

## TERSEKAT-SEKAT: MEMAHAMI HUBUNGAN ANTARRELAWAN *ON-SITE* RUANG BELAJAR AQIL MELALUI INTERAKSI SEHARI-HARI

**Maghfirah Fajrinia Insany**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[maghfirah.18004@unesa.mhs.ac.id](mailto:maghfirah.18004@unesa.mhs.ac.id)

**Anam Miftakhul Huda**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[anamhuda@unesa.ac.id](mailto:anamhuda@unesa.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi antarpribadi dari relawan yang beraktivitas secara langsung di sekretariat Ruang Belajar Aqil meliputi pengungkapan dengan wujud verbal maupun nonverbal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi. Paradigma dari penelitian ini adalah konstruktif dimana pengamatan secara langsung dan terperinci perlu dilakukan terhadap pelaku sosial yang mencipta dan mengelola dunia. Data diperoleh dengan cara wawancara dan observasi partisipatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil dapat dikatakan belum efektif. Perubahan sikap ke arah yang lebih baik menurut definisi organisasi terkait belum tercapai. Keterbukaan dan kepercayaan atau dapat disebut sebagai rasa saling mengerti (*mutual understanding*) belum hadir dalam proses komunikasi antarpribadi di organisasi terkait. Komunikasi antarpribadi dapat terselamatkan berkat pengungkapan di luar kata-kata atau komunikasi nonverbal.

**Kata kunci: Komunikasi Antarpribadi, Relawan, Ruang Belajar Aqil**

### Abstract

*This study aims to determine interpersonal communication among volunteers who work directly at the secretariat of the Ruang Belajar Aqil, including verbal and nonverbal disclosures. This research is descriptive qualitative research with a phenomenological method. The paradigm of this study is constructive, where direct and detailed observations need to be made of the social actors who create and manage the world. The research data was obtained through interviews and participatory observation. The results of this study indicate that the interpersonal communication of on-site volunteers in the Ruang Belajar Aqil is ineffective. A change in attitude towards a better one, according to the definition of the related organization, has not been achieved. Openness and trust, or what can be called mutual understanding, are not present in the process of interpersonal communication in related organizations. Interpersonal communication can be saved because of non-verbal communication.*

**Keyword: Interpersonal Communication, Volunteer, Ruang Belajar Aqil**

### PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk berinteraksi antar individu ialah dengan berkomunikasi. Sesuatu dapat dikatakan komunikasi apabila mencakup beberapa unsur yaitu adanya pihak yang mengutarakan pesan, adanya pihak yang menerima pesan, adanya pesan, ada media penyalur pesan, dan adanya efek dari pesan (Hanani, 2017). Menurut Everet M. Rogers dan Lawrence Kincaid, komunikasi adalah proses di mana dua individu atau lebih membentuk transaksi informasi yang didalamnya terdapat usaha saling memahami secara intensif. Sederhananya, komunikasi dapat dikatakan sebagai sebuah proses pengutaraan pesan atau informasi dari satu individu kepada individu yang lain.

Komunikasi sendiri memiliki berbagai rupa salah satunya komunikasi yang terjadi pada suatu kelompok baik itu kecil maupun besar. Salah satu

bentuk komunikasi kelompok adalah komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang penting karena turut serta dalam mencipta keseragaman pemahaman atas informasi yang coba untuk disampaikan. Menurut Dale Carnegie, jika komunikasi yang dilakukan efisien, maka individu yang terlibat akan memperoleh kepuasan bisnis, sosial, maupun pribadi (Satria, 2019). Mengingat komunikasi dalam suatu organisasi mengandung pertukaran informasi, pengalaman, serta pengetahuan, maka di sini juga melibatkan yang namanya komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal.

Dewasa ini, anak-anak muda Indonesia memutuskan menjadi relawan di suatu organisasi dengan tujuan yang berbeda-beda (Adiarsi & Silsa, 2018). Hal tersebut didukung pula dengan kemudahan akses informasi sehingga para pemuda dapat memilah,

memilih, dan bergabung menjadi relawan sesuai dengan ketertarikan dan kemampuan yang mereka miliki. Pemuda menurut UU Kepemudaan Nomor 40 Tahun 2009 ialah mereka yang berada pada rentang usia 16 hingga 30 tahun (Dewan Perwakilan Rakyat, 2009). Sementara, relawan ialah seseorang yang dengan senang hati memberikan waktu, pikiran, tenaga, dan keahliannya untuk menolong orang lain (*help other*) dan sadar betul bahwa ia tidak akan memperoleh imbalan atas apa yang telah dilakukannya.

Di Indonesia, aktivitas kerelawanan bukanlah hal baru. Masyarakat telah sejak dulu melakukan berbagai aktivitas yang sifatnya sukarela bahkan melekat dengan tradisi seperti pada pelaksanaan kegiatan keagamaan, hari besar, pernikahan, dan kematian (Rahardjo, 2015). Partisipasi anak muda di seluruh dunia dalam aktivitas kerelawanan juga mengalami peningkatan. Cukup berbeda dengan rentang usia lain yang cenderung tidak stabil dan menurun (Charities Aid Foundation, 2018). Berdasarkan laporan yang dirilis oleh Charities Aid Foundation pada Juni 2021, beberapa tahun terakhir *global rate* dari aktivitas kerelawanan sedikit menurun dari tahun-tahun sebelumnya. Berdasar laporan itu pula, Indonesia menempati peringkat teratas pada aktivitas kerelawanan sedunia walaupun menghadapi kesulitan berkat adanya pandemi Covid-19. Banyaknya tenaga kerja yang belum berasimilasi dengan dunia industri menimbulkan pertanyaan apakah mereka benar-benar tidak siap kerja karena rendahnya harga diri, ketidakmampuan, atau keduanya (Rachmawati & Sulianti, 2018). Maka dari itu, bergabung pada aktivitas kerelawanan juga dapat dijadikan opsi menambah pengalaman untuk mendukung persiapan menuju ekosistem kerja profesional.

