

Gaya Komunikasi Pimpinan Bank Sampah Perumahan Griya Bunga Asri Gunung Sindur Bogor Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Mendukung Program Bank Sampah Mutiara Madani

¹⁾ Herik Kurniawan, ²⁾ Atika Suri, ³⁾ Amalia Azmi Sitorus

^{1,2,3} Universitas Pamulang

dosen03118@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan Bank Sampah Perumahan Griya Bunga Asri, Gunung Sindur, Bogor dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mendukung program Bank Sampah Mutiara Madani. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat partisipasi warga meskipun program pengelolaan sampah berbasis masyarakat telah berjalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi aktivitas bank sampah dan komunikasi pimpinan dengan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan bank sampah menerapkan gaya komunikasi demokratis dan persuasif sebagai strategi utama dalam membangun kesadaran warga. Gaya komunikasi ini ditunjukkan melalui keterbukaan dalam dialog, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, pendekatan emosional, serta pemberian contoh langsung dalam praktik pengelolaan sampah. Pimpinan juga aktif membangun hubungan interpersonal dan menciptakan suasana komunikasi yang inklusif, sehingga warga merasa dihargai dan termotivasi untuk berpartisipasi. Namun, beberapa kendala masih dihadapi, seperti kurangnya pemahaman warga mengenai manfaat jangka panjang program bank sampah dan adanya persepsi bahwa kegiatan tersebut membebani. Oleh karena itu, gaya komunikasi perlu dipadukan dengan pendekatan edukatif yang lebih intensif dan kolaboratif antar pemangku kepentingan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya komunikasi pimpinan memiliki peran signifikan dalam mendorong partisipasi masyarakat, dan merekomendasikan pelatihan komunikasi bagi pengelola bank sampah sebagai bagian dari strategi pemberdayaan masyarakat.

Kata kunci: Gaya komunikasi, partisipasi masyarakat, bank sampah, kepemimpinan, pemberdayaan komunitas.

Abstrak

This study aims to analyze the communication style used by the leaders of the Griya Bunga Asri Housing Waste Bank, Gunung Sindur, Bogor, in an effort to increase community participation in supporting the Mutiara Madani Waste Bank program. The main problem in this study is the low level of community participation despite the implementation of a community-based waste management program. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation of waste bank activities and communication between leaders and residents. The results of the study indicate that waste bank leaders employ democratic and persuasive communication styles as their primary strategy in building community awareness. These communication styles are demonstrated through openness in dialogue, the use of easy-to-understand language, an emotional approach, and the provision of direct examples in waste management practices. The leadership also actively builds interpersonal relationships and creates an inclusive

Submitted: August 2025, **Accepted:** January 2026, **Published:** February 2026

communication environment, making residents feel valued and motivated to participate. However, some challenges remain, such as residents' lack of understanding about the long-term benefits of the waste bank program and the perception that the activities are burdensome. Therefore, the communication style needs to be combined with a more intensive and collaborative educational approach among stakeholders. This study concludes that.

Keywords: *Communication style, community participation, waste bank, leadership, community empowerment.*

PENDAHULUAN

Permasalahan sampah menjadi isu lingkungan yang kian mendesak di berbagai wilayah Indonesia, termasuk di kawasan permukiman seperti Perumahan Griya Bunga Asri, Gunung Sindur, Bogor. Volume sampah yang terus meningkat tidak hanya berdampak pada kualitas lingkungan, tetapi juga berpengaruh terhadap kesehatan masyarakat dan keindahan tata ruang permukiman. Ironisnya, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam mengelola sampah secara mandiri seringkali masih rendah. Dalam konteks inilah peran Bank Sampah menjadi sangat penting sebagai alternatif solusi berbasis komunitas yang tidak hanya berorientasi pada pengurangan limbah, tetapi juga pada pemberdayaan sosial dan ekonomi warga. Bank Sampah Mutiara Madani yang berada di kawasan Perumahan Griya Bunga Asri merupakan salah satu upaya komunitas dalam menangani persoalan sampah rumah tangga secara kolektif. Dalam praktiknya, bank sampah ini menerima sampah non-organik yang telah dipilah oleh warga untuk kemudian ditabung dan ditukar dengan nilai ekonomi. Namun, tantangan terbesar dalam pengelolaan

bank sampah bukan terletak pada mekanisme teknis pengelolaan, melainkan pada partisipasi aktif masyarakat yang masih fluktuatif dan belum merata. Salah satu faktor penentu keberhasilan pengelolaan bank sampah adalah kemampuan komunikasi dari para pemimpinnya, khususnya dalam membangun kesadaran kolektif, menggerakkan tindakan, serta menjalin hubungan emosional dengan warga.

