 - (2) Informasi diberikan secara terbuka dan jelas oleh pihak manajemen perusahaan dalam upaya pengendalian secara efektif dan efesien, dan untuk mempermudah Pengambilan keputusan secara tepat dan objektif.

Dalam penentuan tujuan komunikasi seorang pengelola diperlukan menyusun perencanaan yang baik sehingga pesan yang disampaikan kepada khalayak tidak menjadi kendala atau hambatan pada waktu pelaksanaan kegiatan dilakukan. pada saat menentukan tujuan komunikasi pengelola perlu melibatkan bawahan untuk mengali informasi dan menyamak persepsi dalam rangka

meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai kota Medan.

b. Strategi dalam Penggunaan dan Pemilihan Media

Strategi berdasarkan media, para komunikator yang menggunakan strategi ini biasanya melaporkan kegiatan mereka disekitar medium tertentu yang mereka sukai. Strategi ini merupakan teknik yang paling mudah, paling populer, dan tentunya yang paling kurang efektif. Strategi media di sini paling tipikal memulai rencananya dengan mempertanyakan: 'Apa yang dapat saya lakukan dengan menggunakan radio?' bagaimana caranya agar saya dapat menggunakan televisi untuk menyampaikan pesan saya? ³¹

Keuntungan berkomunikasi dengan menggunakan media massa sebagai alat atau saluran, baik berbentuk media cetak maupun media elektronik, (seperti saluran stasiun televisi atau radio, dan surat kabar harian, majalah berita atau hiburan lainnya yakni melalui pemberitaan atau pesan-pesan dan informasi yang disampaikan itu dapat menimbulkan pengaruh "efek keserempakan" (*simultaneity effect*) dan "efek wah" (*demonstration effect*) yang luar biasa di masyarakat. ³²

Untuk mencapai sasaran komunikasi kita dapat memilih salah satu atau gabungan dari beberapa media, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan. Mana yang terbaik dari sekian banyak media komunikasi itu tidak dapat ditegaskan dengan pasti. sebab masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Sebagai contoh, pesan melalui media tulisan atau cetakan dan media visual dapat dikaji berulang-ulang dan disimpan sebagai dokumentasi. Pesan melalui media aural dapat didengarkan pada saat mata dan tangan dipergunakan untuk mengindera hal-hal lain, umpamanya mendengarkan berita radio ketika sedang mengemudi mobil. Pesan melalui media audio visual dapat ditangkap secara lengkap, dapat dilihat dan didengarkan. ³³

³¹ Zulkarimen Nasution, *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007). h. 165.

³² Ruslan, *Manajemen Public*. h. 2022.

³³ Effendy, *Ilmu Komunikasi*....h. 37

Media komunikasi banyak jumlahnya. mulai dari yang tradisional sampai yang modern yang dewasa ini banyak dipergunakan. Kita bisa menyebut umpamanya kentongan, beduk, pagelaran kesenian, surat, papan pengumuman, telepon, telegram, pamflet, poster, spanduk, surat kabar, majalah, film, radio, dan televisi yang pada umumnya dapat diklasifikasikan sebagai media tulisan atau cetakan, visual, aural, dan audio –visual.³⁴

Pemilihan media komunikasi harus didasarkan atas sifat isi pesan yang ingin disampaikan, dan pemilihan media yang dimiliki oleh khalayak. Sifat isi pesan maksudnya ialah kemasan pesan yang ditujukan untuk masyarakat luas, dan kemasan pesan untuk komunitas tertentu. Untuk masyarakat luas, pesan sebaiknya disalurkan melalui media massa misalnya surat kabar dan televisi, dan untuk komunitas tertentu, digunakan media selebaran atau saluran komunikasi kelompok. Pengetahuan tentang pemilihan media dikalangan masyarakat harus diketahui lebih dahulu berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya pemborosan biaya, waktu dan tenaga. Tidak ada gunanya menggunakan media televisi dengan saluran (*channel*) tertentu jika siaran yang dimaksud tidak diterima oleh masyarakat. Tidak ada artinya menggunakan surat kabar untuk masyarakat yang tidak tahu membaca.³⁵

Pemilihan media komunikasi harus memerhatikan hal-hal berikut :

- 1) Sumber daya komunikasi yang tersedia di suatu tempat, dengan cara
 - (a) Kumpulkan data berapa banyak stasiun radio, penerbit surat kabar, stasiun TV dan berapa banyak jumlah dan jenis surat kabar yang beredar dalam masyarakat;
 - (b) Analisa status sumber daya komunikasi, apakah stasiun TV dan radio yang ada milik swasta atau pemerintah, siapa penerbit surat kabar harian dan mingguan yang ada;
 - (c) Membuat analisa kritis yang dibutuhkan masyarakat terhadap media, informasi apa yang mereka perlukan, dan bagaimana pendapat atau komentar mereka;

³⁴ Ibid...

³⁵ Canggara*n Komunikasi Politik*.... h.375 – 376

- 2) Pemilikan media di kalangan masyarakat sasaran, berapa banyak penduduk yang memiliki pesawat televisi, tv kabel, radio, dan pelanggan surat kabar.
- 3) Terjangkau tidaknya pesan yang akan disampaikan, apakah semua siaran televisi dapat diterima oleh pemirsa di suatu provinsi, apakah surat kabar hanya terbatas di kota atau ada juga di desa-desa.³⁶

4) Tipe Pembaca dan Media Massa

Dan berbagai media massa tentu tidak terlepas dari kelebihan dan kekurangannya tentu harus diketahui oleh pimpinan dalam memiliki media massa. Hampir setiap media massa, seperti surat kabar, tabloid, atau majalah berita dan hiburan memiliki jumlah oplah (tiras) tertentu dan segmentasi pembaca yang saling berbeda di satu media dengan media lainnya.

a) Tipe Pembaca

- (1) Pembaca yang fokus, bertipe kritis, analitik, sangat teliti serta mendalam cara berpikirnya. Berpendidikan rata-rata tinggi dan berwawasan cukup luas.
- (2) Pembaca yang tidak fokus, asal sekedar tahu berita (*see at glance*) mungkin karena bukan bidangnya, tidak berminat atau tidak memahami karena keterbatasan pendidikan dan pengetahuannya tentang sesuatu masalah yang diberitakan.

b) Tipe Surat Kabar

- (1) Populer, oplahnya besar, sensasional, gambar dan judul *head lines* yang mencolok dan tipe pembacanya beragam.
- (2) Tipe elit dan berwibawa, oplahnya relatif sedang, berpengaruh, beritanya berbobot, dan analisisnya tinggi, Berita liputannya *depth reporting* (laporan mendalam). Pembacanya fokus, seperti pejabat, baik sebagai eksekutif, tokoh masyarakat, budayawan, politisi, maupun sebagai pengamat/pemerhati.³⁷

³⁶ *Ibid....* h.376

³⁷ Ruslan, *Manajemen Public...*h. 203-204.

a. Efek Komunikasi

Efek komunikasi kita artikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga tataran pengaruh dalam diri komunikator, yaitu kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), afektif (sikap seseorang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan kognitif (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).³⁸

Efek kognitif berhubungan dengan pikiran atau penalaran, sehingga khalayak yang semula tidak tahu, yang tadinya tidak mengerti, yang tadinya bingung menjadi merasa jelas. Contoh pesan komunikasi melalui media massa yang menimbulkan efek kognitif antara lain berita, tajuk rencana, artikel, acara penerangan, acara pendidikan, dan sebagainya.³⁹

Efek afektif berkaitan dengan perasaan. Akibat dari membaca surat kabar atau majalah, mendengarkan radio, menonton televisi atau film bioskop, timbul perasaan tertentu pada khalayak. Perasaan akibat terpapar media massa itu bisa bermacam-macam, senang sehingga tertawa terbahak-bahak, sedih sehingga mencururkan air mata, takut sampai merinding dan lain-lain perasaan yang hanya bergejolak dalam, hati, misalnya : perasaan marah, benci, kesal, kecewa, penasaran, sayang, gemas, sinus, kecut, dan sebagainya. Contoh publik atau acara media massa yang dapat menimbulkan efek afektif antara lain: pojok, televisi, cerita film, dan lain-lain.⁴⁰

Efek konatif/behavioral, yang berhubungan dengan niat, tekad, upaya, usaha, yang cenderung menjadi suatu kegiatan atau tindakan dalam bentuk perilaku. Efek ini ditimbulkan secara tidak langsung melainkan didahului oleh efek kognitif dan efek afektif. Misalnya seseorang bertekad berkeluarga dengan merencanakan dua orang anak saja setelah menyaksikan fragmen TVRI.

³⁸ Ismail Sulaiman & Sharani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Medan : Perdana Mulya Sarana, 2011) h.88.

³⁹ Onong Uchijana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Cet – 3 (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2003) h.318.

⁴⁰ *Ibid.* h. 319.

b. Umpan Balik

Ada dua umpan balik (*feedback*) dalam komunikasi, yakni umpan balik langsung (*immediated feedback*). Umpan balik langsung atau ada komunikator dan komunikan berhadapan langsung atau ada kemungkinan bisa berbicara langsung. Misalnya, dalam komunikasi antarpersonal yang melibatkan dua orang atau komunikasi kelompok. Di dalam komunikasi massa umpan balik biasanya terjadi tidak secara langsung. Artinya, antara komunikator dengan komunikan dalam komunikasi massa tidak terjadi kontak langsung yang memungkinkan mereka mengadakan reaksi langsung satu sama lain.⁴¹

Umpan balik secara tidak langsung, misalnya bisa ditunjukkan dalam *letter to the editor* suratpembaca/pembaca menulis. Dalam publik ini biasanya sering kita lihat koreksi pembaca atas berita atau gambar yang ditampilkan media cetak. Tidak terkecuali dengan kritikan yang ditujukan pada media yang bersangkutan. Kritikan yang ditujukan pada pihak lain berdasarkan berita yang pernah dimuat juga merupakan salah satu umpan balik tidaklangsung yang dimaksud.⁴²

Bentuk respon langsung dalam percakapan tatap muka, penerima pesan merespons secara natural, langsung, dan segera, kepada pesan dan pengirim pesan. Respon ini dapat berupa bahasa tubuh seperti mengangkat alis, menggelengkan kepala, dan juga berupa kata-kata yang meminta komunikator untuk mengulang pesanya, atau bahkan mendebat suatu pesan. Para pelaku komunikasi terus menerus berinteraksi dan secara kostan berganti-ganti peran. Komunikator menjadi komunikan, dan sebaliknya.

Bentuk respon dalam komunikasi massa juga hampir sama. Audiens bisa saja memberikan respons dengan cara tertawa saat menonton suatu program lawak di televisi, atau mengomentari suatu berita pada Surat kabar. Namun respon seperti ini tidak terlihat oleh komunikator komunikasi massa. Agar responnya dapat sampai kepada komunikator, audiens media massa harus memberikan *feedback* seperti menulis Surat pembaca, menelpon redaktur media massa tersebut, berhenti berlangganan suatu media cetak, mematikan televisi, dan lain-lain. Umpan balik

⁴¹ Nurudin, Pengantar Komunikasi Massa, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007).h.109.

⁴² *Ibid* h. 109.

juga dapat berupa reaksi yang timbul dari pesan komunikator.⁴³

c. Strategi dalam menghadapi Hambatan-hambatan Komunikasi

Setiap kegiatan komunikasi, baik komunikasi antarpersonal, komunikasi kelompok, maupun komunikasi massa sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi manapun tentu akan memengaruhi efektivitas proses komunikasi.⁴⁴ Tujuan komunikasi tidak tereapai dengan baik apabila dalam pelaksanaannya mengalami hambatan-hambatan dalam menyusun strategi komunikasi. Jenis-jenis hambatan komunikasi pada intinya terdiri dari hambatan pada sumber (komunikator), hambatan pada saluran, dan hambatan pada penerima (komunikan).

a. Hambatan pada Sumber

Setiap komunikator selalu menginginkan komunikasi yang dilakukannya dapat mencapai tujuan. Oleh karenanya seorang komunikator perlu memahami setiap jenis hambatan komunikasi, agar ia dapat mengantisipasi hambatan tersebut. Beberapa hambatan yang terclapat pada komunikator yaitu :

Pertama, status komunikator. Hambatan utama komunikasi lainnya adalah keeendungan untuk menilai, mempertimbangkan dan membentuk pendapat atas dasar karakteristik-karakteristik pengirim (sumber), terutarna kredibilitasnya. Kredibilitas didasarkan "keahlian" seseorang dalam bidang yang sedang dikomunikasikan dan tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut akan mengkomunikasikan kebenaran.⁴⁵

Kedua, ketidak tepatan penggunaan bahasa. Salah satu kesalahan terbesar yang dibuat dalam komunikasi adalah anggapan bahwa pengertian terletak dalam "kata-kata" yang digunakan. Sebagai contoh, perintah manajer untuk mengerjakan "secepat mungkin" bisa berarti satu jam, satu hari atau satu minggu. Di samping itu, bahasa-bahasa "non-verbal" yang tidak konsisten, seperti nada suara, ekspresi

⁴³ Elvinaro Ardianto, Lukiati Komala, Siti Karlinah, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar* (Bandung : Simbiosis Rekamata Media 207) h,46-47.

⁴⁴ Mohammad Shoelhi, *Komunikasi Internasional Perseptif Jurnalistik*, (Bandung : Simbiosis Rekamata Media, 2009) h. 21.

⁴⁵ Handoko, *Manajemen*,.....h.287.

wajah, dan sebagainya dapat menghambat komunikasi.⁴⁶

Ketiga, komunikator salah mengucapkan kata-kata atau istilah sebagai akibat berbicara terlalu cepat. Pada saat ia berbicara, pikiran dan perasaan Muni terformulasikan, namun kata-kata terlanjur terucap. Maksudnya akan mengatakan "demokrasi" jadi demonstrasi'; partisipasi" menjadi "partisisapi"; "ketuhanan" menjadi "kehutanan" dan banyak lagi kata-kata yang sering salah diucapkan karena tergesa-gesa. Meskipun pada akhirnya komunikator akan memperbaiki kata-kata yang salah diucapkan itu dengan cara meralatnya, hat itu tetapi akan menjadi carat dalam kegiatan komunikasi, apalagi kalau kesalahan ucap itu sering dilakukan.⁴⁷

Untuk mengatasi hambatan-hambatan komunikasi tersebut, maka komunikator harus menyusun pesannya sedemikian rupa agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan pesan dan topik yang disampaikan harus mendapat kepercayaan dari komunikan serta menggunakan bahasa yang tepat yang sesuai dengan kondisi komunikasi, agar tujuan komunikasi tercapai denganbaik.

b. Hambatan pada Saluran.

Hambatan komunikasi massa lainnya adalah hambatan teknis sebagai konsekuensi penggunaan media massa yang dapat kita sebut sebagai hambatan-hambatan mekanis. Hambatan mekanis pada media televisi terjadinya pada saat stasiun atau pemancar penerima mendapat gangguan baik secara teknis maupun akibat cuaca buruk, sehingga gambar yang diterima pada pesawat televisi tidak jelas, buram, banyak garis atau tidak ada gambar sama sekali. Begitu juga hambatan mekanis pada media radio siaran, suara bisa tidak jelas, atau tidak bersuara sama sekali, atau ada suara lain yang masuk. Sedangkan hambatan mekanis pada media cetak, seperti surat kabar, dan majalah, dapat berupa kerusakan mesin cetak yang mengakibatkan waktu terbit terlambat sehigga terlambat pula tiba di tangan pembaca, atau cetakan tidak terbaca.⁴⁸

⁴⁶ *Ibid*....h.288

⁴⁷ Ardianto, *Komunikasi Massa*.....h. 96

⁴⁸ *Ibid*.....h. 98

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. *Channel* yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-benda. Misalnya bila dua orang berbicara tatap muka gelombang suara dan cahaya di udara berfungsi sebagai saluran. Tetapi jika pembicaraan itu melalui surat yang dikirim, maka gelombang cahaya sebagai saluran yang memungkinkan kita dapat melihat huruf pada surat tersebut.⁴⁹

c. Hambatan pada Penerima

Komunikasi atau khalayak yang merupakan kumpulan anggota masyarakat yang terlibat dalam proses komunikasi massa sebagai sasaran yang dituju komunikator bersifat heterogen. Dalam keberadaannya secara terpecah-pecah, dimana suatu sama lainnya tidak saling mengenal dan tidak memiliki kontak pribadi, masing-masing berbeda dalam berbagai hal: jenis kelamin, usia, agama, ideologi, pekerjaan, pendidikan, pengalaman, kebudayaan, pandangan hidup, keinginan, cita-cita dan sebagainya.⁵⁰

Hambatan lain pada penerima ialah hambatan pada psikologis perbedaan kepentingan, prasangka, stereotip, motivasi, hambatan pada sosiokultural seperti : aneka etnik, perbedaan norma sosial, kurang mampu berbahasa Indonesia, faktor semantik, pendidikan belum merata. Kurangnya perhatian nada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Di dalam komunikasi antarpersonal, kita telah mengetahui gangguan semantik seperti kendala bahasa, perbedaan pendidikan, status sosial ekonomi, tempat tinggal, jabatan, umur, pengalaman, dan minat. Hambatan semantik dalam komunikasi massa berbeda, baik secara kuantitatif maupun kualitatif dari hambatan yang terjadi pada komunikasi antarpersonal. Dari banyaknya perbedaan yang terjadi pada *audience* sangatlah mustahil memberikan pesan yang sangat tepat melalui berbagai perangkat nilai, kebutuhan, hobi, harapan, suasana hati,

⁴⁹Muhammad, *Komunikasi Organisasi*.....h.18.

⁵⁰Effendy, *Ilmu Komunikasi*.... h. 32.

minat, pengalaman hidup, dan kemampuan bahasa individu tertentu. Akan tetapi, media massa berusaha untuk mencoba mengatasi semua itu. Media massa dianggap sukses mengatasi semua itu karena memakai pesan yang sederhana dan umum, yang mengarahkan sasarannya pada nilai. minat yang melekat pada diri *audience* yang paling rendah sekalipun, dan seterusnya.⁵¹

2. Teori Strategi Komunikasi

Teori merupakan pengembangan ilmu pengetahuan yang mempunyai nilai kebutuhan dan sekaligus memberikan jalan untuk memenuhi kebutuhan itu. Strategis teori lazimnya menumbuhkan perhatian, menggambarkan kenyataan dan mengambil kebijaksanaan. Sebelum penulis menguraikan beberapa pandangan teori strategis komunikasi yang dipergunakan dalam menjabarkan isi tesis ini ada baiknya memaparkan pengertian teori secara umum.

Teori adalah abstraksi dari realitas yang berupa sekumpulan prinsip-prinsip dan definisi-definisi yang secara konseptual mengorganisir aspek-aspek dunia empiris secara sistematis. Menurut Kerlinger, teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan sesuatu fenomena secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.⁵² Djuarsa memberikan pengertian teori dengan merujuk beberapa definisi yang kemudian berhasil memberikan beberapa batasan. Kemudian ia menyimpulkan dalam bentuk pernyataan ilmiah sebagai berikut : Teori pada dasarnya merupakan konseptualisasi, atau penjabaran logis dan empiris tentang suatu fenomena.⁵³

Ada beberapa teori strategi komunikasi yang menjadi landasan atau acuan dalam tesis ini yaitu *Teori Harold D. Lasswell* dan empat teori yang diperkenalkan oleh Melvin L. DeFleur dalam bukunya yang berjudul *Theories of Mass Communication*, yang terdiri dari *Individual Differences Theory*, *Social Categories Theory*, *Social Relationship Theory*, dan *Cultural Norms Theory*.

⁵¹Nurudin, *Pengantar Komunikasi*....h.116-117.

⁵²Syukur Kholi, Ed, *Teori komunikasi Massa* (Bandung : Citapustaka Media Perintis 2011, h-9.

⁵³*Ibid*....h.9.

a. Teori Harold D. Lasswell

Model komunikasi menurut Lasswell berupa ungkapan verbal yang selama ini kita kenal dengan paradigma Lasswell, yaitu :

- Who* (siapa sumbernya)
- Says what* (apa yang disampaikan)
- In which channel* (melalui media apa)
- To whom* (siapa sasarannya)
- With what effect* (apa pengaruhnya).⁵⁴

Dalam penelitian komunikasi massa amatlah penting menentukan unsur sumber (*who*) yang merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan (misalnya oleh penjaga gawang), dan unsur pesan (*says what*) yang merupakan bahan untuk analisis isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) dikaji dalam analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak, sementara unsur pengaruh (*with what Effect*) jelas berhubungan dengan studi mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar, atau pemirsa.⁵⁵

b. *Individual Differences Theory*

Teori ini menyatakan bahwa khalayak yang secara selektif memperhatikan suatu pesan komunikasi, khususnya apabila bersangkutan dengan kepentingannya, akan sesuai dengan sikapnya, kepercayaannya dan nilainya. Tanggapannya terhadap pesan komunikasi seperti itu akan diubah oleh *tataan psikologisnya*.⁵⁶

c. *Sosial Categories Theory*

Asumsi dasar teori ini adalah kendatipun masyarakat modern bersifat heterogen, orang yang mempunyai sejumlah sifat yang sama akan memiliki pola hidup tradisional yang sama. Kesamaan orientasi dan perilaku ini akan mempunyai kaitan dengan gejala yang diakibatkan media massa. Suatu kelompok dari khalayak akan memilih isi pesan komunikasi yang kira-kira sama dan akan

⁵⁴ Ardianto, *Komunikasi Massa*...h.84.

⁵⁵ *Ibid*...84 – 85

⁵⁶ Effendy, *Dinamika Komunikasi*...h. 30.

memberikan tanggapan yang kira-kira sama pula.⁵⁷

d. Sosial Relationship Theory

Teori ini dasarnya adalah *Two Steps Flow of Communication* telah diketengahkan oleh Paul Lazarsfeld dan rekan-rekannya yang terkenal itu. Menurut teori tersebut, sebuah pesan komunikasi mula-mula disiarkan melalui media massa kepada sejumlah perorangan yang terang-lengkap (*well-informed*), dan dinamakan 'pemuka pendapat' (*opinion leaders*). Oleh pemuka pendapat ini pesan komunikasi tersebut diteruskan melalui saluran antarpersona (dari mulut ke mulut), kepada orang-orang yang kurang keterpaannya oleh media massa atau, dengan perkataan lain, orang-orang yang tidak berlangganan Surat kabar, tidak memiliki pesawat radio, atau tidak mempunyai pesawat televisi. Dalam hubungan Sosial yang informal seperti itu, si pemuka pendapat tadi bukan saja meneruskan informasi, tetapi juga menginterpretasikannya. Di sini tampaknya ada pengaruh pribadi (*personal influence*) yang merupakan mekanisme penting yang bisa mengubah pesan komunikasi.⁵⁸

e. Cultural Norms Theory

Teori ini pada hakikatnya merupakan anggapan yang mendasar bahwa, melalui penyajian yang selektif dan penekanan pada tema tertentu, media massa menciptakan kesan-kesan pada khalayak bahwa norma-norma budaya yang sama mengenai topik-topik tertentu dibentuk dengan cara-cara yang khusus. Sehubungan dengan itu, ada tiga cara di mana media massa secara potensial mempengaruhi norma-norma dan batas-batas situasi perorangan :

- Pertama : Pesan komunikasi bisa memperkuat pola-pola yang sudah ada (*reinforce existing patterns*) dan mengarahkan orang-orang untuk percaya bahwa suatu bentuk social dipelihara oleh masyarakat.
- Kedua : Media massa bisa menciptakan keyakinan baru (*real new shared conviction*) mengenai topik, dengan topik mana khalayak kurang berpengalaman sebelumnya.
- Ketiga : Media massa bisa mengubah norma-norma yang sudah ada

⁵⁷ *Ibid...*h. 30.

⁵⁸ *Ibid...*h.31

(*change existing norms*), dan karenanya mengubah orang-orang dari bentuk tingkah laku yang satu menjadi tingkah laku yang lain.⁵⁹

3. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Secara umum bentuk-bentuk komunikasi yaitu : (1) komunikasi antar individu (*interpersonal communication*), (2) komunikasi kelompok (*group communication*) dan (3) komunikasi massa (*mass communication*).⁶⁰

a. Komunikasi Antar individu

Komunikasi antar individu ialah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain yang pada umumnya bersifat tatap muka (*face to face*). Misalnya komunikasi antara seorang guru dengan seorang santri, atau seorang santri dengan seorang santri lainnya.⁶¹

Komunikasi antar individu juga dikenal dengan komunikasi antar pribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The Interpersonal Communication Book*". Sebagai "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antar dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika" (*the proses of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons with some effect and some immediate feedback*). Berdasarkan definisi Devito itu, komunikasi antar pribadi dapat berlangsung antara dua orang yang memang sedang berduaduaan seperti suami isteri yang sedang berekap-cakap, atau antara orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara penyaji makalah dengan salah seorang peserta suatu seminar.⁶²

Menurut Littlejohn yang dikutip Ismail Sulaiman dan Saharani, komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antar individu-individu. Bentuk khusus dari komunikasi antar pribadi ini adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung,

⁵⁹ *Ibid*

⁶⁰ Kholil, *Komunikasi Islami...*h.113.

⁶¹ *Ibid.* h. 113

⁶² Effendy. *Ilmu Teori...*h 59-60

baik secara verbal ataupun nonverbal, seperti suami isteri, dua sejawat, dua sahabat dekat, seorang guru dengan seorang murid, dan sebagainya.⁶³

Komunikasi antarpribadi umumnya berlangsung secara tatap muka (*face-to face*). Oleh karena anda dengan komunikan anda itu saling bertatap muka, maka terjadilah kontak pribadi (*personal contact*); pribadi anda menyentuh pribadi komunikan anda. Ketika anda menyampaikan pesan anda, umpan balik berlangsung seketika (*immediate feedback*)-, anda mengetahui pada saat itu tanggapan komunikan terhadap pesan yang anda lontarkan, ekspresi wajah anda dan gaya bicara anda. Apabila umpan baliknya positif, artinya tanggapan komunikan anda itu menyenangkan anda, anda sudah tentu akan mempertabankan gaya komunikasi anda; sebaliknya jika tanggapan komunikan anda negatif, anda harus mengubah gaya komunikasi anda sampai komunikasi anda berhasil.⁶⁴

Pentingnya komunikasi intrpersonal bagi komunikator adalah karena ia dapat mengetahui diri komunikasi selengkap-lengkapny dapat mengetahui namanya, pekerjaannya, pendidikannya, agamanya, pengalamannya cita-citanya dan sebagainya, yang penting artinya untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilakunya. Dengan demikian komunikator dapat mengarahkannya ke suatu tujuan sebagaimana ia inginkan.⁶⁵

b. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah interaksi di antara 3 orang individu ataupun lebih dalam situasi membuat keputusan. Komunikasi kelompok juga melibatkan komunikasi antarpersonal.⁶⁶ Komunikasi kelompok (*group communication*) berarti komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan kelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang.⁶⁷

⁶³Sulaiman, *Pengantar Ilmu...*h.62

⁶⁴Effendy *ilmu, Teori...*h.62.

⁶⁵Effendy, *Dinamika Komunikasi...*h.8.

⁶⁶Saodah Wok, Narimah Ismail, Mohd Yusof Hussaion, *Teori-Teori Komunikasi*, (Kuala Lumpur: Cergas M) SDN.BHD, 2004), h.15.

⁶⁷Effendy, *Ilmu Teori...*h.75.

Anwar Arifin mengatakan komunikasi kelompok adalah komunikasi Yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok "kecil" seperti dalam rapat, pertemuan, konperensi dan sebagainya. Michael Burgoon mendefinisikan komunikasi kelompok sebagai interaksi secara tatap muka antara 3 orang atau lebih, dengan.tujuan yang telah diketahui, seperti berbagi informasi, menjaga diri, pemecahan. masalah, yang mana anggota-anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi anggota-anggota yang lain secara tepat.⁶⁸

Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlahnya sedikit berarti kelompok tersebut kelompok kecil, komunikasi yang sedang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil, jika jumlahnya banyak berarti kelompok besar dan juga dinamakan komunikasi kelompok besar. Dengan demikian komunikasi kelompok ialah suatu interaksi yang berlangsung di antara dua orang atau lebih, dengan seorang komunikator yang melibatkan sekelompok orang yang jumlahnya sedikit maupun banyak dalam proses komunikasi.