Ruang Belajar Aqil sebagai organisasi nirlaba yang mengedepankan keperluan masyarakat, turut andil untuk menjawab tuntutan industri dengan tetap memastikan pemberdayaan masyarakat berjalan beriringan dengan pemberdayaan pemuda atau relawan yang ada. Relawan menjadi salah satu poin penting dalam pengelolaan Ruang Belajar Aqil tepatnya pada keberlangsungan kegiatan dan layanan yang ada (Wijaya, 2020). Luasnya sebaran relawan tersebut menimbulkan hadirnya dua skema pelaksanaan aktivitas yaitu luring atau *on-site* dan daring. Relawan yang beraktivitas secara *on-site* tentu memiliki lebih banyak pengalaman berinteraksi dengan masyarakat dan relawan lainnya sehingga relasi yang terjalin, keterampilan yang terbentuk,

pemahaman terhadap kejadian sosial akan lebih kaya. Berbagai manfaat dapat diperoleh individu dengan bergabung dalam aktivitas kerelawanan terutama ketika berkontribusi langsung dalam program maupun proyek.

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan relawan sebagai objek penelitian, sebab relawan memiliki peranan dan kontribusi besar dalam proses terwujudnya visi misi organisasi. Tak hanya waktu, tapi juga kontribusi berupa tenaga dan pikiran (Iswanto, 2008). Penelitian ini akan mencoba untuk mendeskripsikan komunikasi, interaksi, dan pertukaran pesan secara langsung oleh relawan yang melaksanakan aktivitas secara luring di sekretariat Ruang Belajar Aqil. Manusia tidak dibentuk oleh lingkungan melainkan dari cara mereka menafsirkan pesan-pesan dari lingkungan (Rakhmat, 2015). Maka dari itu, penelitian ini juga meliputi pengungkapan perasaan selama beraktivitas dengan rupa komunikasi verbal dan nonverbal.

Penelitian ini merupakan penelitian fenomenologi dimana manusia dipandang secara aktif melakukan interpretasi atas pengalaman pribadinya sehingga pengalaman personal tadi membawa mereka kepada pemahaman terhadap lingkungannya (Abidin, 2015). Maka dari itu, judul yang ditetapkan adalah "Tersekat-sekat: Memahami Hubungan Antarrelawan *On-Site* Ruang Belajar Aqil melalui Interaksi Sehari-hari."

## METODE

Paradigma penelitian ini adalah konstruktif yang mana pengamatan secara langsung dan terperinci perlu dilakukan terhadap pelaku sosial yang mencipta dan mengelola dunia sosial mereka sebab paradigma konstruktif melihat ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* (Hidayat, 2003). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, sebab ilmu sosial memiliki keterkaitan kuat dengan pengamatan terhadap manusia dan hubungan dengan orang lain dalam uraiannya dan istilahnya (Pujileksono, 2015). Selain itu, dengan menggunakan pendekatan tersebut, peneliti dapat menelusuri sedalam-dalamnya perihal komunikasi antarpribadi relawan dan memperoleh gambaran utuh yang kemudian akan dideskripsikan. Kemudian, penelitian ini menggunakan metode fenomenologi. Peneliti menggunakan metode fenomenologi, sebab ia memandang manusia secara aktif dalam melakukan interpretasi atas pengalaman pribadinya sehingga pengalaman personal tadi

membawa mereka kepada pemahaman terhadap lingkungannya (Abidin, 2015).

Subjek dari penelitian ini adalah para relawan yang beraktivitas langsung di sekretariat Ruang Belajar Aqil, namun tidak semuanya berpeluang untuk menjadi informan penelitian. Informan untuk penelitian ini ditentukan melalui *purposive sampling* yang mana penetapan informan dilaksanakan dengan beberapa pertimbangan (Sugiyono, 2021). Jumlah informan untuk penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan dan intensitas informasi yang diinginkan karena dalam penelitian kualitatif, kualitas informan lebih utama dari kuantitas (Mayangsari, 2018). Kriteria informan yang dimaksud adalah berstatus sebagai relawan, berusia 16-30 tahun, dan beraktivitas langsung di sekretariat Ruang Belajar Aqil dan lapangan bersama masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara dipilih menjadi teknik pengumpulan data, sebab peneliti ingin memperoleh informasi mendalam dari informan dan memahami masalah dengan lebih baik agar dapat menafsirkan situasi yang terjadi. Jenis wawancara yang dipilih ialah wawancara semi terstruktur yang dapat disebut juga sebagai *in-depth interview*. Dalam pelaksanaannya, wawancara semi terstruktur cenderung lebih bebas dan dapat berkembang ketika proses sedang berlangsung (Sugiyono, 2021). Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipatif di mana peneliti akan terlibat dalam beberapa kegiatan sehari-hari pihak yang diamati. Susan Stainback mengungkapkan pada observasi partisipatif, peneliti akan mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Melalui observasi ini niscaya data yang diperoleh akan tajam, lengkap, dan dapat menangkap makna dari perilaku-perilaku yang tampak (Sugiyono, 2021).

