



STRATEGI KOMUNIKASI PENGELOLA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN PEMBAYARAN RETRIBUSI SEWA PENGHUNI RUSUNAWA PULOGEBANG PENGGILINGAN TOWER C

Naomi Dameria Ulan¹, Jusuf Fadilah², Eddy Kusnadi³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bahasa, Universitas Bina Sarana Informatika

Email: naomidameriaulan@gmail.com¹

ABSTRACT

This study analyzes the communication strategies of management in raising awareness among residents of Rusunawa Pulogebang Penggilingan regarding their obligation to pay levies. The analysis shows that communication is a crucial element in shaping social interaction, yet it often faces obstacles that reduce message effectiveness. These obstacles include low resident awareness and emotional attitudes, lack of openness and cooperation, cultural differences, as well as technical issues such as poor audio quality or blurry presentation visuals. The findings emphasize the importance of management understanding residents' values, habits, and technical conditions to enhance communication effectiveness and resident awareness.

KEYWORD:

Communication, Rusunawa, Resident Awareness, Levies, Communication Barriers.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi pengelola dalam meningkatkan kesadaran penghuni Rusunawa Pulogebang Penggilingan terkait kewajiban membayar retribusi. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen penting dalam membentuk interaksi sosial, namun sering menghadapi hambatan yang mengurangi efektivitas penyampaian pesan. Hambatan tersebut meliputi rendahnya kepedulian dan sikap emosional penghuni, kurangnya keterbukaan dan kerja sama, perbedaan latar belakang budaya, serta gangguan teknis seperti kualitas audio yang buruk atau gambar presentasi yang buram. Temuan ini menekankan pentingnya pemahaman pengelola terhadap nilai, kebiasaan, dan kondisi teknis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan kesadaran penghuni.

KATA KUNCI

Komunikasi, Rusunawa, Kesadaran Penghuni, Retribusi, Hambatan Komunikasi.

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 12 Agustus 2025

Direvisi: 20 Agustus 2025

Disetujui: 30 Agustus 2025

CORRESPONDING AUTHOR

Naomi Dameria Ulan

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

naomidameriaulan@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, terus menggiatkan program penataan lingkungan/kawasan dan meningkatkan penyediaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah khususnya yang berpenghasilan rendah.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan daerah lain secara efektif mengembangkan Rusunawa untuk menyediakan hunian yang layak dan terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Pengertian Rumah Susun menurut Undang-undang 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun adalah bangunan Gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang terstruktur secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Mengingat bahwa dari seluruh manusia yang membutuhkan rumah akan terdapat kelompok yang memiliki kesulitan dalam

memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal, kelompok tersebut adalah kelompok Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).

dalam menyelenggarakan pengelolaan rumah susun. Sampai saat ini Unit Pengelola Rumah Susun VII mengelola rumah susun sebanyak 5.180 unit yang tersebar di sembilan lokasi rumah susun di wilayah Jakarta Timur.

Penerimaan retribusi sewa unit merupakan salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Setiap tahun target penerimaan retribusi unit sewa terus mengalami kenaikan dan target tersebut harus dicapai dengan meningkatnya jumlah penghuni rumah susun yang membayar retribusi sewa unit hunian.

Tabel 1. Target Penerimaan Retribusi Unit Pengelola Rumah Susun VII

No	Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
1	2024	Rp.3.137.928.100	Rp.10.999.006.490
2	2025	Rp.14.786.027.500	Rp.6.318.944.130

Sumber: Bendahara Penerimaan Pembantu Unit Pengelola Rumah Susun VII

Tabel di atas menunjukkan bahwa ada peningkatan target penerimaan retribusi dan capaian realisasi penerimaan retribusi sewa dari tahun ke tahun. Hal ini erat kaitannya dengan kesadaran penghuni rumah susun dalam membayar kewajiban retribusi sewa.

Tabel 2. Tunggakan Retribusi Sewa Unit Hunian Unit Pengelola Rumah Susun VII

No	Tahun	Jumlah Tunggakan
1	2024	Rp.17.350.616.209
2	2025	Rp.16.437.920.380

Sumber: Bendahara Penerimaan Pembantu Unit Pengelola Rumah Susun VII

Tabel di atas menunjukkan bahwa adanya jumlah tunggakan retribusi sewa yang besar, walaupun ada penurunan jumlah tunggakan per April 2025 namun penurunan tersebut belum dapat mencapai target penurunan tunggakan retribusi sewa yang seharusnya turun sampai dengan Rp.14.147.937.923. Pencapaian pembayaran tunggakan retribusi sewa belum tercapai disebabkan karena kurangnya kesadaran penghuni rumah susun dalam membayar retribusi sewa unit hunian.