Kelompok adalah suatu perkumpulan manusia yang mempunyai hubungan sosial yang nyata dan memperhatikan struktur yang nyata pula bentuk komunikasi seperti ini yaitu ceramah-ceramah, brifering, indoktrinasi,penyluhan dan lain sebagainya. Komunkasi kelompok lebih efektif dalam pembentukan sikap personal daripada komuikasi massa, namun kurang efesien karena jumlah *audience* sangat terbatas.

c. Komunikasi Massa

Definisi komunikasi massa yang paling sederhana menurut Bittner, *mass communication is message communicated through as mass medium to a large number of people* (komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang). Komunikasi massa melintasi pembagian struktural di dalam masyarakat seperti ras, pekerjaan, pendidikan, agama, kelas social, termasuk jenis kelamin. Sosiolog Charles Wright dan Nimno, berargumentasi bahwa media massa menyajikan jenis khusus komunikasi yang melibatkan tiga perangkat kondisi khusus; sifat khalayak, pengalaman komunikan,

⁶⁸Sulaiman , *Pengantar Ilmu...*, h. 68.

dan komunikator.⁶⁹

Menurut Cangara, Komunikasi Massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dan' sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film.⁷⁰

Komunikasi massa diartikan sebagai jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, heterogen, dan anonim melalui media cetak atau elektronis sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat. Perkataan 'dapat" dalam definisi ini menekankan pengertian bahwa jumlah sebenarnya penerima komunikasi massa pada saat tertentu tidaklah esensial.⁷¹

Yang dimaksud dengan komunikasi massa (*mass communication*) di sini ialah komunikasi melalui media massa modern, yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi yang luas, siaran radio dan televisi yang ditujukan kepada umum, dan film yang dipertunjukkan di gedung- gedung bioskop.⁷²

Dalam komunikasi massa pengirim sering disebut sebagai sumber (*source*) atau komunikator, sedangkan penerima pesan yang berjumlah banyak disebut *audience*, komunikan, pendengar, pemirsa, penonton, atau pembaca. Sementara itu, saluran dalam komunikasi massa yang dimaksud antara lain televisi, radio, surat kabar, buku, film, kaset /CD, dan internet yang juga sering disebut sebagai media massa. Ada beberapa elemen dalam komunikasi massa, antara lain komunikator, isi, audience, umpan balik, gangguan (saluran dan semantik), gatekeeper, pengatur, filter, dan efek .⁷³

Dari beberapa definisi diatas komunikasi massa ialah komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, heterogen dan anonim melalui media cetak seperti, surat kabar, majalah, dan media elektronik seperti, radio

⁶⁹Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Agama dan Budaya*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media 25007, h.62.

⁷⁰ Cangara, *Pegantar Ilmu...*h.37

⁷¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Cet – 10 (Bandung : Remaja Rosadakarya, 2008), h.189.

⁷² Effendy, *Ilmu Teori..*h.79

⁷³ Nurudin, *Pengantar Komunikasi...*h.95 – 96.

siaran, televisi dan film.⁷⁴

4. Prinsip-prinsip Komunikasi Dalam Islam

a. Komunikasi Sebagai alat untuk berinteraksi

Manusia sebagai makhluk sosial menduduki posisi yang sangat penting dan strategis. Sebab, hanya manusialah satu-satunya makhluk yang diberi karunia bisa berbicara. Dengan kemampuan bicara itulah, memungkinkan manusia membangun hubungan sosialnya. Sebagaimana bisa dipahami dari firman Allah yang artinya: “mengajarnya pandai berbicara” (al-Rahmân ayat 4). Banyak penafsiran yang muncul berkenaan dengan kata al-bayan, namun yang paling kuat adalah berbicara (*al-nuthq, al-kalam*).⁷⁵ Komunikasi selain bersifat informatif, yakni agar orang lain mengerti dan paham, juga persuasif, yaitu agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan sesuai dengan yang dikomunikasikan, dan lain-lain. Hanya saja, menurut Ibn 'Asyur, kata al-bayan juga mencakup isyarah-isyarah lainnya, seperti kerlingan mata, anggukan kepala dan lain-lain. Dengan demikian, al-bayan merupakan karunia yang terbesar bagi manusia. Bukan saja ia dapat dikenali jati dirinya, akan tetapi, ia menjadi pembeda dari binatang.

Kemampuan bicara berarti kemampuan berkomunikasi. Berkomunikasi adalah sesuatu yang dihayati di hampir setiap kegiatan manusia. Dalam sebuah penelitian telah dibuktikan, hampir 75 % sejak bangun dari tidur manusia berada dalam kegiatan komunikasi. Dengan komunikasi kita dapat membentuk saling pengertian dan menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Tetapi, dengan komunikasi kita juga dapat menumbuhkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangikan kemajuan, dan menghambat pemikiran.

Kenyataan ini sekaligus memberi gambaran betapa kegiatan komunikasi bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan oleh setiap manusia. Anggapan ini

⁷⁴ Effendy, *Ilmu Teori*.h.79.

⁷⁵ al-Thabari, *Jami' al-Bayân*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1988), jilid 13, Juz 27, h. 114-115, al-Shabuni, Mukhtashar Ibn Katsir, (Beirut: Dar al-Rasyad, tt.), Jilid 3, h. 415.

barangkali didasarkan atas dasar asumsi bahwa komunikasi merupakan suatu yang lumrah dan alamiah yang tidak perlu dipermasalahkan. Sedemikian lumrahnya, sehingga seseorang cenderung tidak melihat kompleksitasnya atau tidak menyadari bahwa dirinya sebenarnya berkekurangan atau tidak berkompeten dalam kegiatan pribadi yang paling pokok ini. Dengan demikian, berkomunikasi secara efektif sebenarnya merupakan suatu perbuatan yang paling sukar dan kompleks yang pernah dilakukan seseorang. Untuk itu, demi terciptanya suasana kehidupan yang harmonis antar anggota masyarakat, maka harus dikembangkan bentuk-bentuk komunikasi yang beradab, yang digambarkan oleh Jalaluddin Rahmat, yaitu sebuah bentuk komunikasi di mana sang komunikator akan menghargai apa yang mereka hargai; ia berempati dan berusaha memahami realitas dari perspektif mereka. Pengetahuannya tentang khalayak bukanlah untuk menipu, tetapi untuk memahami mereka, dan bernegosiasi dengan mereka, serta bersama-sama saling memuliakan kemanusiaannya. Adapun gambaran kebalikannya yaitu apabila sang komunikator menjadikan pihak lain sebagai obyek; ia hanya menuntut agar orang lain bisa memahami pendapatnya; sementara itu, ia sendiri tidak bisa menghormati pendapat orang lain. Dalam komunikasi bentuk kedua ini, bukan saja ia telah mendehumanisasikan mereka, tetapi juga dirinya sendiri.⁷⁶

b. Prinsip-prinsip Komunikasi dalam Alquran

Pertama Alquran tidak membahas secara rinci tentang prinsip-prinsip komunikasi, namun dalam Alquran Allah Swt telah memberikan berbagai pengibaratan yang secara tidak langsung menyarankan kita agar bisa berkomunikasi dengan baik, apalagi Rasulullah Saw pun telah mencontokannya pada kita. Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin, *communicatio*, dan bersumber dari kata *cummunis* yang berarti sama, maksudnya sama makna. Artinya, suatu komunikasi dikatakan komunikatif jika antara masing-masing pihak mengerti bahasa yang digunakan, dan paham terhadap apa yang

⁷⁶ Jalaluddin Rahmat, *Islam Aktual*, (Bandung: Penerbit Mizan, 1992), cet. ke-4, h. 63.

dipercakapkan. Dalam proses komunikasi, paling tidak, terdapat tiga unsur, yaitu komunikator, media dan komunikan.⁷⁷

Para pakar komunikasi menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif (agar orang lain mengerti dan paham), tapi juga persuasif (agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan, dan lain-lain). Menurut Hovland, seperti yang dikutip oleh Onong U, bahwa berkomunikasi bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi, tapi juga bertujuan pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*).

Kedua, meskipun alquran secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun, jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip komunikasi. Dalam hal ini, kami merujuk pada term-term khusus yang diasumsikan sebagai penjelasan dari prinsip-prinsip komunikasi tersebut. Antara lain, term qaulan baligha, qaulan maisura, qaulan karima, qaulan ma'rufa, qaulan layyina, qaulan sadida, dan lain-lain.

1. Prinsip *Qaulan Baligha* (قَوْلًا بَلِيغًا)

Di dalam alquran kata qaul baligha, yaitu surah an-Nisa': 63, yaitu berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicaranya jelas, terang, dan tepat. Ini berarti bahwa bicaranya efektif.

Q.S. an-Nisa' ayat 63:



Artinya “Mereka itu adalah orang-orang yang (sesungguhnya) Allah mengetahui apa yang ada di dalam hatinya. Karena itu berpalinglah kamu dari

⁷⁷ YS. Gunadi, *Himpunan Istilah Komunikasi*, Jakarta, GRASINDO, 1998), h. 69.

*mereka, dan berilah mereka nasihat, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.*⁷⁸

Ayat ini menginformasikan tentang kebusukan hati kaum munafik, bahwa mereka tidak akan pernah bertahkim kepada Rasulullah saw, meski mereka bersumpah atas nama Allah, kalau apa yang mereka lakukan semata-mata hanya menghendaki kebaikan. Walaupun begitu, beliau dilarang menghukum mereka secara fisik (makna dari “berpalinglah dari mereka”), akan tetapi, cukup memberi nasehat sekaligus ancaman bahwa perbuatan buruknya akan mengakibatkan turunnya siksa Allah,⁷⁹ dan berkata kepada mereka dengan perkataan yang baligh.

Kata *baligh*, yang berasal dari *balagha*, oleh para ahli bahasa dipahami sampainya sesuatu kepada sesuatu yang lain. Juga bisa dimaknai dengan “cukup” (*al-kifayah*). Perkataan yang baligh adalah perkataan yang merasuk dan membekas di jiwa. Sementara menurut al-Ishfahani,⁸⁰ bahwa perkataan tersebut mengandung tiga unsur utama, yaitu bahasanya tepat, sesuai dengan yang dikehendaki, dan isi perkataan adalah suatu kebenaran. Sedangkan term baligh dalam konteks pembicara dan lawan bicara, adalah bahwa si pembicara secara sengaja hendak menyampaikan sesuatu dengan cara yang benar agar bisa diterima oleh pihak yang diajak bicara.

Secara rinci, para pakar sastra, seperti yang dikutip oleh Quraish Shihab, membuat kriteria-kriteria khusus tentang suatu pesan dianggap *baligh*, antara lain:⁸¹

1. Tertampungnya seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan
2. Kalimatnya tidak bertele-tele, juga tidak terlalu pendek sehingga pengertiannya menjadi kabur
3. Pilihan kosa katanya tidak dirasakan asing bagi si pendengar
4. Kesesuaian kandungan dan gaya bahasa dengan lawan bicara

⁷⁸ Depag RI. *Alquran*, ...h. 88.

⁷⁹ Al-Thabari, *Jāmi' al-Bayān*, Jilid 5, h. 153.

⁸⁰ Al-Ishfahani, *al-Mufradat fi Gharib al-Qur'an*, (Beirut: Dar al-ma'rifah, tt.), ditahqiq oleh Muhammad Sayyid Kailani, dalam term *balagha*, h. 60.

⁸¹ Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishbah*, (Jakarta: Penerbit Lentera Hati, 2000), jilid 2, h. 468.

5. Kesesuaian dengan tata bahasa.

2. Prinsip Qaulan Karima (قَوْلًا كَرِيمًا)

Kata ini ditemukan di dalam alquran hanya sekali, yaitu surah al-Isra': 23 yaitu berbicara mulia yang menyiratkan kata yang isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia.

Q.s. al-Isra' ayat 23:



Artinya "Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik."⁸²

Ayat ini menginformasikan bahwa ada dua ketetapan Allah yang menjadi kewajiban setiap manusia, yaitu menyembah Allah dan berbakti kepada kedua orang tua. Ajaran ini sebenarnya ajaran kemanusiaan bersifat umum, karena setiap manusia pasti menyandang dua predikat ini sekaligus, yakni sebagai makhluk ciptaan Allah, yang oleh karenanya harus menghamba kepada-Nya semata; dan anak dari kedua orang tuanya. Sebab, kedua orang tuanyalah yang menjadi perantara kehadirannya di muka bumi ini. Bukan hanya itu, struktur ayat ini, di mana dua pernyataan tersebut dirangkai dengan huruf wawu 'athaf, yang salah satu fungsinya adalah menggabungkan dua pernyataan yang tidak bisa saling

⁸² Depag RI. *Alquran*, ...h. 284.

dipisahkan, menunjukkan bahwa berbakti kepada kedua orang tua menjadi parameter bagi kualitas penghambaan manusia kepada Allah.

Berkaitan dengan inilah, alquran memberikan petunjuk bagaimana cara berperilaku dan berkomunikasi secara baik dan benar kepada kedua orang tua, terutama sekali, di saat keduanya atau salah satunya sudah berusia lanjut. Dalam hal ini, alquran menggunakan term karim, secara kebahasaan berarti mulia. Ini bisa disandarkan kepada Allah, misalnya, Allah Maha Karim, artinya Allah Maha Pemurah; juga bisa disandarkan kepada manusia, yaitu menyangkut keluhuran akhlak dan kebaikan prilakunya. Artinya, seseorang dikatakan karim, jika kedua hal itu benar-benar terbukti dan terlihat dalam kesehariannya.

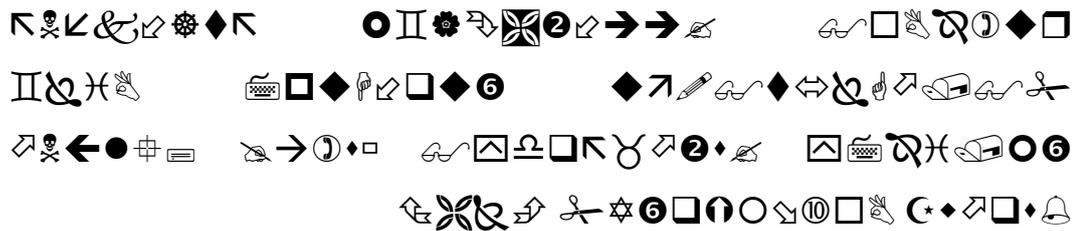
Namun, jika term karima dirangkai dengan kata *qaul* atau perkataan, maka berarti suatu perkataan yang menjadikan pihak lain tetap dalam kemuliaan, atau perkataan yang membawa manfaat bagi pihak lain tanpa bermaksud merendahkan. Disinilah Sayyid Quthb menyatakan bahwa perkataan yang *karim*, dalam konteks hubungan dengan kedua orang tua, pada hakikatnya adalah tingkatan tertinggi yang harus dilakukan oleh seorang anak. Yakni, bagaimana ia berkata kepadanya, namun keduanya tetap merasa dimuliakan dan dihormati.⁸³ Ibn 'Asyur menyatakan bahwa qaul karim adalah perkataan yang tidak memojokkan pihak lain yang membuat dirinya merasa seakan terhina. Contoh yang paling jelas adalah ketika seorang anak ingin menasehati orang tuanya yang salah, yakni dengan tetap menjaga sopan santun dan tidak bermaksud menggurui, apalagi sampai menyinggung perasaannya. Yang pasti qaul karima, adalah setiap perkataan yang dikenal lembut, baik, yang mengandung unsur pemuliaan dan penghormatan.

c. Prinsip *Qaulan Maysura* (قَوْلًا مَّيْسُورًا)

Di dalam al-Qur'an hanya ditemukan sekali saja, yaitu surah al-Isra'/17: 28, yaitu berbicara dengan baik dan pantas, agar orang tidak kecewa.

Q.S. al-Isra' ayat 28:

⁸³ Sayyid Quthb, *Fi Zhilal al-Qur'an*, juz 13, h. 318.



Artinya "Dan jika engkau berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang lemah lembut."⁸⁴

Ibn Zaid berkata, "Ayat ini turun berkenaan dengan kasus suatu kaum yang minta sesuatu kepada Rasulullah saw namun beliau tidak mengabulkan permintaannya, sebab beliau tahu kalau mereka seringkali membelanjakan harta kepada hal-hal yang tidak bermanfaat. Sehingga berpalingnya beliau adalah semata-mata karena berharap pahala. Sebab, dengan begitu beliau tidak mendukung kebiasaan buruknya dalam menghambur-hamburkan harta. Namun begitu, harus tetap berkata dengan perkataan yang menyenangkan atau melegakan."⁸⁵

Ayat ini juga mengajarkan, apabila kita tidak bisa memberi atau mengabulkan permintaan karena memang tidak ada, maka harus disertai dengan perkataan yang baik dan alasan-alasan yang rasional. Pada prinsipnya, qaul maisur adalah segala bentuk perkataan yang baik, lembut, dan melegakan.⁸⁶ Ada juga yang menjelaskan, qaul maisura adalah menjawab dengan cara yang sangat baik, perkataan yang lembut dan tidak mengada-ada. Ada juga yang mengidentikkan qaul maisura dengan qaul ma'ruf. Artinya, perkataan yang maisur adalah ucapan yang wajar dan sudah dikenal sebagai perkataan yang baik bagi masyarakat setempat.

d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa* (قَوْلًا مَعْرُوفًا)

Di dalam al-Qur'an kata ini disebutkan sebanyak empat kali, yaitu Q.S. al-Baqarah 235, al-Nisa' 5 dan 8, al-Ahzab 32.

an-Nisa' ayat 8:

⁸⁴ Depag RI. *Alquran*, ...h. 285.

⁸⁵ Al-Qurthubi, *Al-Jāmi' li ahkām Al-Qur'ān*, jilid 10, h. 107.

⁸⁶ Al-Qurthubi, *al-Jāmi'*. h. 107.



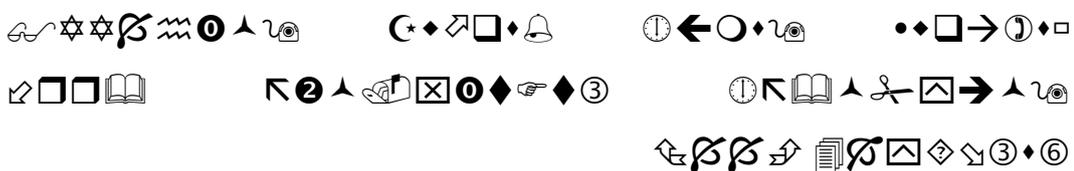
Artinya “Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.”⁸⁷

Di dalam Q.S. al-Baqarah 235, *qaul ma'rufa* disebutkan dalam konteks meminang wanita yang telah ditinggal mati suaminya. Sementara di dalam Q.S. an-Nisa' 5 dan 8, *qaul ma'ruf* dinyatakan dalam konteks tanggung jawab atas harta seorang anak yang belum memanfaatkannya secara benar (*safih*). Sedangkan di Q.S. al-Ahzab 32, *qaul ma'ruf* disebutkan dalam konteks istri-istri Nabi Saw.

Dalam beberapa konteks al-Razi menjelaskan, bahwa *qaul ma'ruf* adalah perkataan yang baik, yang menancap ke dalam jiwa, sehingga yang diajak bicara tidak merasa dianggap bodoh (*safih*); perkataan yang mengandung penyesalan ketika tidak bisa memberi atau membantu; Perkataan yang tidak menyakitkan dan yang sudah dikenal sebagai perkataan yang baik.⁸⁸

e. Prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا)

Di dalam alquran hanya ditemukan sekali saja, berbicara dengan lemah lembut yaitu Q.S. Thaha ayat 44:



⁸⁷ Depag RI. *Alquran*, ...h. 78.

⁸⁸ Al-Razi, *Maḥāṭib*, Jilid 9, h. 152.

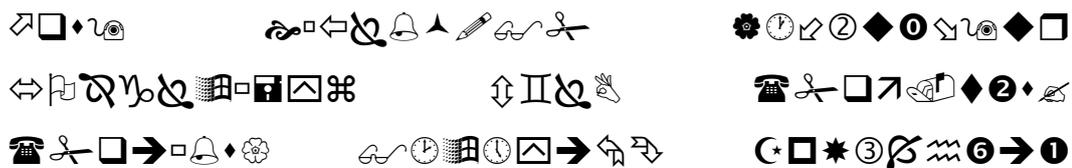
Artinya “Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, sesungguhnya dia benar-benar telah melampaui batas; maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.”⁸⁹

Ayat ini memaparkan kisah nabi Musa dan Harun ketika diperintahkan untuk menghadapi Fir'aun, yaitu agar keduanya berkata kepada Fir'aun dengan perkataan yang layyin. Asal makna layyina adalah lembut atau gemulai, yang pada mulanya digunakan untuk menunjuk gerakan tubuh. Kemudian kata ini dipinjam (*isti'arah*) untuk menunjukkan perkataan yang lembut. Sementara yang dimaksud dengan qaul layyina adalah perkataan yang mengandung anjuran, ajakan, pemberian contoh, di mana si pembicara berusaha meyakinkan pihak lain bahwa apa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut. Dengan demikian, qaul layyina adalah salah satu metode dakwah, karena tujuan utama dakwah adalah mengajak orang lain kepada kebenaran, bukan untuk memaksa dan unjuk kekuatan.

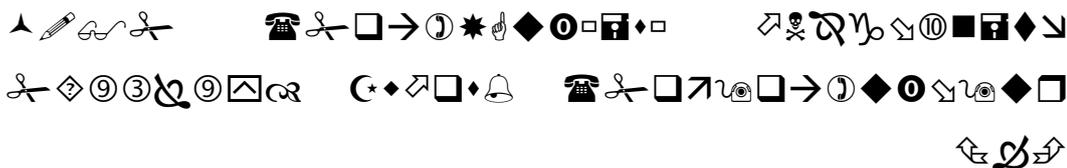
Ada hal yang menarik untuk dikritisi, misalnya, kenapa Musa harus berkata lembut padahal Fir'aun adalah tokoh yang sangat jahat. Menurut al-Razi, ada dua alasan: pertama, sebab Musa pernah dididik dan ditanggung kehidupannya semasa bayi sampai dewasa. Hal ini, merupakan pendidikan bagi setiap orang, yakni bagaimana seharusnya bersikap kepada orang yang telah berjasa besar dalam hidupnya; kedua, biasanya seorang penguasa yang zalim itu cenderung bersikap lebih kasar dan kejam jika diperlakukan secara kasar dan dirasa tidak menghormatinya.

f. Prinsip *Qaulan Sadida* (قَوْلًا سَدِيدًا)

Di dalam alquran *qaul sadida* disebutkan dua kali, berbicara dengan benar pertama, yaitu Q.S. an-Nisa' 9:



⁸⁹ Depag RI. *Alquran*, ...h. 314.

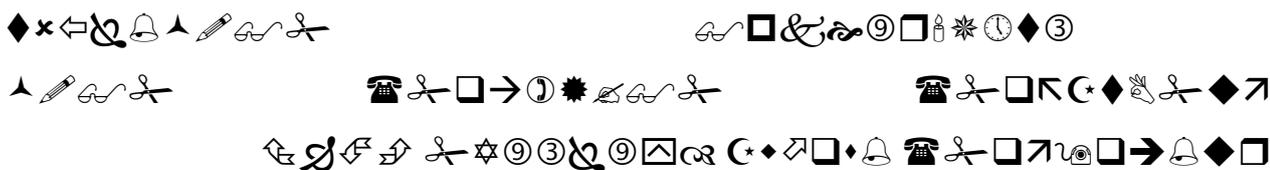


Artinya "Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir atas (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar." ⁹⁰

Ayat ini turun dalam kasus seseorang yang mau meninggal bermaksud mewasiyatkan seluruh kekayaan kepada orang lain, padahal anak-anaknya masih membutuhkan harta tersebut. Dalam kasus ini, perkataan yang harus disampaikan kepadanya harus tepat dan argumentatif. Inilah makna *qaul sadid*. Misalnya, dengan perkataan, "bahwa anak-anakmu adalah yang paling berhak atas hartamu ini. Jika seluruhnya kamu wasiyatkan, bagaimana dengan nasib anak-anakmu kelak." Melalui ayat ini juga, Allah ingin mengingatkan kepada setiap orang tua hendaknya mempersiapkan masa depan anak-anaknya dengan sebaik-baiknya agar tidak hidup terlantar yang justru akan menjadi beban orang lain.

Ucapan yang benar adalah yang sesuai dengan Alquran, Assunnah, dan Ilmu. Alquran menyindir keras orang-orang yang berdiskusi tanpa merujuk kepada Al-Kitab, petunjuk dan ilmu. Diantara manusia yang berdebat tentang Allah tanpa ilmu petunjuk dan kitab yang menerangi (Q.S. Luqman: 20). Alquran menyatakan bahwa berbicara yang benar, menyampaikan pesan yang benar, adalah prasyarat untuk kebenaran (kebaikan, kemaslahatan) amal. Bila kita ingin menyukseskan karya kita, bila kita ingin memperbaiki masyarakat kita, maka kita harus menyebarkan pesan yang benar dengan perkataan yang lain. Hal ini berarti masyarakat menjadi rusak jika isi pesan komunikasi tidak benar.

Dan kedua, Q.S. al-Ahzab ayat 70:



⁹⁰ Depag RI. *Alquran, ...*.h. 78.

*Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar".*⁹¹

Ayat ini diawali dengan seruan kepada orang-orang beriman. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu konsekuensi keimanan adalah berkata dengan perkataan yang *sadid*. Atau dengan istilah lain, qaul sadid menduduki posisi yang cukup penting dalam konteks kualitas keimanan dan ketaqwaan seseorang. Sementara berkaitan dengan *qaul sadid*, terdapat banyak penafsiran, antara lain, perkataan yang jujur dan tepat sasaran, perkataan yang lembut dan mengandung pemuliaan bagi pihak lain, pembicaraan yang tepat sasaran dan logis, perkataan yang tidak menyakitkan pihak lain, perkataan yang memiliki kesesuaian antara yang diucapkan dengan apa yang ada di dalam hatinya.⁹²

5. Konteks Komunikasi dalam Alquran

Pembangunan komunikasi yang beradab bisa diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Komunikasi dan Pendidikan (*Tarbiyah*)

Sebuah pembangunan karakter (*character building*) tidak identik dengan transfer ilmu. Sehingga di dalam Islam diperkenalkan dengan istilah tarbiyah yang berasal dari rabba-yurabbi-tarbiyatan yang didefinisikan oleh al-Ishfahani, yaitu mendorong dan mengawal pihak lain menuju kepada kesempurnaannya.

Dengan mengacu pengertian tersebut, maka pendidikan bukanlah bersifat indokrinasi atau propaganda, akan tetapi, suatu proses yang bersifat komunikatif. Dalam hal ini, bisa digunakan prinsip-prinsip *qaul maisur*, yaitu segala bentuk perkataan yang baik, lembut, dan melegakan; menjawab dengan cara yang sangat baik, benar dan tidak mengada-ada; mengucapkan dengan cara yang wajar. Semakin bertambah umur, maka metode yang digunakan tentu saja berbeda ketika masih anak-anak. Namun, secara prinsip tetap sama, yaitu melahirkan generasi yang berkarakter. Misalnya, pada saat sudah dewasa, maka yang diterapkan adalah prinsip-prinsip *qaul sadida*, yang di antaranya adalah tepat sasaran dan logis, memiliki kesesuaian antara apa yang ada di dalam hati dengan yang diucapkan.

⁹¹ Depag RI. *Alquran*, ...h. 427.

⁹² Rasyid Ridha, *al-Manār*, Jilid 4, h. 327

Di sini proses komunikasi pendidikan tidak hanya dipahami sebagai proses transfer pengetahuan yang bersifat satu arah; akan tetapi, harus ada upaya yang sungguh-sungguh dari pihak pendidik/ guru, sebagai komunikator, untuk mampu memberikan keteladanan yang baik, sebagai upaya bermeta-komunikasi. Juga kedua orang tuanya sebagai pendidik pertama dan utama bagi anak-anaknya. Bahkan, secara naluriah, seorang anak sangat senang dan bangga jika bisa meneladani kedua orang tuanya. Ketidaksiempurnaan proses komunikasi pendidikan terjadi, misalnya hanya mengajarkan pelajaran-pelajaran yang berbasis kompetensi tetapi tidak menanamkan nilai-nilai berbasis karakter atau akhlaq. Bahkan, hal ini bisa dianggap sebagai bentuk kriminalitas pendidikan. Faktor kegagalan guru/orang tua dalam proses pendidikan, antara lain, disebabkan kegagalan membangun komunikasi yang beradab tersebut.

2. Komunikasi dan Dakwah

Inti dakwah adalah mengajak orang lain untuk mengikuti apa yang diserukannya. Oleh karenanya, kemampuan berkomunikasi dan bermeta komunikasi dengan baik adalah menduduki posisi yang cukup strategis. Demikian itu, karena Islam memandang bahwa setiap muslim adalah da'i. Sebagai da'i, ia senantiasa dituntut untuk mau dan mampu mengkomunikasikan ajaran-ajaran Ilahi secara baik. Sebab, kesalahan dalam mengkomunikasikan ajaran Islam, justru akan membawa akibat yang cukup serius dalam perkembangan dakwah Islam itu sendiri.