Pada pelaksanaan penelitian kualitatif, segala sesuatunya dapat dikatakan belum pasti baik itu objek hingga hasil penelitiannya. Namun, instrumen tersebut dapat dikembangkan, apabila peneliti dapat menemukan fokus (Sugiyono, 2021). Instrumen penelitian menjadi alat untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data agar apa yang didapat dari proses pengumpulan data dapat diolah lebih baik dan terarah (Arikunto, 2002). Berdasarkan pendekatan dan teknik pengumpulan data dari penelitian ini, maka instrumen yang digunakan yaitu peneliti sebagai instrumen utamanya (Sugiyono, 2021), pedoman

wawancara, pedoman observasi, dan perangkat pendukung seperti buku catatan dan perekam suara.

Peneliti menggunakan *member check* untuk menguji kredibilitas dari data yang diperoleh. Tujuan digunakannya uji ini agar data yang diperoleh dari informan dan akan digunakan dalam penyusunan hasil sesuai dengan sumber data penelitian ini yaitu informan yang bersangkutan.

Data yang didapatkan dari tahap pengumpulan data akan dianalisis dengan cara kualitatif dan diuraikan secara deskriptif. Analisis data kualitatif ialah proses memilih, memilah, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan dokumentasi. Maka dari itu, hasil yang diperoleh akan memiliki karakter yang kuat, unik, dan memiliki pola antar objek (Sugiyono, 2021).

Teknik analisis data yang dipilih untuk penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, display data, serta kesimpulan dan verifikasi yang merupakan tahap penafsiran dalam menemukan makna dari data yang telah melalui tahapan analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

### **Peristiwa Komunikasi Antarpribadi Relawan di Sekretariat Ruang Belajar Aqil**

Komunikasi antarpribadi yang efektif merupakan hal fundamental bagi keberlangsungan tim karena dapat menimbulkan pertukaran informasi dan rasa saling mengerti (*mutual understanding*) diantara anggota tim yang bersangkutan (Satria, 2019). Berlandaskan data yang diperoleh saat wawancara dan observasi, komunikasi utamanya antara mereka yang memiliki kesamaan sangatlah membantu aktivitas sehari-hari di sekretariat maupun di lapangan. Komunikasi menjadi media untuk saling mengenal, berkoordinasi terkait dengan tanggung jawab sebagai relawan, menemukan solusi atas keragaman latar belakang yang menghambat komunikasi mereka sehari-harinya, hingga membicarakan kendala.

Walau memiliki citra yang tampak formal dan sistematis, mereka yang berada di Ruang Belajar Aqil berkomunikasi dengan santai dan sarat akan canda tawa sehari-harinya. Salah satu relawan bahkan sempat berbincang santai dengan mentornya usai jam kerja. Iklim sekretariat yang santai dan termuat senda gurau perlu untuk dihadirkan sesekali agar relawan tidak kewalahan serta jenuh dalam melaksanakan berbagai

aktivitas. Contohnya ketika hari pertama pelaksanaan Raya Literasi. Kegiatan yang dimulai dari pagi hingga sore hari itu diakhiri dengan *closing* yang dipandu oleh ketua perkumpulan yang pandai betul membuat relawan yang lesu menjadi lebih ceria berkat tutur katanya.

Selanjutnya, tidak dapat dipungkiri bahwa mengupayakan terealisasinya bangsa yang lebih baik membutuhkan upaya bersama baik dari berbagai pihak termasuk masyarakat dan relawan. Maka dari itu, diskusi sudah menjadi agenda sehari-hari relawan Ruang Belajar Aqil. Diskusi biasanya dilaksanakan untuk membahas permintaan program dari kolaborator hingga tindak lanjut dari diskusi lainnya.

Supaya kerekatan terbangun, Ruang Belajar Aqil merangkul relawan dalam kegiatan internal seperti kerja bakti, memasak bersama, hingga menonton film di bioskop. Dari penuturan salah seorang relawan, salah satu cara yang ia lakukan untuk membangun kedekatan adalah meluangkan waktu di luar jam kerja entah untuk mengobrol santai atau mengerjakan tugas bersama-sama di indekos salah satu relawan. Selain itu, *opening* dan *closing* menjadi salah satu momen penting dalam merekatkan hubungan antarpribadi serta penyaluran dukungan dari mentor. Dari situ juga dapat ditemukan berbagai wujud komunikasi nonverbal yang kerap digunakan oleh relawan untuk memberi respon seperti menganggukkan kepala, menggerakkan kaki, menguap, tepuk tangan, dan masih banyak lagi.

Sehari-harinya, tidak semua relawan memperoleh bantuan dari relawan yang lebih berpengalaman ketika mengalami kesulitan. Hal ini dapat terjadi karena berbagai faktor. Salah satunya ialah belum terjalinnya hubungan antarpribadi yang baik karena salah satu diantaranya tidak terbuka atau pasif dalam interaksi. Maka, komunikasi yang terjalin kurang efektif dan tidak adanya kepercayaan dalam hubungan tersebut.