Peran penghuni rumah susun dalam pemenuhan kewajiban pembayaran retribusi sewa perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kesadaran, kepedulian terhadap jumlah tunggakan retribusi sewa dan pemahaman penghuni bahwa retribusi merupakan sumber penerimaan PAD untuk pembangunan daerah serta merupakan salah satu kewajiban penghuni dalam melaksanakan kewajiban pembayaran retribusi dan pembayaran tunggakan retribusi sewa unit yang berpengaruh dalam pencapaian realisasi target penerimaan PAD.

Berbagai upaya dan cara telah dilakukan oleh pengelola untuk meningkatkan kesadaran penghuni rumah susun akan kewajiban pembayaran retribusi sewa unit, seperti penerapan denda 1% setiap bulannya terhadap penghuni yang memiliki tunggakan. Ketentuan pengenaan sanksi dan denda telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pengenaan sanksi denda 1% apabila pembayaran lewat dari tanggal 20 setiap bulannya. Apabila bulan berikutnya terjadi gagal bayar lagi, maka jumlah tunggakan dan sanksi denda semakin besar. apabila kondisi ini terus dibiarkan maka berakibat penghuni semakin kurang peduli dan melalaikan kewajibannya untuk membayar retribusi sewa sebagaimana mestinya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Kantor Pengelola Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C dengan jumlah unit hunian sebanyak 636 unit yang dikelola oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII. Pada Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C, peneliti mendapatkan data tunggakan retribusi sewa unit hunian periode 2024-2025 yang cenderung adanya peningkatan tunggakan retribusi.

Tabel 3. Tunggakan Retribusi Sewa Unit Hunian Per April 2025 di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C Unit Pengelola Rumah Susun VII

No	Tahun	Jumlah Tunggakan
1	2024	Rp.1.661.696.440
2	2025	Rp.2.916.283.750

Sumber: Bendahara Penerimaan Pembantu Unit Pengelola Rumah Susun VII

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah tunggakan retribusi sewa unit hunian di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menjelaskan bahwa tingkatan kesadaran penghuni terhadap kewajiban membayar tunggakan retribusi sewa unit masih rendah.

Untuk mencapai target penerimaan retribusi dan pembayaran tunggakan retribusi sewa unit hunian yang merupakan bagian dari penerimaan PAD perlu adanya strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola sehingga dapat menimbulkan kesadaran penghuni rumah susun akan kewajibannya dalam membayar retribusi dan tunggakan sewa unit hunian.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam penyebaran suatu informasi. Tanpa adanya komunikasi, informasi tidak akan sampai kepada penghuni rumah susun. Maksud dari komunikasi ini adalah mengajak penghuni rumah susun untuk peduli terhadap kewajibannya dalam membayar retribusi dan tunggakan sewa unit hunian.

Strategi komunikasi memegang peranan penting dalam menentukan tingkat keberhasilan proses komunikasi yang efektif. Untuk mencapai efektivitas dalam penyampaian pesan kepada publik, diperlukan perencanaan strategis yang terarah agar informasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh audiens. Menurut Middleton menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran/media, penerima pesan sampai pengaruh/efek yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Rahmah et al., 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tergerak untuk melakukan penelitian bagaimana upaya atau strategi komunikasi pengelola rumah susun dalam meningkatkan kesadaran terhadap kewajiban retribusi sewa rumah susun. Maka dari itu, skripsi ini berjudul **“Strategi Komunikasi Pengelola Dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Retribusi Sewa Penghuni Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C”**.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2014) menjelaskan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan lainnya secara holistik dengan cara mendeskripsikannya pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan metode yang alamiah” (Alaslan et al., 2023).

Menurut Erickson dalam (Nida Aishatul Jannah, 2024) tujuan penelitian kualitatif ialah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tindakan yang dilakukan secara naratif serta dampaknya terhadap kehidupan (Jannah, 2024).

Dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk memahami secara menyeluruh pengalaman dan perilaku subjek dalam konteks tertentu. Pendekatan ini berfokus pada penggambaran naratif terhadap tindakan, persepsi, motivasi, serta dampaknya dalam kehidupan sehari-hari, dengan menggunakan metode yang alami dan kontekstual.

Penelitian ini melibatkan informan yang memiliki peran langsung dalam organisasi serta dianggap relevan dengan kebutuhan data. Penentuan informan dilakukan melalui Teknik *purposive sampling*, yang memungkinkan peneliti memilih partisipan secara selektif berdasarkan asumsi bahwa mereka memiliki informasi yang sesuai dan dibutuhkan untuk menjawab fokus permasalahan dalam penelitian ini.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Peneliti mempelajari satu objek sebagai kasus yaitu, strategi komunikasi yang digunakan oleh pengelola dalam meningkatkan kesadaran pembayaran retribusi sewa.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi

Peneliti melaksanakan penelitian di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C Unit Pengelola Rumah Susun VII Jakarta Timur. Lokasi penelitian berada di Jl. Komarudin No.54 Kel. Penggilingan Kec. Cakung, Jakarta Timur.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bulan Mei sampai Juni 2025.

