

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “*stratos*” dan “*agein*” yang memiliki arti tentara dan memimpin. Yang dimaksudkan dengan demikian adalah strategi memimpin tentara dan lalu muncul kata *strategos* yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas (Cangara, 2013: 61).

Strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi (Strategi komunikasi terdiri dari dua aspek penting yang harus dipelajari dan dipahami dengan baik, yaitu strategi yang dimaknai secara makro (*planned multimedia strategy*) dan secara mikro (*single communication medium strategy*), menurut (Effendy, 2015).

Strategi komunikasi berfungsi sebagai panduan yang mengarahkan seluruh proses atau sebuah komunikasi yang melibatkan perencanaan dan manajemen komunikasi yang terkait. Strategi komunikasi ini melibatkan pemikiran atau perencanaan yang strategis untuk mulai mengidentifikasi pendekatan baik yang akan dilakukan maupun belum dilakukan guna untuk mencapai suatu komunikasi yang lebih terarah dan juga efektif.

Kepercayaan menurut (Kreitner & Kinicki, 2014) yaitu merupakan timbal balik keyakinan niat dan perilaku orang lain. Hubungan timbal balik tersebut digambarkan bahwa ketika seseorang melihat orang lain berperilaku dengan cara yang menyiratkan adanya suatu kepercayaan maka seseorang akan lebih meminvestasikan untuk membalas dengan percaya pada mereka lebih. Sedangkan ketidakpercayaan akan muncul ketika pihak lain menunjukkan tindakan yang melanggar kepercayaan.

Kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi hubungan antara individu dengan individu lainnya. Kepercayaan dapat membentuk dasar hubungan yang kuat antara rekan kerja, manajer dan bawahan, serta antar individu lainnya. Kepercayaan yang tinggi dalam suatu hal akan menciptakan hasil positif dan tidak adanya keraguan maupun kesalah pahaman dan juga menunjukkan individu memiliki sistem keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas yang dimiliki olehnya, sehingga orang lain merasa percaya.

Pengertian dari donatur adalah orang atau badan hukum yang memberikan donasi, donatur menitipkan sumbangannya kepada pengelola donasi untuk diberikan kepada orang yang membutuhkan. Donatur mempunyai hak untuk mengetahui dana yang telah dikumpulkan, visi, misi, penggunaan dana donasi yang diberikan ke yayasan dan hal penting lainnya.

Donatur biasa disebut juga individu yang memiliki rasa sukarela untuk memberikan sebuah kontribusi berupa finansial, barang atau jasa kepada pihak penerima donasi yang dipilih oleh seorang donatur. Donatur memiliki peran yang sangat penting dalam hal mendorong pembangunan atau kesejahteraan dengan cara

memenuhi kebutuhan yang diperlukan baik kebutuhan kesehatan, pendidikan, maupun kebutuhan lainnya.

Seorang donatur harus memiliki rasa ikhlas dan percaya terhadap apa yang akan dia donasikan, termasuk hal kepercayaan yang harus dimiliki oleh setiap donatur yang nantinya akan berdonasi kepada pihak yayasan yang berkontribusi bersama. Kepercayaan ini didasarkan dengan harapan bahwa donasi akan digunakan dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di yayasan tersebut.

Kepercayaan donatur berkaitan dengan keyakinan dan harapan yang dimiliki oleh donatur terhadap pihak yayasan yang nantinya akan menerima sumbangan atau donasi dari donatur terkait. Kepercayaan donatur sangat penting karena donatur memberikan sumbangan dengan harapan bahwa uang atau barang yang mereka berikan nantinya akan digunakan dengan benar dan efektif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh pihak yayasan.

Kepercayaan donatur juga dapat dipengaruhi oleh pengaruh dari internal atau personal, misalnya kondisi hubungan pribadi antara donatur dan pihak yayasan. Oleh karena itu yayasan yang ingin memperoleh kepercayaan donatur harus menjaga dan menjalin hubungan yang baik dengan donatur dan juga membuat sebuah laporan terkait donasi atau hal yang berkaitan dengan donasi perihal kegiatan atau kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak yayasan.