Dalam firman Allah dinyatakan: "*Hendaklah ada di antara kamu, suatu umat yang selalu mengajak kepada kebaikan, menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar*" (Q.S. Ali 'Imran ayat 104). Ayat tersebut memberi arahan kepada setiap anggota masyarakat, terutama umat muslim, agar selalu mengajak kepada kebaikan (*al-khair*), memerintahkan dengan ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar. Tentu saja, bukan tanpa sengaja jika ayat ini mendahulukan, *da'wah ila al-khair dari pada al-amr bil-ma'ruf*. Meskipun dari sisi penerjemahan keduanya bisa saja memiliki arti yang sama, yaitu 'kebaikan', namun oleh para ahli tafsir, kata *al-khair* dipahami sebagai kebaikan yang bersifat

universal, seperti keadilan, kejujuran, kepedulian sosial, dan lain-lain. Artinya, konsep ini juga harus dipandang sebagai konsep universal. Dengan demikian, mengajak kepada *al-khair*, sebenarnya juga menjadi concern bagi agama-agama di luar Islam. Sebab, setiap agama selalu menghendaki terciptanya kehidupan yang harmonis, aman, tentram, saling menghormati sesama, dan sebagainya. Oleh karena itu, sebagai bagian dari masyarakat, mereka harus memiliki komitmen yang sama untuk peduli terhadap segala bentuk perilaku-prilaku anti sosial yang terjadi di masyarakatnya. Dalam hal ini, umat muslim harus senantiasa tampil yang terdepan untuk menyeru atau mengkomunikasikan, sekaligus memberi keteladanan.

Dengan demikian, tegaknya nilai-nilai hubungan sosial yang luhur adalah sebagai kelanjutan dari tegaknya nilai-nilai keadaban itu. Artinya, masing-masing pribadi atau kelompok, dalam suatu lingkungan sosial yang lebih luas, memiliki kesediaan memandang yang lain dengan penghargaan, betapapun perbedaan yang ada, tanpa saling memaksakan kehendak, pendapat, atau pandangan sendiri.

2. Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan dalam alquran

Kebersihan dan keindahan lingkungan adalah suatu keadaan yang sesuai dengan tata lingkungan untuk memenuhi harapan dalam menghasilkan sebuah kota berkembang secara dinamis. Oleh karena itu kebersihan kota harus semakin mendapat perhatian dari berbagai pihak, tidak hanya ibu rumah tangga, pemerintah dan seluruh masyarakat kota secara bersama-sama bertanggungjawab menjaga dan memelihara kebersihan dan keindahan kota. Pengaturan kebersihan merupakan hal sangat luas, yaitu berupa segala tindakan untuk menuju terciptanya lingkungan serasi dan warga masyarakat yang tinggal didalamnya tetap sehat, perkembangan fisiknya normal dan dapat bertahan hidup sesuai dengan daya dukung lingkungannya.

Sedangkan pengertian sehat menurut WHO adalah “Keadaan yang meliputi kesehatan fisik, mental, dan sosial yang tidak hanya berarti suatu keadaan yang bebas dari penyakit dan kecacatan.”.

Sedangkan menurut UU No 23/1992 Tentang kesehatan “Keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.”

Menurut Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, Upaya kesehatan lingkungan ditujukan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat, baik fisik, kimia, biologi, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Lingkungan sehat tersebut antara lain mencakup lingkungan permukiman, tempat kerja, tempat rekreasi, serta tempat dan fasilitas umum.

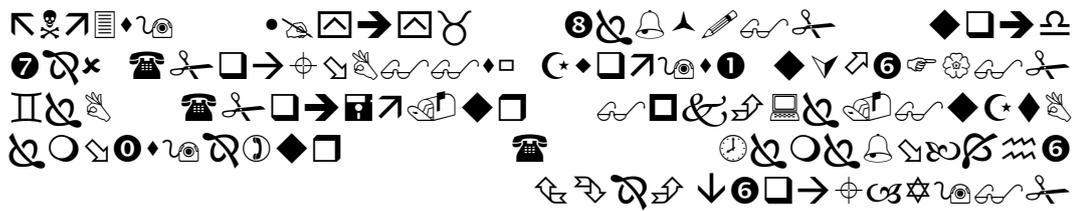
Didalam Alquran dan Hadis sangat dianjurkan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan sehingga orang yang membersihkan diri atau mengusahakan kebersihan akan dicintai oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-Baqarah: 222



Artinya :“Dan mereka menanyakan kepadamu (Muhammad) tentang haid. Katakanlah, “Itu adalah sesuatu yang kotor.” Karena itu jauhilah istri pada waktu haid, dan jangan kamu dekati mereka sebelum mereka suci. Apa bila mereka telah suci campurilah sesuai dengan (ketentuan) yang diperintahkan Allah kepadamu Sesungguhnya Allah menyukai orang yang bertaubat dan orang yang menyucikan diri”⁹³

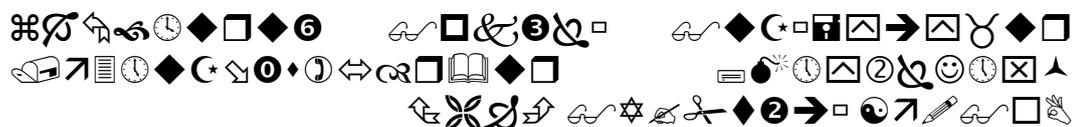
Q.S. Al Mulq ayat 15:

⁹³ Depag RI. Alquran,h. 35.



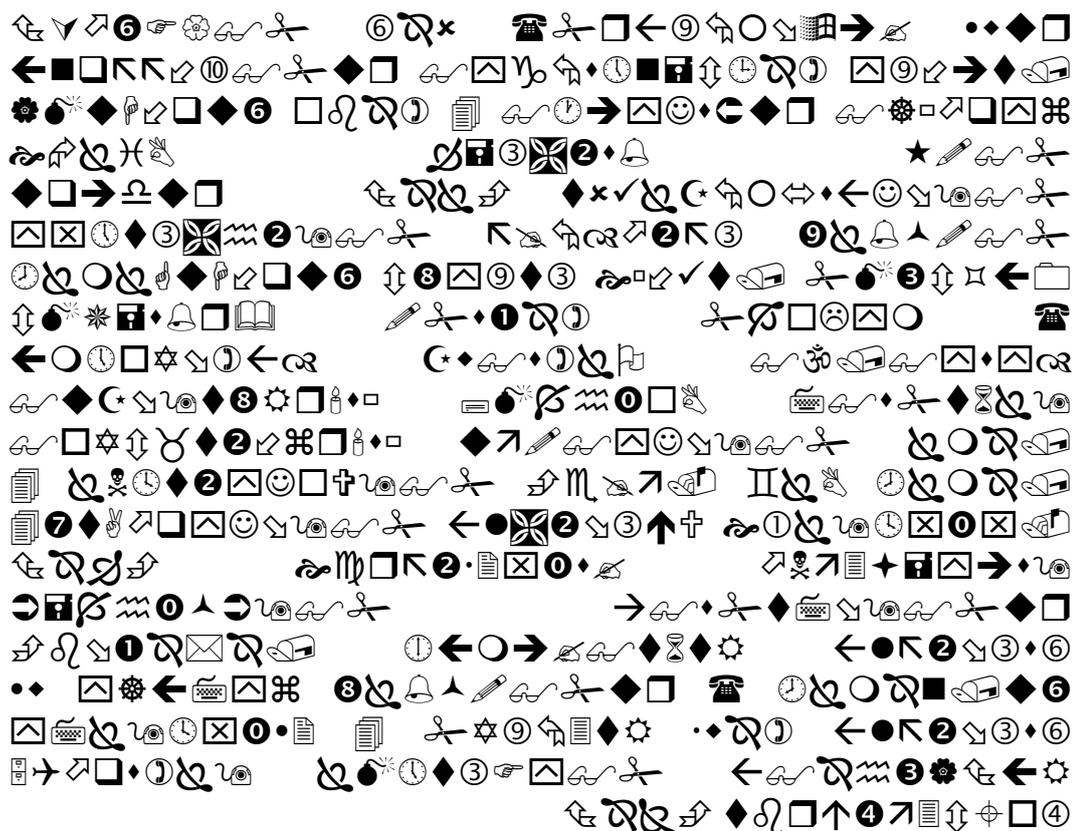
Artinya: "Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan."⁹⁴

QS. Al Mursalaat Ayat 27:



Artinya: "dan Kami jadikan padanya gunung-gunung yang tinggi, dan Kami beri minum kamu dengan air yang tawar"⁹⁵

Q.S. Al A'raf ayat 56-58



⁹⁴ Ibid ,.....h. 564.

⁹⁵ Ibid ,.....h. 581.

Artinya: “Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdo’alah kepadanya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik. Dan Dia-lah yang meniupkan angin sebagai pembawa berita gembira sebelum kedatangan rahma-Nya (hujan) hingga apabila angin itu telah membawa awan mendung, kami halau ke suatu daerah yang tandus, lalu kami turunkan hujan di daerah itu. Maka kami keluarkan dengan sebab hujan itu berbagai macam buah-buahan. Seperti itulah kami membangkitkan orang-orang yang telah mati, mudah-mudahan kamu mengambil pelajaran. Dan tanah yang baik, tanam-tanamannya tumbuh dengan seizin Allah, dan tanah yang tidak subur, tanaman-tanamannya hanya tumbuh merana. Demikianlah kami mengulangi tanda-tanda kebesaran (Kami) bagi orang-orang yang bersyukur.”⁹⁶

Dan dalam Hadis nabi tentang cabang-cabang iman termasuk yang menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- «الإِيمَانُ بِضْعٌ وَسَبْعُونَ أَوْ بِضْعٌ
وَسِتُّونَ شُعْبَةً فَأَفْضَلُهَا قَوْلُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَدْنَاهَا إِمَاطَةُ الْأَدَى عَنِ الطَّرِيقِ وَالْحَيَاءُ شُعْبَةٌ

مِنَ الْإِيمَانِ

Artinya: “Dari Abu Hurairah *radhiyallahu ‘anhu* ia berkata: Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda, “Iman itu ada tujuh puluh atau enam puluh cabang lebih, yang paling utama adalah ucapan ‘*Laailaahailallah*’, sedangkan yang paling rendahnya adalah menyingkirkan sesuatu yang mengganggu dari jalan, dan malu itu salah satu cabang keimanan” (HR. Bukhari dan Muslim)⁹⁷

Jika disimpulkan Pengertian Kesehatan Lingkungan adalah “ Upaya perlindungan, pengelolaan, dan modifikasi lingkungan yang diarahkan menuju keseimbangan ekologi pada tingkat kesejahteraan manusia yang semakin meningkat.” Sedangkan dalam agama Islam diperintahkan untuk menjaga dunia ini terutama lingkungan hidup manusia, hewan dan tumbuhan agar terciptanya keseimbangan alam semesta.

3. Kajian Terdahulu

⁹⁶ Depag RI. *Alquran*,h. 157-158.

⁹⁷ Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Al-lu’lu’u al Marjan*, ter. Tim Penerjemah Aqwan, *Mutiara Hadis Shahih Bukhari dan Muslim* (Jakarta: Ummul Qura, 2013), h. 16.

Berdasarkan penelusuran yang penulis lakukan sampai saat ini diberbagai perpustakaan dan terkhusus pada program studi Pasca Sarjana UIN SU, belum ada penelitian yang secara khusus membahas tentang Strategi Komunikasi Pimpinan Bank Sampah Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan untuk Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Namun ada penelitian yang dianggap relevan dan dapat membantu ketajaman analisa perbandingan untuk penelitian ini adalah:

1. Penelitian Sagala (2009), dalam tesisnya berjudul : Evalausi Proqram Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM-MP) terhadap pengembangan Sosial Ekonomi Dan Kesejahteraan Masyarakat Di kecamatan Balige Kabupaten Toba Samosir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proqram Nasional Pemberdayaan Masyarakat-Mandiri Perdesaan (PNPM-MP) dikecamatan Balige Belum Dilaksanakan secara baik.
2. Penelitian Nurdin (2013), dalam penelitian dengan judul pengaruh pengetahuan dan Sikap Ibu terhadap Pengelolaan sampah di Desa Jabi-jabi kecamatan Sultan Daulat Kota Subussalam Propinsi Aceh. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan sikap ibu terhadap pengelolaan sampah di desa tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel sikap merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap pengelolaan sampah.
3. Sempakata (2003) Telah melaksanakan penelitian dengan judul Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam pengelolaan sampah di Desa Kuala Gunit Klabupaten langkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui masyarakat dalam pengelolaan sampahnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap pengelolaan Bank Sampah.

Dari ketiga penelitian tersebut diatas, dapat dihubungkan dengan penelitian ini dan dapatlah membantu dalam penulisan penelitian ini yang fokus pada Strategi Komunikasi pengelola Bank Sampah Mutiara Dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan Untuk Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Binjei Kecamatan Medan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Yang Digunakan

Untuk mengetahui strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara, maka penelitian yang saya gunakan adalah penelitian kualitatif. Dengan pendekatan ini diharapkan temuan-temuan empiris dapat dideskripsikan secara lebih rinci, lebih jelas dan lebih akurat, terutama berbagai hal yang berkaitan dengan strategi komunikasi yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan, penetapan lokasi penelitian didasarkan atas beberapa pertimbangan sebagai berikut:

a. Bank Sampah Mutiara berada di Kelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan.

b. Lokasi penelitian tidak jauh dari tempat kost peneliti, sehingga peneliti dengan mudah dan leluasa berinteraksi dengan responden dalam melaksanakan penelitian.

Adapun waktu penelitian dimulai Bulan Desemberber 2014 M sampai dengan selesai penelitian ini.

**Tabel 1
Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2014 - 2015													
		Des		Jan			Feb			Mar					
1.	Pengajuan Judul	x	x												
2.	Seminar Proposal Tesis			x	x										
3.	Perbaikan Proposal Tesis					x	x								
4.	Konsultasi Pembimbing						x	x							
5.	Penyusunan Izin Penelitaian							x	x	x					
6.	Pengumpulan Data								x	x	x				
7.	Observasi & Wawancara									x	x	x			
8.	Penyusunan Pengelolahan data										x	x	x	x	

sampah dan referensi lain yang dianggap relevan dengan topik yang sedang diteliti dan dapat menunjang sepenuhnya penelitian ini.

Berkaitan dengan hal itu penelitian ini jenis data dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis dan foto.

1) Kata-kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarain merupakan sumber data utama dalam penelitian dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman *video/audio tapes*, dan pengambilan foto. Dalam penelitian ini, penulis berusaha mengamati dan mewawancarai informan penelitian yang sudah ditetapkan menyangkut Bank Sampah Mutiara. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

2) Sumber Tertulis

Walaupun dikatakatakan bahwa sumber diluar kata-kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tetulis dapat dibagi atas sumber buku, majalah ilmiah, sumber arsip dan dokumen pribadi. Dalam penelitian ini yang masuk sumber tertulis adalah buku, majalah, dan hasil karya seperti skripsi, tesis dan lain sebagainya.

3) Foto

Foto termasuk juga alat yang dipakai untuk keperluan penelitian kualitatif disamping kata-kata dan tindakan serta sumber tertulis. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subyektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif, ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri. Dalam penelitian ini, penulis juga melampirkan foto-foto yang berkaitan dengan Bank Smpah Mutiara Medan.

E. Teknik Pengumpul Data

Dalam penelitian Kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama (*key instrumen*) hakikat peneliti sebagai instrument kunci diaplikasikan dalam penggunaan teknik pengumpul data. Teknik pengumpul data dalam metode penelitian meliputi: wawancara, observasi, serta penggalian dokumen (catatan atau arsip).

1) Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap informan sebagai nara sumber data dengan tujuan memperoleh dan menggali sedalam mungkin informasi tentang fokus penelitian. Dengan kata lain keterlibatan sedikit lebih aktif (moderat) yaitu dengan mencoba berpartisipasi, melibatkan serta berusaha mendekati diri dengan para informan.⁹⁹

2) Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung pada tempat penelitian baik secara terbuka maupun tersembunyi. Dimulai dari rentang pengamatan yang bersifat umum, kemudia terfokus pada permasalahan, baik menyangkut informan, ruang, ataupun media dalam proser pelaksanaan administrasi penabungan sampah oleh nasabah. Pengamatan yang dilakukan selanjunya dituangkan kedalam bentuk catatan. Isi catatan hasil obervasi berupa pelaksanaan interaksi dan interpertasinya. Pengamatan dilakukan langsung dan terus menerus.

3) Studi Dokumentasi

Studi dikumentasi berguna untuk mendapatkan informasi lebih akurat dan mendalam dalam penelitian. Studi dokumentasi dapat berupa buku, arsip, atau catatan-catatan yang berhubungan dengan tata cara administrasi Bank Sampah Mutiara dengan nasabah. Untuk itu, didalam pengkajian atau studi dokumen ini, seluruh data dikumpulkan dan ditafsirkan oleh penelitin didukung dengan data skunder, yaitu foto, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Secara keseluruhan, peneliti sendiri terjun kelapangan sebagai

⁹⁹ Lexy J Maleong, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 157.

instrument utama (*key instrumen*) dalam penelitian ini, maka peneliti sendiri menggunakan observasi, wawancara, dan kajian dokumentasi.

F. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik Penjamin keabsahan data ini merupakan suatu kunci penelitian agar data yang diperoleh mendapat pengakuan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh hasil penelitian yang diakui dan bermakna serta mendapat pengakuan ilmiah. Dalam menjaga keabsahan data dan hasil temuan serta mempertahankan kan validitas data dalam penelitian ini, ada empat kriteria sebagai acuan standar validitas seperti, kredibilitas, keteralihan, ketergantungan dan ketegasan serta merumuskan tujuan.

1) Kredibilitas

Kredibilitas (*credibility*) menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap penelitian terutama terhadap data dan informasi yang diperoleh. Pada penelitian ini, teknik pemeriksaan kredibilitas dilakukan dengan: 1) perpanjangan keikutsertaan, 2) ketekunan pengamatan, 3) triangulasi, 4) pengecekan sejawat, 5) kajian kasus negatif, dan 6) pengecekan anggota.¹⁰⁰

a) Perpanjangan Keikutsertaan

Dengan keikutsertaan, peneliti memiliki kesempatan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan memperluas ruang lingkup kajian. Penelitian tidak dilakukan dengan tergesa-gesa. Waktu yang dibutuhkan dalam pengumpulan data selama satu bulan, hal ini membantu terciptanya hubungan yang semakin baik antara peneliti dengan informan sebagai sumber data sehingga data yang diperoleh lebih maksimal.

b) Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan dalam penelitian sangat diperlukan untuk lebih memastikan kesahihan informasi yang diperoleh melalui pertanyaan silang. Pengamatan lebih ditekankan pada tahapan yang memuat butir-butir kesepakatan

¹⁰⁰ Moleong, *Metodologi*, ...h. 175

tentang tujuan dan prose pelaksanaan, dengan cara ini diharapkan bahwa data yang diperoleh akan semakin tajam.

c) **Triangulasi**

Triangulasi yang dilakukan berupaya memperoleh data yang sama dari sumber yang berbeda yang meliputi situasi dan informan yang tidak sama. Sumber-sumber yang dimaksud terdiri atas pimpinan Bank Sampah Mutiara Medan. Sedangkan triangulasi teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggali data dari sumber yang sama tetapi dengan menggunakan teknik yang berbeda.

Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini dilakukan yaitu berdasarkan Triangulasi yaitu:

- 1) Membandingkan hasil pengamatan dengan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan dan persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, oarang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.¹⁰¹
- 6) Pengecekan Sejawat

Pengecekan sejawat dilakukan dengan mendiskusikan temuan penelitian dengan teman sejawat. Melalui diskusi ini diperoleh control dan masukan yang bermanfaat untuk diperbaiki kesalahan peneliti mungkin terjadi secara tidak sengaja. Pengecekan sejawat yang dilakukan menunjukkan temuan penelitian sesuai dengan harapan dan tujuan membantu dalam menguatkan keyakinan.

d) **Analisis Kasus Negatif**

¹⁰¹ J. Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Karya Rosada, 1998),h. 178.

Analisis ini dilakukan untuk menguji kesimpulan dengan membuat suatu kontras atau perbandingan antara dua rangkaian persoalan, atau antara dua orang, peranan, kegiatan, situasi secara menyeluruh yang diketahui berbeda dalam beberapa hal.¹⁰² Analisis kasus negatif dilakukan untuk mengumpulkan temuan tentang adanya beberapa perbedaan strategi komunikasi pimpinan Bank Sampah Mutiara Medan dengan strategi komunikasi yang ada diluar Bank Sampah tersebut.

e) **Pengecekan Anggota**

Dengan mengajukan kembali temuan-temuan penelitian, para informan dapat bertindak sebagai kelompok juri atau penentu yang menilai temuan dalam sebuah kajian, baik satu persatu maupun secara kolektif.¹⁰³ Temuan dalam penelitian perlu diajukan untuk dikomfirmasikan kembali dengan para informan yang pernah diajak berbicara dan diamati yang terdiri atas unsur pimpinan dan para nasabah yang ada di Bank Sampah Mutiara. Upaya ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada informan untuk mengetahui hasil yang diperoleh sebagai temuan penelitian dan memberikan tanggapan dan koreksi terhadap temuan tersebut.

2) **Keteralihan (*transferability*)**

Keteralihan dalam penelitian kualitatif adalah kemampuan untuk melihat kemungkinan hasil penelitian dapat diaplikasikan atau diberlakukan dalam dalam konteks dan situasi lain. Hasil penelitian sedapat mungkin menyajikan uraian rinci yang disusun secara teliti sehingga memudahkan pembaca dalam memahami konteks latar dan situasi yang mungkin untuk menggeneralisasikan hasil penelitian pada situasi yang berbeda hal ini yang berkaitan dengan strategi komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan Kebersihan Lingkungan Dan Kesehatan Untuk Kesejahteraan sosial dikelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Koata Medan.

3) **Ketertanggung**

Dalam rangka memenuhi standar yang berlaku maka peneliti berupaya untuk bersikap konsisten terhadap keseluruhan proses penelitian. Semua aktivitas penelitian akan akan ditinjau ulang terhadap data yang telah diperoleh dengan

¹⁰² Miles Mathew, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*, h. 440.

¹⁰³ *Ibid*, h. 453.

mempertimbangkan konsistensi dan realibilitas dari semua data serta bisa dipertanggung jawabkan.

4) Ketegasan (*conformability*)

Seorang peneliti harus memastikan bahwa seluruh data yang diperoleh dalam penelitian ini terjamin kepercayaan dan diakui oleh orang banyak sebagai gambaran objektivitas sehingga kualitas data dapat diandalkan. Untuk memperoleh ketegasan terhadap data penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan kesempatan kepada informan untuk membaca laporan penelitian ini sehingga kualitas data dapat diandalkan.

5) Merumuskan Temuan

Merumuskan Temuan yang diperoleh dari hasil penarikan kesimpulan atau analisis data dirumuskan menjadi suatu temuan umum strategi komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan Kesehatan lingkungan Untuk Kesejahteraan Sosial dikelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan, temuan inilah yang menjadi hasil penelitian. Dalam proses analisa data dilakukan secara terus menerus sejak data awal dikumpulkan, dari hasil verifikasi ini kemudian dihasilkan suatu kesimpulan. Verifikasi dilakukan untuk menjamin tingkat kepercayaan hasil penelitian sehingga proses yang berlangsung bersamaan dengan triangulasi.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikanya, mencari dan menemukan polanya, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁰⁴

Dalam penelitian kualitatif analisis data secara umum dibagi menjadi tiga tingkatan:

1. Analisis data pada tahap awal

¹⁰⁴ Moleong, *Metodologi*, ...h. 187

2. Analisis data pada saat pengumpulan data lapangan, dan
3. Analisis data setelah selesai pengumpulan data.¹⁰⁵

Esensi analisis data dalam penelitian kualitatif adalah mereduksi data, karena dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan harus mendalam dan mencukupi sesuai fokus dan tujuan penelitian.

a. Analisa Data Pada Tingkat Awal

Tahap awal analisis data dimulai sejak pengembangan desain penelitian kualitatif. Pengembangan desain pada dasarnya untuk mensipkan reduksi data, semua langkah pada fase ini merupakan rancangan untuk mereduksi data, memilih kerangka konseptual, membuat pertanyaan-pertanyaan penelitian, memilih dan menentukan informan, penentuan kasus, dan instrumentasi. Batasan berfungsi untuk mengarahkan dan memfokuskan ruang lingkup penelitian.

Analisis pada tahap awal sifatnya masih terbuka, berorientasi induktif, walaupun pendekatannya lebih deduktif. Pada tahap ini juga analisis dilakukan untuk memilih dan memperjelas variabel-variabel, hubungan-hubungan, serta pemelihan kasus-kasus lain. Upaya ini disebut dengan kerja kreatif peneliti kualitatif. Oleh karena itu desain kualitatif senantiasa dapat diperbaiki.

Dalam proses ini peneliti menulis proposal dengan merumuskan latar belakang masalah, menegaskan fokus, pertanyaan penelitian, tujuan serta manfaat penelitian, sampai kepada penulisan acuan atau kerangka teoritis dan metodologis penelitian. Untuk itu, data awal sudah mulai dikumpulkan data pendahuluan dengan mengamati administrasi Bank Sampah Mutiara Medan.

b. Analisis Data Pada Saat Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data berlangsung sejak awal pengumpulan data sampai selesai, adapun proses analisa data pada saat pengumpulan data terdiri dari 1) kegiatan dimulai dari proses penelusuran dengan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi, 2) data atau informasi yang diperoleh dan diidentifikasi satuan analisisnya dan alternatif kategori yang mungkin untuk satuan analisis itu, dan 3) satuan atau alternatif itu diuji keabsahannya

¹⁰⁵ *Ibib*, h. 189

melalui *trianggulasi*, memperhatikan kemungkinan adanya kasus negative dan kasus ekstrim.

c. Analisis Data Akhir

Data atau informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian akan dianalisis secara kontiniu setelah dibuat catatan lapangan, adappun analisis dalam penelitian kualitatif bergerak secara induktif yaitu data/fakta dikategorisasikan menuju tingkat abstraksi yang lebih tinggi, melakukan sintesis dan mengembangkan sistesis teori bila diperlukan.

Untuk itu, data yang dapat dikemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif modelinteraktif dari moiles dan humberman yang terdiri dari:

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengungkapkan hal-hal yang penting, mengolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Adapun data yang telah direduksi akan dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang strategi komunikasi Pimpin Bank Sampah Mutiara Medan.

2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi data. Proses penyajian data ini adalah mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca. Penyajian data dapat berupa matriks, grafik, jaringan yang sedang terjadi dalam kancan penelitian dan apa yang akan dilakukan selanjutnya dalam mengantisipasinya.

3) Kesimpulan

Data penelitian berupa kata-kata, tulisan dan tingkah laku sosial para informan penelitian yang berhubungan dengan strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa kesimpulan pada awalnya masih longgar namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan

mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya kesimpulan merupakan suatu konfigurasi yang utuh.¹⁰⁶

Siklus interaktif untuk mendapatkan sebuah penelitian yang mendalam dan lebih rinci terhadap suatu masalah yang akhirnya akan melahirkan suatu kesimpulan yang telah didapat pada awal penelitian. Kemudian dilihat dan dilacak kebenarannya dari berbagai sumber informasi akan benar-benar merupakan data yang memiliki kavalidan yang tinggi. Adapun metode yang akan penulis gunakan dalam menganalisis data yang terhimpun adalah metode induktif, yaitu menarik kesimpulan yang umum dari hal-hal yang bersifat khusus.¹⁰⁷

H. Garis Besar Isi Tesis

Hasil penelitian ini akan disusun secara sistematis mulai dari pendahuluan sampai dengan penutup sehingga pembahasan lebih runtut dan mudah dipahami. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi kepada lima bab, dan setiap bab terdiri dari beberapa pasal.

Bab I pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, dimana akan digambarkan kondisi obyektif dan idealnya sehingga tampak adanya masalah. Kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan penelitian atau rumusan masalah, batasan istilah dan tujuan penelitian serta kegunaan hasil penelitian dalam upaya pemecahan masalah kedepan dan sistematika pembahasan.

Bab II , dijelaskan mengenai studi kepustakaan yang didalamnya membahas tentang; Strategi Komunikasi antaranya; Pengertian Strategi Komunikasi, Teori Starategi , Komponen dalam Strategi Komunikasi, Hambatan-hambtan dalam Strategi Komunikasi, teori kominikasi, bentuk-betuk kominikasi. Defenisi kebersihan dan Kesehatan untuk kesejahteraan di Kelurahan Binjei Kecamatan Medan Denai Kota Medan.