Gaya komunikasi pimpinan bank sampah memegang peranan sentral dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap urgensi pengelolaan sampah. Gaya komunikasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan warga, memperkuat rasa memiliki terhadap program, serta memperjelas manfaat konkret yang diperoleh masyarakat dari keterlibatan tersebut. Sebaliknya, gaya komunikasi yang kurang tepat dapat menimbulkan jarak, resistensi, bahkan ketidakpedulian masyarakat terhadap program bank sampah yang sebenarnya sangat berdampak bagi lingkungan sekitar mereka. Dalam perspektif komunikasi organisasi dan komunikasi lingkungan, gaya komunikasi seorang pemimpin mencerminkan cara menyampaikan pesan, pendekatan terhadap

Submitted: August 2025, **Accepted:** January 2026, **Published:** February 2026

audiens, dan strategi mempengaruhi perilaku sasaran. Gaya komunikasi bisa bersifat demokratis, partisipatif, direktif, karismatik, persuasif, hingga transaksional. Masing-masing gaya ini membawa pengaruh berbeda terhadap pola interaksi dan keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu, analisis terhadap gaya komunikasi pimpinan Bank Sampah Perumahan Griya Bunga Asri menjadi penting untuk mengetahui apakah pendekatan komunikasi yang digunakan selama ini sudah sesuai dengan karakteristik sosial-budaya masyarakat setempat serta sejauh mana gaya tersebut mampu meningkatkan partisipasi warga dalam mendukung program Bank Sampah Mutiara Madani.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa belum semua warga Perumahan Griya Bunga Asri terlibat secara aktif dalam kegiatan bank sampah. Banyak warga yang masih membuang sampah campur tanpa memilah, enggan menabung sampah, atau tidak mengetahui manfaat dari program ini. Di sisi lain, terdapat pula warga yang aktif dan konsisten mendukung program. Kondisi ini mencerminkan adanya ketimpangan informasi, kurangnya motivasi, atau mungkin pendekatan komunikasi yang belum menyentuh aspek emosional dan praktis yang dibutuhkan masyarakat. Di sinilah pentingnya menelaah sejauh mana gaya komunikasi pimpinan bank sampah mampu menjembatani berbagai

tantangan komunikasi tersebut. Gaya komunikasi yang tepat akan membantu pemimpin menyampaikan pesan secara efektif, baik secara verbal maupun nonverbal, serta membangun interaksi yang bersifat dua arah dengan masyarakat. Misalnya, melalui pendekatan komunikatif yang partisipatif dan dialogis, pimpinan bank sampah dapat memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kendala, maupun ide-ide dalam pengembangan program. Gaya ini tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi, tetapi juga menciptakan rasa keterlibatan dan penghargaan terhadap kontribusi warga. Dalam konteks lokal seperti di Perumahan Griya Bunga Asri, pendekatan kultural dan personal juga menjadi bagian dari gaya komunikasi yang tidak bisa diabaikan.

Selain itu, pemanfaatan media komunikasi juga menjadi bagian penting dari gaya komunikasi pemimpin. Penggunaan media sosial, grup WhatsApp warga, serta forum tatap muka seperti arisan atau pengajian, dapat menjadi saluran efektif dalam menyampaikan informasi dan membangun narasi bersama tentang pentingnya pengelolaan sampah. Pemimpin yang mampu menyesuaikan gaya komunikasinya dengan medium yang relevan akan lebih mampu menjangkau masyarakat secara luas dan menyentuh aspek psikologis serta sosial mereka. Penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam gaya

komunikasi yang digunakan oleh pimpinan Bank Sampah Perumahan Griya Bunga Asri dalam mengajak masyarakat untuk aktif berpartisipasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi kajian komunikasi pembangunan, khususnya dalam bidang komunikasi lingkungan dan pemberdayaan komunitas. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola bank sampah, penggerak lingkungan, maupun pihak pemerintah desa/kelurahan dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif dan kontekstual. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menganalisis bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank Sampah Mutiara Madani dibentuk, dikembangkan, serta diimplementasikan dalam konteks sosial warga Perumahan Griya Bunga Asri. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan komunikasi yang dihadapi, strategi adaptasi gaya komunikasi terhadap dinamika masyarakat, serta dampaknya terhadap peningkatan partisipasi masyarakat. Akhirnya, penelitian ini bukan hanya bertujuan untuk mengungkap persoalan gaya komunikasi secara deskriptif, tetapi juga ingin menggugah kesadaran bahwa keberhasilan program lingkungan berbasis masyarakat sangat ditentukan oleh pendekatan komunikasi yang tepat, empatik, dan adaptif. Komunikasi bukan

sekadar menyampaikan pesan, melainkan proses membangun makna bersama yang mampu mengubah perilaku dan memperkuat solidaritas sosial demi masa depan lingkungan yang lebih baik.