Panti asuhan adalah suatu bentuk pengasuhan alternatif yang diberikan kepada anak-anak yang tidak memiliki keluarga atau yang hidup di dalam keluarga yang tidak memungkinkan mereka untuk tumbuh dan berkembang secara optimal.

Tujuan dari panti asuhan adalah untuk memberikan perlindungan, pengasuhan, dan pendidikan bagi anak-anak tersebut sehingga mereka dapat menjadi individu yang mandiri dan produktif di masyarakat.

Tabel 1. 1
Data Panti Asuhan Kota Bandung

No	Nama dan alamat panti	Kepala Panti	No. tlp	Jumlah anak			Registrasi
				Dalam panti		Luar panti	
				L	P		
1	PSAA TAMBATAN HATI Jl. Galunggung No.23	Suamah Irawati	7302008	35	15	-	2001
2	PSAA TUNAS HARAPAN Jl. Asep Berlian-Bastaman No.16	Undang Sasmita Amianto	7274594	20	24	-	2001
3	PSAA TAMAN HARAPAN Jl. Nilem No. 9	Drs. Rahmat Rusmayadi, M.M.	7303530	45	43	-	2001
4	PSAA NUGRAHA Jl. PLN Dalam No4-6 Mh. Toha	Agus Sutardi, S.Pd	5200345	34	41	-	2001
5	PSAA BAYI SEHAT Jl. Purnawarman No.25	H. Yanto Mulya Pibiwanto	4239882	67	56	-	2001
6	PSAA MULTAZAM Jl. Padasuka No.88	Drs. H. Ahmad Nursamsu	7206411	39	31	-	2001
7	PSAA AL-FIEN Jl. Sariasih I NO.12	H. Rizal Adhikara, S.E.	2016428	25	35	-	2001
8	PSAA MARANATHA PUTRA Jl. DR Cipto No.7	Henoch Nore	4230480	76	-	-	2001

Sumber: database.com

Gambar diatas adalah beberapa data mengenai panti asuhan yang ada di kota Bandung yang didalamnya tercantum beberapa info mengenai panti asuhannya, seperti nama kepala panti, nomor telepon, jumlah anak yang ada di panti asuhan maupun di luar panti dan juga tahun registrasi panti asuhannya. Salah satu panti asuhan yang menjadi tempat penelitian disini ialah panti Asuhan Amanah Kota Bandung yang berada di kota Bandung.

Panti Asuhan Amanah Kota Bandung, dimana panti asuhan ini mempunyai tujuan untuk menjadikan anak-anak asuh yang berkualitas pada aspek kepribadian (budi pekerti, moral, dan agama), aspek pengetahuan, aspek kesehatan, serta kemandirian. Perwujudan tersebut dituangkan ke dalam visi misi yang didukung dengan program-program yang dapat membantu pencapaian tujuan panti asuhan anak Amanah.

Panti asuhan Amanah Kota Bandung ini memiliki 32 anak asuh, 12 anak asuh (tinggal bersama orang tuanya) dan 20 anak asuh (tinggal di panti). Dengan 2 orang pengasuh yang dimana pengasuh tersebut dipisahkan antara perempuan dan laki-laki berdasarkan kelompok yang dibentuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku di panti asuhan.

Dalam hal pengasuhannya panti asuhan ini memiliki dua pola pengasuhan salah satunya mengenai hal pendidikan, yaitu pendidikan formal maupun non formal. Pendidikan formal seperti pendidikan seperti pada umumnya mts atau sekolah normal dan pendidikan non formal, yaitu seperti kegiatan belajar mengaji di masjid yang telah disediakan bersama guru yang berada dibidang keagamaan.

Panti asuhan Amanah Kota Bandung ini juga memiliki beberapa kegiatan, kegiatan yang terdapat di panti asuhan tersebut, yaitu kegiatan dalam bidang sosial dan kemanusiaan, kegiatan dalam bidang pendidikan dan keagamaan, serta kegiatan dalam bidang umum (formal dan non formal). Selain itu panti Asuhan Amanah Kota Bandung ini juga memiliki program kerja, seperti bantuan dana dan pendidikan bagi anak asuh di luar panti dan juga pengembangan kegiatan pendanaan mandiri panti asuhan.