Jadi, melalui sub bab ini dapat dikatakan bahwa dalam kerelawanan atau organisasi, komunikasi sangatlah penting. Keterbukaan dan kepercayaan perlu diupayakan kehadirannya agar komunikasi antarpribadinya dapat berkualitas dan memudahkan, bukan malah menghambat dan menyulitkan.

### **Hambatan Komunikasi Antarpribadi Relawan *On-Site* Ruang Belajar Aqil**

Umumnya, seseorang akan memberikan umpan balik positif kepada orang lain sesuai dengan apa yang ia pahami. Adanya kemiripan yang dimiliki oleh pihak yang berkomunikasi akan menjadikan relasi

antarpribadi menjadi bermutu atau sesuai dengan apa yang diekspektasikan oleh pelaku komunikasi yang berpartisipasi (Nurbani, 2019). Namun, seperti yang telah disebutkan di bab sebelumnya, hambatan akan selalu hadir dalam proses komunikasi yang dilakukan dan hal tersebut tentu berpengaruh pada kejelasan pesan yang coba disampaikan oleh komunikator.

Pada saat penelitian ini dilakukan, komposisi relawan yang beraktivitas di sekretariat Ruang Belajar Aqil amat beragam baik latar belakang pendidikan maupun asal daerah. Ada relawan yang berasal dari Sumatera Utara, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Gorontalo, Banten, Jawa Tengah, dan tentunya Jawa Timur. Tidak dapat dipungkiri, mulanya keragaman ini menjadi sebuah hambatan dalam keseharian mereka. Permasalahan miskomunikasi bahkan menjadi salah satu fase paling tidak menyenangkan bagi salah satu relawan selama beberapa bulan ia berada di Ruang Belajar Aqil.

Seiring berjalannya waktu, relawan dapat mengatasi hambatan tersebut dan bahkan menjadikan perbedaan tersebut sebagai sebuah kesempatan untuk belajar serta menambah wawasan. Para relawan tak jarang saling mengajarkan bahasa daerah masing-masing mulai dari Bahasa Jawa, Bahasa Batak, Bahasa Banjar, bahkan bahasa yang digunakan anak-anak muda ibukota.

Untuk bisa sampai pada titik ini, para relawan mengaku kerap melakukan introspeksi sebagai awalan dari upaya membenahi diri. Selain pembiasaan diskusi, evaluasi yang mengarah pada introspeksi diri juga kerap dilakukan oleh tiap-tiap relawan, sebab usai melaksanakan suatu kegiatan adalah wajib bagi setiap relawan yang berpartisipasi menyampaikan beberapa hal yang diperoleh dari kegiatan yang baru saja dilaksanakan. Namun, menyatukan isi kepala beberapa orang dengan latar belakang yang bermacam-macam tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Salah satu informan yang berasal dari Kalimantan mengaku, di awal-awal masa kerelawanannya, ia sempat amat kesulitan dalam beradaptasi karena relawan yang berada di sekretariat terlebih dahulu sebelum dirinya terkesan tidak suportif dan seenaknya sendiri dalam bekerja.

Selain itu, sesama relawan terkadang kurang peka terhadap sekitar padahal kepekaan tersebut merupakan salah satu nilai (*value*) dari Ruang Belajar Aqil. Selama observasi dilakukan pun nilai (*value*) ini seringkali disinggung. Peneliti sempat menyaksikan juga beberapa kejadian di mana para relawan bercanda hingga mengganggu relawan lain yang sedang melaksanakan Zoom Meeting. Perihal suasana yang

kurang kondusif tersebut, tidak semua relawan berani atau mau untuk menegur. Beberapa akan mencari sudut yang lebih tenang agar dapat fokus pada apa yang sedang dikerjakan. Selain itu, sempat terjadi juga relawan lalai menjaga kebersihan dan kerapian sekretariat sehingga barang-barang yang sudah digunakan ditinggal begitu saja di meja makan, padahal ketentuannya adalah setiap barang yang digunakan harus dikembalikan atau dicuci bersih dan diletakkan kembali ke tempatnya. Masalah ini kemudian dibahas pada saat *opening* oleh relawan yang lebih senior.

Masih berkaitan dengan *awareness* yang merupakan nilai (*value*) dari Ruang Belajar Aqil. Aktivitas kerelawanan pasti mengharuskan relawan bekerja secara individu maupun tim. Berhubung beban kerja (*work load*) di Ruang Belajar Aqil cukup padat, maka relawan harus pandai-pandai mengatur prioritas agar segala sesuatunya bisa tuntas sesuai tenggat. Namun, dibeberapa kesempatan, relawan lain harus sampai mengambil alih supaya apa yang sedang dikerjakan tuntas.

Prasangka juga andil dalam terhambatnya proses komunikasi antarpribadi relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil. Prasangka (*prejudice*) termasuk salah satu hambatan berat dalam komunikasi, sebab kecurigaan dimulai bahkan sebelum komunikasi itu berlangsung. Seseorang dengan prasangka akan terbutakan dan kurang bisa berpikir secara rasional serta objektif sehingga apapun yang ia pandang akan menjadi negatif (Satria, 2019). Pada saat wawancara, beberapa informan menyampaikan bahwasannya mereka menganggap dirinya bodoh dibanding yang lain, tidak sepenting yang lain, ragu-ragu, hingga takut dihakimi ketika berbicara pada yang lebih tua. Pada saat observasi pun ditemukan betapa asumsi dapat menghambat komunikasi antarpribadi hingga laju kegiatan yang melibatkan banyak orang.