Bank Sampah Mutiara Madani lahir dari keprihatinan ibu-ibu di lingkungan perumahan Griya Bunga Asri terhadap lingkungan mereka. Dengan keterbatasan pengangkutan sampah oleh pemda setempat yang hanya dilakukan seminggu sekali, kawasan tempat tinggal mereka dipenuhi oleh sampah rumah tangga organik ataupun non organik. Aktivitas bank sampah akhirnya dimulai pada 21 september 2019. Kegiatan yang dilakukan yakni mengelola sampah, membuat bank sampah untuk selanjutnya memilah sampah sesuai kelompoknya dan menjual sampah yang bisa didaur ulang kepada pengepul. Para ibu-ibu di daerah ini juga melihat adanya peluang ekonomi dari sampah yang bisa dipilah dan didaur ulang. Selain itu melalui bank sampah diharapkan terwujudnya lingkungan yang bersih, menambah pemasukan dan juga meningkatkan silaturahmi dan kegiatan sosial dari dan untuk warga setempat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengidentifikasi dan menganalisis gaya komunikasi pimpinan Bank Sampah Griya Bunga Asri serta dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dalam mendukung program Bank Sampah Mutiara Madani. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap makna subjektif dari tindakan dan komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dan warga (Moleong, 2017). Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pimpinan bank sampah, beberapa warga yang aktif, dan tokoh RT setempat. Selain itu, observasi langsung pada kegiatan bank sampah serta dokumentasi komunikasi publik yang dilakukan pimpinan turut memperkaya data. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan validitas informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perumahan Griya Bunga Asri, Desa Pabuaran, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor. Lingkungan perumahan ini dihuni oleh sekitar 300 kepala keluarga dengan latar belakang sosial ekonomi menengah ke bawah. Sejak tahun 2021, di lingkungan ini telah berdiri Bank Sampah Mutiara Madani yang berupaya

mendorong perubahan perilaku warga dalam pengelolaan sampah berbasis partisipatif. Bank Sampah ini dipimpin oleh seorang tokoh perempuan lokal, Ibu Siti Kurniasih, yang dikenal aktif dalam kegiatan sosial lingkungan. Bank Sampah Mutiara Madani bekerja sama dengan Tim Mutiara Madani sebagai mitra pembina dan pendamping, serta dibantu oleh lima pengelola inti dan beberapa relawan. Bank Sampah Mutiara Madani tidak hanya menjadi pusat pengelolaan sampah, tetapi juga menjadi tempat edukasi dan pembentukan karakter warga untuk lebih peduli terhadap lingkungan. Kegiatan seperti pelatihan pemilahan sampah, lomba kebersihan antar RT, hingga workshop daur ulang dilakukan secara berkala untuk menjaga antusiasme warga. Kegiatan ini juga menjadi ruang interaksi sosial yang memperkuat kohesi sosial antarwarga.

B. Temuan Lapangan Berdasarkan Kategori Informan

1. Gaya Komunikasi Pimpinan Bank Sampah

Ibu Siti Kurniasih sebagai pimpinan bank sampah menampilkan gaya komunikasi yang terbuka, persuasif, dan partisipatif. Dalam wawancara, beliau menyatakan:

"Saya tidak mau hanya menyuruh atau memerintah. Saya ingin mengajak warga berdiskusi, mendengarkan pendapat mereka, dan menjadikan mereka bagian dari solusi. Itu

kunci komunikasi saya." Kata Ibu Siti

Pernyataan ini menunjukkan pendekatan demokratis dalam gaya komunikasi, yang selaras dengan teori komunikasi partisipatif (Freire, 1970). Ibu Siti tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengajak warga untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, Ibu Siti rutin mengunjungi warga, bahkan pada malam hari selepas jam kerja. Ia menyempatkan diri hadir dalam kegiatan sosial seperti pengajian, arisan, atau kerja bakti sebagai bentuk pendekatan personal. Strategi ini membangun kepercayaan dan kedekatan emosional antara pimpinan dan warga. Keberhasilan gaya komunikasi Ibu Siti juga terlihat dari bagaimana warga menyebutnya sebagai sosok yang tidak hanya menjadi pemimpin formal, tetapi juga sebagai sahabat yang dapat diajak berdiskusi. Pendekatan personal ini memperkuat efektivitas komunikasi dan meningkatkan daya terima warga terhadap program bank sampah.

2. Strategi Komunikasi Pengelola

Tim pengelola yang dipimpin oleh Bapak Dedi Priambodo menyatakan bahwa mereka menggunakan berbagai saluran komunikasi:

....."Kami punya papan informasi, grup WhatsApp, dan juga menyebar selebaran. Tapi yang paling efektif tetap komunikasi

langsung—datang ke rumah warga, ngajak ngobrol." Ungkap bapak Dedi

Strategi ini menunjukkan bahwa meskipun media digital digunakan, komunikasi langsung tetap menjadi andalan karena lebih personal dan kontekstual. Pengelola lainnya, Ibu Indah, menambahkan:

"Kalau kami hanya kirim WA, yang baca mungkin cuma separuh. Tapi kalau kami datang langsung, warga merasa dihargai."