Unit Analisis

Menurut Majid (2017) menjelaskan bahwa unit analisis adalah segala hal yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang teliti, dapat berupa individu, kelompok, benda, wilayah tertentu dengan menyesuaikan fokus utama penelitian (Jannah, 2024). Dari penjelasan tersebut subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penghuni rumah susun dan pengelola rumah susun. Unit analisis dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi Unit Pengelola Rumah Susun VII dalam meningkatkan kesadaran penghuni dalam membayar kewajiban retribusi sewa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Strategi Komunikasi Pengelola dalam Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Retribusi

Dalam pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa), salah satu permasalahan yang sering muncul adalah rendahnya kesadaran penghuni dalam membayar retribusi sewa. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman, sikap penolakan, hingga ketidakpercayaan terhadap sistem yang berlaku. Untuk mengatasi persoalan tersebut, diperlukan strategi komunikasi yang terencana, sistematis, serta dilaksanakan secara dialogis agar tercipta hubungan saling memahami antara pengelola dan penghuni. Keberhasilan komunikasi tidak hanya terletak pada penyampaian informasi, tetapi juga menciptakan pemahaman dan kesadaran khalayak. Dengan demikian, strategi komunikasi pengelola Rusunawa diarahkan agar penghuni tidak hanya mengetahui kewajiban pembayaran retribusi, tetapi juga menyadari pentingnya kepatuhan terhadap aturan demi terciptanya lingkungan hunian yang tertib, nyaman, dan berkelanjutan.

Agar penghuni Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C patuh dalam membayar retribusi sewa unit hunian diperlukan kesadaran diri dari penghuni rumah susun untuk senantiasa melaksanakan kewajibannya dalam membayar retribusi sewa. Untuk meningkatkan kesadaran penghuni rumah susun Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C akan pentingnya membayar retribusi sewa unit hunian maka diperlukan strategi komunikasi. Dalam hal ini strategi komunikasi dilakukan oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII dikarenakan berdasarkan peraturan yang ada memiliki hak sepenuhnya untuk mengelola pembayaran retribusi sewa unit hunian di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C.

Sampai saat ini, pola komunikasi yang diterapkan oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII selaku pengelola dilakukan melalui kegiatan sosialisasi secara langsung kepada para penghuni. Bentuk sosialisasi ini dilaksanakan dengan cara penyampaian pesan oleh Kepala Unit bersama staf yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola retribusi sewa. Kehadiran langsung pihak pengelola dalam memberikan penjelasan dianggap penting karena dapat membangun kredibilitas serta menumbuhkan rasa percaya dari penghuni terhadap informasi yang diberikan.

Melalui sosialisasi tatap muka tersebut, pesan mengenai kewajiban pembayaran retribusi sewa dapat tersampaikan dengan lebih jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh penghuni rumah susun. Selain itu, komunikasi langsung juga memungkinkan adanya interaksi dua arah, di mana penghuni dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, maupun menyampaikan permasalahan yang mereka

hadapi terkait kewajiban sewa. Dengan demikian, kegiatan sosialisasi ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif karena membuka ruang dialog antara pengelola dan penghuni.

Menurut Ibu Rini Wahyuningsih selaku Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan, strategi komunikasi yang ditempuh melalui cara tersebut hingga kini masih cukup efektif dalam menjangkau penghuni rumah susun. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pemahaman penghuni yang semakin baik terhadap kewajiban membayar retribusi sewa serta adanya respon positif dalam mengikuti arahan pengelola. Dengan kata lain, komunikasi langsung yang dijalankan pengelola mampu memperkuat kedekatan emosional, meminimalisasi kesalahpahaman, serta menjadi sarana efektif dalam membangun kesadaran penghuni terhadap pentingnya kepatuhan dalam pembayaran sewa.

Pemahaman ini menunjukkan bahwa upaya komunikasi yang dilakukan pengelola, baik melalui sosialisasi maupun penyampaian informasi secara langsung, telah memberikan dampak positif bagi penghuni. Kesadaran tersebut tercermin dari semakin banyaknya penghuni yang berusaha memenuhi kewajibannya, sehingga tujuan pengelola dalam menanamkan kedisiplinan pembayaran sewa dapat berjalan lebih efektif.

