



Peran Komunikasi *Word of Mouth* Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Pendidikan di Kelurahan 13 Ulu Palembang

Suryati*, Muslimin, Nadia Sal Sabillah

¹ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang: suryati_uin@radenfatah.ac.id

² Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang: muslimin_uin@radenfatah.ac.id

³ Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Abstrak: Penelitian ini berjudul “Peran Komunikasi *Word Of Mouth* Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Pendidikan Di Kelurahan 13 Ulu Palembang”. Komunikasi memiliki peran penting dalam membangun kesadaran masyarakat mengenai berbagai isu sosial, termasuk pentingnya pendidikan. Salah satu bentuk komunikasi yang efektif dalam menyebarkan informasi adalah komunikasi *word of mouth*, yang terjadi secara alami melalui interaksi antar individu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat kelurahan 13 ulu Palembang tentang pentingnya pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan warga dan tokoh masyarakat. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk memahami bagaimana WOM bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi *word of mouth* berperan signifikan dalam meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya pendidikan. Informasi yang disampaikan oleh individu yang dipercaya lebih mudah diterima dan berdampak pada perubahan pola pikir serta sikap terhadap pendidikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi *word of mouth* dapat menjadi strategi komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pendidikan.

Kata Kunci: Komunikasi *Word of Mouth*, Kesadaran Masyarakat, Pendidikan, Kelurahan 13 Ulu Palembang.

DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2372>

*Correspondence: Suryati

Email: suryati_uin@radenfatah.ac.id

Received: 22-01-2025

Accepted: 22-05-2025

Published: 22-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study is entitled “The Role of Word of Mouth Communication in Increasing Public Awareness of the Importance of Education in Kelurahan 13 Ulu Palembang”. Communication plays an important role in building public awareness of various social issues, including the importance of education. One form of effective communication in disseminating information is word of mouth communication, which occurs naturally through interaction between individuals. This study aims to maximize the extent to which the role of word of mouth communication in increasing public awareness of the importance of education in Kelurahan 13 Ulu Palembang. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through in-depth interviews with residents and community leaders. In addition, direct observation was conducted to understand how WOM works. The results of the study indicate that word of mouth communication plays a significant role in increasing awareness of the importance of education. Information conveyed by trusted individuals is more easily accepted and has an impact on changing mindsets and attitudes towards education. This study concludes that word of mouth communication can be an effective communication strategy in increasing public awareness of the importance of education.

Keywords: Word of Mouth Communication, Public Awareness, Education, Kelurahan 13 Ulu Palembang.

Pendahuluan

Kelurahan 13 ulu Palembang adalah salah satu daerah di Kota Palembang yang memiliki beragam latar belakang sosial ekonomi. Meskipun berada di tengah kemajuan kota besar, daerah ini masih menghadapi tantangan tersendiri dalam hal akses dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pendidikan. Berdasarkan beberapa data dan pengamatan, tingkat partisipasi pendidikan di wilayah ini masih belum optimal.

Komunikasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan. Istilah "komunikasi" berasal dari kata Latin *communicatio*, yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (1981:18), komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih saling bertukar informasi, yang mengarah pada pemahaman bersama. Proses ini melibatkan penyampaian dan penafsiran pesan, dengan tujuan akhir untuk menerima umpan balik, khususnya dalam bentuk perubahan perilaku pada komunikan sebagaimana yang dimaksudkan oleh komunikator (Jalaludin, 2019:13).

Proses komunikasi yang efektif bertujuan untuk membangun hubungan antara pengirim dan penerima pesan. Salah satu metode penyebaran informasi dan pembentukan persepsi publik yang berdampak adalah komunikasi dari mulut ke mulut (WOM), di mana informasi dibagikan secara langsung antar individu. WOM sering dianggap lebih dapat dipercaya karena berasal dari sumber yang dikenal dan kredibel. Pendekatan ini dapat digunakan untuk mempromosikan pentingnya pendidikan di Kecamatan 13 Ulu, Palembang. Menurut Kotler dan Keller (2009:87), komunikasi dari mulut ke mulut mencakup komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik dalam komunitas mengenai pengalaman atau keunggulan suatu subjek (rusman, 2018:15).

Komunikasi dari mulut ke mulut (WOM) dapat dilihat sebagai bentuk komunikasi antarpribadi di mana informasi tentang pendidikan dibagikan secara informal melalui percakapan sehari-hari. Metode ini sangat efektif dalam membentuk sikap dan perilaku, karena mengandalkan rekomendasi dari sumber tepercaya, sehingga informasi menjadi lebih kredibel dan berpengaruh.

Komunikasi *Word of Mouth* tidak hanya berlaku dalam pemasaran produk, tetapi juga dalam menyebarkan informasi sosial seperti pendidikan. Misalnya, ketika seorang tokoh masyarakat atau anggota keluarga yang dihormati berbicara tentang pentingnya pendidikan, maka pesannya cenderung akan lebih diterima dan diinternalisasikan oleh pendengar.