Pengelola juga sering mengadakan sosialisasi tematik, seperti pelatihan tentang memilah sampah rumah tangga dan simulasi penimbangan. Dalam kegiatan ini, komunikasi yang dibangun bersifat dua arah, di mana warga diajak berdiskusi, mengajukan pertanyaan, dan memberikan masukan. Pendekatan ini selaras dengan prinsip dialogik dalam komunikasi partisipatif. Selain itu, pengelola mencoba mengidentifikasi karakteristik komunikatif setiap kelompok warga. Misalnya, ibu-ibu rumah tangga lebih aktif di grup WhatsApp dan pengajian, sedangkan anak-anak muda lebih responsif melalui media sosial dan konten visual seperti video pendek. Ini menunjukkan upaya adaptif dalam membangun komunikasi yang inklusif dan menjangkau seluruh lapisan komunitas.

3. Respons Warga Aktif

Warga yang aktif dalam kegiatan bank sampah cenderung memiliki persepsi positif terhadap gaya komunikasi pimpinan dan

pengelola. Ibu Nur Aisyah, penabung aktif, menyatakan:

"Saya ikut karena merasa diajak, bukan disuruh. Bu Siti orangnya hangat, kalau ngomong nyentuh hati."

Senada dengan itu, Ahmad Fikri, seorang relawan muda, mengatakan:

"Kita merasa dilibatkan, bukan cuma disuruh kerja bakti. Bahkan anak muda kayak saya dilibatkan di lomba dan workshop daur ulang."

Warga aktif merasakan manfaat langsung dari keterlibatan mereka, baik secara ekonomi maupun sosial. Mereka merasa lebih memiliki kontrol atas sampah rumah tangga, memperoleh insentif dari tabungan sampah, dan menjalin relasi sosial yang lebih baik dengan tetangga. Semua ini mendorong keterlibatan berkelanjutan. Partisipasi warga aktif juga dipengaruhi oleh adanya rasa bangga menjadi bagian dari komunitas yang peduli lingkungan. Hal ini diperkuat dengan adanya penghargaan dari desa dan dokumentasi kegiatan yang dibagikan di media sosial. Gaya komunikasi pengelola yang selalu menghargai kontribusi warga semakin meningkatkan motivasi untuk terus aktif.

Bagi sebagian warga, keterlibatan ini juga menjadi bagian dari identitas sosial mereka. Mereka merasa menjadi bagian dari perubahan positif di lingkungan sendiri, yang pada akhirnya meningkatkan rasa memiliki

terhadap program bank sampah.

4. Tantangan dari Warga Pasif

Namun tidak semua warga aktif. Warga yang belum berpartisipasi menunjukkan adanya hambatan komunikasi. Lilis Hartati, seorang ibu rumah tangga, mengatakan:

"Saya sih pengen ikut, tapi masih bingung prosesnya gimana. Kayaknya ribet, harus pilih-pilih sampah segala."

Sementara Mulyadi, warga lansia, menyampaikan:

"Dulu saya pernah ikut, tapi nggak jelas sistemnya. Sekarang katanya sudah lebih bagus, tapi saya belum yakin."

Hambatan ini umumnya disebabkan oleh kurangnya pemahaman, pengalaman negatif di masa awal program, dan keterbatasan akses terhadap informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi belum menjangkau seluruh segmen warga, terutama lansia dan kelompok sibuk seperti pekerja harian.

Selain itu, persepsi terhadap kompleksitas sistem menjadi kendala. Warga yang belum aktif merasa bahwa memilah sampah adalah pekerjaan tambahan yang merepotkan. Ini menandakan perlunya strategi edukatif yang lebih sederhana dan komunikatif, misalnya melalui simulasi praktis atau pendampingan dari tetangga yang sudah aktif. Beberapa warga juga mengungkapkan bahwa mereka kurang

mendapat informasi langsung atau undangan resmi untuk bergabung. Hal ini menjadi catatan penting untuk perbaikan sistem komunikasi internal agar lebih menyentuh lapisan warga yang pasif atau tertinggal.

5. Pandangan Tim Mutiara Madani

Sebagai mitra pendamping, Tim Mutiara Madani menilai bahwa gaya komunikasi pimpinan lokal adalah salah satu kunci keberhasilan program. Rani Oktaviani, salah satu fasilitator lapangan, mengatakan:

"Bu Siti punya kepekaan. Dia tahu kapan harus tegas, kapan harus mendengarkan. Komunikasinya cair, dan itu penting banget buat ngebangun kepercayaan warga."

Tim Madani menilai bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada struktur sistem, tetapi juga pada komunikasi interpersonal yang dibangun dari bawah. Kolaborasi yang erat antara pengelola dan Tim Madani menciptakan sinergi yang memudahkan penyampaian informasi dan respons terhadap masalah lapangan.