### **Faktor Penunjang Komunikasi Antarpribadi Relawan *On-Site* Ruang Belajar Aqil**

Faktor penunjang merupakan sesuatu hal yang amat esensial dalam terlaksananya komunikasi yang mana seluruh pihak dapat berjumpa dengan efek positif baik itu untuk diri sendiri atau orang lain (Satria, 2019). Lingkungan yang memfasilitasi hadirnya pengalaman interpersonal sehingga memunculkan perasaan positif dan berharga menjadi salah satu faktor pembentuk diri seseorang. Tak hanya dari dalam diri sendiri, meningkatkan kualitas diri juga didukung oleh hal-hal di luar individu meliputi individu lain. Berdasarkan wawancara yang dilakukan

pada ketujuh informan, ditemukan bahwa mentor yang juga merupakan ketua perkumpulan mengakomodasi peningkatan keterlibatan relawan dalam proses komunikasi dengan cara menginspirasi dan memotivasi serta membiasakan diskusi seperti yang tercantum dalam misi organisasi. Sebagai individu dewasa yang mampu membuat penilaian, para relawan menetapkan mentor sebagai sosok panutan karena yang bersangkutan mampu menginspirasi dan mendorong relawan menjadi individu yang lebih berdaya dan produktif melalui hasil pengamatan sehari-hari dan pengalaman mereka berinteraksi dengan yang bersangkutan.

Selain itu, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, ketujuh informan serempak menyatakan bahwasannya Ruang Belajar Aqil sangat membantu mereka untuk bertumbuh. Pernyataan ini tentu merujuk respon relawan ketika ditanya perihal alasan bergabung sebagai relawan di Ruang Belajar Aqil yang jika disarikan akan didapat kesimpulan untuk meningkatkan kompetensi diri mereka atau untuk mempelajari suatu keterampilan tertentu yang kelak akan menyokong mereka memasuki dan berproses di ekosistem kerja profesional.

Ruang Belajar Aqil mengupayakan pemberdayaan relawannya dengan cara-cara terbaik yang dapat mereka tetapkan. Metode *experiential learning* atau pembelajaran melalui pengalaman yang digunakan oleh Ruang Belajar Aqil pada aktivitas relawan nyatanya berperan penting dalam proses peningkatan kapasitas relawan. Sebagai wadah belajar, diskusi menjadi salah satu pembiasaan yang diterapkan pada berbagai aktivitas kerelawanan sehari-harinya. Diskusi menjadi salah satu ruang bagi relawan untuk meningkatkan keterampilan non teknis seperti komunikasi, kerja sama, dan memecahkan masalah dalam kelompok demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan yang mana para relawan tersebut harus melawan ragam ketakutan yang melekat pada diri.

Salah satu hal yang kerap kali ditekankan adalah tentang tidak perlunya merasa takut untuk berpendapat maupun bertanya. Hal ini kerap disinggung dalam dialog bersama mengingat komunikasi terutama di depan umum merupakan kesulitan yang dihadapi mayoritas relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil saat ini. Peneliti menangkap bahwa dorongan dari mentor yang kerap mengingatkan agar tidak perlu takut menyampaikan pendapat ketika terlibat dalam pembicaraan entah dengan sesama relawan ataupun mitra dan kolaborator, turut ambil bagian penting dalam mengatasi permasalahan dalam berkomunikasi yang dialami oleh relawan. Tidak serta

merta tuntas ketika relawan ini beraktivitas di Ruang Belajar Aqil, melainkan membaik seiring berjalannya waktu.

### Pembahasan

Salah satu cara untuk berinteraksi antar individu ialah dengan melangsungkan komunikasi. Sebagai makhluk sosial, kebutuhan manusia terhadap orang lain tidak bisa dipungkiri dan perlu dipenuhi. Maka dari itu, komunikasi ada untuk menjembatani pemenuhan kebutuhan tersebut. Pada konteks ini, komunikasi sebagai alat berperan penting dalam menautkan manusia (Hanani, 2017).

Komunikasi antarpribadi atau disebut juga komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim dan penerima secara langsung ataupun tidak langsung (Irawan, 2017). Komunikasi antarpribadi juga berarti upaya yang dilakukan untuk mengubah individu lain dimana komunikator mengirimkan stimulus verbal ke individu yang dituju (Liliweri, 1991).

Dalam upaya memperoleh gambaran komunikasi antarpribadi yang terjadi di sekretariat Ruang Belajar Aqil, peneliti merujuk pada lima aspek yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Komunikasi antarpribadi yang efektif merupakan hal fundamental bagi keberlangsungan tim karena dapat menimbulkan pertukaran informasi dan rasa saling mengerti (*mutual understanding*) diantara anggota tim yang bersangkutan (Satria, 2019).