Kepatuhan dalam membayar uang sewa pada dasarnya berangkat dari kesadaran individu setiap penghuni. Kesadaran tersebut muncul ketika penghuni menyadari betapa pentingnya kewajiban pembayaran retribusi sewa, tidak hanya untuk memenuhi aturan, tetapi juga demi keberlangsungan pelayanan serta peningkatan fasilitas di lingkungan rumah susun. Ketua RT menegaskan bahwa apabila penghuni telah memiliki kesadaran tersebut, maka dengan sendirinya mereka akan lebih taat, disiplin, dan segan untuk melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh pengelola. Faktor kesadaran internal penghuni menjadi kunci utama dalam membangun kepatuhan terhadap kewajiban pembayaran sewa dan menjaga ketertiban bersama.

Kesadaran ini dipandang penting karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan pelayanan dan peningkatan fasilitas di lingkungan rumah susun. Sebelum tim keuangan mengambil langkah tegas berupa pemanggilan kepada penghuni yang menunggak untuk melakukan klarifikasi, pengelola lebih dahulu melakukan sosialisasi kepada para penghuni. Sosialisasi tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman sekaligus menyadarkan penghuni mengenai pentingnya pembayaran tunggakan maupun retribusi sewa. Melalui pendekatan persuasif ini, pengelola berharap penghuni tidak hanya melihat kewajiban membayar sewa sebagai aturan semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab bersama dalam mendukung kelancaran pengelolaan rusunawa.

Berdasarkan penulis, paham dengan adanya tujuan penyampaian pesan melalui pelaksanaan sosialisasi inilah yang tepat untuk dilakukan karena dapat berinteraksi secara langsung dengan penghuni rumah susun dan mengajak untuk senantiasa melaksanakan kewajibannya dalam membayar tunggakan dan retribusi sewa. demikian pula komunikasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan hal ini penghuni rumah susun dapat mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh pengelola.

Pengelola dalam menetapkan pesan komunikasi telah menyesuaikan isi pesan dengan kebutuhan para penghuni rumah susun. Pesan yang disampaikan dinilai jelas, mudah dipahami, serta sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan kerancuan bagi penerima pesan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola mampu merancang pesan komunikasi yang efektif dengan memperhatikan konteks, bahasa, dan substansi informasi yang relevan bagi penghuni.

Pesan yang disampaikan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif, karena menekankan bahwa membayar retribusi sewa merupakan kewajiban yang melekat pada setiap penghuni rumah susun. Dengan penyampaian pesan yang tepat dan mudah dimengerti, penghuni dapat lebih sadar bahwa kewajiban tersebut harus dilaksanakan, bukan hanya untuk mematuhi aturan, tetapi juga demi keberlangsungan pelayanan serta peningkatan fasilitas yang akan mereka nikmati bersama.

Kesadaran penghuni rumah susun dalam melaksanakan kewajiban membayar retribusi sewa dapat dimulai melalui upaya mencicil jumlah tunggakan yang dimiliki. Strategi ini dianggap efektif karena dapat meringankan beban finansial penghuni sekaligus mempermudah mereka untuk menunaikan kewajiban pembayaran secara bertahap setiap bulannya. Selain itu, pengelola menekankan pentingnya kedisiplinan penghuni dalam membayar retribusi sewa tepat waktu, sehingga tunggakan tidak menumpuk dan pelayanan serta fasilitas di rumah susun tetap dapat berjalan secara optimal.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya menekankan kewajiban administratif semata, tetapi juga memberikan solusi yang bersifat persuasif dan realistis, sehingga penghuni merasa terbantu dan lebih termotivasi untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban retribusi sewa, upaya mencicil tunggakan menjadi salah satu strategi yang efektif dalam menumbuhkan kesadaran dan kedisiplinan penghuni rumah susun.

Penetapan isi pesan yang disampaikan adalah menumbuhkan kesadaran penghuni dalam melaksanakan kewajiban membayar retribusi sewa serta membangun sikap saling memahami dan bekerjasama. Penyusunan pesan ini disesuaikan dengan pengetahuan dan kebutuhan audiens melalui pemberian pemahaman mengenai pentingnya pembayaran retribusi. Sebelum pesan disampaikan, pengelola terlebih dahulu melakukan pendekatan dengan mengenali karakteristik penghuni dan kondisi pribadi mereka, sehingga pesan yang diberikan dapat diterima secara efektif.

Pemanfaatan media memiliki peran yang sangat penting dalam proses komunikasi karena berfungsi sebagai sarana pendukung dalam penyampaian pesan atau informasi kepada penghuni rumah susun melalui kegiatan sosialisasi. Melalui penggunaan media, penghuni dapat lebih mudah memahami maksud dan isi pesan yang disampaikan oleh pengelola. Terlebih, penggunaan media secara langsung dan tatap muka dinilai lebih efektif karena memungkinkan penyampaian informasi berlangsung jelas serta mudah diterima oleh audiens. Setelah seluruh tahapan strategi komunikasi ditetapkan, langkah berikutnya yang perlu dilakukan adalah menyusun perencanaan komunikasi.