Bab III, Pembahasan Mengenai Metodologi Penelitian, yang menguraikan tentang; tempat dan waktu penelitian, metode dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

¹⁰⁶ Moleong, *Metodologi*,...h. 250

¹⁰⁷ *Ibid*, h.253

Bab IV, Merupakan uraian tentang temuan/hasil penelitian. Pada bab ini diuraikan, Gambaran umum Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan untuk kesejahteraan sosial Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan pembahasan ini dimulai dengan pemaparan mengenai strategi komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara, dalam penentuan Tujuan Komunikasi, Strategi Komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan, Strategi Komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara dalam Penggunaan dan Pemilihan Media, Strategi Komunikasi Pimpinan Bank Sampah Mutiara dalam Mengatasi Hambatan-hambatan Komunikasi.

Bab V, merupakan penutup yang di dalamnya berisikan kesimpulan dan saran-saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sampah Mutiara Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Sampah Mutiara Medan

Bank Sampah Mutiara berada di jalan Pelajar Timur Gg. Kelapa Lorong Gabe Kecamatan Medan Denai Kelurahan Binjai Medan. Telah diresmikan oleh

Mentri KLH RI 15 Mei 2012, atas kerja LSM Peduli Lingkungan Medan dengan Dinas Kebersihan Kota Medan. Bank Sampah Mutiara berdiri diatas tanah Milik Drs. Efendi Agus. M.Si yang berukuran 14X26 meter, luas gedung Bank Sampah Mutiara ini 6X10 meter dibangun oleh Pemko Medan dengan perjanjian pemakaian dalam waktu selama 5 tahun, terhitung mulai 2012 samapai dengan 2017.¹⁰⁸

Pada masa awal banyak warga yang bingung dengan konsep Bank Sampah sehingga gerakan bank sampah kurang berjalan efektif. Baru sekitar satu tahun kemudian masyarakat bisa menerima karena kerja keras Pengelola Bank Sampah Mutiara yang telah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi Program Bank Sampah Mutiara. Demikian pula upaya yang dilakukan oleh lurah Kelurahan Binjai mengajak masyarakat dalam bentuk himbauan agar peduli terhadap lingkungan yang sehat danbersih. Selanjutnya rekomendasi himbauan dari Dinas Pendidikan Kecamatan Medan Denai, Rekomendasi Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Medan.¹⁰⁹

Setelah mulai dapat diterima oleh masyarakat yang ada disekitar Bank Sampah Mutiara serta ada pula yang mendaftarkan diri sebagai anggota peserta atau nasabah dengan membawa sampah yang telah dipilah-pilah ke Bank Sampah Mutiara lalu ditimbang. Lalu nasabah akan mendapatkan bukti setor dari petugas yang diumpakan sebagai Teller pada Bank tempat menabung uang Yang mana bukti setoran itulah yang menjadi pegangan utama agar dapat ditukarkah menjadi nilai mata uang rupiah dan berat sampah yang kemudian dicatat dalam buku tabungan nasabah.¹¹⁰

Bank sampah Mutiara Medan beridiri dibawah naungan LSM Peduli Lingkungan Medan dengan Akte Notaris Hj. Ffi Rizani, S.H, Sp,N yang bersifat sosial, mandiri, dan indenpenden. Diawali dari kepedulian pengelolaan

¹⁰⁸ Bahan Materi , *Profil Bank Sampah Mutiara (BSM)*, (Medan 2012), h. 1

¹⁰⁹ *Ibid* ...h. 1

¹¹⁰ *Ibid* ...h. 2

lingkungan hidup dan menyadari bahwa setiap orang mempunyai hak untuk berperan dalam pengelolaan lingkungan hidup.¹¹¹

Konsep Bank Sampah Mutiara adalah upaya untuk meyadarakan masyarakat tentang sampah yang memepuyai nilai jual yang dapat mengasilakan pundi-pundi rupiah. Sehingga kita lebih peduli untuk mengelola mulai dari milah-milah samapah, pengomposan sehingga menjadi sampah sebagai barang yang dapat digunakan kembali dan bernilai ekonomis. Bank Sampah Mutiara Medan didirikan adalah untuk membantu mengatasi permasalahan sampah di Kelurahan Binjai Kecamatan medan Denai Mengajak anak sekolah dan warga masyarakat melakukan pemilahan sampah, menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan, seta berpartisipasi dalam mengatasi permasalahan sampah melalui progaram pemilahan sampah secara berkala dan dari sampah yang sudah dterpilah di tabungkan ke Bank Sampah Mutiara Medan guna memeberikan tambahan penghasilan.¹¹²

Bank Sampah Mutiara sampai saat ini telah memiliki 178 nasabah yang terdiri dari masyarakat dan sekolah-sekolah dengan jumlah sampah yang dikelola 100 kg/bulan.

2. Identitas Lembaga

Nama lembaga	: Bank Sampah Mutiara
Didirikan pada	: Sabtu, 12 Mei 2012
Kesekretarian	: Jl. Pelajar Timur Gg. Kelapa Lorong Gabe Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan Propvinsi Sumatera Utara
Alamat Email	: <i>mutiarabanksamah@yahoo.co.id</i> <i>Efendiagusagustamyahoo.co.id</i>
Facebook	: Mutiara Medan Bank

3. Dasar Hukum

¹¹¹ Bahan, *Profil Bank*, ... h. 2

¹¹² *Ibid*...h. 2

^Kementrian Lingkungan Hidup pada tanggal 1 November 2012 di Jakarta menyampaikan substansi penting dari peraturan Pemerintah no 81 tahun 2012 tentang pengelolaan sampah tangga dan sampah sejenis sampah rumah tangga yang telah diundang –undangkan pada tanggal 15 Oktober 2012. Peraturan pemerintah ini sangat penting sebagai peraturan pelaksana UUnomor 18 2008 tentang pengelolaan sampah di Indonesia, khususnya di daerah-daerah. ¹¹³

Terdapat beberapa muatan pokok penting yang diamanatkan oleh peraturan pemerintah yaitu :

1. Memberikan landasan yang lebih kuat bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan dari berbagai aspek antara lain legal formal, manajemen, teknis operasional, pembiayaan, kelembagaan, dan sumber daya manusia.
2. Memberikan kejelasan perihal pembagian tugas dan peran seluruh pihak terkait dalam pengelolaan sampah mulai dari kementerian / lembaga tingkat pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dunia usaha, pengelola kawasan sampai masyarakat.
3. Memberikan landasan operasional bagi implementasi 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) dalam pengelolaan sampah menggantikan paradigma lama kumpul-angkut-buang.
4. Memberikan landasan hukum yang kuat bagi pelibatan dunia usaha untuk turut bertanggung jawab dalam pengelolaan sampah sesuai dengan perannya. ¹¹⁴

¹¹³ Bahan, *Profil Bank*,... h. 4

¹¹⁴ Bahan, *Profil Bank*,...h.4

Guna menindak lanjut terbitnya peraturan pemerintah ini, seluruh pihak yang terkait perlu melakukan langkah-langkah antara lain:

1. Pemerintah pusat melalui kementerian/lembaga sesuai kewenangannya menyusun peraturan pemerintah tersebut.
2. Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota menyusun peraturan daerah tentang pengelolaan sampah, dan
5. Pemerintah pusat segera melaksanakan diseminasi peraturan pemerintah ini kepada daerah, dunia usaha, pengelola kawasan dan seluruh warga negara RI di seluruh Nusantara.¹¹⁵

Menteri Negara Lingkungan hidup, Prof. DR. Balthasar Kambuaya, MBA, menekankan, “ada tiga isu penting seiring di sahkannya PP No. 81 Tahun 2012 ini, pertama, mulai tahun 2013 seluruh pemerintah kabupaten/kota harus mengubah sistem open dumping pada Tempat Pembuangan Akhir (TPA) menjadi berwawasan lingkungan. Kedua, kalangan dunia usaha, dalam hal ini produsen, importir, distributor, dan retaile, bersama pemerintah harus segera merealisasikan penerapan *extended producer responsibility* (EPR) dalam pengelolaan sampah. Ketiga, pengelolaan kawasan pemukiman, kawasan industri, kawasan komersial, kawasan khusus, fasilitas umum, fasilitas sosial dan fasilitas lainnya, harus segera memilah, mengumpulkan dan mengolah sampah di masing-masing kawasan”. Lebih lanjut lagi, menteri lingkungan hidup menyatakan, “ dengan PP No. 81 tahun 2012 ini, akan mewujudkan pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan yang bertumpu pada penerapan 3R (*Reduce, Reuse,*

¹¹⁵ *Ibid* ...h. 4

Recycle) dalam rangka penghemat sumber daya alam, penghemat energi, pengembangan energi alternatif dari pengolahan nsampah, perlindungan lingkungan, dan pengendalian pencemaran.¹¹⁶

4. Maksud dan Tujuan

Adapun yang menjadi maksud dan tujuan didirikannya Bank Sampah Mutiara Medan ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi wadah yang solutif, kreatif dan inovatif dalam mengelola sampah menjadi rupiah.
- b. Membantu Program pemerintah dalam pengelolaan sampah berbasis masyarakat.
- c. Sebagai salah satu alternatif dalam membantu, dan meningkatkan perekonomian masyarakat.
- d. Untuk menjaga keseimbangan alam sehingga tercipta kebersihan dan kesehatan lingkungan.¹¹⁷

5. Visi Dan Misi Bank Sampah Mutiara Medan

Bank Sampah Mutiara Medan adalah sebuah lembaga yang mendukung upaya pengelolaan sampah berbasis masyarakat yang mengapresiasi usaha peningkatan pendapatan keluarga sejahtera. Bank Sampah Mutiara Memiliki visi, yaitu menjadi wadah yang solutif, kreatif, dan inovatif dalam mengubah sampah menjadi rupiah. Misinya, membantu Program pemerintah dalam pengelolaan sampah berbasis masyarakat , sebagai satu alternative, dalam membantu meningkatkan perekonomian masyarakat, dan membangun jiwa entrepreneur pada masyarakat, dan turut menjaga keseimbangan alam dan lingkungan.

6. Program Bank Sampah Mutiara

- a. Reduksi pengolahan dan pengelolaan Bank Sampah Mutiara Medan Kepada Masyarakat.
- b. Peningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui valuasi sampah.
- c. Gerakan budaya *health, clean* dan *comfort*.

¹¹⁶ Bahan, *Profil Bank*, ...h. 5.

¹¹⁷ *Ibid*..., h. 5

- d. Laporan pertanggungjawaban kepada nasabah dan masyarakat.
- e. Pengadaan sarana dan prasarana pendukung.
- f. Menjalin kemitraan dengan instansi atau lembaga.¹¹⁸

7. Manfaat dan Tujuan Bank Sampah Mutiara

Manfaat Bank Sampah Mutira Medan ini terbagi kepada tiga aspek antara lain sebagai berikut:

1. Dari aspek lingkungan adalah berkurangnya jumlah sampah yang harus dibuang ke TPA, membantu mengurangi pencemaran udara akibat pembakaran sampah, membantu menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat.
2. Dari aspek pendidikan adalah menanamkan penting mengelola sampah rumah tangga kepada masyarakat dengan investasikann/ditabung, Pendidikan lingkungan hidup sejak dini terhadap anak-anak dengan tidak meninggalkantumbuh kembang mereka. Anak-anak akan memahami pentingnya menabung. Anak-anak akan memaknai sampah yang mereaka hasilkan.
3. Dari aspek Ekonomi adalah menambah ppendapatan keluarga dari sampah yang mereka tabung di Bak Sappmpah, menciptakan jiwa entreprenuer bagi mayarakat di bidang pengelolaansampah.¹¹⁹

6. Struktur dan tugas organisasi BSM

Bank Sampah Mutiara memiliki 4 jabatan di dalamnya, yaitu Direktur, Keuangan, Sekretaris dan Staf. Berikut adalah struktur organisasi Bank Sampah Mutiara.

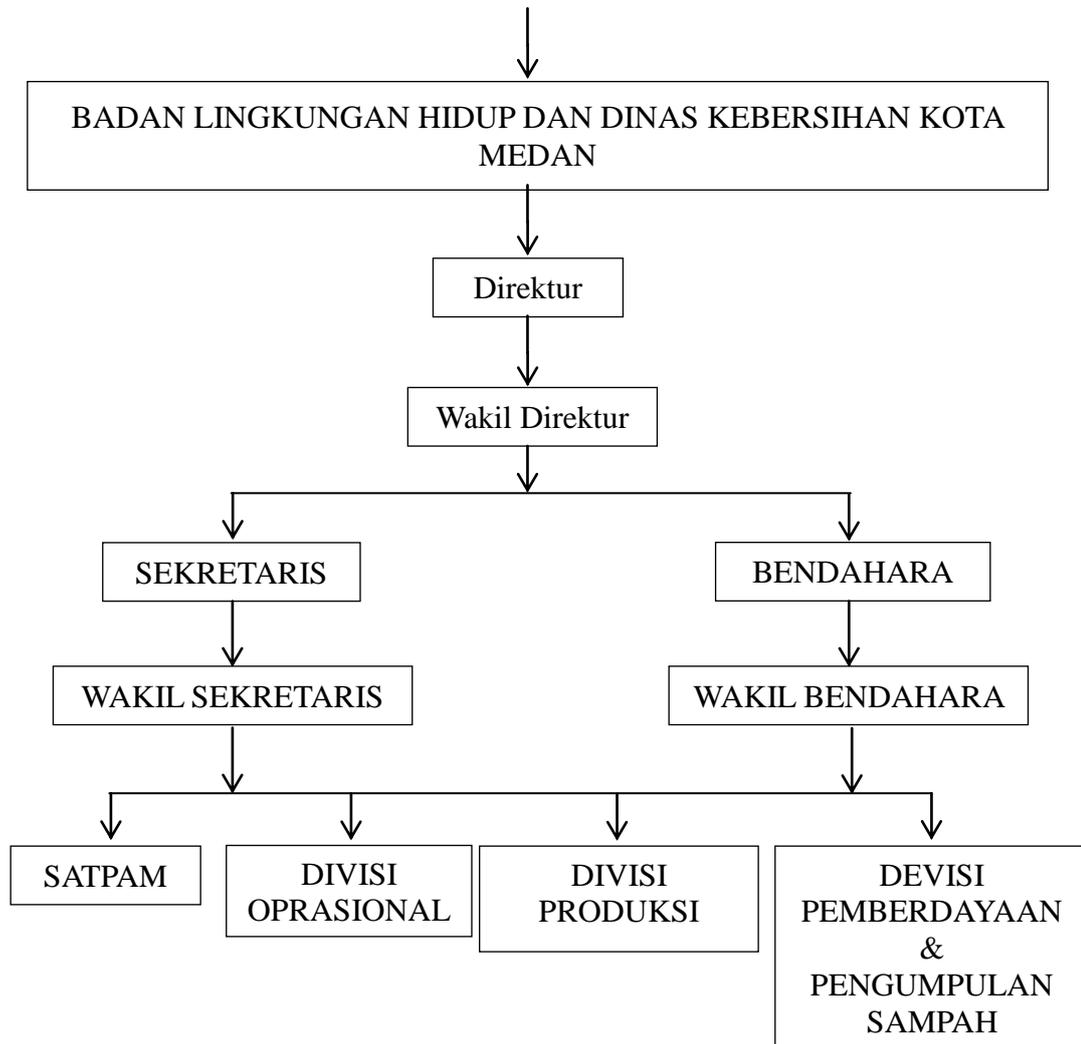
Tabel 2

Struktur Organisasi Bank Sampah Mutiara Jl. Pelajar Timur Gg. Kelapa lorong Gabe Kecamatan medan Denai Kota Medan.

PEMBINA
WALIKOTA MEDAN
CAMAT MEDAN DENAI
LURAH BINJAI

¹¹⁸ Bahan, *Profil Bank* ,h. 6.

¹¹⁹ *Ibid*....h. 6.



Sumber : Data Penelitian Pada Tanggal, 27 Februari 2015

Selanjutnya disampaikan pula daftar Pengurus Bank Sampah Mutiara, nama jabatan serta keterangan pada tabel berikut ini.

Tabel : 3
Pengurus Bank Sampah Mutiara

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Drs. Efendi Agus, M.Si	Direktur	Pengurus Yayasan
2	Efrida Yanti Siregar	Wakil Direktur	Pengurus Yayasan

3	Ulfa Chairani Harahap	Sekretaris	Pengurus Yayasan
4	Cindy Anzola Daulay	Wakil Sekretaris	Pengurus Yayasan
5	Wina Arika Efendi, S.Sos	Bendahara	Pengurus Yayasan
6	Siti Khasanah Daulay	Wakil Bendahara	Pengurus Yayasan
7	Rizky Ramadhani Harahap	Kasir	Pengurus Yayasan
8	Dina Khairani Nasution	Humas	Pengurus Yayasan
9	Edimur Purba	Satpam	Pengurus Yayasan
10	Andry Fauzi Siregar	Divisi Produksi	Pengurus Yayasan
11	Rizki Eviana Siregar	Divisi Operasional	Pengurus Yayasan
12	Hilman Luthfi Rangkuti	Karyawan	Pengurus Yayasan
13	Nurhanny Nauli Lubis	Karyawan	Pengurus Yayasan
14	Budi Maulana	Karyawan	Pengurus Yayasan
15	Andry Fauzi Siregar	Karyawan	Pengurus Yayasan
16	M. Hengki Pranata Harahap	Karyawan	Pengurus Yayasan
17	Nurul Hidayat	Karyawan	Pengurus Yayasan
18	Yessy Gusmaida	Karyawan	Pengurus Yayasan
19	Ali Hamzah	Karyawan	Pengurus Yayasan
20	Nurasiyah Lubis	Karyawan	Pengurus Yayasan

Sumber : Data Penelitian Pada Tanggal, 27 Februari 2015

7. Program Kinerja Keanggotaan

a. Direktur

- 1). Mengawasi kegiatan masing-masing pegawai sesuai dengan prosedur kerja bank sampah yang telah ditetapkan.
- 2). Mengkoordinasi seluruh kegiatan operasional bank Sampah Mutiara.
- 3). Merencanakan langkah kedepan dan target yang ingin dicapai
- 4). Memberikan solusi dalam pemecahan masalah dan kendala yang dihadapi dilapangan setiap bagian

- 5). Bertanggung jawab atas kerja sama dengan pihak lain.¹²⁰

b. Wakil Direktur

- 1). Membantu Kinerja direktur.

c. Sekretaris

- 1). Menulis merekap nota penimbangan maup[un nota penjualan kebuku induk dan laporan harian
- 2). Menyusun dan membuat jadwal kegiatan sosialisasi.
- 3). Mengarsipkan surat keluar dan surat masuk.
- 4). Menerima formulir dari individu, kelompok/unit atau instansi yang ingin menjadi nasabah.
- 5). Membuat daftar invntaris sarana dan prasarana bank sampah.
- 6). Bertanggungjawab terhadap pemasukan dari hasil penjualan barang hasil kerajinan, dan usaha lainnya beserta stok yang ada.

d. Wakil Sekretaris

- 1).Membantu jadwal pengambilan sampah kelompok/unit dan mengkoordinasikan dengan petugas
2. Mencatat stok sampah berdasarkan data dari pembelian
3. Mengajukan kebutuhan operasional administrasi kepada keuangan dengan persetujuan direktur
4. Membuat dan mengumpulkan absensi karyawan.

e. Bendahara

- 1). Membuat laporan harian dan bulanan penerimaan dan pengeluaran keuangan bank sampah beserta bukti-buktinya serta pengarsipannya.
- 2). Membuat laporan kesimpulan bulanan keuagan bank sampah terkait keuntungan dari hasil kegiatan bank sampah
- 3). Melaporkan penerimaan dan pengeluaran keuangan pada direktur

f. Wakil Bendahara

¹²⁰ Bahan , *Profil Bank*,h.

- 1). Membantu kinerja dari bendahara terkait masalah keuangan

g. Pelayanan

- 1). Memberikan pelayanan kepada nasabah yang menabung sampah
- 2). Memberikan informasi seputar bank sampah kepada nasabah

h. Kasir

- 1). Menimbang sampah yang ditabung oleh nasabah
- 2). Menjemput sampah, baik ke masyarakat maupun ke sekolah-sekolah

i. Keamanan

- 1). Bertanggungjawab terhadap keamanan kantor
- 2). Memberikan keamanan dan kenyamanan kepada setiap nasabah yang datang untuk menabung sampah

j. Humas

- 1). Mempererat hubungan silaturahmi dengan nasabah
- 2). Melakukan sosialisasi ke masyarakat sekitar maupun ke sekolah-sekolah

k. Gudang

- 1). Menjaga agar tempat penyimpanan sampah terlihat rapi
- 2). Mengelompokkan sampah sesuai jenisnya

l. Karyawan/Anggota

- 1). Bertugas mensosialisasikan kegiatan yang ada pada Bank Sampah Mutiara kepada masyarakat luas.¹²¹

7. Pola Mekanisme Bank Sampah Mutiara.

Dalam banyak konsep pengelolaan sampah yang diaplikasikan di sejumlah negara, secara umum menggunakan konsep hierarki sampah yang merujuk kepada teori 3M, yaitu mengurangi sampah, menggunakan kembali sampah dan mendaur ulang. Teori ini mengklasifikasikan strategi pengelolaan sampah kepada tujuan

¹²¹ Bahan , *Profil Bank*, ...h. 10-13.

keuntungan maksimum dari produk-produk praktis dan menghasilkan jumlah minimum sampah.¹²²

Salah satu terobosan besar dalam pengelolaan sampah di Indonesia adalah program bank sampah. Melalui program ini, paradigma yang terbentuk dalam pikiran masyarakat bahwa sampah adalah sesuatu yang tidak berguna dan dibuang begitu saja, diubah menjadi sesuatu yang juga memiliki nilai dan harga. Melalui bank sampah, masyarakat bisa menabung sampah, yang kemudian dalam kurun waktu tertentu bisa menghasilkan uang. Proses dalam bank sampah ini hampir sama dengan bank konvensional pada umumnya. Bedanya, jika biasanya kita menabung uang dapatnya uang, maka melalui bank sampah kita menabung sampah dapatnya malah uang.¹²³

Pada awal berdirinya, bank sampah membuka pelayanan tabungan sampah dalam 1 minggu sebanyak 3 kali setiap hari senin, rabu dan jumat pada pukul 16.00 s.d 20.00. Setelah dilakukan beberapa kali evaluasi tepatnya sejak tanggal 16 Juni 2014, bank sampah melakukan perubahan waktu pelayanannya. Pada hari senin sampai jum'at berubah menjadi pukul 09.00 pagi s.d 14.00 sore. Hal ini dikarenakan para nasabah ada yang menabung pada waktu pagi biasanya anak sekolah yang ada disekitar Bank Sampah Mutiara dan pada sore hari kelompok masyarakat.¹²⁴

Selain perubahan waktu pelayanan, bank sampah mutiara juga menambah hari operasional yaitu pada hari minggu pukul 08.00 s.d 10.00. pelayanan pada hari minggu sifatnya situasional karena terkadang *teller* memiliki kepentingan masing-masing. Bank Sampah Mutiara memberi jangka waktu hari pelayanan agar nasabah memiliki kesempatan untuk mengumpulkan sampah dan *teller* tidak merasa jenuh. Sifat dari kepengurusan bank sampah ini masih sukarela sehingga tidak ada yang dapat memaksakan kehendak kepada para pengurus. Jenis sampah yang ditampung oleh bank sampah adalah sampah anorganik seperti : plastik asoi, plastik tranparan, botol kaca : sirup kurnia, limun, teh botol, bir. Botol aqua dan sejenisnya yang berukuran sedang dan besar berwarna transparan. Botol aqua gelas dan

¹²² Bahan , *Profil Bank*, ...h. 14

¹²³ *Ibid*...h. 14

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Rizky Ramadhani Harahap, Kasir Bank Sampah Mutiara, 1 Februari 2015, Pukul 10.30, bertempat di Kantor bank Sampah Mutiara.

sejenisnya/mineral. Kardus, Buku, Koran, Duplex, Emberan, Besi Padat, Besi Kabin (Kopeng), Aluminium : Lasegar, minuman bersoda dan focari sweat. Aki, Kaleng, Karung Goni.¹²⁵

Sampah yang diterima pada Bank Sampah Mutiara setelah dipilah/sortir, sebagiannya dapat dijadikan dalam bentuk kreatifitas bernilai ekonomi dan juga dapat menambah penghasilan keluarga. Hasil kerajinan daur ulang sampah diproduksi langsung oleh pegawai Bank Sampah Mutiara dan sebagian lagi ada juga yang diproduksi oleh nasabah Bank Sampah Mutiara.¹²⁶

Beberapa hasil kerajinan tersebut dipajangkan dalam lemari kaca di Bank Sampah Mutiara, dan dijual kepada para tamu yang datang berkunjung ke Bank Sampah Mutiara dan sekali-kali ada pesanan dari Kantor Lingkungan Hidup Kota Medan. Hasil kerajinan-kerajinan tersebut berikut harganya adalah : tas cewek rp. 40.000, tas soping Rp. 30.000, tas sandang cowok Rp. 40.000, tas laptop Rp. 40.000, tas notebok Rp. 25.000, tas penataran Rp. 45.000, tas mukena Rp. 20.000, gelang pipa Rp. 1.000, dompet Rp. 5.000, gantungan kunci Rp. 2.500, dan kotak tisu Rp. 25.000.¹²⁷

8. Motivasi Berdirinya Bank Sampah Mutiara

Sebagai salah satu pusat pemerintahan dan pertumbuhan ekonomi yang ada di Indonesia, Medan merupakan barometer pusat pertumbuhan kota yang termasuk dalam kategori yang menggiurkan. Hal ini dapat terlihat dari tingginya angka pembangunan diberbagai sektor kehidupan yang ada. Sebagai dampak dari karakteristik pembangunan yang hanya berfokus pada pertumbuhan ekonomi maka hal yang sering terjadi adalah muncul permasalahan yang berkaitan dengan kerusakan lingkungan hidup. Masalah persampahan adalah salah satu masalah dari beragam masalah yang muncul.

Pada dasarnya selama ini sampah dipandang sebagai barang yang dibuang/terbuang atau dengan kata lain bahwa sampah merupakan hasil aktivitas manusia yang sudah tidak terpakai.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Rizky Ramadhani Harahap, Kasir Bank Sampah Mutiara, 1 Februari 2015, Pukul 10.30, bertempat di Kantor bank Sampah Mutiara.

¹²⁶ *Ibid...*

¹²⁷ *Ibid...*

Undang-undang nomor 18 tahun 2008 tentang Pengelolaan sampah beserta Peraturan pemerintah nomor 81 tahun 2012 mengamanatkan perlunya perubahan paradigma kumpul-angkut-buang menjadi pengelolaan sampah yang bertumpu pada pengurangan sampah dan penanganan sampah. Kegiatan pengurangan sampah bermakna agar seluruh lapisan masyarakat, baik pemerintah, dunia usaha maupun masyarakat luas melaksanakan kegiatan mengurangi sampah, pendaur ulang sampah, dan pemanfaatan kembali atau yang lebih dikenal dengan sebutan 3R yaitu: Reduce (mengurangi), Reuse (memakai kembali), dan recycle (mendaur ulang) melalui upaya-upaya yang cerdas, efisien dan terprogram.

Namun kegiatan 3R ini masih menghadapi kendala utama, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat untuk memilah sampahnya. Salah satu solusi untuk mengatasi masalah tersebut yaitu melalui pengembangan Bank Sampah yang merupakan kegiatan yang bersifat social engineering yang mengajarkan masyarakat untuk memilah sampah serta menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam pengelolaan sampah secara bijak dan pada akhirnya akan mengurangi sampah yang diangkut ke TPA, pembangunan bank sampah ini harus menjadi momentum awal membina kesadaran kolektif masyarakat untuk memilah, mendaur ulang, dan memanfaatkan kembali sampah, karena sampah memiliki nilai jual yang cukup baik, sehingga pengelolaan sampah yang berwawasan lingkungan menjadi budaya baru di Indonesia.

Bank sampah sama dengan lainnya yaitu merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menabung. Namun tentu saja bukan uang yang ditabung, melainkan sampah, sampah yang dibuang harus sudah dipilah terlebih dahulu, misalnya dipilah berdasarkan jenisnya seperti botol, plastik, kertas, kardus, kaleng dan lain sebagainya dan ditimbang lalu ditentukan harganya.

Keterlibatan seorang dalam Bank sampah dimulai dengan mendaftarkan diri sebagai nasabah. Nasabah Bank Sampah Mutiara akan mendapat buku tabungan yang harus dibawa setiap menabung. Tata cara penabungan sampah antara lain :

1. Nasabah membawa sampah yang sudah kering yang telah dipilah ke bank sampah
2. Sampah yang telah dipilah akan ditimbang oleh petugas bank sampah

3. Selanjutnya hasil penimbangan sampah akan ditulis dalam buku tabungan dan buku induk nasabah

4. Lalu sampah disimpan oleh petugas bank sampah dan nasabah pulang.

Meskipun nasabah bank sampah menabung sampah, hasil yang di dapatkan bukan berarti juga sampah. tetapi nasabah dapat mengambil tabungan yang sudah berupa uang.