Komunikasi, utamanya antara mereka yang memiliki kesamaan, sangatlah membantu aktivitas sehari-hari di sekretariat maupun di lapangan. Komunikasi menjadi media untuk saling mengenal, berkoordinasi terkait dengan tanggung jawab sebagai relawan, menemukan solusi atas keragaman latar belakang yang menghambat komunikasi mereka sehari-harinya, hingga membicarakan kendala. Namun, berlandaskan data yang diperoleh saat wawancara dan observasi, ditemukan bahwa mayoritas individu yang beraktivitas di sekretariat Ruang Belajar Aqil tersebut cenderung mengedepankan ego masing-masing sehingga hubungan satu sama lain tersekat-sekat dan sulit untuk melekat. Penyekatan ini dipengaruhi beberapa hal antara lain asal daerah, kesamaan waktu bergabung di sekretariat, dan kesamaan lokasi indekos. Salah satu akibat yang dapat dielaborasi, tak jarang ditemukan masalah dibiarkan tanpa penyelesaian yang kemudian membuat pihak-pihak yang terlibat terpisahkan oleh dinding tak kasat mata dan sama-sama tidak ingin meruntuhkan dinding

tersebut. Pada akhirnya, banyak terjadi momentum-momentum salah tafsir informasi atau bahkan menyalahkan individu lain ketika sesuatu hal terjadi tidak sesuai apa yang diekspektasikan.

Pikiran (*mind*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna sosial yang sama bagi individu yang bersangkutan maupun orang lain. Makna tersebut dapat terbangun apabila terjadi suatu interaksi yang didalamnya terdapat penggunaan bahasa atau simbol verbal dan nonverbal yang disepakati secara bersama-sama. Disamping itu, pikiran (*mind*) juga didefinisikan sebagai proses percakapan seseorang dengan dirinya sendiri yang mana dapat memunculkan respon keseluruhan mengenai apa yang ada dalam dirinya terutama yang mengarah kepada penyelesaian suatu masalah (Ritzer & Goodman, 2007).

Pikiran (*mind*) disebut-sebut sangat mempengaruhi tindakan individu karena pada dasarnya kedua hal tersebut bertautan. Melihat bagaimana hubungan satu sama lain yang rumpang walau sudah beberapa bulan berinteraksi secara intensif di sekretariat Ruang Belajar Aqil, dapat dikatakan bahwa belum terbangunnya kedekatan secara psikologis sehingga dalam peristiwa komunikasi tidak sarat akan keterbukaan, empati, dukungan, dan aspek lainnya. Maka dari itu, tak mengherankan apabila ada berbagai hambatan dalam komunikasi antarpribadi relawan terkait. Hambatan yang dimaksud berupa perbedaan bahasa, gangguan berupa suara yang terlampau nyaring, mengedepankan kepentingan pribadi hingga lalai dengan rekan dan juga keadaan sekitar, serta mengedepankan asumsi pribadi yang kemudian menghambat perkembangan diri sendiri maupun kelompok. Gangguan-gangguan ini tentu mengurangi kejelasan pesan yang disampaikan sehingga proses penerimaan, interpretasi, upaya pemberian umpan balik hingga efek komunikasi yang diharapkan oleh komunikator sukar untuk tercapai atau pelaksanaan komunikasi dengan wujud lain juga mengalami hambatan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, sehari-harinya para relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil mengungkapkan perasaan secara verbal sebagai wujud penerimaan terhadap situasi dan kondisi yang dirasakan. Pengungkapan perasaan relawan tersebut bersesuaian dengan beberapa cara mengungkapkan perasaan secara verbal menurut Johnson melalui Augustinus Supratiknya yaitu bertanya, menyindir, mengapresiasi, dan mencela (Hanani, 2017). Setelah ditelaah, ungkapan-ungkapan verbal yang memiliki nada negatif tersebut hadir sebagai imbas dari

kerumitan komunikasi selama aktivitas kerelawanan sehingga acap kali mengalami miskomunikasi selama beraktivitas.

Seperti yang telah disampaikan di atas, sejauh ini komunikasi yang berupa verbal di sekretariat Ruang Belajar Aqil dapat dibilang kusut. Komunikasi terutama antarpribadi dapat tetap berjalan berkat pengungkapan di luar kata-kata atau komunikasi nonverbal. Pengungkapan yang berwujud nonverbal ini terjadi secara spontan seringkali tidak dapat disembunyikan. Sehari-harinya, komunikasi nonverbal ini digunakan oleh relawan untuk menunjukkan emosi dalam mendengarkan pembicaraan seseorang, menegaskan apa yang sedang diutarakan, dan untuk memperoleh atensi dari lawan bicara entah individu atau kelompok. Umumnya, pemaknaan atas ungkapan nonverbal dapat berbeda-beda karena dipengaruhi oleh lingkungan dan budaya (Hanani, 2017). Bentuk-bentuk pengungkapan nonverbal yang kerap ditemukan dalam keseharian relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil antara lain penggunaan intonasi untuk memperkuat pesan yang sedang disampaikan seperti saat penyampaian pengumuman, *briefing*, *micro teaching*, hingga pelaksanaan aktivitas luar ruangan. Wujud pengungkapan lainnya adalah anggukan sebagai tanda menyimak saat lawan bicara berbicara, menunduk sebagai tanda merasa bersalah, menggerakkan kaki sebagai tanda tidak tenang, membuka tangan ketika berbicara di depan publik termasuk saat presentasi, dan memberi isyarat ibu jari untuk menyampaikan persetujuan ataupun pujian.