Pendapatan yang memenuhi kebutuhan dan kegiatan yang dilakukan atau diselenggarakan oleh panti Asuhan Amanah Kota Bandung ini berasal dari donatur. Di panti asuhan ini memiliki dua donatur, ada donatur tetap (donatur yang memberikan donasi secara terjadwal atau memiliki jadwal untuk berdonasi di panti asuhan) dan ada juga donatur tidak tetap (donatur yang hanya memberikan donasi sekali atau dua kali kepada panti asuhan).

Selain dua donatur yang disebutkan sebelumnya, adapun donatur terbesar yang memberikan kontribusi untuk memenuhi kebutuhan panti asuhan, yaitu individu donatur yang biasanya memberikan donasi tiap tahun saat hari raya idul fitri dengan jumlah donasi yang cukup besar untuk memenuhi kebutuhan panti asuhan.

Panti asuhan Amanah Kota Bandung pun memiliki penurunan donatur disaat masa pandemik atau *covid-19*, dimana pada saat itu sedang terjadinya penurunan ekonomi yang dialami oleh orang-orang. Namun disaat terjadinya penurunan donatur, pihak panti asuhan masih bisa melakukan prosedur donasi kepada donatur yang akan melakukan pendonasian dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah maupun panti asuhannya.

Selain pendapatan atau donasi yang didapat oleh panti asuhan dari pihak donatur, adapun komunikasi yang masih terjalin. Panti asuhan ini masih berkomunikasi atau berhubungan dengan para donatur tetap maupun tidak tetap, sebagai contoh bentuk komunikasi yang dilakukan oleh panti asuhannya adalah memberikan sebuah cinderamata berupa kalender kepada para donatur yang masih mengunjungi panti tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana strategi komunikasi panti asuhan terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan, kemudian dari penjelasan tersebut juga peneliti merumuskan sebuah judul penelitian, yaitu **“Strategi Komunikasi Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dibahas di atas, maka peneliti mengidentifikasi yang akan menjadi pokok masalah yang akan diteliti, yang terdiri dari pertanyaan makro dan pertanyaan mikro yaitu sebagai berikut :

1.2.1 Rumusan Pertanyaan Makro

Bagaimana **Strategi Komunikasi Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur?**

1.2.2 Rumusan Pertanyaan Mikro

1. Bagaimana **Penelitian (*Research*)** pihak Panti Asuhan Amanah Kota Bandung terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan?
2. Bagaimana **Perencanaan (*Planning*)** pihak Panti Asuhan Amanah Kota Bandung terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan?
3. Bagaimana **Pelaksanaan (*Execute*)** pihak Panti Asuhan Amanah Kota Bandung terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan?
4. Bagaimana **Pengukuran (*Measure*)** pihak Panti Asuhan Amanah Kota Bandung terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan?
5. Bagaimana **Pelaporan (*Report*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung terkait donasi terhadap donatur dalam menjaga kepercayaan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang “**Strategi Komunikasi Panti Asuhan Kota Bandung Amanah Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur**”

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Penelitian (*Research*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur
2. Untuk mengetahui **Perencanaan (*Planning*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur
3. Untuk mengetahui **Pelaksanaan (*Execute*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur
4. Untuk mengetahui **Pengukuran (*Measure*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur
5. Untuk mengetahui **Pelaporan (*Report*)** Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat suatu kegunaan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan kegunaan teoritis khusus diharapkan dapat meningkatkan pengembangan ilmu mengenai strategi komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas dalam hal penerapan materi-materi yang telah di dapat selama kuliah, sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas secara langsung sejauh mana kesesuaian teori dan praktek.

2. Kegunaan Untuk Akademik

Penelitian ini diharapkan berguna dan dapat menjadikan referensi bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan secara khusus bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi sebagai bahan literatur untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

3. Kegunaan Untuk Donatur

Penelitian ini diharapkan berguna dan dapat menjadi informasi terkait dengan strategi komunikasi panti asuhan dalam menjaga kepercayaan donatur lainnya, sehingga para donatur percaya bahwa sesuatu yang di donasikannya akan digunakan sesuai kebutuhan.