Adapun sampah yang telah ditabung oleh nasabah pada akhirnya akan didaur ulang.

Bank sampah memiliki peran yang cukup besar dalam menangani permasalahan sampah di masyarakat. bank sampah membuat sampah memiliki nilai lebih. Masyarakat memang banyak yang telah memiliki kebiasaan mengumpulkan barang bekas dan dijual pada pemulung. Sebenarnya bank sampah tidak jauh berbeda dengan hal tersebut. Hanya saja bank sampah menjanjikan hasil yang akumulasi. Jika pada system mengumpulkan barang bekas dan dijual pada pemulung, masyarakat langsung mendapat uang dan uangnya pun tidak akan terlalu banyak dan mungkin tanpa terasa bisa saja langsung habis untuk sesuatu yang tidak perlu. Namun lain halnya dengan bank sampah. di bank sampah, setiap nasabah yang menyetorkan sampahnya tidak mendapatkan langsung uangnya sebagai pengganti, namun uang tersebut dapat di ambil selama kurun waktu tertentu atau 3 bulan sekali. Tentunya uang yang diambil adalah hasil akumulasi konversi jumlah sampah yang selama ini ditabung oleh nasabah. Sehingga uang yang didapat juga lumayan banyak dan terasa faedahnya.

Dengan adanya bank sampah, masyarakat seakan difasilitasi tempat pembuangan sampah yang sekaligus member feed back yang menguntungkan. Sampah yang ditabung tidak harus banyak, asalkan rutin menabung lama kelamaan juga akan menjadi tabungan yang berarti. Yang perlu dilakukan oleh masyarakat hanyalah memilah jenis sampahnya. Proses ini pun sangat mudah dan sederhana. Masyarakat cukup menyediakan tempat sampah sesuai jenisnya, antara botol, plastic, kemasan minuman gelas, kertas, kaleng dan lain-lain.

B. Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penentuan Tujuan Komunikasi

Penentuan tujuan komunikasi merupakan suatu komponen yang terpenting dalam pelaksanaan proses strategi komunikasi. Sebuah lembaga kemasyarakatan Bank Sampah Mutiara Medan seharusnya tidaklah menentukan tujuannya sebelum memperoleh informasi, melakukan identifikasi dengan nasabah yang potensial dan melakukan integrasi yang cukup dengan pihak lain untuk memperjelas tujuannya. Informasi yang berasal dari semua interaksi ini kemudian dapat digunakan untuk menentukan tujuan komunikasi pada Bank Sampah Mutiara dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Penentuan tujuan komunikasi tentu tidak terlepas dari pesan apa yang hendak disampaikan, media yang digunakan dan dipilih, bagaimana mengatasi hambatan-hambatan komunikasi, serta bagaimana prinsip-prinsip komunikasi Islam yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara (informan EFA), dalam penentuan tujuan komunikasi, pengelola Bank Sampah Mutiara Medan mengatakan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola dalam melaksanakan kebersihan dan kesehatan dilingkungan sebenarnya sejalan dengan program Bank Sampah yaitu ada tiga, pertama program kebersihan, program kesehatan dan program peningkatan ekonomi. Selanjutnya pengelola menegaskan dalam menjalankan strategi ini tentunya tidak sendiri tapi pengelola bersama dengan pegawai di Bank Sampah Mutiara Medan dan juga masyarakat dan bahkan tokoh-tokoh masyarakat kelurahan, dan Bapak camat ikut bersama-sama untuk menentukan suatu tujuan komunikasi.

Bahkan selalu melibatkan staf dalam menggali informasi dari internalnya untuk menyatukan visi dan misi maupun pandangan dalam menentukan tujuan komunikasi sehingga pesan yang ingin disampaikan kepada Masyarakat bisa terlaksana dengan baik. Salah satu strategi dalam menentukan tujuan komunikasi pengelola adalah melibatkan staf bersama masyarakat juga gagasan bagaimana supaya bisa

menwujutkan daerah bersih, indah dan sehat. Tentunya dalam memberikan masukan-masukan atau ide-ide yang harus dibuat dan pegawai harus bisa mengetahui, sehingga apa yang ingin dilakukan dalam kegiatan tentunya tidak lari dari tujuan yang dibuat dari staf yang terlibat dalam rangka meningkatkan kebersihan dan kesehatan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Masukan dan ide-ide yang bagus yang disampaikan oleh staf/karyawan dan Masyarakat dalam penentuan tujuan komunikasi selalu diterima dan dipertimbangkan oleh pengelola supaya tujuan tersebut bisa terlaksana dengan baik supaya bisa menwujutkan daerah yang bersih, indah dan sehat.¹²⁸

Hal yang sama dalam wawancara penulis dengan Wakil Direktur pengelola Bank Sampah Mutiara (informan EYS), mengatakan bahwa strategi Bank Sampah Mutiara Medan dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan langsung kepada masyarakat baik ke sekolah-sekolah dan ke masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung oleh nasabah akan bisa didaur ulang menjadi barang yang bernilai ekonomis. Selanjutnya wakil direktur tersebut mengatakan bahwa dalam menentukan suatu tujuan komunikasi pengelola melibatkan staf dan pegawai dimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara harus berkomunikasi langsung dengan staf dan karyawan yang berkerja di Bank Sampah Mutiara, dimana keputusan yang ingin diambil harus satu tujuan sesuai dengan apa yang direncanakan oleh Bank Sampah Mutiara Medan. Setiap ide-ide dan saran yang diberikan oleh staf dan Karyawan berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan dari daur ulang masing-masing staf itu memberikan idenya tentang sampah yang bisa didaur ulang.¹²⁹

Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dan karyawan dari kalangan internalnya untuk mendapatkan

¹²⁸ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

¹²⁹ Efrida Yanti Siregar, Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

gagasan dan dukungan terhadap tujuan komunikasi yang ingin dijalankan. Dalam rangka meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan secara khusus dan kebersihan dan kesehatan di Kota Medan secara umum pengelola mencoba melakukan pendekatan dengan pihak lain untuk menyatukan pandangan dan menjelaskan tujuan yang akan dilaksanakan berupa menginformasikan terlebih dahulu tentang tujuan komunikasi. Dalam penentuan tujuan komunikasi bawahan bisa memberikan gagasan-gagasan dan ide-ide untuk disampaikan kepada pengelola Sebagai pertimbangan dalam menentukan tujuan Bank Sampah Mutiara Medan.

Arni Muhammad mengatakan di dalam bukunya *Komunikasi Organisasi* untuk menentukan tujuan, organisasi harus mengembangkan informasi kekuatan internal dan eksternal organisasi. Kekuatan eksternal organisasi mencakup sikap langganan, tersedia bahan mentah, status pengaturan menurut pemerintah, dan tingkah laku dari saingan. Informasi ini kemudian digunakan untuk merumuskan tujuannya yang dapat diharapkan dicapai secara realitas oleh organisasi.¹³⁰

Dari wawancara penulis dengan Sekretaris Bank Sampah Mutiara Medan, (informan UCH) mengatakan bahwa strategi Bank Sampah Mutiara dalam penentuan tujuan komunikasi di Bank Sampah ini dengan cara pengelola Bank Sampah Mutiara melibatkan staf karena stafkan itu yang berkerja yang ditempatkan di Bank Sampah Mutiara seperti ada kegiatan sosialisasi, pameran, pelatihan disinilah pengelola Bank Sampah Mutiara melibatkan staf dan Karyawan di karenakan mereka itulah yang lebih diutamakan. Pengelola Bank Sampah Mutiara juga mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan yang hendak dilaksanakan.¹³¹

Seterusnya Arni Muhammad mengatakan bahwa pada beberapa organisasi biasanya pimpinan tingkat tinggi banyak melakukan perumusan tujuan organisasi sehingga bawahannya hanya menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan tersebut. Tetapi di beberapa organisasi, orang-prang dalam organisasi diajak untuk ikut serta

¹³⁰ Muhammad, *Komunikasi Organisasi*h. 77.

¹³¹ Ulfa Chairani Harahap, Seketaris Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

merumuskan tujuan organisasi. Bila perumusan tujuan mengikut serta orang hierarki bawah, maka komunikasi sangat diperlukan karena orang-orang yang terlibat dalam merumuskan tujuan ini saling bertukar ide dan informasi untuk merumuskan tujuan yang baik.¹³²

Dari hasil wawancara tersebut diatas bahwa pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam menentukan suatu tujuan organsasinya melibatkan bawahan dan sangat terbuka kepada semua pihak yang memepuyai tanggung jawab yang telah diberikan oleh pengelola kepada bawahanya, sehingga bawahan bisa memeberikan gagasan-gagasan dan ide-ide dalam penentuan suatu tujuan Bak Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan.

Dalam menggali informasi dari nasabah, pengelola Bank Sampah Mutiara Medan melakukan sosialisasi-sosialisasi untuk mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat dalam pandangan terhadap sampah rumah tangga khususnya di lingkungan Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan. Berdasarkan kan hasil wawancara penulis dengan salah seorang staf Bank Sampah Mutiara (informan AFS), mengatakan untuk menggali informasi dari masyarakat ialah mendatangi masyarakat yang ada di sini dan menyakan keluhan yang ada di lingkungan ini dan untuk mengajak masyarakat berkerja sama dalam meningkatkan kebersihan di lingkungan. Sedangkan pendekatan yang dilakukan oleh pengelola Bank Sampah Muitiara secara personal maupun kelompok ialah dengan mengadakan sosialisasi Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang.¹³³

Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap sampah dalam meningkatkan kebersiahan dan kesehatan lingkungan tentu lebih dahulu mengetahui

¹³² Muhammad, *Komunikasi Organisasi* ...h. 77.

¹³³ Anory fauzi Siregar, bagian Gudang Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 10 Maret 2015.

cara pandang masyarakat terhadap pengelolaan sampah. Melalui wawancara penulis dengan (informan EFA), mengatakan bahwa dalam menggali informasi dari masyarakat dan nasabah pengelola selalu terjun langsung kelapangan dengan melihat keinginan masyarakat dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat disekitar ini. Sedangkan pendekatan yang dilakukan Pengelola Bank sampah Mutiara adalah sosialisasi tentang program Bank Sampah yang berhubungan tentang kebersihan dan kesehatan serta peningkatan ekonomi.¹³⁴

Dalam mengetahui Bank sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan hasil wawancara penulis dengan tokoh masyarakat Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai (informan ASY), mengatakan dalam menggali keterangan dari masyarakat pengelola dan para staf nya selalu sosialisasi program Bank Sampah Mutiara ke masyarakat-masyarakat dan ke sekolah-sekolah. Sedangkan Pendekatan yang dilakukan oleh pengelola Bank Sampah Mutiara adalah adanya kegiatan gotong-royong bersama masyarakat, membersihkan sampah, serta mengajak masyarakat berpartisipasi dengan Bank Sampah Mutiara dengan cara bergabung menjadi nasabah Bank Sampah Mutiara yakni menabung sampah rumah yang sudah dipilah-pilah.¹³⁵

Hasil wawancara penulis dengan Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara (informan EFA), mengatakan salah satu pendekatan yang dilakukan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara adalah pertama melakukan sosialisasi Program Bank Sampah, sosialisasi ini dilakukan secara berkala bisa juga dalam waktu sebulan atau satu kali seminggu, sosialisasi ini dilakukan dengan cara datang kerumah warga dan memberikan informasi tentang Bank Sampah Mutiara, yang kedua Pengelola datang kesekolah-sekolah dan bisa juga berkerja sama dengan lurah sudah pernah juga dilakukan sosialisasi kebersihan dan kesehatan termasuk program Bank Sampah.¹³⁶

¹³⁴ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

¹³⁵ Alif Sutoyo, Tokoh Masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan denai, wawancara dilakukan 20 Maret 2015.

¹³⁶ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of experience*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experience and meaning*) yang pernah diperoleh komunikator. Pengalaman merupakan faktor penting dalam komunikasi. Jika bidang pengalaman komunikator sama dengan bidang pengalaman komunikan, komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, jika pengalaman komunikan tidak sama dengan pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk mengerti satu sama lain sehingga komunikasi tidak berlangsung komunikatif.¹³⁷

Menurut hasil penelitian, Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penentuan Tujuan Komunikasi adalah sebagai berikut:

Pertama dalam menentukan tujuan komunikasi pengelola Bank Sampah Mutiara Medan ternyata sangat melibatkan anggotanya yang terdiri dari staf dan keriyawan menerima ide-ide dan gagasan serta masukan-masukan dalam menentukan suatu tujuan komunikasi.

Kedua, pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam penentuan tujuan komunikasi sangat terbuka dan menerima ide-ide serta gagasan-gagasan yang disampaikan oleh staf dan keriyawan dalam melakukan semua kegiatan di Bank Sampah Mutiara Medan. Gagasan-gagasan yang disampaikan oleh peserta rapat akan diterima dan dipertimbangkan dalam menentukan tujuan komunikasi.

Ketiga, pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam menentukan tujuan komunikasi juga mengali informasi dari masyarakat melalui sosialisai langsung kepada masyarakat dengan memberikan brosur-brosur yang dilakukan oleh para staf dan keriyawan. Hal inilah yang menjadi acuan Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam menentukan tujuan komunikasi sehingga tujuan komunikasi yang diharapkan berjalan sebagaimana mestinya.

Pendapat penulis untuk menentukan tujuan komunikasi Pengelola Bank sampah Mutiara supaya dapat mengadakan rapat secara rutinitas dan terus menerus, serta melibatkan pihak pemerintahan Kota Medan, Dinas Kebersihan, Pihak Kecamatan,

¹³⁷ Ujang Saefullah, *Kafita Seleka Komunikasi Pendekatan Agama Dan budaya* (Bandung: Remaja Rosadakarya, 2008), h. 14

pihak Kelurahan, Tokoh Masyarakat dan masyarakat secara umum terlebih lagi sekolah-sekolah, dalam penentuan tujuan komunikasi. sehingga pengelola dapat mengetahui bagaimana persoalan yang harus dihadapi dan mudah untuk mengantisipasinya maka terlaksanalah apa yang menjadi tujuan dan maksud dari berdirinya Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai kota Medan.

C. Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penggunaan dan Pemilihan Media

Media merupakan alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Media dapat berfungsi sebagai mestinya apabila tempat dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya seta prinsip-prinsip penggunaannya selai melalui pertemuan-pertemuan langsung dengan masyarakat, Pengelola Bank sampah Mutiara didorong untuk melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi melalui media-media informasi lainnya. Dewasa ini, cukup banyak media informasi yang berkembang di masyarakat dan dapat digunakan sebagai media penyebar luasan informasi, baik media informasi tradisional maupun modern.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan, media yang dipergunakan dalam penyampaian pesan kepada calon nasabah ialah dengan media massa elektronik seperti HP, internet, TV, radio, dan media selebaran seperti Brosur, surat-menyurat, Spanduk serta melalui pendekatan interpersonal dan kelompok dan sosialisasi secara langsung. Respon nasabah terhadap media yang digunakan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan secara umum merupakan respon masyarakat setelah kita melihat keiginan masyarakat, memberikan reaksi yang positif, terkait dengan peningkatan nasabah dan dapat merubah pradikma pengolahan sampah yang baik masyarakat selama ini sampah mereka buang begitu saja ke parit, ke sungai dan bahkan masyarakat ada yang membakar sampah ternyata hal ini mengalami perubahan sudah tidak seperti sebelumnya dan bahkan masyarakat memilah-milah sampah yang organik dijadikan kompos dan anorganik dijadikan kerajinan tangan yang dapat bernilai ekonomi yang

dapat menambah pendapatan rumah tangga sehingga membantu masyarakat yang kurang manpu.¹³⁸

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Lurah Kelurahan Binjai Kota Medan, (informan KDH) mengatakan bahwa media yang dipergunakan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara adalah media brosur, pameran, promosi produk secara besar-besaran seperti pameran termasuk di tingkat provinsi seperti di USU Medan maka pengelola ikut tampil di dalamnya. Sedang respon masyarakat terhadap media yang digunakan oleh pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan secara umum masyarakat senang meskipun tidak secara keseluruhan ikut aktif di dalam program Bank Sampah Mutiara.¹³⁹

Hasil wawancara penulis dengan Bendahara Bank Sampah Mutiara (informan WAE) mengatakan bahwa media yang digunakan dipilih oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara adalah media seperti promosi, brosur, spanduk maupun leaflet (daftar harga sampah). Sedangkan respon masyarakat sangat antusias tetapi ada juga yang biasa saja sehingga belum bisa bergabung menjadi nasabah.¹⁴⁰

Dari hasil wawancara penulis dengan Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara (informan EYS), mengatakan bahwa media yang digunakan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara adalah media massa koran, radio, TV. Yang kedua pakai HP, brosur, surat-menyurat, spanduk, dan Internet juga ada di website Bank Sampah Mutiara. Sedangkan respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara sangat baik karena masyarakat dapat mengetahui dengan jelas isi pesan yang kami sampaikan terutama seperti surat-menyurat dan brosur.¹⁴¹

Dari hasil wawancara penulis dengan Wakil Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara (informan EYS), mengatakan bahwa media yang dipilih oleh pengelola

¹³⁸ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

¹³⁹ Kasruddin Hasibuan, Kepala Lurah Di kelurahan Binjai, wawancara di Kantor Lurah Kelurahan Binjai, 12 Maret 2015

¹⁴⁰ Wina Erika Efendi, Bendahara Bank Sampah Mutiara wawancara di kantor Bank Sampah Mutiara, tanggal 10 Maret 2013.

¹⁴¹ Efrida Yanti Siregar, Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan adalah media menyebarkan brosur dan surat-menyurat kepada masyarakat dan Guru sekolah-sekolah serta tokoh Masyarakat. Keefektifan dari media yang digunakan oleh pengelola sangat baik hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran para undangan dalam setiap kegiatan sosialisasi.¹⁴²

Dari hasil wawancara penulis dengan Direktur Bank Sampah Mutiara (informan DKN), mengatakan bahwa media yang diutamakan oleh pengelola Bank Sampah Mutiara sosialisasi langsung kerumah warga-warga, kesekolah sekolah serta pameran-pameran yang dilakukan di kota medan. Sedangkan Seberapa efektif media yang dipilih oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan sangat sangat efektif, karena masyarakat merasa terpanggil dan mereka melihat langsung hasil dari sampah yang mereka selama ini buang, bakar ternyata bisa berharga.¹⁴³

Strategi dalam penggunaan dan pemilihan media komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dalam penyampaian pesan komunikasi kepada komunikan sebagai sasaran komunikasi, menggunakan media yang tepat dan sesuai dengan tingkat pemahaman komunikan sangat diperlukan. Hal ini sangat penting karena pesanyang telah di susun dengan baik untuk disampaikan komunikan. Seorang komunikator seharusnya mengetahui terlebih dahulu pemilihan media apa yang digunakan oleh komunikan dalam satu komunitas, agar pemilihan media komunikasi sesuai dengan keinginan khalayak sasaran dan pesan yang disampaikan sesuai dengan yang diharapkan komunikator.

Adapun media yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antar pribadi panca indra dianggap sebagai media komunikasi.

¹⁴² Efrida Yanti Siregar, Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

¹⁴³ Dina Khairani Nasution, Humas Bank Sampah Mutiara, wawancara dilakukan di Kantor Babnk Sampah Mutiara, tanggal 10 maret 2015.

Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram, yang digolongkan sebagai media komunikasi antar pribadi.¹⁴⁴

Dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan Bank Sampah Mutiara melakukan upaya-upaya dalam menyampaikan program Bank Sampah Mutiara baik melalui komunikasi antar individu, komunikasi kelompok dan melalui media massa diantaranya sebagai berikut:

1. Dengan upaya penyebaran informasi ketengah masyarakat melalui kegiatan mengundang masyarakat dalam kegiatan sosialisasi, penyuluhan kebersihan lingkungan, dan pameran-pameran.
2. Upaya yang lain dilakukan melalui media elektronik seperti Hand Phone, TV, Radio, Internet, webset Bank Sampah Mutiara, dan media cetak seperti surat menyurat, brosur, sebaran, kepada masyarakat yang berisikan Program Bank Sampah Mutiara yang dilakukan secara rutin.
3. Melalui seminar, *Talk show*.

Dari data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan mengenai pemilihan dan penggunaan media informasi adalah:

a) Spanduk

Spanduk menjadi salah satu alternatif media komunikasi yang sangat efektif dalam menyampaikan pesan, memberitahukan sesuatu, meningkatkan kesadaran dan membangkit motivasi masyarakat. misalnya untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam program meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan. Hasil pengamatan peneliti penggunaan spanduk pada waktu melaksanakan kegiatan penyuluhan, sosialisasi, pameran.

b) Situs Web/Blog

Upaya meningkatkan pengenalan dan pemahaman program, pembelajaran transparansi dan akuntabilitas publik, salah satunya juga dapat dilakukan melalui situs web/blog. Pengelola dapat berkereasi untuk

¹⁴⁴ Canggara, *Pengantar Ilmu*. h. 25.

menyampaikan informasi dengan membangun dan memanfaatkan situs web/blog. Hal ini dilakukan untuk mendukung pengenalan Bank Sampah Mutiara secara luas:

- 1) Mensosialisasikan program Bank Sampah Mutiara dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan
- 2) Membuat tulisan, gambar/foto untuk mengajak masyarakat menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan
- 3) Mencantumkan alamat Bank Sampah Mutiara kepada masyarakat luas dan umum.

c) Pameran

Pameran Pengertian pameran adalah suatu kegiatan penyajian karya seni rupa untuk dikomunikasikan sehingga dapat diapresiasi oleh masyarakat luas. Pameran merupakan suatu bentuk dalam usaha jasa pertemuan. Yang mempertemukan antara produsen dan pembeli namun pengertian pameran lebih jauh adalah suatu kegiatan promosi yang dilakukan oleh suatu produsen, kelompok, organisasi, perkumpulan tertentu dalam bentuk menampilkan display produk kepada calon relasi atau pembeli. Adapun macam pameran itu adalah : *show, exhibition, expo, pekan raya, fair, bazaar, pasar murah* yang diadakan dikota Medan dan sekitarnya.

d) Surat Undangan

Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan-pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu kepada pihak yang lain, baik atas nama sendiri, maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan. Informasi-informasi ini dapat beberapa permintaan, laporan, pemikiran, saran-saran dan sebagainya. Surat undangan digunakan Pengelola Bank Sampah Mutira sebagai media untuk mengundang pihak Kecamatan, Pihak Kelurahan, Tokoh Masyarakat dan warga masyarakat dalam setiap kegiatan sosialisasi.

Dari hal ini dapat diketahui bahwa pengelola Bank Sampah Mutiara dalam Pemilihan dan Penggunaan Media adalah sebagai berikut:

Pertama, dalam penyampaian pesan kepada masyarakat dalam hal ini calon nasabah Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan juga pernah menggunakan media komunikasi massa media massa tersebut menjangkau keseluruhan daerah secara luas diantaranya pernah diliput disalah satu stasiun televisi daerah, radio, surat kabar dan internet.

Kedua, Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam penggunaan dan pemilihan Media untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dalam hal ini calon nasabah yaitu media brosur dan surat–menyurat media ini lebih efektif karena mudah diperoleh dan biaya murah, pesan yang disebarlang langsung kepada masyarakat.

Ketiga, Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam penggunaan dan pemilihan media untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dalam hal ini calon nasabah yaitu media komunikasi antar individu dan komunikasi kelompok, media ini lebih efektif karena dengan penyampaian pesan lebih mudah bisa melalui lisan, pengajian ibu-ibu, seminar-seminar, serta ikut serta dalam pameran-pameran disetiap acara yang dilakukan di kota Medan dalam mensosialisasikan hasil kerajinan tangan dari sampah kepada masyarakat.

Pendapat penulis Dalam penggunaan media komunikasi Pengelola Bank Sampah hendaknya membuat media massa seperti membuat kalender tahunan sebagai perangsang partisipasi masyarakat yang gambarnya adalah hasil dari sampah yang didaur ulang serta Buletin, baliho, Pentas seni budaya yang sekaligus melakukan pameran.

D. Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Komunikasi

Dalam sebuah kegiatan hambatan-hambatan komunikasi merupakan suatu rintangan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagai mana yang diharapkan komunikator dan penerima. Oleh sebab itu diperlukan strategi

dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi tersebut, agar pesan komunikasi yang ingin disampaikan dapat tersalur dengan baik kepada khalayak.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Direktur sebagai pengelola di Bank Sampah Mutiara Medan (informan EFA), mengatakan hambatan komunikasi yang dihadapi pengelola Bank Sampah Mutiara Medan selama ini adalah masyarakat masih ada yang belum paham betul tentang program Bank Sampah Mutiara karena masih ada yang menganggap bahwa Bank Sampah Mutiara sama dengan tempat pembuangan sampah terakhir (TPA) sehingga ada masyarakat yang tidak memilah-milah sampahnya. Sedangkan dalam mengatasi hambatan komunikasi tersebut pengelola terus-menerus melakukan sosialisasi terutama kepada generasi muda yakni anak-anak agar dapat merubah paradigma tentang pembuangan sampah dengan harapan nantinya jika anaknya dewasa mereka nanti mendukung program Bank Sampah Mutiara. Berkerjasama melakukannya dengan Pak Lurah, Pak Kepling dan Pak Camat supaya program kita ini bisa diterima masyarakat dengan ikut serta memberikan kontribusinya sehingga masyarakat satu persatu mau ikut serta menjadi nasabah sehingga menjadi keseluruhan maka tokoh masyarakat sangat diharapkan bisa memberikan contoh yang dapat diteladani.

Sedangkan kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi tentunya juga pernah terjadi namun kesalahan paham tersebut pengelola telusuri langsung kalau bisa persoalannya diselesaikan secara baik-baik misalnya dari orang yang tidak memahami tentang pengolahan sampah atau program dari Bank Sampah ini tentunya pengelola mengadakan pendekatan lagi kepada masyarakat supaya mereka benar-benar paham betul program yang disampaikan ini karena program ini akan sangat berguna bagi keluarganya misalnya terhindar dari penyakit karena lingkungan rumah masyarakat akan sehat tanpa sampah yang menimbulkan penyakit. Sedangkan Solusi yang ditawarkan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi adalah dengan terus memberikan informasi kepada masyarakat bahwa program Bank Sampah ini adalah program nasional dan bukan pribadi, programnya maka sudah seharusnya ini misalnya Pak Camat harus bisa menginstruksikan pada Lurah, Keplingnya mereka ini dulu yang sebagai contoh dari

pengolahan sampah yang baik sehingga nanti warga masyarakat bisa mengikuti satu per satu akhirnya secara keseluruhan masyarakat di kelurahan binjai ini khususnya pada umumnya bisa mengikuti program Bank Sampah kita selanjutnya tokoh-tokoh masyarakat sebenarnya bisa juga memberikan kontribusinya didalam peningkatan kesehatan masyarakat di Kelurahan Binjai, kesehatan ini penting kalau masyarakat sakit tentunya menjadi masalah jadi program Bank Sampah ini salah satunya adalah kesehatan dan kebersihan lingkungan.¹⁴⁵

Dari hasil wawancara penulis dengan Lurah di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan (informan KDH), mengatakan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pengelola Bank Sampah Mutiara selama ini dalam kegiatan kebersihan dan kesehatan melalui Bank Sampah Mutiara kepada masyarakat adalah anggaran dana yang harus di minta kepada Dinas Kebersihan Kota Medan, manfaat dan tujuan Bank Sampah ini secara luas masih ada masyarakat yang kurang paham, perilaku masyarakat yang tidak mau terbebani di karenakan harus memilah-milah sampah, sifat praktis, kurang berkerja sama secara tenaga keraja dari kelurahan.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi tersebut Pengelola Bank Sampah Mutiara mencoba terus menggunakan media-media yang ada yang bisa dimanfaatkan sesuai dengan finansial dan personil. Solusi yang sering dilakukan oleh pengelola Bank Sampah Mutiara terus memanfaatkan staf dari Dinas Kebersihan Kota Medan dalam semua kegiatan bahkan sebelum melakukan sosialisasi pengelola sering minta saran-saran dari kelurahan dan minta ikut serta setiap kali ada kegiatan Kelurahan dalam bidang kebersihan dan kesehatan lingkungan.¹⁴⁶

Hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Bank Sampah Mutiara (informa UCH), mengatakan hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara selama ini dalam penyampaian pesan kepada masyarakat keikutsertaan masyarakat dalam bergabung dengan Bank Sampah Mutiara. Dalam

¹⁴⁵ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

¹⁴⁶ Kasruddin Hasibuan, Kepala Lurah Di kelurahan Binjai, wawancara, tanggal 12 Maret 2015.

mengatasi hambatan-hambatan komunikasi tersebut Pengelola Bank Sampah Mutiara terus mencari cara jika satu cara tidak diterima maka cara-cara berikutnya dapat dilakukan seperti *Muhasabah*, pada bulan Peringatan Hari Besar Islam (PHBI) disinilah pengenalan, sosialisasi, pemberian brosur, pameran. Serta isi ceramah yang berkaitan langsung dengan kebersihan dan kesehatan lingkungan merupakan perintah Allah Swt dan Rasuluallah Saw bahwa menjaga kebersihan dan kesehatan adalah sebagian dari imannya orang yang beragama Islam yakni kaum muslimin dan muslimat.¹⁴⁷

Menurut Cangara, jika kita melihat hakikat komunikasi sebagai suatu sistem, gangguan komunikasi bisa terjadi pada semua elemen atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan dimana komunikasi itu terjadi. Menurut Shannon dn Weaver (1949) gangguan komunikasi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif.¹⁴⁸

Maka dari berbagai hambatan komunikasi yang dihadapi oleh pengelola bank Sampah Mutiara Medan dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan kelurahan Binjai Kecamatan Medan denai Kota Medan. Dari hasil penelitian, dari beberapa informan diatas dapat berbagai hambatan sebagai berikut :

Pertama hambatan yang dihadapi oleh pengeloa dalam penyampain pesan kepada masyarakat dalam hal ini calon nasabah adalah kurangnya pemahan masyarakat tentang sampah terutama tentang bahaya pembuangan sampah secara sembarangan, pengelolaan sampah organik yang dapat dijadikan kerajinan tangan, serta partisipasi masyarakat dalam memilah-milah sampah rumah tangga pribadi yang masih rendah terhadap Bank Sampah Mutiara Medan.