Tim ini juga menyebutkan bahwa pelatihan komunikasi bagi relawan lokal penting untuk memperkuat kapasitas mereka sebagai agen perubahan. Dalam evaluasi triwulan, Tim Madani menekankan pentingnya storytelling dan komunikasi berbasis pengalaman nyata untuk menyentuh emosi warga. Selain itu, Tim

Madani menyoroti pentingnya konsistensi komunikasi dan dokumentasi aktivitas agar keberhasilan program dapat direplikasi di wilayah lain. Mereka juga mendorong kolaborasi dengan perangkat desa agar pesan-pesan lingkungan lebih terstruktur dan mendapat dukungan kebijakan lokal.

C. Pembahasan

Dari hasil temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi pimpinan dan pengelola Bank Sampah Mutiara Madani memiliki peran sentral dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Pendekatan partisipatif, personal, dan kontekstual terbukti efektif dalam membangun kepercayaan dan keterlibatan warga.

Hambatan yang muncul dari warga pasif menunjukkan pentingnya evaluasi dan inovasi dalam strategi komunikasi. Pendekatan berbasis empati, adaptasi media komunikasi, serta keterlibatan komunitas yang sudah aktif menjadi kunci untuk menjangkau kelompok yang belum terlibat. Hasil penelitian ini memperkuat temuan dalam literatur bahwa komunikasi partisipatif yang berbasis pada relasi interpersonal, konteks lokal, dan keterlibatan emosi memiliki dampak besar dalam keberhasilan program berbasis komunitas (Servaes, 2008). Dengan demikian, gaya komunikasi bukan hanya alat penyampaian pesan, melainkan bagian integral

dari strategi pemberdayaan dan pembangunan berkelanjutan di tingkat akar rumput.

1. Pola Komunikasi antara Pengelola dan Warga

Pola komunikasi antara pengelola Bank Sampah Mutiara Madani dan warga menunjukkan kecenderungan pola interaksional yang bersifat horizontal. Alih-alih mengedepankan struktur hirarkis, komunikasi berlangsung secara timbal balik, terbuka, dan kontekstual. Hal ini tampak dari bagaimana pengelola secara rutin melakukan kunjungan informal ke rumah warga, menghadiri kegiatan RT, dan membuka ruang diskusi pada setiap pertemuan.

Ibu Indah, salah satu pengelola, menuturkan:

"Kami selalu berusaha terbuka, tidak merasa lebih tahu dari warga. Kalau ada kritik atau saran, kami tampung. Justru itu yang bikin program ini berkembang."

Komunikasi dua arah ini memperkuat rasa memiliki warga terhadap program bank sampah. Pendekatan ini memperlihatkan penerapan prinsip komunikasi yang tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga mengakomodasi umpan balik secara aktif. Dalam observasi lapangan, terlihat bahwa pengelola menggunakan bahasa sehari-hari yang ringan dan tidak teknokratis. Hal ini penting dalam menjembatani pemahaman

warga, terutama yang memiliki latar belakang pendidikan rendah atau belum terbiasa dengan konsep pengelolaan sampah berbasis komunitas. Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga memainkan peran penting. Senyuman, sapaan, dan kehadiran fisik dalam kegiatan warga menjadi simbol kedekatan emosional yang memperkuat hubungan sosial. Hal ini menjadi cerminan dari pola komunikasi afektif yang mendorong terbangunnya kepercayaan jangka panjang.

D. Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Partisipasi

Komunikasi yang dibangun secara intensif dan persuasif terbukti berperan dalam meningkatkan partisipasi warga, khususnya dalam mendorong perubahan sikap terhadap pengelolaan sampah. Warga yang awalnya tidak terlibat, perlahan mulai tertarik setelah melihat manfaat nyata dan pendekatan komunikatif yang humanis.

Ibu Siti Kurniasih menegaskan:

"Saya percaya, kalau orang merasa dihargai dan didengar, dia akan mau terlibat. Makanya kami nggak pernah bosan menjelaskan, mendampingi, dan menyemangati."

Strategi ini memperlihatkan bahwa komunikasi bukan hanya alat penyampaian informasi, tetapi juga sarana pemberdayaan (empowerment). Dalam kerangka komunikasi

pembangunan, pendekatan seperti ini disebut sebagai "dialog transformatif", di mana komunikasi mendorong kesadaran kritis dan aksi kolektif.

Warga aktif seperti Ibu Nur Aisyah bahkan mengaku mulai menularkan kebiasaan memilah sampah ke tetangganya:

"Karena saya merasa didampingi dari awal, sekarang saya juga ajak tetangga saya yang masih bingung. Jadi semacam estafet."

Proses ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memicu efek multiplikasi, di mana partisipasi tidak lagi bersifat instruksional dari atas ke bawah, melainkan tumbuh dari relasi sosial yang setara.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi

Dalam implementasinya, terdapat sejumlah faktor pendukung maupun penghambat dalam proses komunikasi antara pimpinan, pengelola, dan warga.