Rencana yang dilakukan oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII sebagai pengelola dalam meningkatkan kesadaran penghuni terkait kewajiban pembayaran retribusi sewa adalah melalui kegiatan sosialisasi. Sosialisasi ini dilakukan secara terstruktur dan berisi himbauan mengenai pelaksanaan kewajiban penghuni dalam membayar retribusi sewa tepat waktu, serta penjelasan mengenai ketentuan denda atau sanksi apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Kepala Unit secara langsung menyampaikan informasi tersebut kepada penghuni, sehingga pesan yang diberikan bersifat jelas dan langsung.

Selain itu, pengelola juga melibatkan tim keuangan dan staf pelayanan untuk menginformasikan secara rinci mengenai jumlah tunggakan dan besaran retribusi sewa yang harus dibayarkan. Informasi ini disampaikan melalui aplikasi chatbot, sehingga penghuni dapat memperoleh data secara real-time dan lebih mudah melakukan pembayaran. Pendekatan kombinasi antara sosialisasi tatap muka dan pemanfaatan teknologi ini menunjukkan bahwa pengelola berupaya memastikan pesan tersampaikan dengan efektif, mendorong kepatuhan, dan menumbuhkan kesadaran penghuni akan pentingnya membayar retribusi sewa tepat waktu.

Perencanaan komunikasi yang diterapkan oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII dilakukan melalui penyusunan program sosialisasi mengenai himbauan kewajiban penghuni dalam membayar retribusi sewa. Kegiatan sosialisasi tersebut dirancang secara periodik dan dilaksanakan setiap tiga bulan sekali dengan menysasar seluruh penghuni rumah susun.

Setelah dilakukan kegiatan sosialisasi, tim keuangan Unit Pengelola Rumah Susun VII mengundang penghuni rumah susun untuk melakukan klarifikasi terkait tunggakan retribusi sewa sesuai dengan data monitoring yang dimiliki. Kegiatan klarifikasi ini dilaksanakan secara rutin setiap sebulan sekali dan bertujuan untuk memastikan penghuni memahami besaran tunggakan yang dimiliki, beserta denda yang berlaku serta tata cara pembayaran yang benar.

Selain pertemuan bulanan tersebut, pengelola juga memanfaatkan teknologi dengan menginformasikan jumlah tagihan retribusi setiap minggunya melalui aplikasi chatbot. Aplikasi ini memungkinkan penghuni mengakses informasi secara real-time, sehingga mereka dapat memantau tunggakan dan melakukan pembayaran dengan lebih tepat waktu. Pendekatan kombinasi antara sosialisasi tatap muka dan pemanfaatan teknologi ini menunjukkan bahwa pengelola berupaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan penghuni secara efektif, serta memastikan transparansi informasi terkait kewajiban pembayaran retribusi sewa.

Program yang dilaksanakan oleh pengelola Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C mencakup dua kegiatan utama. Pertama, pengelola melakukan pemanggilan secara langsung terhadap penghuni yang menunggak pembayaran retribusi sewa. Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan

klarifikasi mengenai tunggakan serta menegaskan pentingnya kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban pembayaran.

Kedua, pengelola rutin menyampaikan pesan berupa himbauan maupun informasi terkait jumlah tagihan retribusi melalui aplikasi chatbot. Pemanfaatan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi penghuni untuk mengakses informasi secara real-time, sekaligus memungkinkan mereka untuk bertanya atau meminta pelayanan terkait urusan penghunian. Hal ini menunjukkan upaya pengelola dalam meningkatkan kesadaran, transparansi, dan kepatuhan penghuni terhadap kewajiban pembayaran retribusi sewa, sekaligus memberikan layanan yang lebih responsif.

Upaya atau program yang dilakukan oleh pihak pengelola Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C dinilai sudah cukup baik dalam mendorong kepatuhan penghuni terhadap kewajiban membayar retribusi sewa. Namun, kesadaran individu penghuni tetap menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan program tersebut, terutama dalam hal mencicil tunggakan dan disiplin membayar retribusi tepat waktu.

Selain itu, pengelola juga telah memanfaatkan program pelayanan secara online, seperti aplikasi chatbot, yang memungkinkan penghuni untuk memperoleh informasi terkait tunggakan, jumlah tagihan retribusi, serta layanan administrasi secara cepat dan efisien. Adanya pelayanan berbasis teknologi ini mempermudah penghuni dalam mengakses informasi secara real-time, sehingga mendukung peningkatan kesadaran dan kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban pembayaran.