Kedua, hambatan yang dihadapi Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat adalah terbatasnya dana yang tersedia dan harus mengeluarkan uang pribadi pengelola dalam mensosialisasikan, dan kurangnya petugas lapangan dalam rangka mensosialisasikan program manfaat dan

¹⁴⁷ Ulfa Chairani Harahap, Seketaris Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

¹⁴⁸ Cangara, *Pengantar Ilmu*. h. 153.

Tujuan Bank Sampah Mutiara Medan dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan kepada masyarakat.

Pendapat penulis untuk mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi sampai saat ini disarankan meningkatkan anggaran dengan meminta ke Dinas Kebersihan Kota Medan dan penambahan staf dalam mensosialisasikan Program Bank Sampah Mutiara kepada masyarakat secara terus-menerus dan dapat berkerja sama dengan Dinas kebersihan dalam hal anggaran, pihak kecamatan dalam hal bantuan pasilitas kebersihan dan kesehatan, dari pihak kelurahan diharafkan arahan dan juga dapat memotivasi masyrakat dan sekolah-sekolah untuk mencintai kebersihan dan kesehatan lingkungan dengan bisa memanfaatkan sampah yang masih bisa dijual dan dimanfaatkan.

E. Prinsip-Prinsip Komunikasi Islam Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penyampaian Pesan

Dalam komunikasi Islam proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Dengan pegertian demikian maka komuniaski Islam menekankan pada unsur pesan (*message*), yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara (*how*), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (retorika). Soal cara (*kaiiffiyah*), dalam Alquran dan Hadis ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Maka dapat diistilahkan sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum Muslimin dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal dan interpersonal dalam kegiatan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain. Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya ada enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (*qaulan*) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yakni:

- a. Prinsip *Qaulan Baligha* (قَوْلًا بَلِيغًا) berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif.

b. Prinsip *Qaulan Karima* (قَوْلًا كَرِيمًا) berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia.

c. Prinsip *Qaulan Maysura* (قَوْلًا مَيْسُورًا), yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa.

d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa* (قَوْلًا مَعْرُوفًا), perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa.

e. Prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا), berbicara dengan lemah lembut.

f. Prinsip *Qaulan Sadida* (قَوْلًا سَدِيدًا), berbicara dengan benar.¹⁴⁹

Dalam perspektif Islam, komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang Islami, yaitu komunikasi yang berakhlak al-karimah atau beretika. Komunikasi yang berakhlak al-karimah berarti komunikasi yang bersumber kepada Alquran dan Hadis. Komunikasi Islami memiliki perbedaan dengan non-Islami. Perbedaan itu lebih pada isi pesan (*content*) komunikasi yang harus terikat perintah agama, dan dengan sendirinya pula unsur content mengikat unsur komunikator. Artinya, komunikator harus memiliki dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam menyampaikan pesan berbicara, berpidato, berkhotbah, berceramah, menyiarkan berita, menulis artikel, mewawancarai, mengkritik, melukis, menyanyi, bermain film, bermain sandiwara di panggung pertunjukan, menari, berolahraga, dan sebagainya.

Kemudian, seorang komunikator tidak boleh menggunakan simbol-simbol atau kata-kata yang kasar, yang menyinggung perasaan komunikan atau khalayak, juga tidak boleh memperlihatkan gerak-gerik, perilaku, cara pakaian yang menyalahi kaidah-kaidah agama. Di dalam Hadis Nabi juga, ditemukan prinsip-prinsip etika komunikasi, bagaimana Rasulullah saw mengajarkan berkomunikasi kepada ummatnya. Sabda Nabi bisa ditafsirkan bahwa dalam berkomunikasi hendaklah bersikap jujur, terbuka dan benar, walau dalam penyampaian kebenaran itu penuh

¹⁴⁹ As. M. Ramli, *Komunikasi Islam*, ditambah dari sumber, <http://www.romeltea.com>. diakses 1 Februari 2015, Jam 08.00 Wib.

risiko. Pembicaraan kita juga hendaklah yang baik dan benar sehingga bermanfaat bagi yang lain. Kalau tidak bermanfaat, diam adalah alternatif yang terbaik.

Selanjutnya, janganlah berbicara sebelum berpikir terlebih dahulu, artinya apabila kita ingin berkomunikasi dengan orang lain, tidak asal berbicara, harus berhati-hati dan memiliki manfaat bagi orang lain. Nabi juga menganjurkan berbicara yang baik-baik saja, dalam konteks ini Nabi mengingatkan kepada umat untuk tidak membicarakan aib orang lain di saat dia tidak ada di hadapannya. Nabi berpesan “Sesungguhnya Allah tidak suka kepada orang-orang...yaitu mereka yang menjungkir balikkan (fakta) dengan lidahnya seperti seekor sapi yang mengunyah-ngunyah rumput dengan lidahnya. Pesan Nabi saw tersebut bermakna luas bahwa dalam berkomunikasi hendaklah sesuai dengan fakta yang kita lihat, kita dengar, dan kita alami. Jangan sekali-kali berbicara memutarbalikkan fakta, yang benar dikatakan salah dan yang salah dikatakan benar. Bila ini terjadi, kita telah melakukan kebohongan besar, dan pantas disebut sangat tidak bermoral. Selain tidak etis dalam berkomunikasi, juga telah berbuat dosa besar.

Prinsip-prinsip etika tersebut, sesungguhnya dapat dijadikan landasan bagi setiap muslim—ketika melakukan proses komunikasi, baik dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah, maupun aktivitas-aktivitas lainnya. Prinsip ini juga dapat membantu memelihara hubungan yang harmonis di antara sesama kita. Membangun komunitas sosial yang damai, tenteram dan sejahtera sehingga terbentuk peradaban manusia yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Direktur sebagai pengelola di Bank Sampah Mutiara Medan (informan EFA), mengatakan Prinsip-prinsip Komunikasi Islam Pengelola Bank Sampah Mutiara di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penyampaian Pesan selama ini adalah sudah dilaksanakan secara keseluruhan ini dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menanggapi dengan baik walaupun tidak secara tidak keseluruhan Masyarakat di Kelurahan Binjai ikut berpartisipasi dalam melaksanakan program Bank Sampah Mutiara dengan menjadi nasabah.

Dalam menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam pengelola Bank Sampah Mutiara mengatakan bahwa:

Pertama menggunakan Prinsip *Qaulan Baligha* (قَوْلًا بَلِيغًا), yaitu berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif karena didalam berkomunikasi tentunya ada ada feedback yang menjadi keharusan didalam berkomunikasi. Berhubung Pengelola Bank Sampah Mutiara juga termasuk seorang Ustadz maka pengelola menyampaikan bahwa sebenarnya Program Bank Sampah Mutiara sejalan dengan ajaran agama Islam yang mengharuskan kita bersih dan sehat dikarenakan kebersihan adalah sebagian dari iman. Maka hal ini lah yang sering pengelola sampaikan di perwritan Ibu-ibu, dalam acara arisan-arisan, kesekolah-sekolah seperti TK, SD pengelola mengajarkan tentang kebersihan dikaitkan dengan agama sehingga program Bank Sampah bisa dipahami oleh masyarakat khususnya yang beragama Islam. Sebagai contoh saat melakukan *Qaulan Baligha* (قَوْلًا بَلِيغًا) ialah: a. saat melakukan sosialisasi. b. Saat melakukan Seminar. c. Saat melakukan *Muhasabah*. d. Saat penyuluhan kemasyarakatan dan kesekolah-sekolah di sekitar Bank Sampah Mutiara.

Kedua, Prinsip *Qaulan Karima* (قَوْلًا كَرِيمًا) berbicara mulia yang menyariatkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia pengelola Bank Sampah Mutiara mengatakan karena dalam menyampaikan pesan harus dengan cara yang hormat, kalau perlu *wasawirhum biamri* bermusawarah didalam menentukan sesuatu, sehingga tidak memaksakan masyarakat tapi mengajak berkerja sama dengan Bank Sampah Mutira. Sebagai contoh saat melakukan Prinsip *Qaulan Karima* (قَوْلًا كَرِيمًا) ialah: a. saat melakukan musawarah secara umum untuk masyarakat di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai baik yang diadakan oleh Bank Sampah Mutiara maupun pihak Kelurahan Binjai kecamatan Medan Denai. b. Mengadakan rapat rutin secara khusus yang diadakan oleh Bank Sampah untuk direktur dan para Kariyawannya

Ketiga, menggunakan Prinsip *Qaulan Maysura* (قَوْلًا مَيْسُورًا) yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa pengelola Bank Sampah Mutiara mengatakan didalam berkomunikasi dengan masyarakat tidak mau didalam

menjanjikan yang muluk-muluk yang pasti saja misalnya program bank sampah ada bidang pendidikan, bidang kesehatan, dan ada bidang ekonomi. Hal ini dapat dilihat setelah berdirinya Bank Sampah ternyata anak-anak bisa memanfaatkan bank sampah tempat pembelajaran, sedikit demi sedikit masyarakat yang tadinya tidak paham tentang pengolahan sampah ada sampah yang dibuang keparit, ada yang dibakar ternyata ini sudah mulai berkurang bahkan ada masyarakat dan nasabah yang terus menabung dengan sampah maka dari sampah yang mereka setorkan itu bisa didaur ulang untuk kereasi kalau di bank sampah ada prodak-prodak misalnya dari sampah makanan anak-anak ciki-ciki itu dibuat dalam bentuk kreativitas macam-macam ada buat gelang, gantungan kunci dan bahkan ada tas yang digunakan mahasiswa dalam acara seminar. Sebagai contoh saat melakukan Prinsip *Qaulan Maysura* (قَوْلًا مَيْسُورًا) ialah: program Bank Sampah ada bidang pendidikan, bidang kesehatan, dan ada bidang ekonomi.

Keempat, Prinsip *Qaulan Ma'rufa* (قَوْلًا مَعْرُوفًا), perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa pengelola Bank Sampah Mutiara mengatakan program yang disampaikan adalah program nasional dan termasuk juga ajaran agama Islam menganjurkan supaya hidup bersih *annajofatul minal iman* kebersihan itu adalah sebagian dari iman jadi kalau ajaran agama disampaikan tentunya konsekuensinya kalau masyarakat mau melaksanakan tentunya manfaat yang didapatkan tapi kalau tidak melaksanakan apa yang sampaikan mudaradnya yang akan diterima. Sebagai contoh saat melakukan Prinsip *Qaulan Ma'rufa* (قَوْلًا مَعْرُوفًا) ialah: a. Saat datang kerumah warga-warga dalam mengajak masyarakat menjadi nasabah di Bank Daspaj Mutiara. b. dan Dalam bentuk penyuluhan langsung.

Kelima, Prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا), berbicara dengan lemah lembut pengelola Bank Sampah Mutiara ternyata mempunyai cara-cara untuk menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat supaya program Bank Sampah bisa diterima tentunya harus menyampaiannya dengan lemah lembut seperti ibu-ibu kepada anak-anak menyampaikan jangan dengan emosional kalau bisa sambil bernyanyi sambil bergembira menyanyikan program pengolahan sampah yang baik ini sehingga masyarakat bisa menerima program ini dengan senang jadi tidak ada unsur

pemaksaan mereka ikut berpartisipasi dalam program Bank Sampah. Sebagai contoh saat melakukan Prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا) ialah: a. Saat menyampaikan pesan program Bank Sampah Mutiara kepada warga masyarakat yang lebih tua, b. Saat melakukan sosialisasi kepada anak-anak SD (Sekolah Dasar dan TK (taman kanak kanak) PAUD (Pendidikan Usia Dini) yang melakukan kunjungan ke Bank Sampah Mutiara.

Keenam, Prinsip *Qaulan Sadida* (قَوْلًا سَدِيدًا), berbicara dengan benar pengelola Bank Sampah Mutiara ternyata menyampaikan pesan kepada masyarakat ternyata dengan nilai-nilai kebenaran hal ini dapat dilihat dari program yang dilakukan itu mesti direalisasikan sebagai contoh saat melakukan Prinsip *Qaulan Sadida* ialah: Terus menerus mensosialisasikan program Bank Sampah ini kepada masyarakat berdasarkan mekanismenya lalu melakukan pendekatan kepada masyarakat secara langsung mengajak masyarakat mau/bersedia menjadi kader Bank Sampah setelah itu mengundang masyarakat dalam bentuk pelatihan, ternyata dengan pengelola berkata benar apa yang direncanakan terlaksanalah dengan baik hal ini dapat dilihat dari presentasi kehadiran dalam acara sosialisasi itu sekitar 90% sudah hadir semua sekitar 10% yang tidak hadir.¹⁵⁰

Dari wawancara penulis dengan staf di Bank Sampah Mutiara (informan EYS), mengatakan bahwa pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan menggunakan Prinsip-prinsip Komunikasi Islam yaitu tegas, lantang tepat dan efektif agar masyarakat tahu bahwa sebenarnya Bank Sampah Mutiara adalah sebuah lembaga yang mengajarkan kebaikan maka pengelola Bank Sampah Mutiara juga harus berbicara yang baik dan pantas.¹⁵¹

Dari wawancara penulis dengan staf di Bank Sampah Mutiara (AFS), mengatakan bahwa pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan mengikuti prinsip-prinsip Islam agar masyarakat mengerti, memahami apa yang disampaikan dengan menggunakan prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا) berbicara

¹⁵⁰ Efendi Agus, Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara, wawancara di Masjid Taqwa Muhammadiyah Gedung Arca, tanggal 22 Maret 2015.

¹⁵¹ Efrida Yanti Siregar, Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

dengan lemah lembut kepada masyarakat. Selanjutnya pengelola juga berbicara dengan *Qaulan Sadida* atau berbicara dengan benar karena kebenaran itu memang harus disampaikan.¹⁵²

Dari wawancara penulis dengan staf di Bank Sampah Mutiara (informan UCH), mengatakan bahwa pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ada kerukunan kebaikan dari program Bank Sampah Mutiara ini apa bila tidak baik atau tidak dengan akhlak yang baik juga dalam penyampaiannya kepada masyarakat maka masyarakat akan menganggap Bank Sampah ini tidak baik pula.

Prinsip *Qaulan Baligha* (قَوْلًا بَلِيغًا), berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif maka pesan yang disampaikan haruslah jelas agar masyarakat paham betul dengan program Bank Sampah Mutiara. Tepat dan efektif itu penting sebab masih banyak lagi program yang harus kita laksanakan untuk kedepannya.

Prinsip *Qaulan Maysura* (قَوْلًا مَيْسُورًا), yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa Iya pastinya ada mengenai sasaran, jadi supaya para pendengar nya *audience* nya itu tidak kecewa pastinya. Missal nya Apa bila Pengelola Bak Sampah Mutiara menerangkan sesuatu ada yang kurang paham pasti Pengelola bertanya bertanya lagi kepada *audience* dibagian mam yang tidak paham.

Prinsip *Qaulan Ma'rufa* (قَوْلًا مَعْرُوفًا), perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa juga ada digunakan oleh Pengelola agar masyarakat ketika ingin membuang sampah maka ia akan terlebih dahulu memilahnya karena sudah masuk dalam kehidupan pribadinya.

Prinsip *Qaulan Layyina* (قَوْلًا لَيِّنًا), berbicara dengan lemah lembut juga ada kalau Pengelola itu memang kalau dari karakter nya sifat nya memang kalau mau ngomong tutur kata nya lembut kepada masyarakat.

¹⁵² Anory Fauzi Siregar, bagian Gudang Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 10 Maret 2015.

Prinsip *Qaulan Sadida* (قَوْلًا سَدِيدًا), berbicara dengan benar kalau pengelola menyampaikan program Bank Sampah Mutiara dan mengajak masyarakat menjadi nasabah adalah dengan berbicara seadanya apa yang ada disini tidak berlebihan tidak menambah-nambahi.¹⁵³

Dari wawancara penulis dengan staf di Bank Sampah Mutiara (EYS), mengatakan bahwa Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan dengan menggunakan prinsip-prinsip Komunikasi Islam agar pesan yang disampaikan menjadi jelas, tegas, efektif, dan yang paling utama adalah menyampaikan kebaikan agar tanggapan masyarakat kepada Bank Sampah Mutiara ini juga baik. Yang pertama karena masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai karena agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik karena ada yang kurang paham maka pengelola bertanya kembali dibagian mana yang tidak paham maka dijelaskan kembali sampai benar-benar paham.¹⁵⁴

Hal yang sama dari wawancara penulis dengan staf di Bank Sampah Mutiara (DKN), mengatakan bahwa Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan dengan prinsip-prinsip Islam agar pesan yang disampaikan menjadi jelas, tegas, efektif, dan yang paling utama adalah menyampaikan kebaikan agar tanggapan masyarakat kepada Bank Sampah Mutiara ini juga baik.¹⁵⁵

Pendapat penulis bahwa untuk Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penggunaan prinsip-prinsip komunikasi Islam ialah dengan mengadakan sosialisasi secara rutin yaitu pada acara-acara keagamaan seperti Peringatan Hari Besar Islam yang bertujuan agar masyarakat paham tentang kebersihan dan kesehatan begitu penting di dalam agama Islam dan dilanjutkan dengan sosialisasi melalui pameran. Prinsip-prinsip Komunikasi Islam tersebut, sesungguhnya dapat dijadikan landasan bagi setiap muslim. Ketika melakukan proses komunikasi, baik dalam pergaulan

¹⁵³ Ulfa Chairani Harahap, Seketaris Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015

¹⁵⁴ Efrida Yanti Siregar, Wakil Direktu Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 9 Maret 2015.

¹⁵⁵ Dina Khairani Nasution, Humas Bank Sampah Mutiara Medan, wawancara dilakukan, tanggal 11 Maret 2015.

sehari-hari, berdakwah, maupun aktivitas-aktivitas lainnya. Prinsip ini juga dapat membantu memelihara hubungan yang harmonis di antara sesama kita. Membangun komunitas sosial yang damai, tenteram dan sejahtera sehingga terbentuk peradaban manusia yang tinggi. Mampu berkeja sama dan sama-sama berkerja untuk menciptakan kebersihan dan kesehatan lingkungan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis uraikan pada bab pembahasan di atas tentang strategi Komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai kota Medan maka dapat disimpulkan Sebagai berikut :

1. Startegi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penentuan tujuan komunikasi adalah : a. Melibatkan anggotanya yang terdiri dari staf dan keriyawan menerima ide-ide dan gagasan serta masukan-masukan dalam menentukan suatu tujuan komunikasi. b. Pengeloa Bank Sampah Mutiara Medan dalam penentuan tujuan tujuan komunikasi sangat terbuka dan menerima ide-ide serta gagasan-gagasan yang disampaikan oleh staf dan keriyawan dalam melakukan semua kegiatan di Bank Sampah Mutiara Medan. Gagasan-gagsan yang disampaikan oleh peserta rapat akan diterima dan dipertimbangkan dalam menentukan tujan komunikasi. c. Juga mengali informasi dari masyarakat melalui sosialisai langsung kepada masyarakat dengan memberikan brosur-brosur yang dilakukan oleh para sataf dan keriyawan. Hal inilah yang menjadi acuan pengelola Bank Sampah Mutiara Medan dalam menentukan tujuan komunikasi.
2. Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penggunaan dan Pemilihan Media adalah : a. Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan pernah menggunakan media komunikasi massa media kerna massa tersebut menjangkau keseluruhan daerah secara luas diantaranya pernah diliput disalah salah satu stasiun televisi daerah, radio, surat kabar dan internet. b. Media brosur dan surat–menyurat media ini lebih efektif karena midah diperoleh dan biaya murah, pesan yang disebarakan langsung kepada masyarakat. c.

Media komunikasi antar individu dan komunikasi kelompok, media ini lebih efektif karena dengan penyampaian pesan lebih mudah bisa melalau lisan, pengajian ibu-ibu, seminar-seminar, serta ikt serta dalam pameran-pameran disetia acara yang dilakukan dikota Medan dalam mensosialisasikan kepada masyarakat.

3. Strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Komunikasi adalah: a. Kurangnya pemahan masyarakat tentang sampah terutama tentang bahaya pembuangan sampah secara sembarangan, pengelolaan sampah organik yang dapat dijadikan kerajinan tangan, serta partisipasi masyarakat dalam memilah-milah sampah rumah tangga pribadi yang masih rendah terhadap Bank Sampah Mutiara Medan. b. Terbatasnya dana yang tersedia dan harus mengeluarkan uang pribadi pengelola dalam mensosialisasikan, dan kurangnya petugas lapangan dalam rangka mensosialisasikan program manfaat dan Tujuan Bank Sampah Mutiara Medan dalam meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan kepada masyarakat.
4. Prinsip-Prinsip Komunikasi Islam Pengelola Bank Sampah Mutiara di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan dalam Penyampaian Pesan Prinsip 1). *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif 2). Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia. 3). Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa. 4). Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa. 5). Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut. 6) Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar. Kegiatan tersebut dalam bentuk sosialisasi langsung di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai, pameran-pameran tingkat propinsi.-

C. Saran dan Rekomendasi

1. Untuk menentukan tujuan komunikasi Pengelola Bank sampah Mutiara supaya dapat mengadakan rapat internal secara rutinitas dan terus menerus, serta melibatkan masyarakat secara umum, dalam penentuan tujuan komunikasi.
2. Kepada pihak sekolah-sekolah yang sudah menjadi anggota nasabah Bank Sampah Mutiara agar selalu memotivasi para murid-muridnya agar tetap menjaga kebersihan dan memanfaatkan sampah dengan baik dan benar dengan kegiatan Pentas seni budaya yang sekaligus melakukan pameran di sekolah.
3. Kepada masyarakat Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai, hendaknya selalu bisa menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan dengan berkerja sama dengan Bank Sampah Mutiara menjadi nasabah.
4. Kepada Dinas Kebersihan Kota Medan diharapkan kerja sama dalam hal anggaran, pasilitas kebersihan dan kesehatan, serta melibatkan Bank Sampah Mutiara dalam kegiatan pameran-pameran baik tingkat daerah maupun nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Al-Ashfahani, Abu al-Qasim Abu al-Husain bin Muhammad al-Raghib, *al-Mufradat fī al-Gharib al-Qur`an*, Mesir: Mushthofa al-Bab al-halabi, 1961.
- Al-Thabari, Abu Ja'far Muhammad bin Jarir, *Jami' al-Bayan fī Tafsir Ayi al-Qur`an*, t.
- Al-Qurthubi, *Al-Jāmi' li ahkām Al-Qur'ān*, Bairut : Dar al-Fikri.thn 1994.
- Ardianto, Elvinaro, Lukiat Komala, Siti Karlinah, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.
- Arifin, Anwar. *Komunikasi Politik, Cet ke-I*. Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Bahasa Depertemen Pendidikan Nasional, Pusat. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depertemen Pendidikan Nasional, 2008.
- Bahan Materi, *Profil Bank Sampah Mutiara (BSM)*, Medan: 2012.
- Canggara, Hafied. *Komunikasi Politik: konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- , *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet. Ke-6 Jakarta: Raja Garafindo, 2005.
- Depag RI. *Alquran dan Terjemahannya*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005.
- Dilla, Sumadi, *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.
- Drajat, Amroeini (ed). *Kominikasi Islam Dan Tantangan Mordenitas*. Bandung: Citapustaka Media, Perintis, 2008.
- Indrajit, Richardus Eko, & Richardus Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: andi Offset, 2001.
- Fatah, Nanang. *Landasn Manajemen Pendidikan*, Cet-. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Guyadi, YS. *Himpunan Istilah Komunikasi*. Penerbit: GRASINDO. Jakarta. 1998.
- KBBI, *Depertemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Balai Pustaka, 2003.

- Kholil, Syukur, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, Cet ke-1, Bandung: Ciptapustaka Media, 2006.
- , *Komunikasi Islami*, Bandung: Ciptapustaka Media, 2007.
- , Ed, *Teori Komunikasi Massa*, Bandung: m ciptapustaka Media Perintis, 2011.
- Lubis, Suardi. *Teori-teori Komunikasi. Sebuah Konsep, Analisis dan Aplikasi*.t.t.p.t.p. tt.
- Maleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Maleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Karya Rosada, 1998.
- Mathew, Miles. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. t.t.p. t.p. t.t.
- Midgley, James. *Pembangunan Sosial: Persepektif Pembangunan Dalam Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Diperta Islam Depag RI. 2005.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Cet. VII, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Remadja Rosdakarya, 2005.
- M. Ramli, As. *Komunikasi Islam*, ditambah dari sumber, <http://www.romeltea.com>. diakses 1 Februari 2015.
- Murtie, Arfin. *Belajar Manajemen Dari Konsultasi Strategi*. Jakarta: Laskar Aksara, 2012.
- Nasition, Zulkarimen, *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007.
- Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 21/PRT/M/2006, *Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Pengelolaan Persampahan*.
Poerwadarimta, W.J.S. *Pengertian Kesejahteraan Manusia*. Bandung: Mizan 1996.
- Rahmad, Jalaluddin. *Psikologi komunikasi*. Bandung: RemajaRosda karya, 2001.
- , *Islam Aktual*. Penerbit: Mizan. Bandung. 1992.

- , *Retorika Modern: Pendekatan Praktis*. Penerbit: Remaja Rosdakarya. Bandung. 2000.
- Rukimto Adi, Isbandi. *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas*. Jakarta: lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2003.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- , *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta: CV. Rajawali, 1988.
- Saefullah, Ujang *Kafita Selekt Komunikasi Pendekatan Agama Dan budaya* Bandung: Remaja Rosadakarya, 2008.
- Shihab, Muhammad Quraish. *Wawasan al-Qur'an*. Penerbit: Mizan. Bandung. 1996 cet. II
- Schramm, Wilbur Men, *Messages and Media: A Look at Human Communication*, New York –London Harper & Row Publishers, 1973.
- Shoelhi, Muhammad, *Komunikasi Internasional Persepektif Jurnalistik*, Bandung: Simbiosis Rekatam Media, 2009.
- S. Nasution, *Metode Resarch*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Suharto, Edi. *Isu-Isu Tematik Pembangunan Sosial: Konsepsi dan Strtategi*. Jakarta: Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial, 2004.
- Sulaiman, Ismail & Saharani, *pengantar Ilmu Komunikasi*, Medan: Perdana Mulya Sarana, 2011.
- Efendi, Onong Uchajana, *Hubungan Insani*, Bandung: Remajadja Karya, 1988.
- , *Ilmu, Teori, Filsafat Komunikasi*. Bandung: Aditya Bakti, 2004.
- , *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- , *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Cet.- 23 Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Ujang Saefullah, *kapita Selekt Komunikasi Pendekatan Agamadan Budaya*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.

Undang-undang Nomor 18 tahun 2008. *Tentang Pengelolaan Sampah*.

Wok, Saodah, Narimah Ismail, Mohd. Yusof Hussain, *Teori-teori Komunikasi*, Kuala Lumpur: Cergas M SDN. BHD, 2004.

Lampiran II

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Drs. Efendi Agus M. Si.
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, Binjai 1 Februari 1959
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan Terakhir : S-2 (Strata 2)
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Dosen Tetap UMSU Medan
 Suku Bangsa : Minang/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Garu III No. 175. B Medan
 No. Hp. : 085275514169

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Direktur Pengelola Bank Sampah Mutiara
 Hari/Tanggal : Minggu 22 Maret 2015
 Pukul : 22.00. Wib
 Wawancara ke : 1(Satu)
 Kode Informan : EFA
 Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 EFA : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk
 EFA : Ya Silahkan ada apa itu ?
 Pen : Ini saya mau berbincang-bincang dengan Bapak tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ?
 EFA : Ya sebenarnya strategi komunikasi kita dalam melaksanakan kebersihan dan kesehatan dilingkungan sebenarnya sejalan

dengan program Bank Sampah kita yaitu ada tiga, pertama program kebersihan, program kesehatan dan program peningkatan ekonomi. Ha kita menjalankan startegi ini tentunya tidak sendiri tapi kita bersama dengan pegawai kita di Bank Sampah Mutiara Medan dan juga masyarakat dan bahkan tokoh-tokoh masyarakat kelurahan, dan Bapak camat ikut bersama-sama kita.