Faktor Pendukung:

1. **Kepemimpinan yang inklusif dan adaptif:** Gaya komunikasi Ibu Siti yang fleksibel, humanis, dan merangkul semua lapisan warga menjadi fondasi utama keberhasilan program.
2. **Kehadiran media komunikasi komunitas:** Seperti papan informasi, grup WhatsApp, dan dokumentasi

kegiatan visual yang dibagikan di media sosial, memperkuat daya jangkauan pesan.

3. **Kolaborasi lintas aktor:** Keterlibatan Tim Mutiara Madani sebagai pendamping menjembatani warga dengan wawasan luar, serta memberikan penguatan kapasitas komunikasi bagi pengelola.

Faktor Penghambat:

1. **Rendahnya literasi lingkungan:** Sebagian warga, terutama lansia atau pekerja sibuk, belum memahami manfaat program secara utuh.
2. **Ketimpangan akses informasi:** Warga yang tidak aktif di media sosial atau jarang hadir dalam pertemuan RT cenderung tertinggal informasi.
3. **Stigma terhadap pengelolaan sampah:** Masih terdapat anggapan bahwa memilah sampah adalah tugas kotor dan merepotkan, sehingga perlu pendekatan edukatif yang menyentuh sisi emosional dan rasional.

Salah satu informan dari Tim Madani, Rani Oktaviani, menyatakan:

"Kami selalu evaluasi, kenapa ada warga yang belum tersentuh komunikasinya. Bisa karena gaya penyampaian kurang pas, atau medianya tidak sesuai. Itu jadi PR kita bersama."

Dengan memahami faktor pendukung dan penghambat ini, strategi komunikasi ke depan bisa disesuaikan secara lebih presisi, baik dari segi kanal, narasi, maupun pendekatan interaksi sosialnya.

F. Faktor Pendukung Komunikasi Efektif

Berdasarkan temuan lapangan, terdapat beberapa faktor pendukung yang memperkuat efektivitas komunikasi dalam program Bank Sampah Mutiara Madani:

1. **Kepemimpinan yang Inspiratif** : Karakter kepemimpinan Ibu Siti yang komunikatif, empatik, dan konsisten menjadi faktor utama keberhasilan komunikasi. Gaya komunikasinya yang partisipatif menciptakan suasana inklusif dan membangun rasa percaya warga.
2. **Kehadiran Tim Pendukung** : Kolaborasi antara pengelola lokal dan Tim Mutiara Madani memperkuat kapasitas komunikasi program. Tim pendamping berperan sebagai jembatan antara warga dan sistem pengelolaan, serta memberikan pelatihan-pelatihan komunikasi berbasis pengalaman nyata.
3. **Variasi Saluran Komunikasi** : Penggunaan beragam media komunikasi seperti WhatsApp, selebaran, pertemuan langsung, dan media sosial memungkinkan pesan-

pesan program menjangkau berbagai segmen warga dengan efektif.

4. **Ruang Interaksi Sosial** : Kegiatan komunitas seperti lomba antar-RT, pelatihan daur ulang, dan pertemuan rutin memperkuat interaksi sosial dan memperbesar ruang dialog antara pengelola dan warga.
5. **Pemberian Apresiasi dan Dokumentasi Kegiatan** : Pengakuan dan penghargaan terhadap warga aktif, serta dokumentasi kegiatan melalui media sosial, turut membangun motivasi dan rasa memiliki warga terhadap program.

G. Faktor Penghambat Komunikasi

Meskipun banyak keberhasilan, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat komunikasi, antara lain:

1. **Keterbatasan Literasi dan Akses Informasi** : Sebagian warga, terutama lansia dan pekerja harian, mengalami kesulitan memahami informasi teknis atau prosedur yang disampaikan secara digital maupun verbal.
2. **Stigma terhadap Kompleksitas Program** : Beberapa warga menganggap kegiatan memilah sampah rumit dan memerlukan waktu ekstra, sehingga enggan berpartisipasi.

3. **Pengalaman Negatif di Awal Program** : Ketidakteraturan sistem pada tahap awal (seperti ketidaksesuaian jadwal penimbangan atau ketidakjelasan hasil tabungan) meninggalkan kesan buruk bagi sebagian warga, yang sulit dipulihkan hanya dengan komunikasi biasa.
4. **Kurangnya Pendekatan Personal pada Warga Pasif** : Tidak semua warga mendapatkan pendekatan langsung dari pengelola. Keterbatasan jumlah relawan menyebabkan sebagian warga merasa diabaikan atau tidak dianggap penting dalam program.

H. Analisis dan Implikasi Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi pimpinan berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program lingkungan berbasis komunitas. Pendekatan partisipatif, empatik, dan dialogis dari seorang pemimpin lokal dapat menciptakan ruang komunikasi yang terbuka dan mendukung kolaborasi.