Mead mendefinisikan diri (*self*) sebagai kemampuan merefleksikan diri dari perspektif orang lain. Akibatnya akan diperoleh sebuah pemahaman bahwa diri tidak dapat ditemukan hanya melalui proses berpikir. Pernyataan tersebut relevan dengan konsep *looking-glass self*. Konsep ini membuktikan pentingnya konsep diri dan perilaku. Charles Cooley menyatakan bahwa ada tiga prinsip yang berkaitan dengan *looking-glass self* yakni bayangan bagaimana kita dilihat oleh orang lain, bayangan penilaian orang lain terhadap diri, dan kita merasa terluka ataukah bangga dengan perasaan diri yang ada (West & Turner, 2017).

Diri (*self*) yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan erat dengan konsep 'I' dan 'Me' yang terangkum pada konsep *looking-glass self* yang telah disebut sebelumnya. 'I' merujuk pada bagaimana informan mencerminkan diri mereka berdasarkan citra diri, pengharapan mengenai diri, dan harga dirinya. Jika menilik data yang diperoleh melalui wawancara,

maka akan diperoleh simpulan para informan cenderung positif memaknai konsep 'I' yang ada pada diri mereka. Akan tetapi berdasarkan pengamatan, bagaimana mereka bersikap dan bertindak tidak mencerminkan konsep diri positif. Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul Psikologi Komunikasi menyampaikan bahwa konsep diri menjadi salah satu faktor penting dalam komunikasi antarpribadi. Artinya, terdapat keterkaitan antara konsep diri dengan perangai individu yang bersangkutan. Seseorang akan berperangai sesuai dengan konsep dirinya sendiri (Rakhmat, 2015). Menurut Fitts & Shavelson, jika konsep diri seseorang itu positif, maka kelakuannya juga positif. Jika konsep diri seseorang negatif, maka begitu pula tingkah lakunya (Mayangsari, 2018).

Sementara diri (*self*) berikutnya berkaitan dengan konsep 'Me' yang merujuk pada bagaimana sosok diri mereka dilihat oleh individu lain. Setelah ditelaah, ditemukan bahwa beberapa informan mengalami hambatannya dalam mengungkapkan konsep dirinya di lingkungan Ruang Belajar Aqil. Hal tersebut tidak terlepas dari aspek psikologis, aspek psiko sosiologis, dan pemahaman mengenai pengambilan tindakan berdasarkan nilai dan moral. Keberagaman tersebut juga membawa masing-masing relawan pada situasi di mana mereka dihadapkan dari ucapan tidak menyenangkan dari lawan bicara.

Mead mendefinisikan masyarakat (*society*) sebagai jejaring jalinan sosial yang kemudian menciptakan manusia. Sebab, masyarakat hadir sebelum individu dan masyarakat itu sendiri dibentuk oleh individu yang bertindak secara kolektif (Bern Klug, 2009). Masyarakat (*society*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lingkungan dimana para relawan berkegiatan yang kemudian mengerucut pada dua aspek yaitu orang lain (*significant others*) dan kelompok rujukan (*references group*).

Ruang Belajar Aqil sebagai institusi yang menaruh perhatian pada pemberdayaan relawannya, menetapkan metode pembelajaran melalui pengalaman atau *experiential learning* untuk meningkatkan kompetensi relawan yang kelak akan melakukan tata laksana kehidupan menggantikan generasi saat ini. Sebagai wadah belajar, diskusi menjadi salah satu pembiasaan yang diterapkan pada berbagai aktivitas kerelawanan sehari-harinya. Diskusi menjadi salah satu ruang bagi relawan untuk meningkatkan keterampilan non teknis seperti komunikasi, kerja sama, dan memecahkan masalah dalam kelompok demi tercapainya tujuan yang mana relawan harus melawan ragam ketakutan yang melekat pada diri mereka. Mentor pun punya andil besar dalam

proses perkembangan relawan *on-site*. Perbedaan tentu ada pada latar belakang individu yang bergabung dengan Ruang Belajar Aqil. Ada relawan yang ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam untuk mempelajari suatu kejadian sosial, mengeksplorasi kekuatan personal, mengembangkan keterampilan baru, dan belajar bekerja sama dengan berbagai macam orang, ada relawan yang ingin merefleksikan keinginan berteman, melakukan aktivitas yang memiliki nilai yang signifikan, atau mendapat penerimaan sosial dan memungkinkan diri merasa dibutuhkan, ada relawan yang ingin menjelajahi opsi karir, membangun relasi, dan menambah daftar pengalaman sosial pada resume, dan ada relawan yang ingin menolong orang yang kurang beruntung karena memiliki perhatian khusus pada kelompok atau komunitas.