Pen : Baik Pak, Apakah Bapak selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EFA : O.. itu jelas kerna tujuan Bank Sampah kita itu harus dibuat dan pegawai kita kita harus bisa mengetahui, ha sehingga apa yang kita lakukan dalam kegiatan tentunta tidak lari dari tujuan yang kita buat.

Pen : Selanjutnya, Apakah Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

EFA : O.. itu jelas sebagai pimpinan tidak sendiri saja kerna gagasan kita bisa saja megajak staf kita dan bukan staf saja ya bersama masyarakat juga gagasan bagaimana supaya bisa menwujutkan daerah kita ini bersih, indah dan sehat.

Pen : Sejauh mana Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

EFA : Sebenarnya untuk melakukan ativitas kebersihan dan kesehatan itu ya yang ada di wilayah kia itu ya sebenarnya kita berkerja bersama-sama la kepala lingkungan,kepala lurah, dan bahkan dalm kegiatan gotong royong kita melibatkan para siswa kalau didaerah kita ini yang paling dekat ya SMA 14 di Gang darmo itu.

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Bapak Selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

EFA : O... tentunya pendekatan kita, kita lakukan pertama kita melakukan sosialisasi progaram Bank sampah, sosialisasi ini kita lakukan secara berkala bisa juga dalam waktu sebulan atau

satu kali seminggu, nah sosialisasi ini kita melakukan kita datang kerumah kita berikan informasi tentang Bank sampah, ada juga kita datang kesekolah dan bisa juga kita berkerja sama dengan lurah sudah pernah juga kita melakukan sosialisasi kebersihan dan kesehatan termasuk program Bank Sampah ini dan kemaren kita melakukn sosialisasi juga mengenai program Bank Sampah yang kaitannya dengan kebersiha juga itu sekitar tanggal 18 Maret 2015 hari rabu.

Pen : Bahasa apa yang Bapak gunakan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

EFA : Ya bahasanya bahasa yang efektif lah , bagaimana program yang kita sampaikan melalui sosialisasi ya kita mengaja masyarakat untuk supaya bisa ikut berpartisipasi sebagai nasabah kita di Bank Sampah ini ada berbentuk liplet semacam selebaran. Selebaran itu ada tatacara yang harus dilakukan oleh nasabah dan termasuk juga cara-cara keluarga memilah sampah samapai kepada mereka mengantarkan sampah dengan pedoman dari daftar harga itu, pada liplet kita.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang Bapak sampaikan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EFA : Pesan yang kita sampaikan bisa secara langsung kepada nasabah bisa juga pesan itu melalui Hp sedangkan bagi masyarakat luas kita sudah membuat email Bank Sampah Mutiara dan Gmail blogspot Bank Sampah Mutiara Medan jadi nasabah kita bisa mendapatkan informasi dari AITI bisa juga mendapatkan informasi melalui HP dan bisa kita langsung kerna kita punya pegawai yang bisa langsung kerumah-rumah masyarakat sebagai nasabah dari Bank Sampah Mutiara

Pen : Media apa saja yang Bapak gunakan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

EFA : Media yang kita gunakan yaitu media elektronik seperti misal nya HP pernah juga kita masuk dalam acara televisi kita diliput untuk menjelaskan tentang program-program Bank Sampah dan radio ada juga kita di ajak untuk talkshow mengenai program Bank Sampah bersama dengan kepala dinas kebersihan kota medan. begitu juga media surat menyurat kita lakukan sebagaimana biasa sebuah organisasi atau kantor

brosur, spanduk dan mengajak masyarakat supaya mau menjadi nasabah di Bank Sampah kita.

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang Bapak gunakan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EFA : Untuk msyarakat di sekitar itu memang belum lagi semua respon masyarakat itu bisa menjadi anggota atau nasabah di Bank Sampah ini ada msalah perilaku merobah kebiasaan itu kadang-kadang memang agak sulit seperti mereka tidak mengerti bagaimana sebenarnya pradikma pengolahan sampah yang baik mereka selama ini sampah mereka buang begitu saja ke parit, ke sungai dan bahkan masyarakat ada yang membakar sampah padahal kita sudah menyampaikan bahwa sampah itu harus di kelola dengan baik mulai dari rumah di pilah dan bagian sampah yang organic itu dijadikan kompos sedangkan bagian sampah yang anorganik itu dijadikan daur ulang nahh di Bank Sampah kita sampah anorganik ini bisa kita jadikan kreativitas yang bernilai ekonomis nah tentunya ini akan membantu masyarakat.

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang Bapak pilih selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

EFA : Ya.....kita ada membuat liflet spanduk-spanduk kecil cuma blakangan ini sudah habis ini rencana kita membuat liflet lagi nah kemudian brosur-brosur kita tetap kita gunakan untuk kita sampaikan kepada masyarakat supaya mereka dapat menjadi nasabah kita termasuk juga biaya rutin kita membuat surat dari Bank Sampah kepada lembaga-lembaga social seperti misalnya organisasi keagamaan, TK mulai dari PAUD TK muhammadiyah SD terus bekerja sama dengan sekolah-sekolah SMP dan SMA di daerah sekitar kelurahan Binjai ini.

Pen : Apa saja hambatan- hambatan komunikasi yang Bapak hadapi selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

EFA : yaa...sebenarnya ada juga masyarakat yang salah persepsi tentang Bank Sampah kita pernah ada warga masyarakat menghubungi kita supaya sampahnya di ambil dirumahnya

setelah kita cek rupanya mereka salah informasi padahal yang mereka maksudkan bukan kita dari Bank Sampah tapi petugas yang mengangkat sampah secara rutin di rumah nya maka kita sampaikan bahwa sampah yang ibu antarkan sudah dipilah dari rumah ibu diantarkan ke Bank Sampah akan memberikan uang kepada ibu nya, katanya gak usah kami dikasih uang ambil saja sampah nya maka ini salah satu kendala kita bahwa mereka belum paham betul tentang Bank Sampah.

Pen : Bagaimana cara Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

EFA : Ha...bagi masyarakat yang mempunyai pandangan yang salah tentang program kita ya kita terus saja melakukan sosialisasi menyampaikan program kebersihan lingkungan ini walaupun orang tuanya belum lagi bisa merubah paradigma tentang pembuangan sampah dan kita harapkan anak nya kelak akan bisa nanti mendukung program kita ini kerna kita sudah melakukan kerja sama dengan pak lurah, pak kepling dan pak camat supaya program kita ini bisa di terima masyarakat.

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

EFA : Ya.. tentunya kesalah pahaman tersebut kita telusuri dengan kalau bisa persoalan nya kita selesaikan secara baik-baik misal nya dari orang yang tidak memahami tentang pengolahan sampah atau program dari Bank Sampah ini tentunya kita mengadakan pendekatan lagi kepada masyarakat supaya mereka benar-benar paham betul program yang kita sampaikan ini kerna program kita ini akan sangat berguna bagi keluarganya misal nya terhindar dari penyakit kerna lingkungan rumah nya akan sehat sampah yang menimbulkan penyakit.

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

EFA : Ya...solusinya barangkali kerna program Bank Sampah ini adalah program nasional dan bukan pribadi kita program nya

maka sudah seharusnya lah kita ini missal nya pak camat harus bisa menginstruksikan pada lurah, kepling nya mereka ini dulu yang sebagai contoh dari pengolahan sampah yang baik sehingga nanti warga masyarakat bisa mengikuti satu per satu akhirnya secara keseluruhan masyarakat di kelurahan binjai ini khusus nya pada umum nya bisa mengikuti program Bank Sampah kita.....selanjutnya tokoh-tokoh masyarakat sebenarnya bisa juga memberikan kontribusi ya di dalam peningkatan kesehatan masyarakat di kelurahan binjai, kesehatan ini penting kalau kita sakit nah inikan menjadi masalah nah jadi program Bank Sampah ini salah satunya adalah kesehatan.

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam?

EFA : ya sebenarnya kalau kita melihat komunikasi kita kepada nasabah masyarakat yang lain ya pada umum nya mereka menanggapi dengan baik tidak menunjukkan perlawanan gitu, Cuma masalah nya merubah tingkah laku ini pengolahan sampah yang baik ini barangkali yang belum lagi menunjukkan ekspresi yang kita inginkan ya sekedar basa basi saja apakah ibu mau menjadi nasabah kita ya tunggu dulu lah katanya kami pelajari dulu ada yang memang betul-betul di pelajari dia ikut menjadi nasabah tapi ada juga yang dia pelajari sampai sekarang dia tidak menjadi nasabah.

Pen : Apakah Bapak selaku pengelola ada menggunakan Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?

EFA : ya sebenarnya kita berkomunikasi tentunya harus bisa ada feedback itu harus ada gitu jadi bahasa komunikasi kita yang efektif lah seperti misalnya kita menyampaikan tentang Bank Sampah misalnya melalui kelompok dari ibu-ibu perwiritan dari kelurahan binjai lingkungan 18 contoh nya pada acara perwiritan mereka kita di undang untuk menyampaikan informasi tentang Bank Sampah nah kita karna sudah terbiasa menjadi ustad jadi kita sampaikan lah bahwasannya program Bank Sampah itu sebenarnya adalah kehendak dari ajaran agama juga karna agama kita mengatakan bahwa kebersihan itu

adalah sebagian dari iman kemudian ada juga didalam Alquran menghadist kan kita itu harus bersih indah dan sehat nah jadi kalok misalnya anggota masyarakat melaksanakan ajaran agamanya yaitu bersih dan sehat nah secara otomatis mereka juga bisa memahami betul program dari Bank Sampah kita ini nah jadi dalam perwiritan di dalam acara arisan-arisan sekolah TK, SD, kita mengajarkan tentang kebersihan dikaitkan dengan agama nah sehingga program Bank Sampah kita ini bisa dipahami oleh masyarakat khususnya yang beragama Islam.

- Pen : Apakah Bapak selaku pengelola ada menggunakan Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- EFA : ya dalam menyampaikan pesan kita dengan cara yang hormat kalau perlu kita wasawirhum biamri bermusawarah kita didalam menentukan sesuatu jadi kita tidak memaksakan masyarakat tapi kita ajak berkerja sama.
- Pen : Apakah Bapak selaku pengelola ada menggunakan Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- EFA : Ya didalam menjanjikan yang muluk-muluk yang pasti saja misalnya program bank ssampah kita ada bidang pendidikan, bidang kesehatan, dan ada bidang ekonomi. Nah kalau misalnya tiga program ini yang kita lakukan kalau misalnya ini adalah tidak menunjukkan tentunya tidak baik tapi nyatanya setelah berdirinya Bank sampah ini alhamdulillah nak-anak bisa memanfaatkan bank sampah ini tempat pembelajaran nah dengan adanya bank sampah ini sedikit demi sedikit masyarakat yang tadinya tidak paham tentang pengelohan sampah ada sampah yang dibuang keparit, da yang dibakar nah ini sudah berkurang nah bahkan ada masyarakat dann nasabah kita yzitu dari sampah yang mereka setorkan itu bisa didaurb ulang untuk kereasi kalau dibank sampah kita ini ada prodak-prodak kita misalnya dari sampah maknan anak-anak ciki-ciki thu kita buat dalam bentuk kreativitas macam-macam ada buat gelang gantungan kunci dan bahkan ada tas yang digunakan mahasiswa dan seminar.

Pen : Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap ke dalam jiwa ?

EFA : Ya sebenarnya, perkataan program kita ini yang kita sampaikan adalah program nasional dan termasuk juga ajaran agama kita menganjurkan supaya kita hidup bersih *annajofatul minal iman* kebersihan itu adalah sebagian dari iman jadi kalau ajaran agama kita sampaikan tentunya konsekuensinya kalau mereka melaksanakan tentunya manfaat yang mereka dapatkan tapi kalau mereka tidak melaksanakan apa yang kita sampaikan ya mudaradnya lah yang akan mereka terima.

Pen : Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?

EFA : Yaa...sebenarnya kita sebagai pimpinan itu mempunyai apa namanya cara-cara untuk menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat supaya program Bank Sampah kita ini bisa mereka terima tentunya kita harus menyampainya dengan lemah lembut seperti ibu-ibu kepada anak-anak mungkin kita menyampainya itu jangan dengan emosional kalau bisa kita sambil bernyanyi sambil bergembira kita menyanyikan program pengolahan sampah yang baik ini sehingga mereka bisa menerima program ini dengan senang jadi tidak ada unsure pemaksaan mereka ikut berpartisipasi dalam program Bank Sampah ini.

Pen : Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ?

EFA : Ya sebenarnya kalau kita menyampaikan sesuatu itu yaa harus yang benar lah jangan yang tidak benar misalnya program yang kita lakukan itu mesti kita realisasikan ya contohnya kita mensosialisasikan program Bank Sampah ini kepada masyarakat soalnya kanada mekanismenya lalu kita melakukan pendekatan kepada masyarakat apakah bapak/ibu mau/bersedia menjadi kader Bank Sampah kita kalau bapak/ibu bersedia nanti ibu kami undang dalam bentuk pelatihan nah karna kita bicaranya benar Alhamdulillah apa yang kita rencanakan itu mereka bersedia dan pada hari hal nya mereka hadir nahh jadi terlaksanalah acara itu tapi ada juga dari warga masyarakat itu yang kebetulan pada hari hal itu tidak hadir tapi kalau dilihat dari presentasi kehadiran dalam acara itu ya sekitar 90% sudah hadir semua sekitar 10% yang tidak hadir.

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

EFA : Iya terima kasih kembali.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Ulfa Chairani Harahap. S.PD
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 31 Mei 1988
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorar pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Garu III No. 175. B Medan
 No. Hp. : 085275514169

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 1(Satu)
 Kode Informan : UCH

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 UCH : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk Ibu ?
 UCH : Ya, silahkan apa yang dapat sya bantu.
 Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ?
 UCH : Ya, silahkan
 Pen : Baik Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan?

- EFA : Iya, kalau menurut saya ya pastinya pengelola bank Sampah melibatkan staf kerna stafkan itu yang berkerja yang ditempatkan di Bank Sampah Mutira seperti ada kegiatan sosialisasi, pameran, pelatihan jadi pastinya tentu melibatkan staf lebih diutamakan.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- UCH : Ya tidak banyak nya sih mau Bapak itu menerima ya seperti ada dari masyarakat itu kan dari staf nasabah-nasabah gitu ada yang mintak usul ke kita ada juga yang meminta ke staf nya kami informasikan kepada pak Efendi selaku pengelola Bank Sampah gimana gitu...ya boleh terserah malahan dia juga melibatkan bagaimana caranya kalian ya maksud nya ide-ide kalian (staf) lah yang lebih di utamakan.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- UCH : Salah satunya ini kegiatan sosialisasi ini itu lah utama kita berkunjung kepada warga-warga khususnya di sekitar Bank Sampah Mutiara ini Jln.Pelajar seperti yang tertera di brosur kita setidaknya ya masyarakat pun mau juga ikut serta ha itulah dia jadi kita bilang oh mau juga gitu dalam rangka kebersihan kita ini.
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- UCH : Oh sebelumnya Ya pasti ada dia melakukan pendekatan itu tolak ukur pertama lah gitu kan inilah sebagai salah satu utama pendekatan kepada nasabah baru kemudian di alihkan kepada kami ha jadi yang pertama kali pengelolah dulu baru kami lah staf-staf nya untuk personal nya iya dan kelompok juga ada dari perwiritan juga dari sosialisasi serta buat acara ya kek apalah gitu kerajinan tangan gitu, oh kita juga ada ke sekolah-sekolah khusus nya, kalau ke sekolah-sekolah kalau kita pelatihan dari awal gitu kan kita lah staf-staf nya, kita di ajak ke warga-warga untuk ke sekolah kita terjun langsung tanpa di

wakili, tanpa di ajak sama pengelola nya karna kita kan sudah ditugaskan, seperti di jalan pelajar ini ya SMA 5 sebelum nya kita informasikan dulu kepada PKS mintak izin dulu untuk sosialisasi ke siswa siswi kasih jadwal kapan kita bisa mulai bersosialisasi kemudian kita lakukan kegiatan tersebut dan kita sosialisasikan lagi bagaimana sistem kerja kita kemudian mereka setuju itulah mereka ikut serta.

- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?
- UCH : Bahasa....? Yaa...Kalau dalam bahasa sih seperti mengajak lah gitu ya...mau berpartisipasi agar sekitar sini lah khusus nya ya bisa sampah nya itu sedikit gitu seperti sampah rumah tangga.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- UCH : Ya melalui simbol-simbol kebersihan seperti tong sampah
- Pen : Media apa saja yang digunkan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- UCH : Kalau media yang kita gunakan saperti alat yang di seminar besar gitu kita menggunakan layar invocus, kemudian ya kalau di tempat sederhana gitu kita menggunakan michrophon aja.
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- UCH : Pasti adalah sedikit nya komunikasi langsung lah gitu kalau memang ada masyarakat yang tidak paham dengan langsung datang ke Bank Sampah Mutiara Medan.
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- UCH :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- UCH : Kalau hambatan ya kita kan menyampaikan informasi untuk mengajak gitu yang disampaikan oleh pengelola sebagian kecil sebagian lah sebagian besar ada juga yang mau ada juga yang

tidak mau mungkin dari situlah hambatan nya dalam komunikasi namun pada saat ini masih berjalan dengan baik tanpa ada hambatan apa-apa.

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

UCH : Kalau kita melihat dari missal disini mereka tidak mau ikut berpartisipasi kita ambil yang satunya lagi gitu kita tidak terpaud sama satu itu aja satu bentuk itu aja gitu ya kita disitu dapat hambatan lalu kita cari biar bisa menerima kita gitu kan, seterusnya tahun lalu ada bapak itu membuat muasabah namanya dia itu sekaligus perkenalan Bank Sampah Mutiara disitu jugalah mensosialisasikan/ menginformasikan apa itu Bank Sampah disitu lah perkumpulan nya.

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi

UCH : Kalau kesalahan ya pastilah punya contoh nya di sekitar sini ada yang tidak mengetahui Bank Sampah itu apa ada juga yang tidak tau gitu karna tidak memiliki kesamaan.

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

UCH : Kalau solusi nya sih dia menyarankan ya harus lebih-lebih giat lagi lah gitu untuk kegiatan ini maksud nya jangan berhenti disitu aja gitu.

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

Pen : Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?

UCH : Iya ada

Pen : Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?

UCH : Iya ada..

- Pen : Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- UCH : Iya pastinya ada mengenai sasaran, jadi supaya para pendengar nya audience nya itu tidak kecewa ya pastinya adalah gitu missal nya bapak itu menerangkan sesuatu ada yang kurang paham pasti dia bertanya seperti itu di Tanya nya lagi gitu
- Pen : Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- UCH : Ya pastinya ada
- Pen : Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- UCH : Ada juga, kalau Bapak itu memang kalau dari karakter nya sifat nya memang kalau mau ngomong gitu tutur kata nya lembut kepada masyarakat.
- Pen : Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi
- UCH : Kalau pengelola iya kita kalau menyampaikan masalah kita gitu ya kita berbicara seadanya gitu apa yang ada disini tidak berlebih-lebihan tidak menambah-nambahi.
- Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?
- UCH : Ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Efrida Yanti Siregar
 Tempat/Tgl. Lahir : Tapsel 18 April 1986
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : SMK
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Dinas Kebersihan Kota Medan (Honorar)
 Suku Bangsa : Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Tuba II Gang Tapsel No. 07 Medan Denai
 No. Hp. : 0853 7397 0330

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.30. Wib
 Wawancara ke : 2 (Dua)
 Kode Informan : EYS

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

EYS : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

EYS : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

EYS : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana

sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EYS : Iya, diimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuanya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

EYS : Ya tentu saja mau kerna kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

EYS : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

EYS : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

- EYS : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- EYS : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.
- Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- EYS :
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- EYS : Ia kalau respon ada dapat dari
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- EYS :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- EYS : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiatan seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- EYS :
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- EYS :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

- EYS : Secara terus menerus melakukan sosialisasi.
- Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
 - b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
 - c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
 - d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
 - e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
 - f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seadanya tidak menambah-nambahi
- EYS : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai karena agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik karena ada yang kurang paham maka pengelola bertanya kembali dibagian mana yang tidak paham maka dijelaskan kembali sampai benar-benar paham.
- Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?
- EYS : Ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Anori Fauzi Siregar
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, Medan, 07 Mein 1995
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honoror pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Mandailing/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : Banda Asri Blok B-2 No-3 Tg Morawa
 No. Hp. : 0852361544958

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 4 (empat)
 Kode Informan : AFS

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

AFS : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Boleh Saya Masuk.

AFS : Ya, boleh Silahkan masuk.

Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

AFS : Yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau menyampaikan brosur yang sudah disiapkan oleh staf-stafnya.

- Pen : Baik pak Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- EYS : Iya, pastinya melibatkan staf kerna staf juga ikut membantu untuk meningkatkan kualitas di Bank Sampah Mutiara Medan ini
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- AFS : Ya selagi ide itu baik dan memang benar maka bisa diterima oleh pengelola Bank Sampah Mutiara tentu saja mau kernakan kita yang menjalankannya disini kita (staf) yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- AFS : Yaitu dengan mendatangi masyarakat-masyarakat yang ada di sini dan menyakan keluhan yang ada di lingkungan ini dan untuk mengajak masyarakat berkerja sama dalam meningkatkan kebersihan kota medan.
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- AFS : yaitu dengan mengadakan sosialisasi Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong- royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?
- AFS : Bahasa Indonesia yang baik dan tepat.

- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- AFS : Pesan dengan brosur, bicara lisan langsung, surat menyurat website (Bank sampah Mutiara)
- Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- AFS : Mengadakan perkumpulan gitu
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- AFS : Ia kalau respon ada.
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- EYS : Mungkin kepedulian masyarakat terhadap sampah itu kurang efektif, kurang bisa berkerja sama. Sebagian masyarakat tidak semuanya.
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- EYS : Yaitu dengan mengumpulkan masyarakatnya untuk menjelaskan kegunaan Bank Sampah ini biar masyarakat bisa menerima Bank Sampah ini.
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- AFS : Kalau untuk saat ini belum ada.
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?
- AFS : Secara terus menerus melakukan sosialisasi
- Pen : Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- AFS : Ya tentu harus ada la.

Pen : Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?

AFS : kerna memang Bank Sampah Mutiara

- a. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- b. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- c. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- d. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- e. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

AFS : Iya dipakai semua, kerna memang Bank Sampah Mutiara mengikuti prinsip-prinsip Islam kerna biar masyarakat juga mengerti memahami dari perkataan kita itu. Terus kita juga harus berbicara dengan *Qaulan Layyina* berbicara dengan lemah lembut kepada masyarakat agar masyarakat memahami perkataan kita. Selanjutnya pengelola juga berbicara dengan *Qaulan Sadida* atau berbicara dengan benar kerna kebenaran itu memang harus disampaikan.

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

AFS : Ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Cindy Anzola Daulay
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 6 Desember 1988
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : Diploma III
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorar pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Mandeling/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL.Prof. HM Yamin, SH. Gang Pinang No. 9
 No. Hp. : 087766006004

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Jum'at, 20 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 1(Satu)
 Kode Informan : CAD

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 CAD : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk.
 CAD : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

CAD : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana

sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- CAD : Iya, dimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutiara (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- CAD : Ya tentu saja mau karena kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- CAD : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- CAD : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong-royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

- CAD : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- CAD : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.
- Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- CAD :
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- CAD : Ia kalau respon ada dapat dari
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- CAD :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- CAD : Sepertinya hambatannya masih didana karena mengadakan kegiata seperti dana pribadi kalau hambatan belum ada karena bermanfaat rasanya.
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- CAD :
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- CAD :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

- CAD : Secara terus menerus melakukan sosialisasi
- Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
 - b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
 - c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
 - d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
 - e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
 - f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi
- CAD : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik.
- Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?
- CAD : Ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Nurul Hidayah Siregar
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 21 Januari 1989
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorar pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Batak/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Denai Jermal 10
 No. Hp : 085270566911

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 7 (Tujuh)
 Kode Informan : NHS

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

NHS : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

NHS : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

NHS : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti

barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- NHS : Iya, diamana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- NHS : Ya tentu saja mau kerna kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- NHS : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- NHS : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

- NHS : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- NHS : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.
- Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- NHS :
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- NHS : Ia kalau respon ada dapat dari
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- NHS :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- NHS : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- NHS :
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- NHS :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

NHS : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

NHS : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

NHS : ya, sama-sama

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Wina Arika Efendi

Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 30-Januari 1990
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorer pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Padang/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Pelajar imur Gang Kasih No 11A Medan
 No. Hp. : 085761760490

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Bendahara Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 1 (satu)
 Kode Informan : WAE

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 WAE : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk.
 WAE : Bisa Silahkan.
 Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?
 WAE : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada kemasyarakat baik Kesekolah-sekolah.
 Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

- WAE : Pastinya melibatkan, pengelola selalu melibatkan stafnya dalam situasi dan kondisi apapun baik dalam mentukan tujuan komunikasi Bank Sampah Mutiara maupun yang lainnya.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- WAE : Ya...pada umumnya Pengelola Bank Sampah Mutiara selalu terbuka untuk menerima ide-ide, saran dan informasi dari kami selaku stafnya disini.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- WAE :
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- EYS : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?
- WAE : Bahasa Indonesia yang baik dan benar yang dapat dipahami dan dimegerti oleh para nasabah.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- WAE : Selama ini pesan yang pengelola sampaikan kepada masyarakat dalam bentuk pesan secara lisan maupun tulisan.
- Pen : Media apa saja yang digunkan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- WAE : Media promosi, misalnya dengan brosur, spanduk maupun leaflef (daftar harga sampah).

- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- WAE : Respon masyarakat ada yang menyambutnya dengan antusias dan ada pula yang merespon biasa saja.
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- WAE : Kriteria media yang biasa membuat masyarakat menjadi lebih tahu mengenai Bank Sampah Mutiara sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dengan baik.
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- WAE : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiatan seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- WAE :
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- WAE :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?
- WAE : Secara terus menerus melakukan sosialisasi
- Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- WAE : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola
- Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

WAE : Ya, sama-sama

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Nurasih Lubis
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 4 Oktober 1989
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorer pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Mandailing/Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Bersama Gang Sepakat no 9
 No. Hp. : 081260752615

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Staf Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 9 (Sembilan)
 Kode Informan : NSL

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

NSL : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

NSL : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di

kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

- NSL : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.
- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- NSL : Iya, dimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- NSL : Ya tentu saja mau karena kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- NSL : Ya mau ikut juga sosialisasi masyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- NSL : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong

terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

EYS : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

NSL : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.