Implikasi dari temuan ini antara lain:

- **Pentingnya Pemimpin Lokal sebagai Agen Perubahan**
Pemimpin yang mampu membangun komunikasi interpersonal yang kuat dapat memobilisasi partisipasi warga secara sukarela dan berkelanjutan.

- **Strategi Komunikasi Adaptif sebagai Kunci Inklusi Sosial**
Penggunaan berbagai saluran komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik warga memperluas jangkauan pesan dan memperkuat efektivitas kampanye lingkungan.
- **Perluasan Program melalui Pendekatan Personal dan Edukasi Emosional**
Untuk menjangkau warga pasif, dibutuhkan strategi edukatif yang sederhana dan emosional, seperti bimbingan tetangga aktif, simulasi langsung, atau storytelling dari warga yang telah berhasil.
- **Replikasi Program pada Skala Lebih Luas**
Komunikasi yang efektif dan berbasis lokal memungkinkan model bank sampah ini direplikasi di wilayah lain dengan modifikasi sesuai karakteristik masyarakatnya.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran praktis tentang gaya komunikasi pimpinan, tetapi juga menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal dan partisipatif dalam menggerakkan perubahan sosial berbasis lingkungan di tingkat komunitas.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi pimpinan Bank Sampah Mutiara Madani serta pengaruhnya terhadap partisipasi masyarakat dalam mendukung program pengelolaan sampah berbasis komunitas di Perumahan Griya Bunga Asri, Gunung Sindur, Bogor. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik wawancara mendalam kepada berbagai informan seperti pimpinan, pengelola, warga aktif, warga pasif, dan tim pendamping, diperoleh sejumlah temuan yang memperlihatkan bahwa komunikasi memiliki peran sentral dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah program sosial lingkungan. Pertama, penelitian ini menemukan bahwa gaya komunikasi pimpinan, dalam hal ini Ibu Siti Kurniasih, sangat berpengaruh dalam membangun kepercayaan, motivasi, dan partisipasi masyarakat. Gaya komunikasi yang ditampilkan oleh beliau bersifat partisipatif, demokratis, dan empatik. Beliau tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, melainkan membuka ruang dialog, mendengarkan keluhan, dan melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan. Karakter kepemimpinan seperti ini membentuk ikatan emosional dan menciptakan rasa memiliki warga terhadap program bank sampah. Selain itu, gaya komunikasi yang dilakukan secara konsisten dalam berbagai situasi sosial, seperti

pengajian, arisan, dan kegiatan RT, turut memperkuat jalinan interpersonal antara pimpinan dan warga.

Kedua, tim pengelola juga memainkan peran penting dalam menjaga ritme komunikasi dengan warga. Mereka menggunakan kombinasi antara saluran komunikasi modern (grup WhatsApp, media sosial) dan pendekatan langsung (door-to-door, tatap muka). Namun, efektivitas komunikasi langsung lebih dominan karena menciptakan suasana personal dan menghindari salah tafsir. Kegiatan edukatif seperti pelatihan memilah sampah dan workshop daur ulang juga menjadi media komunikasi dua arah yang efektif, di mana warga tidak hanya menerima informasi, tetapi juga aktif memberi masukan.

Ketiga, dari sisi penerima pesan, warga aktif memberikan respons yang positif terhadap gaya komunikasi pimpinan dan pengelola. Mereka merasa dihargai, didengar, dan dilibatkan secara emosional dan praktis. Partisipasi mereka tidak semata-mata didorong oleh keuntungan ekonomi, tetapi juga karena rasa bangga menjadi bagian dari komunitas yang peduli lingkungan. Adanya pengakuan sosial melalui media sosial dan penghargaan juga memperkuat motivasi mereka untuk terus terlibat. Bahkan, beberapa warga mengidentifikasi diri mereka sebagai agen perubahan lingkungan di lingkungannya sendiri.

Submitted: August 2025, **Accepted:** January 2026, **Published:** February 2026

Namun, tantangan tetap ada. Sebagian warga belum terlibat secara aktif karena kendala komunikasi. Hal ini bisa berasal dari keterbatasan literasi, kesibukan sehari-hari, pengalaman buruk pada fase awal program, maupun kurangnya pendekatan personal. Sebagian warga merasa belum mendapat informasi yang cukup atau merasa sistem terlalu rumit. Ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dari pimpinan dan pengelola telah berjalan baik, jangkauan dan metode penyampaian pesan masih bisa ditingkatkan agar lebih inklusif dan adaptif terhadap berbagai karakteristik warga. Selain itu, keterlibatan Tim Mutiara Madani sebagai pendamping juga terbukti menjadi faktor pendukung utama. Tim ini memberikan pelatihan, evaluasi, serta masukan yang konstruktif terhadap pengelola, termasuk dalam hal komunikasi. Mereka juga mendorong pemanfaatan metode storytelling berbasis pengalaman nyata, yang terbukti mampu menyentuh sisi emosional warga dan memperkuat efektivitas pesan yang disampaikan. Kolaborasi yang erat antara tim pendamping dan pengelola lokal menjadi contoh praktik komunikasi kolaboratif yang dapat direplikasi di tempat lain.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa gaya komunikasi yang efektif, partisipatif, dan berorientasi pada hubungan personal mampu mendorong