Berdasarkan sudut pandang relawan, mereka mengakui bahwa Ruang Belajar Aqil sebagai kelompok rujukan (*reference group*) terutama mentor sebagai individu lain (*significant other*) punya andil yang besar dalam peningkatan kompetensi diri baik itu untuk keterampilan teknis dan non teknis. Peningkatan kompetensi diri tersebut juga dirasakan oleh relawan-relawan terdahulu. Hal ini sejalan dengan wujud manfaat yang diperoleh individu ketika berpartisipasi dalam aktivitas kerelawanan yaitu peningkatan kesejahteraan seperti kepercayaan diri, rasa tanggung jawab, hingga memperluas wawasan (Worker, Espinoza, Kok, Go, & Miller, 2020). Tak hanya dari dalam diri, proses pembangunan konsep diri menurut Inge Hutagalang seseorang juga didukung oleh hal-hal di luar individu tersebut meliputi individu lain (*significants others*) dan kelompok rujukan (*references groups*). Berkat pengaruh dari *significant others* tersebut, para relawan *on-site* tergerak untuk menjadi pribadi yang lebih berdaya dan produktif dengan berpegang pada pengamatan sehari-hari dan pengalaman mereka berinteraksi dengan yang bersangkutan. Walau para relawan *on-site* merasa terdorong untuk memaksimalkan diri berkat sosok yang mereka teladani, tak dapat dipungkiri ada saat-saat dimana mereka merasa kecil hati karena melihat pencapaian atau kemampuan orang lain disekitar mereka.

Penyajian data hingga ke hasil analisis ini menunjukkan bahwasannya komunikasi antarpribadi yang terjadi diantara relawan *on-site* Ruang Belajar Aqil dalam kerangka efektivitas komunikasi antarpribadi menurut Liliweri belumlah efektif. Perubahan sikap ke arah yang lebih baik menurut definisi organisasi terkait belum tercapai. Hal ini dapat

terjadi karena dalam proses komunikasi, individu belum membuka diri dengan lawan bicara sehingga kedekatan tidak terbangun secara maksimal dan berimbas kepada unsur-unsur lainnya. Keterbukaan dan kepercayaan atau dapat disebut sebagai rasa saling mengerti (*mutual understanding*) belum hadir dalam proses komunikasi, sementara kedua hal tersebut perlu diupayakan kehadirannya agar komunikasi antarpribadinya dapat berkualitas dan memudahkan bukan malah menghambat aktivitas.

Ruang Belajar Aqil sebagai organisasi yang menaungi pemuda yang hendak belajar keterampilan baru demi meningkatkan kompetensi diri perlu untuk terus menghadirkan fasilitas yang mendukung peningkatan tersebut tak hanya keterampilan teknis tapi juga non teknis. Selain itu, Ruang Belajar Aqil disarankan mengoptimalkan kembali agenda-agenda yang berkaitan dengan peningkatan kelekatan atau rasa terkoneksi antar relawan agar aktivitas kerelawanan dapat terlaksana dengan lebih maksimal dan bermakna bagi tiap individu yang terlibat.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antarrelawan *on-site* Ruang Belajar Aqil melalui interaksi sehari-hari diperoleh kesimpulan bahwasannya komunikasi antarpribadi yang terjadi belum efektif. Perubahan sikap ke arah yang lebih baik menurut definisi organisasi terkait belum tercapai. Keterbukaan dan kepercayaan atau dapat disebut sebagai rasa saling mengerti (*mutual understanding*) belum hadir dalam proses komunikasi.

### **Saran**

Manusia dicitrakan sebagai proses bukanlah struktur sehingga tindakan dan pemberian respons terbangun secara berkelanjutan. Berdasarkan pendapat dari Fitts & Shavelson, perilaku seseorang berkaitan erat dengan persepsi yang relatif stabil dari seseorang tentang diri mereka sendiri. Namun, seperti yang disebutkan di awal, manusia digambarkan sebagai proses yang berarti ada kedinamisan dalam tiap-tiap manusia. Saran yang dapat diberikan adalah perlu ditelusuri kembali perihal keterkaitan antara perilaku dan keyakinan terhadap diri terutama pada individu yang berada pada lingkungan multikultur dan melakukan aktivitas sukarela.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Y. Z. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Adiarsi, G. R., & Silsa, H. (2018). Fenomena Bergabungnya Anak Muda Jakarta Ke Dalam Organisasi Sinergi Muda Secara Suka Rela. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 99-115.
- Charities Aid Foundation. (2018). *CAF World Giving Index 2018*. United Kingdom: Charities Aid Foundation.
- Dewan Perwakilan Rakyat. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia*. Diambil kembali dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia: [http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2009\\_40.pdf](http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_40.pdf)
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hidayat, D. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Iswanto, F. N. (2008). *Hubungan Motif Prosocial dan Semangat Kerja Relawan di Lembaga PMI Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Mayangsari, S. D. (2018). *Konsep Diri Tunarungu di Kampus Inklusif (Studi Kualitatif Deskriptif tentang Konsep Diri Mahasiswa Tunarungu dalam Komunikasi Antar Pribadi di Universitas Brawijaya)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Pujileksono, S. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing.
- Rachmawati, & Sulianti, W. M. (2018). Kesiapan Mahasiswa Tingkat Akhir Menghadapi Dunia Kerja Ditinjau dari Konsep Diri dan Kompetensi Yang Dimiliki. *Psikovidya Vol 22 No. 2*, 190-196.
- Rahardjo, T. (2015). *Manajemen Relawan: Model Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Relawan pada Organisasi Pelayanan Sosial*. Bandung: Unpad Press.
- Rakhmat, J. (2015). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Satria, R. P. (2019). *Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Pelatih dan Atlet dalam Tim Arema Football Club (AREMA FC)*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, A. E. (2020). Human Resource Planning in Non-Profit Organizations (A Study on Ruang Belajar Aqil in Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol. 8 No. 2*.