Pen : Media apa saja yang digunkan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

NSL :

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah

NSL : ia kalau respon ada dapat dari

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

NSL :

Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

NSL : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

NSL :

- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- NSL :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi?
- NSL : Secara terus menerus melakukan sosialisasi
- Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- NSL : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola
- Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?
- NSL : ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

- Nama : Kasruddin Hasibuan S.Sos.
- Tempat/Tgl. Lahir : Gunung Barigin, 2 November 1960

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Lurah
 Suku Bangsa : Mandailing
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Jermal 15 Ujung Keramat Indah

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Lurah di Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai
 Hari/Tanggal : Jum'at 27 Maret 2015
 Pukul : 14 00-14-30. Wib
 Wawancara ke : Satu (1)
 Kode Informan : KDH

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

KDH : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

KDH : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Bapak tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

KDH :

Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- KDH : kalau itu ya selalu minta dia suatu pendapat gitu sama kita , tapi kita teliti juga saran-saran sebagaimana kita bertukar pendapat , saling memberi pendaat sebagaimana cumin sampai disitu aja yaa berkorordinasi juga, minta pendapat ke kelurahan
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- KDH : Saran-saran nya seperti, sebenarnya kalok kita saran itu tidak begitu banyak Cuma kalau dia selalu minta ada sesuatu dia yang minta bantuan dari kita misalnya membuat suatu sosialisali kepada masyarakat tentang bagaimana keberadaan Bank sampah kita, mungkin apa bila ada kegiatan bisa kita sebutkan juga lah kepada masyarakat itu supaya ikut serta dalam Bank Sampah kita, kami juga mempunyai tempat namun kalau dalam hal ini saya rasa namun belum pernah mengundang masyarakat khusus untuk melakukan sosialisasi kita karna mungkin kan dia juga tidak ada dana seharusnya dia minta dana itu kalau menurut saya minta dana itu ada di adakan dana untuk sosialisasi dari dinas kita kan tidak ada dana anggarannya.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- KDH : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- KDH : Dia (pengelola) sering membuat brosur tentang Bank Sampah dan kita sering menyarankan agar dibuat acara ke agama'an dalam menyampaikan program Bank Sampah itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

- KDH : Kalau dia hanya ingin mengingatkan dan menghimbau masyarakat supaya ikut dengan program Bank Sampah. Bahasa secara khusus agar masyarakat juga ikut dengan program Bank Sampah memilah-milah sampah yang organik dan sampah-sampah yang masih bisa di dimanfaatkan itulah bahasa yang sering disampaikan oleh pengelola yang saya dengar.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- KDH : Ya...dalam bentuk lisan dan brosur seperti yang saya katakan tadi seperti himbuan hallo-hallo kepada masyarakat supaya menabungkan sampahnya ke Bank Sampah Mutiara.
- Pen : :Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- KDH : Kalau dia selain daripada pertemuan social kegiatan social dengan brosur selain itu saya juga tidak tahu tapi kalau ada kegiatan pameran dia selalu ikut tampil produk nya ingin ditampilkan di setiap ada kegiatan pameran termasuk di provinsi seperti di USU juga pernah.dan itu termasuk promosi besar kan maka dia ikut tampil di dalam nya.
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- KDH : Sebenarnya secara umum masyarakat senang adanya Bank sampah Mutiara ini namun ke ikut sertaan masyarakat untuk aktif belum ada kemauan masyarakat
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- KDH : Kalau hambatan, karna kan Bank Sampah Mutiara Medan ini dibawah naungan Dinas kebersihan kota MEDAN dan bukan di bawah naungan kelurahan, jadi kita lihat orang yang dari Dinas Kebersihan yang dominan karna memang dibawah pengelolaan Dinas Kebersihan setau saya tempatnya aja di kelurahan kita tapi bukan dibawah naungan kita jadi anggaran nya ada disana seharusnya pengelola meminta anggaran ke Dinas Kebersihan untuk melakukan sosialisasi kan Bank Sampah ini kepada masyarakat.

- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- KDH : Manfaat dari Bank Sampah ini masyarakat belum memahami artinya orang kita inikan misalnya lah disuruh lah dia memilah sampah organik dan sampah anorganik seperti plastic dan botol-botol aqua jadi apabila di antarkan nya botol aqua itu diakan tidak langsung dikasih uang kerna kan system nya menabung jadikan maunya masyarakat itu begitu dikumpul nya langsung dapat duit mau instan aja itu yang pertama yang kedua malas nya masyarakat itu memilah-milah sampah ini jadi pekerjaan bagi mereka, setelah itu ketika dia mengantar setengah kilo dia malas bagus ditunggu nya mobil pengangkut sampah tempat pembuangan akhir.
- Pen : Pernah kah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- KDH : Saya rasa kalau saya lihat tidak pernah dia tetap positif dia bagus dan pengelola adalah seorang dosen juga di UMSU.

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

KDH : Kalau saran dari kelurahan mintalah anggaran ke Dinas Kebersihan kota Medan dibuat anggaran untuk membuat acara sosialisasi kepada masyarakat mengundang instansi terkait bisa memberikan pengertian pemahaman kepada masyarakat bagaimana manfaat nya Bank Sampah Mutiara.

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

KDH : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak pak informasi nya semoga bermanfaat bagi saya

KDH : ya, sama-sama semoga kamu sukses.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Risinahawati Hutasuhut
Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Karang 12 maret 1947
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : A 3 N Medan tahun 1966
Status : Janda ditinggal Mati
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswata
Suku Bangsa : Batak Tapsel
Agama : Islam
Alamat : JL. Pelajar Timur No. 242 A. Medan
No. Hp. : 082369412780

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Warga Masyarakat
Hari/Tanggal : Jum'at 27 maret 2015
Pukul : 09.30-10-00 Wib
Wawancara ke : 1 (satu)

Kode Informan : RHW

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

RHW : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

RHW : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

RHW : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada kemasyarakat baik Kesekolah-sekolah dan kemasyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

RHW : Iya, diamana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung degan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuanya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

RHW : Ya tentu saja mau kernakan kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing

staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

RHW : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakatan dan kesekolah-sekolah seperti itu .

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelora Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

RHW : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelora Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

RHW : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

RHW : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.

Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

RHW :

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

RHW : ia kalau respon ada dapat dari

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

RHW :

Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

RHW : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

RHW :

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

RHW :

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

RHW : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyuarakan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

RHW : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam

menyampaikan pesan juga harus baik. Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

RHW : ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Diana Khairani Nasution
 Tempat/Tgl. Lahir : 17 septembar 1988
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : Diploma 3 (D 3)
 Status : Lajang
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Babnk Sampah Mutiara
 Suku Bangsa : Mandailing
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Menteng 7 Gg Amal No. 5
 No. Hp. : 082161939866
TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA
 Informan : Humas Bank Sampah Mutiara
 Hari/Tanggal : 11 Maret 2015
 Pukul : 09.30-10-00 Wib
 Wawancara ke : 1 (satu)
 Kode Informan : DKN

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 DKN : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk.

- DKN : Bisa Silahkan.
- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf terutama humas dalam pengambilan keputusan ?
- DKN : Kalau dalam melakukan berbagai kegiatan kami selalu dilibatkan tetapi penentuan tjuan kegiatan Bapak itu cenderung tanpa
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- DKN : Ya tentu saja mau kernakan kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- DKN : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- DKN : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.
- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?
- DKN : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.

- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- RHW : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.
- Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- RHW :
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- RHW : Ia kalau respon ada dapat dari
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- RHW :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- RHW : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- RHW :
- Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?
- RHW :
- Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?
- RHW : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

- Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?
- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
 - b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
 - c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
 - d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
 - e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
 - f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

RHW : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

RHW : ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Yessi Gusmaida
 Tempat/Tgl. Lahir : Sei Mencirim 13 Agustus 1994
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : Diploma 3 (D 3)
 Status : Lajang
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Bank Sampah Mutiara
 Suku Bangsa : Jawa
 Agama : Islam
 Alamat : Jl Jati Pasar IV
 No. Hp. : 085358041762

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Anggota Bank Sampah Mutira
 Hari/Tanggal : 11 Maret 2015
 Pukul : 09.30-10-00 Wib
 Wawancara ke : 1 (satu)
 Kode Informan : YGD

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

YGD : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

YGD : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

- YGD : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada di kantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) di kantor ini.
- Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?
- YGD : Iya, dimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.
- Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?
- YGD : Ya tentu saja mau karena kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.
- Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?
- YGD : Ya mau ikut juga sosialisasi masyarakat dan kesekolah-sekolah seperti itu .
- Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?
- YGD : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak)

memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

- Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?
- YGD : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.
- Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?
- YGD : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.
- Pen : Media apa saja yang digunkan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?
- YGD :
- Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah
- YGD : ia kalau respon ada dapat dari
- Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?
- YGD :
- Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?
- YGD : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya
- Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?
- YGD :

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

RHW :

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

YGD : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyuarakan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

YGD : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?
 RHW : ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Risinahawati Hutasuhut
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Karang 12 maret 1947
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : A 3 N Medan tahun 1966
 Status : Janda ditinggal Mati
 Pekerjaan/Jabatan : Wiraswata
 Suku Bangsa : Batak Tapsel
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Pelajar Timur No. 242 A. Medan
 No. Hp. : 082369412780

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Warga Masyarakat
 Hari/Tanggal : Jum'at 27 maret 2015
 Pukul : 09.30-10-00 Wib
 Wawancara ke : 1 (satu)
 Kode Informan : RHW

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 RHW : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

RHW : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

RHW : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada kemasayarakat baik Kesekolah-sekolah dan kemasayarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

RHW : Iya, diamana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

RHW : Ya tentu saja mau kernakan kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

RHW : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakatan dan kesekolah-sekolah seperti itu .

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

RHW : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

RHW : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

RHW : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.

Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

RHW :

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

RHW : ia kalau respon ada dapat dari

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

RHW :

Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

RHW : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

RHW :

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

RHW :

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

RHW : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

RHW : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

RHW : ya, sama-sama.

Nama : Drs. Efendi Agus M. Si.
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, Binjai 1 Februari 1959
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pendidikan Terakhir : S-2 (Megister)
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Dosen UMSU Medan
 Suku Bangsa : Minang
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Garu III No. 175. B Medan
 No. Hp. : 085275514169

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Direktrur Pengelola Bank Sampah Mutiara Medan

Hari/Tanggal : Minggu 22 Maret 2015

Pukul : 22.00. Wib

Wawancara ke : 1(Satu)

Kode Informan : EFA

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

EFA : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk

EFA : Ya Silahkan ada apa itu ?

Pen : Ini saya mau berbincang-bincang dengan Bapak tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ?

EFA : Ya sebenarnya strategi komunikasi kita dalam melaksanakan kebersihan dan kesehatan di lingkungan sebenarnya sejalan dengan program Bank Sampah kita yaitu ada tiga, pertama program kebersihan, program kesehatan dan program peningkatan ekonomi. Ha kita menjalankan strategi ini tentunya tidak sendiri tapi kita bersama dengan pegawai kita di Bank Sampah Mutiara Medan dan juga masyarakat dan bahkan tokoh-tokoh masyarakat kelurahan, dan Bapak camat ikut bersama-sama kita.

Pen : Baik Pak, Apakah Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EFA : O.. itu jelas kerna tujuan Bank Sampah kita itu harus dibuat dan pegawai kita kita harus bisa mengetahui, ha sehingga apa yang kita lakukan dalam kegiatan tentunya tidak lari dari tujuan yang kita buat.

Pen : Selanjutnya, Apakah Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

EFA : O.. itu jelas sebagai pimpinan tidak sendiri saja kerna gagasan kita bisa saja megajak staf kita dan bukan staf saja ya bersama masyarakat juga gagasan bagaimana supaya bisa menwujutkan daerah kita ini bersih, indah dan sehat.

Pen : Se jauh mana Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

EFA : Sebenarnya untuk melakukan aktivitas kebersihan dan kesehatan itu ya yang ada di wilayah kia itu ya sebenarnya kita berkerja bersama-sama la kepala lingkungan, kepala lurah, dan bahkan dalm kegiatan gotong royong kita melibatkan para siswa kalau didaerah kita ini yang paling dekat ya SMA 14 di Gang darmo itu.

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Bapak selaku Pengelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

EFA : O... tentunya pendekatan kita, kita lakukan pertama kita melakukan sosialisasi program Bank sampah, sosialisasi ini kita lakukan secara berkala bisa juga dalam waktu sebulan atau satu kali seminggu, nah sosialisasi ini kita melakukan kita datang kerumah kita berikan informasi tentang Bank sampah, ada juga kita datang kesekolah dan bisa juga kita berkerja sama dengan lurah sudah pernah juga kita melakukan sosialisasi kebersihan dan kesehatan termasuk program Bank Sampah ini dan kemaren kita melakukan sosialisasi juga mengenai program Bank Sampah yang kaitannya dengan kebersihan juga itu sekitar tanggal 18 Maret 2015 hari rabu.

Pen : Bahasa apa yang Bapak gunakan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

EFA : ya bahasanya bahasa yang efektif lah , bagaimana program yang kita sampaikan melalui sosialisasi ya kita mengaja masyarakat untuk supaya bisa ikut berpartisipasi sebagai nasabah kita di Bank Sampah ini ada berbentuk liplet semacam selebaran. Selebaran itu ada tatacara yang harus dilakukan oleh nasabah dan termasuk juga cara-cara keluarga memilah sampah samapai kepada mereka mengantarkan sampah dengan pedoman dari daftar harga itu, pada liplet kita.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang Bapak sampaikan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EFA : pesan yang kita sampaikan bisa secara langsung kepada nasabah bisa juga pesan itu melalui Hp sedangkan bagi masyarakat luas kita sudah membuat email Bank Sampah Mutiara dan Gmail blogspot Bank Sampah Mutiara Medan jadi nasabah kita bisa mendapatkan informasi dari AITI bisa juga mendapatkan informasi melalui HP dan bisa kita langsung kerna kita punya pegawai yang bisa langsung kerumah-rumah masyarakat sebagai nasabah dari Bank Sampah Mutiara

Pen : Media apa saja yang Bapak gunkan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

EFA : media yang kita gunakan yaitu media elektronik seperti misalnya HP pernah juga kita masuk dalam acara televisi kita diliput untuk menjelaskan tentang program-program Bank Sampah dan radio ada juga kita di ajak untuk talkshow mengenai program Bank Sampah bersama dengan kepala dinas kebersihan kota medan. begitu juga media surat

menyurat kita lakukan sebagaimana biasa sebuah organisasi atau kantor brosur, spanduk dan mengajak masyarakat supaya mau menjadi nasabah di Bank Sampah kita.

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang Bapak gunakan selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EFA : untuk msyarakat di sekitar itu memang belum lagi semua respon masyarakat itu bisa menjadi anggota atau nasabah di Bank Sampah ini ada msalah perilaku merobah kebiasaan itu kadang-kadang memang agak sulit seperti mereka tidak mengerti bagaimana sebenarnya pradikma pengolahan sampah yang baik mereka selama ini sampah mereka buang begitu saja ke parit, ke sungai dan bahkan masyarakat ada yang membakar sampah padahal kita sudah menyampaikan bahwa sampah itu harus di kelola dengan baik mulai dari rumah di pilah dan bagian sampah yang organic itu dijadikan kompos sedangkan bagian sampah yang anorganik itu dijadikan daur ulang nahh di Bank Sampah kita sampah anorganik ini bisa kita jadikan kreativitas yang bernilai ekonomis nah tentunya ini akan membantu masyarakat.

Pen :Kriteria media yang bagaimana yang Bapak pilih selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

EFA : yaa.....kita ada membuat liflet spanduk-spanduk kecil Cuma blakangan ini sudah habis ini rencana kita membuat liflet lagi nah kemudian brosur-brosur kita tetap kita gunakan untuk kita sampaikan kepada masyarakat supaya mereka dapat menjadi nasabah kita termasuk juga biaya rutin kita membuat surat dari Bank Sampah kepada lembaga-lembaga social seperti misalnya organisasi keagamaan, TK mulai dari PAUD TK muhammadiyah SD terus bekerja sama dengan sekolah-sekolah SMP dan SMA di daerah sekitar kelurahan Binjai ini.

Pen : Apa saja hambatan- hambatan komunikasi yang Bapak hadapi selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

EFA : yaa...sebenarnya ada juga masyarakat yang salah persepsi tentang Bank Sampah kita pernah ada warga masyarakat menghubungi kita supaya sampah nya di ambil dirumah nya setelah kita cek rupanya mereka salah informasi padahal yang mereka maksudkan bukan kita dari Bank Sampah tapi petugas yang mengangkat sampah scara rutin dirumah nya maka kita sampaikan bahwa sampah yang ibuk antarkan sudah dipilah dari rumah ibu diantarkan ke Bank Sampah akan

memberikan uang kepada ibu nya, katanya gak usah kami dikasih uang ambil saja sampah nya maka ini salah satu kendala kita bahwa mereka belum paham betul tentang Bank Sampah.

Pen : Bagaimana cara Bapak selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

EFA : ha...bagi masyarakat yang mempunyai pandangan yang salah tentang program kita ya kita terus saja melakukan sosialisasi menyampaikan program kebersihan lingkungan ini walaupun orang tuanya belum lagi bisa merubah paradikma tentang pembuangan sampah dan kita harapkan anak nya kelak akan bisa nanti mendukung program kita ini kerna kita sudah melakukan kerja sama dengan pak lurah, pak kepling dan pak camat supaya program kita ini bisa di terima masyarakat.

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Bapak selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

EFA : ya.. tentunya kesalah pahaman tersebut kita telusuri dengan kalau bisa persoalan nya kita selesaikan secara baik-baik missal nya dari orang yang tidak memahami tentang pengolahan sampah atau program dari Bank Sampah ini tentunya kita mengadakan pendekatan lagi kepada masyarakat supaya mereka benar-benar paham betul program yang kita sampaikan ini kerna program kita ini akan sangat berguna bagi keluarganya missal nya terhindar dari penyakit kerna lingkungan rumah nya akan sehat sampah yang menimbulkan penyakit.

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Bapak selaku Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

EFA : ya...solusinya barangkali kerna program Bank Sampah ini adalah program nasional dan bukan pribadi kita program nya maka sudah seharusnya lah kita ini missal nya pak camat harus bisa menginstruksikan pada lurah, kepling nya mereka ini dulu yang sebagai contoh dari pengolahan sampah yang baik sehingga nanti warga masyarakat bisa mengikuti satu per satu akhirnya secara keseluruhan masyarakat di kelurahan binjai ini khusus nya pada umum nya bisa mengikuti program Bank Sampah kita.....selanjutnya tokoh-tokoh masyarakat sebenarnya bisa juga memberikan kontribusi ya di dalam

peningkatan kesehatan masyarakat di kelurahan binjai, kesehatan ini penting kalau kita sakit nah inikan menjadi masalah nah jadi program Bank Sampah ini salah satunya adalah kesehatan.

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam?

EFA : ya sebenarnya kalau kita melihat komunikasi kita kepada nasabah masyarakat yang lain ya pada umumnya mereka menanggapi dengan baik tidak menunjukkan perlawanan gitu, Cuma masalahnya merubah tingkah laku ini pengolahan sampah yang baik ini barangkali yang belum lagi menunjukkan ekspresi yang kita inginkan ya sekedar basa basi saja apakah ibu mau menjadi nasabah kita ya tunggu dulu lah katanya kami pelajari dulu ada yang memang betul-betul di pelajari dia ikut menjadi nasabah tapi ada juga yang dia pelajari sampai sekarang dia tidak menjadi nasabah.

Pen : Apakah Bapak selaku pengelola ada menggunakan Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?

EFA : ya sebenarnya kita berkomunikasi tentunya harus bisa di apa namanya feedback itu harus ada gitu jadi bahasa komunikasi kita yang efektif lah seperti misalnya kita menyampaikan tentang Bank Sampah misalnya melalui kelompok dari ibu-ibu perwiritan dari kelurahan binjai lingkungan 18 contoh nya pada acara perwiritan mereka kita di undang untuk menyampaikan informasi tentang Bank Sampah nah kita karna sudah terbiasa menjadi ustad jadi kita sampaikan lah bahwasannya program Bank Sampah itu sebenarnya adalah kehendak dari ajaran agama juga karna agama kita mengatakan bahwa kebersihan itu adalah sebagian dari iman kemudian ada juga didalam Alquran menghadist kan kita itu harus bersih indah dan sehat nah jadi kalok misalnya anggota masyarakat melaksanakan ajaran agamanya yaitu bersih dan sehat nah

secara otomatis mereka juga bisa memahami betul program dari Bank Sampah kita ini nah jadi dalam perwiritan di dalam acara arisan-arisan sekolah TK, SD, kita mengajarkan tentang kebersihan dikaitkan dengan agama nah sehingga program Bank Sampah kita ini bisa dipahami oleh masyarakat khususnya yang beragama Islam.

- a. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?
- b. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- c. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- d. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- e. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ?

EFA :

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

EFA :

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Efrida Yanti Siregar

Tempat/Tgl. Lahir : Tapsel 18 April 1986
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : SMK
 Status : Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Dinas Kebersihan Kota Medan (Honorar)
 Suku Bangsa : Indonesia
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Tuba II Gang Tapsel No. 07 Medan Denai
 No. Hp. : 0853 7397 0330

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Wakil Direktur Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.30. Wib
 Wawancara ke : 2 (Dua)
 Kode Informan : EYS

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

EYS : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Bisa Saya Masuk.

EYS : bisa Silahkan.

Pen : Ini saya mau bertanya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

EYS : Strategi kami dalam mengelola sampah di Bank Sampah ini dengan cara mensosialisasikan kepada masyarakat baik Kesekolah-sekolah dan masyarakat-masyarakat tentang bagaimana pengelolaan sampah yang baik dan benar dimana sampah yang sudah ditabung bisa kami daur ulang seperti barang-barang yang ada dikantor ini seperti yang Bapak lihat (peneliti) dikantor ini.

Pen : Baik Menurut Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EYS : Iya, diimana setiap kali keputusan yang ingin yang diambil oleh direktur Bank Sampah Mutira (pengelola) harus berkomunikasi langsung dengan staf-staf yang berkerja disini, dimana tujuannya agar satu keputusan yang ingin diambil harus satu kepala jadinya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

EYS : Ya tentu saja mau karena kita yang menjalankannya disini kita yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

EYS : Ya mau ikut juga sosialisasi kemasyarakatan dan kesekolah-sekolah seperti itu .

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

EYS : Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong-royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

EYS : Sampai saat masih dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar kerna belum pernah kederah gitu masih disekitar sini.

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EYS : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.

Pen : Media apa saja yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

EYS :

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EYS : ia kalau respon ada dapat dari

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

EYS :

Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

EYS : Sepertinya hambatannya masih didana kerna mengadakan kegiata seperti dana pribadi Kalau hambatan belum ada kerna bermanfaat rasanya

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

EYS :

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

EYS :

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

EYS : Secara terus menerus melakukan sosialisasi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

- g. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?
- h. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu

baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?

- i. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?
- j. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?
- k. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?
- l. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

EYS : Iya dipakai semua, yang pertama kerna masyarakat harus jelas dan lantang tegas dan efektif dipakai kerna agar masyarakat tahu bahwa Bank Sampah Ini baik maka kita dalam menyampaikan pesan juga harus baik Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

EYS : ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Ulfa Chairani Harahap. S.PD
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 31 Mei 1988
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pendidikan Terakhir : S-1 (Strata 1)
 Status : Belum Menikah
 Pekerjaan/Jabatan : Staf Honorer pada Dinas Kebersihan Kota Medan
 Suku Bangsa : Mandailing
 Agama : Islam
 Alamat : JL. Garu III No. 175. BMedan
 No. Hp. : 085275514169

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Sekretaris Bank Sampah Mutiara Medan
 Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015
 Pukul : 11.10. Wib
 Wawancara ke : 1(Satu)
 Kode Informan : UCH
 Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.
 UCH : Wa'alaikum Salam wr.wb.
 Pen : Bisa Saya Masuk Ibu ?

UCH : Ya, silahkan apa yang dapat sya bantu.

Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ?

UCH : Ya, silahkan

Pen : Baik Ibu Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EFA : Iya, kalau menurut saya ya pastinya pengelola bank Sampah melibatkan staf kerna stafkan itu yang berkerja yang ditempatkan di Bank Sampah Mutira seperti ada kegitan sosialisasi, pameran, pelatihan jadi pastinya tentu melibatkan staf lebih diutamakan.

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

UCH : Ya tidak banyaknya sih mau Bapak itu menerimanya terserah ya kerna ide-ide kalian yang lebih diutamakan

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

UCH : Salah satunya ini kegiatan sosialisasi utama kita berkunjung kepada warga-warga

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

UCH : Ya pasti ada dia melakukan pendekatan kepada

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

UCH : Bahasa yang mengajak

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

UCH : Sosialisai kerna ini amalan bersih sehat

Pen : Media apa saja yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

UCH : kalau alat invocus pakai mikropon,

Pen : Bagaimana respon masyarakat terhadap media yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

UCH : ia kalau respon ada dapat dari

Pen : Kriteria media yang bagaimana yang dipilih Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mempublikasikan pesan kepada nasabah ?

UCH :

Pen : Apa saja hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyampaian pesan kepada nasabah ?

UCH : kalau kesalahan ada juga ada warga yang tidak tahu

Pen : Bagaimana cara Pegelola Bank Sampah Mutiara mengatasi hambatan-hambatan komunikasi dalam upaya meningkatkan kebersihan dan kesehatan lingkungan ?

UCH :

Pen : Pernahkah terjadi kesalahan dalam pengiriman informasi oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara sehingga terhambatnya komunikasi ?

UCH :

Pen : Solusi apa saja yang ditawarkan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam mengatasi hambatan-hambatan komunikasi ?

UCH : lebih-lebih giat lagi

Pen : Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara ada menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam ?

a. Prinsip *Qaulan Baligha*, berbicara dengan menggunakan ungkapan yang mengena, mencapai sasaran dan tujuan, bicara jelas, terang, dan tepat, efektif ?

b. Prinsip *Qaulan Karima*, berbicara mulia yang menyiaratkan kata isi, pesan, cara serta tujuannya selalu baik, terpuji penuh hormat, mencerminkan akhlak terpuji dan mulia?

c. Prinsip *Qaulan Maysura*, yaitu berbicara dengan baik pantas, agar orang tidak kecewa ?

d. Prinsip *Qaulan Ma'rufa*, perkataan yang baik yang menancap kedalam jiwa ?

e. Prinsip *Qaulan Layyina*, berbicara dengan lemah lembut ?

f. Prinsip *Qaulan Sadida*, berbicara dengan benar ? ia kalau menyampaikan dengan seada ya tidak menambah-nambahi

UCH : Ada da yang kurang paham pengelola

Pen : Terima kasih banyak atas informasinya?

UCH : Ya, sama-sama.

PEDOMAN DAN TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama	: Anori Fauzi Siregar
Tempat/Tgl. Lahir	: Medan, Medan, 07 Mein 1995
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Pendidikan Terakhir	: SMA
Status	: Belum Menikah
Pekerjaan/Jabatan	: Staf Honorer pada Dinas Kebersihan Kota Medan
Suku Bangsa	: Mandailing/Indonesia
Agama	: Islam
Alamat	: Banda Asri Blok B-2 No-3 Tg Morawa

No. Hp. : 0852361544958

TRANSKIP (REKAMAN) WAWANCARA

Informan : Bagian Gudang Bank Sampah Mutiara Medan

Hari/Tanggal : Selasa/ 17 Maret 2015

Pukul : 11.10. Wib

Wawancara ke : 4 (empat)

Kode Informan : AFS

Pen : Assalamu'alaikum w r.wb.

EYS : Wa'alaikum Salam wr.wb.

Pen : Boleh Saya Masuk.

EYS : Ya, boleh Silahkan berhubung ini lagi istirahat.

Pen : Ini saya mau bertaya dengan Ibu tentang bagaimana strategi komunikasi Pengelola Bank Sampah Mutiara ini dalam Meningkatkan Kebersihan dan Kesehatan lingkungan di kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan ya silakan ?

EYS : yaitu dengan sosialisasi langsung kepada masyarakat-masyarakat atau melalui brosur-brosur yang sudah disiapkan oleh pengelola melalui staf-stafnya.

Pen : Baik pak Apakah Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam Menentukan tujuan komunikasi melibatkan staf dalam pengambilan keputusan ?

EYS : Iya, pastinya melibatkan staf kerna staf juga ikut membantu untuk meningkatkan kualitas di Bank Sampah Mutiora Medan ini

Pen : Selanjutnya, Apakah Pengelola Bank Sampah Mutiara mau menerima Ide, informasi dan saran-saran dari staf dalam menentukan suatu kebijakan lembaga ?

EYS : Ya selagi ide itu baik dan memang benar maka bisa diterima oleh pengelola Bank Sampah Mutiara tentu saja mau kernakan kita yang menjalankannya disini kita (staf) yang menjalankan Bank Sampah ini jadi setiap ide-ide dan saran yang kami berikan seperti misalnya cara membuat kerajinan

tangan ini dari daur ulang jadi kita kan masing-masing staf itu kan ada idenya dalam daur ulang ada idenya tentang sampah mengelolanya bisa didaur ulang.

Pen : Sejauh mana Pengelola Bank Sampah Mutiara dalam mencari informasi tentang kegiatan kebersihan dan kesehatan lingkungan untuk menentukan suatu keputusan ?

EYS : Yaitu dengan mendatangi masyarakat-masyarakat yang ada di sini dan menanyakan keluhan yang ada di lingkungan ini dan untuk mengajak masyarakat berkerja sama dalam meningkatkan kebersihan kota medan.

Pen : Bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh Pegelola Bank Sampah Mutiara dengan nasabah baik secara personal maupun kelompok ?

EYS : yaitu dengan mengadakan sosialisasi Kalau yang ada sekarang kita masih kegiatan seperti gotong- royong kalau wirit-wirit gitu belum ada, seperti gotong royong terus kita membuat kerajinan dengan memanggil Ibu-ibu rumah tangga dan kadang juga ke TKA-TKA (Taman kanak-kanak) memanggil anak TKA membuat kerajinan tangan daur ulang seperti itu.

Pen : Bahasa apa yang digunakan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam penyajian pesan kepada nasabah ?

EYS : Bahasa Indonesia yang baik dan benar

Pen : Dalam bentuk apa saja pesan yang disampaikan pengelola Bank Sampah Mutiara kepada nasabah ?

EYS : Kita masih pesan dalam tertulis seperti surat seperti kita mau mengadakan gotong-royong atau kebersihan atau mengundang Ibu-ibu Rumah Tangga.

Pen : Media apa saja yang digunkan Pegelola Bank Sampah Mutiara dalam menyampaikan pesan kepada nasabah ?

EYS :