perubahan perilaku warga dalam hal pengelolaan sampah rumah tangga. Komunikasi bukan hanya alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai media membangun kepercayaan, menciptakan rasa memiliki, dan menumbuhkan motivasi kolektif. Pemimpin lokal dengan gaya komunikasi yang tepat dapat berperan sebagai agen perubahan sosial yang membawa transformasi nyata di tingkat komunitas.

Penelitian ini juga menegaskan pentingnya pemetaan karakteristik komunikasi warga dalam merancang strategi komunikasi yang lebih inklusif. Tidak cukup hanya mengandalkan satu jenis media atau pendekatan, tetapi perlu disesuaikan dengan latar belakang sosial, usia, kesibukan, serta pengalaman warga terhadap program. Dengan memahami audiens secara mendalam, pesan-pesan lingkungan yang disampaikan akan lebih mudah diterima dan diinternalisasi.

Akhirnya, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam bidang komunikasi lingkungan dan komunikasi pembangunan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya diskursus tentang komunikasi partisipatif dalam konteks komunitas urban menengah ke bawah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para pengelola bank sampah di wilayah lain dalam membangun strategi komunikasi berbasis hubungan sosial yang kuat dan berkelanjutan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M.S., Purnomo, R., Jati, E.P. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Otonom dan Internal Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi*. Jurnal Performance. Vol 26 (2), hal 66-76.
- Islam. Vol. 04. No. 01.
- Andrew E.Sikula. (2017). *Training dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Badeni. (2017). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2019). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Faizah, Azza Fitrotul. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Gajayana Malang*. Malang: Jurnal *Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/19131>.
- Farida, Anis Jauharotul. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Servant Leadership, Budaya Perusahaan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (PT Karya Giri Palma)*. Malang: Jurnal Unisma
- Farida, Syarifah Ida, Fauzi Muhammad Makna. (2020) . *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sarimelati Kencana Pizza Hut Delivery Cabang Ciputat*. Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial. Vol. 1 No. 2. <https://jurnal.uai.ac.id/index.php/JAISS/article/view/461>.
- Fitriani, Tia, dkk. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Mitra Natura Raya Bogor*. Bogor: Jurnal Manajemen. Vol. 11 No. 1. Halaman 145 – 153.
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nidia, Angreni. (2019) . *Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan*. Medan : Jurnal UMSU Repository. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/6154>.
- Novisagita, Eka Rili. (2020) . *Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT PCI Elektronik Internasional*. Jurnal Repository Upbatam Eprint.

- https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2276
- Nurdin & TjiptoDjuhartono. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jakarta: *Religion Education Social Laa Roiba Journal*. Vol. 4 No. 4.
- Nurudin. (2017). *Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Paramita Lisa. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6168-6182.
- Prasetya, Arik & Rahman, Moh Ainur. (2018) . *Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jatim Times Network di Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 63 No. 1. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.
- Prasetya Dicky Anggun. (2021). *Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BFI Finance Indonesia TBK BSD – Tangerang Selatan*. *Jurnal Perkusi*. Vol. 1 No.3.
- Putro, Suryati Eko. (2019) . *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo*. *Sidoarjo : Jurnal Ecopreneur*.12. Vol. 2 No. 2.
- <https://ejournal.umaha.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/496>.
- Rahayu, I., Musadieg, M., & Prasetya, A. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Program Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan Tetap Maintenance Department PT Badak LNG Bontang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 43(1), 1–9.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Silviani Irene. (2020). *Komunikasi organisasi*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Fahmi. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Kelurahan Setu Tangerang Selatan*. Pamulang: *Jurnal Tadbir Peradaban*. Vol. 2 No. 3.
- Sutamo, Yenny, dkk. (2019) . *Pengaruh*

Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bintang Jaya Abadi. Jurnal Ilmiah Maksitek. ISSN.2655-4399.

<https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/view/140>.

Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Solok Selatan. Halaman 10319 – 10325. Vol. 5 No. 3.

Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Taroreh, Rita N, dkk. (2018) . *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Galesong Prima Mandado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol. 6 No. 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emberba>.

Utari Woro, dkk. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Bappeda Kabupaten Bojonegoro*. Jurnal Mitra Manajemen. Vol. 4 No. 3. <http://www.e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/365>.

Wasiman, W. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Batam*. Aksara Public. Vol. 2 No. 1. Hal. 18-30.

Yonita Riza, dkk. (2021). *Pengaruh Gaya*

Submitted: August 2025, **Accepted:** January 2026, **Published:** February 2026

ISSN: 3048-2267 (online), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/