Sejauh ini sosialisasi yang dilaksanakan oleh pengelola Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C terbukti cukup efektif dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada penghuni rumah susun. Efektivitas ini semakin ditunjang dengan program pemanggilan penghuni untuk klarifikasi tunggakan serta pemanfaatan aplikasi chatbot, yang memungkinkan penghuni mengakses informasi secara real-time dan memperoleh pelayanan administrasi dengan cepat.

Hasil dari strategi ini menunjukkan bahwa penghuni mulai memahami dan menyadari pentingnya membayar tunggakan maupun retribusi sewa. Kesadaran tersebut tercermin dari peningkatan jumlah penerimaan retribusi sewa, serta adanya penghuni yang mulai mencicil tunggakan mereka.

Dapat dipahami bahwa langkah yang ditempuh Unit Pengelola Rumah Susun VII dalam meningkatkan kesadaran penghuni untuk membayar retribusi telah menunjukkan hasil yang cukup positif. Hal ini tercermin dari adanya sebagian penghuni yang mulai mencicil tunggakan retribusi serta meningkatnya partisipasi penghuni dalam mencari informasi terkait tunggakan dan pembayaran retribusi melalui aplikasi chatbot.

Berdasarkan hasil monitoring selama tiga bulan terakhir, staf Unit Pengelola Rumah Susun VII menemukan adanya perubahan perilaku penghuni Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C. Perubahan tersebut ditunjukkan dengan adanya penghuni yang mulai mencicil tunggakan setiap bulan, melakukan pembayaran retribusi tepat pada bulan berjalan, serta aktif berinteraksi melalui aplikasi chatbot untuk memperoleh informasi dari pengelola. Sebelum adanya kegiatan sosialisasi mengenai himbauan pembayaran tunggakan dan retribusi sewa, banyak penghuni kurang peduli terhadap kewajiban tersebut, sehingga sering terjadi keterlambatan pembayaran yang berujung pada pemberian denda. Kondisi ini kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pengelola yang selanjutnya ditindaklanjuti dengan pelaksanaan sosialisasi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan selama tiga bulan di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C, melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan beberapa informan dari Unit Pengelola Rumah Susun VII dan penghuni rumah susun, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan kesadaran pembayaran retribusi sewa. Dapat diketahui bahwasannya Unit Pengelola Rumah Susun VII sebagai pengelola Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C menggunakan berbagai langkah-langkah strategi komunikasi. Dari analisis penulis tentang langkah-langkah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Unit Pengelola Rumah Susun VII dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Target Audiens

- Pengelola Rusunawa terlebih dahulu mengenali karakteristik penghuni rumah susun, mulai dari latar belakang sosial ekonomi, tingkat pendidikan, hingga pola komunikasi sehari-hari. Hal ini dilakukan agar pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan dipahami oleh audiens. Ibu Rini Wahyuningsih, Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan, menegaskan bahwa sosialisasi dilakukan langsung oleh Kepala Unit dan staf, sehingga komunikasi berlangsung lebih efektif. Praktik ini sesuai dengan teori Cangara yang menyatakan bahwa identifikasi audiens penting agar pesan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan penerimanya, baik individu maupun kelompok.
2. Menetapkan Tujuan Komunikasi
Tujuan komunikasi dalam konteks ini adalah menumbuhkan kesadaran penghuni untuk memenuhi kewajiban membayar retribusi sewa. Ibu Nurlaela, Bendahara Penerimaan Pembantu, menjelaskan bahwa tujuan utama sosialisasi adalah menyadarkan penghuni tentang pentingnya pembayaran retribusi untuk menjaga keberlangsungan pelayanan dan fasilitas. Tujuan yang jelas ini sejalan dengan teori Cangara yang menekankan bahwa strategi komunikasi harus diarahkan pada upaya menciptakan perubahan perilaku audiens menuju kondisi yang diharapkan.
 3. Menetapkan Isi Pesan
Isi pesan yang disampaikan pengelola meliputi himbauan untuk membayar tepat waktu, penjelasan aturan retribusi, ketentuan denda keterlambatan, serta tata cara pembayaran. Ibu Susi, Ketua RT 021 sekaligus penghuni Rusunawa, menegaskan bahwa kesadaran penghuni muncul ketika mereka memahami pentingnya membayar retribusi sebagai kewajiban bersama demi kelancaran pengelolaan dan perbaikan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa isi pesan yang disusun telah sesuai dengan konteks kehidupan penghuni dan relevan dengan kebutuhan mereka. Sesuai teori Cangara, pesan yang baik harus disesuaikan dengan pengetahuan, pengalaman, dan kebutuhan audiens agar dapat diterima dengan baik.
 4. Menetapkan Komitmen yang diperlukan
Komitmen pengelola terlihat dari konsistensi penyampaian informasi, baik melalui sosialisasi tatap muka maupun pemberitahuan rutin melalui aplikasi chatbot. Ibu Nurlaela menuturkan bahwa setiap minggu pengelola menyampaikan informasi tunggakan dan jumlah retribusi yang harus dibayar, sehingga penghuni dapat segera merespons dengan melakukan pembayaran. Konsistensi ini mencerminkan adanya komitmen komunikasi yang kuat dari pihak pengelola, sekaligus membangun kesadaran kolektif penghuni untuk ikut berkomitmen menjalankan kewajibannya.
 5. Menetapkan Saluran Media
Pengelola menggunakan berbagai media komunikasi, antara lain sosialisasi tatap muka, surat resmi, dan aplikasi chatbot. Ibu Rini Wahyuningsih menjelaskan bahwa kombinasi media ini dipilih karena menyesuaikan dengan kebiasaan komunikasi penghuni. Tatap muka dipandang lebih efektif untuk membangun komunikasi dua arah dan kedekatan emosional, sementara aplikasi chatbot digunakan untuk menyampaikan informasi secara cepat, rutin, dan mudah diakses. Pemilihan saluran ini sesuai dengan teori Cangara yang menekankan bahwa saluran komunikasi harus dipilih berdasarkan efektivitasnya menjangkau audiens.
 6. Membuat Rencana Komunikasi
Rencana komunikasi yang diterapkan berupa program sosialisasi rutin setiap tiga bulan, pemanggilan penghuni yang menunggak, serta penyebaran informasi melalui media digital. Ibu Rini Wahyuningsih menegaskan bahwa dalam sosialisasi disampaikan himbauan, aturan, serta ketentuan denda keterlambatan pembayaran. Sementara itu, tim keuangan memanfaatkan aplikasi chatbot untuk menginformasikan jumlah tagihan secara mingguan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa setelah langkah awal komunikasi ditetapkan, komunikator perlu menyusun rencana pelaksanaan komunikasi secara terstruktur agar tujuan dapat tercapai.
 7. Evaluasi
Evaluasi menjadi tahap akhir dalam strategi komunikasi. Ibu Nurlaela menyatakan bahwa sosialisasi, pemanggilan klarifikasi tunggakan, dan penggunaan chatbot terbukti efektif karena penghuni mulai sadar pentingnya membayar tepat waktu dan bahkan sebagian sudah mencicil tunggakan. Hal ini diperkuat oleh Bapak Ageng Darmintono, Kepala Unit Pengelola Rumah Susun VII, yang menekankan pentingnya evaluasi untuk memperbaiki hubungan komunikasi agar lebih

berkelanjutan. Evaluasi ini sesuai dengan teori Cangara yang menegaskan perlunya pengukuran efektivitas strategi komunikasi dan perbaikan strategi apabila hasil belum maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan Unit Pengelola Rumah Susun VII telah selaras dengan teori strategi komunikasi menurut Cangara. Identifikasi audiens, tujuan yang jelas, isi pesan yang relevan, komitmen berkelanjutan, pemilihan media yang tepat, perencanaan terstruktur, serta evaluasi rutin terbukti efektif meningkatkan kesadaran penghuni Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C untuk membayar retribusi sewa unit hunian.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi apa yang digunakan Unit Pengelola Rumah Susun VII dalam meningkatkan Kesadaran Pembayaran Retribusi Sewa Penghuni.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rusunawa Pulogebang Penggilingan Tower C, terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran penghuni untuk membayar retribusi sewa. Strategi komunikasi ini meliputi sosialisasi tatap muka, pemanggilan penghuni yang menunggak, serta pemanfaatan media digital berupa aplikasi chatbot. Melalui sosialisasi langsung, penghuni mendapatkan penjelasan secara jelas dan interaktif, sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, pertanyaan, dan klarifikasi terkait kewajiban pembayaran retribusi.

Hal ini menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan pengelola telah disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penghuni, bersifat informatif sekaligus persuasif, dan menekankan pentingnya pembayaran retribusi untuk keberlangsungan pelayanan dan peningkatan fasilitas. Kesadaran penghuni mulai tumbuh, tercermin dari peningkatan kepatuhan dalam membayar retribusi tepat waktu dan munculnya penghuni yang mulai mencicil tunggakan.

Selain itu, penggunaan media komunikasi yang tepat, baik tatap muka maupun digital, serta perencanaan program komunikasi yang terstruktur dan evaluasi berkala, turut mendukung efektivitas strategi komunikasi ini. Keseluruhan upaya tersebut menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya menyampaikan informasi administratif, tetapi juga berhasil menumbuhkan kesadaran, kedisiplinan, dan kepatuhan penghuni, sehingga tercipta lingkungan hunian yang tertib, nyaman, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Alaslan, A., Suharti, B., Laxmi, Rustandi, N., Sutrisno, E., & Rahmi, S. (2023). *Penelitian Metode Kualitatif*. <https://osf.io/preprints/thesiscommons/smrh>
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Ikon --Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285. <https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>
- Darma, S., Sahri, G., Hasibuan, A., Wirta, I. W., Silitonga, I. D. B., Sianipar, V. M. B., Khoiriah, M., Rayhaniah, S. A., Purba, N. A., Supriadi, Jinan, A., & Jinan, A. (2022). Pengantar Teori Semiotika. *Cv. Media Sains Indonesia*, 23(4), 1–10. https://www.proquest.com/scholarly-journals/discerns-special-education-teachers-about-access/docview/2477168620/se-2?accountid=17260%0Ahttp://lenketjener.uit.no/?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ%3Aed
- Febrianti, E., Kesehatan, P. A., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Parepare, F. (2024). Studi Kepustakaan Mengenai Strategi Dan Desain Organisasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Lentera Acitya*, 11(1), 1–13. <https://www.lppmfatimaparepare.org/index.php/acitya/article/view/150>
- Gunawan, D., & Pristiana, U. (2025). *Pengaruh Komunikasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan (Diskoperindag) Kabupaten Gresik*. 2(1).
- Harahap, S. M., Rizki, J. W. S., & Siregar, E. Z. (2022). softcopy Strategi Komunikasi Organisasi. In *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies: Vol. Volume 2* (Issue 1). [http://repo.uinsyahada.ac.id/955/1/softcopy Strategi Komunikasi Organisasi.pdf](http://repo.uinsyahada.ac.id/955/1/softcopy%20Strategi%20Komunikasi%20Organisasi.pdf)
- In, B., Village, S., District, S. U. B., & Kab, S. (2024). *Anisa Sukma Ningrum Br. Sitepu 1 , Abdurrahman 2*. 21(2), 264–273.

- Jannah, N. A. (2024). *Model komunikasi organisasi pemberdayaan kesejahteraan keluarga (pkk) dalam mengimplementasikan program bank sampah duren*.
- Julian Gunadi. (2023). Proses Komunikasi dalam Sosialisasi Produk Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Regional Aceh Barat. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 257–262. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i2.2157>
- M.Siregar, N. (2021). Strategi Komunikasi dalam Pembentukan Opini Publik Masyarakat. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Muhammad Maqbullisan. (2025). *STRATEGI KOMUNIKASI PIK SMART DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PKBR (PENYIAPAN KEHIDUPAN BERKELUARGA BAGI REMAJA)*. 7043.
- Pangestu, B., Afreza, K., Sumadi, R., & Nargis, L. (2024). *Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan Hotel Harper Palembang. 1*, 46–51.
- Prof. Dr. Drs. Humaizi, M., & Prof. Dr. Iskandar Zulkarnain, M. S. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>
- Rahmah, N. I., Komunikasi, S., Middleton, J., & Daerah, B. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR BAHASA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DALAM MEMPERTAHANKAN Bahasa Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(4), 85–98.
- Ronita, S. (2024). *DISONANSI KOGNITIF PERILAKU KONSISTENSI PEMAKAIAN JILBAB MAHASISWA FUAD IAIN PAREPARE*.
- Saptiawan, M. (2024). Komunikasi Organisasi Pondok Pesantren untuk Meningkatkan Minat Santri Dalam Mengaji Kitab di Pondok Pesantren Miftahul Falah Dusun Barak Bokong, Desa Beleke, Kecamatan Gerung, Kabupaten Lombok Barat. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Sudrajat, A., Kania, R. N., & Muldi, A. (2025). *Komunikasi Pemerintah Desa Bantar Panjang dalam Memanfaatkan Website Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia dilaksanakan, baik jangka pendek, menengah atau jangka panjang*. 5(32).
- van de Pol, J., van Braak, M., Pennings, H. J. M., van Vondel, S., Steenbeek, H., & Akkerman, S. (2023). Towards a conceptual framework of adaptivity in face-to-face-interaction: an interdisciplinary review of adaptivity concepts. *Annals of the International Communication Association*, 47(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/23808985.2022.2130809>
- Wulandari, D. E. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PARIWISATA KABUPATEN PESISIR BARAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT UNTUK MENJAGA ALAM PESISIR BARAT. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Yulfianti Dua Ose, Yosefina Andia Dekratia, & Magdalena Samosir. (2023). Pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir, Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ksp Kopdit Hiro Heling. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(3), 36–49. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i3.75>
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 1-89.