Melalui WOM, informasi mengenai manfaat pendidikan dan dampaknya terhadap masa depan seseorang dapat disebarluaskan secara lebih personal dan efektif. Peningkatan kesadaran ini diharapkan dapat memotivasi masyarakat, terutama orang tua, untuk lebih mendukung pendidikan anak-anak mereka dan melihatnya sebagai investasi penting untuk masa depan.

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pembangunan suatu bangsa. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya mengalami peningkatan kualitas hidup, termasuk peluang ekonomi, kesehatan, dan kesejahteraan sosial yang lebih baik. Pendidikan dianggap sebagai hal terpenting dan yang paling utama dalam membangun

suatu masyarakat. Dengan adanya pendidikan, seseorang dapat hidup, tumbuh juga berkembang sesuai dengan potensi juga kemampuannya. Masa depan anak bangsa akan jauh lebih jelas dan terang apabila masyarakat menyadari bahwa pendidikan itu hal yang paling utama. Pendidikan yang baik bukan lagi sekedar pilihan, tetapi sebuah kebutuhan untuk bertahan dan berkembang dalam dunia yang terus berubah. Namun, di berbagai wilayah, termasuk kelurahan 13 ulu Palembang, masih terdapat tantangan besar dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan.

Menurut A. Tresna Sastrawijaya, tujuan pendidikan meliputi kesiapan kerja, kemampuan memecahkan masalah, dan pemanfaatan waktu luang secara efektif, karena setiap anak memiliki aspirasi yang berbeda-beda. Pendidikan dan pembangunan masyarakat saling berkaitan erat, karena kemajuan suatu bangsa sangat ditentukan oleh sistem pendidikannya. Di Indonesia, masa depan bangsa tidak dapat dipisahkan dari pendidikan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mengatur berbagai aspek pendidikan di negara ini, sebagai amanat Undang-Undang Dasar 1945 untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kelurahan 13 Ulu, seperti banyak daerah urban lainnya, menghadapi berbagai tantangan sosial dan ekonomi yang berdampak pada prioritas pendidikan di kalangan warganya. Faktor-faktor seperti tingkat kemiskinan, aksesibilitas pendidikan, dan rendahnya kesadaran akan manfaat jangka panjang dari pendidikan menjadi penghambat utama bagi partisipasi pendidikan di wilayah ini. Masyarakat lebih fokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari, sehingga pendidikan sering kali dianggap sebagai prioritas sekunder.

Pendidikan juga diharapkan dapat menumbuhkan keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa sekaligus memberikan kontribusi bagi kemajuan politik, ekonomi, sosial budaya, dan keamanan. Pendidikan hendaknya membekali anak dengan pemahaman yang benar tentang ideologi, politik, agama, ekonomi, dan masyarakat, serta mendorong kemajuan individu, masyarakat, dan bangsa untuk mendukung pembangunan berkelanjutan (taufik et al, 2021:41).

Penelitian Anda menyoroti aspek komunikasi yang penting dan belum banyak dieksplorasi, yaitu bagaimana *Word of Mouth (WOM)* dapat memengaruhi kesadaran pendidikan di Desa 13 Ulu, Palembang. Sementara penelitian sebelumnya terutama berfokus pada WOM dalam pemasaran, penelitian Anda bertujuan untuk mengungkap perannya dalam membentuk persepsi publik tentang pendidikan.

Dengan memeriksa efektivitas WOM melalui tokoh masyarakat utama seperti guru, orang tua, dan pemimpin lokal, penelitian Anda dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana komunikasi interpersonal informal dapat mendorong kemajuan pendidikan. Mengidentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan efektivitas WOM dan tantangan yang dihadapinya akan berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana interaksi sosial memengaruhi kesadaran pendidikan di tingkat masyarakat.

Studi ini meneliti peran komunikasi WOM yang lebih luas di luar pemasaran, dengan menyoroti dampaknya dalam membentuk persepsi publik terhadap pendidikan.

Tujuannya adalah untuk menganalisis bagaimana WOM memengaruhi kesadaran akan pentingnya pendidikan di Kelurahan 13 Ulu Palembang. Temuan ini diharapkan dapat membantu mengembangkan strategi komunikasi yang efektif bagi pemerintah dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan partisipasi. Selain itu, studi ini berupaya untuk menginspirasi masyarakat setempat agar menyadari nilai pendidikan dan secara aktif mendukungnya demi masa depan anak-anak mereka.

Metodologi

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, sebagaimana didefinisikan oleh Moleong, yang berfokus pada produksi data deskriptif dari sumber tertulis atau lisan. Penelitian ini menggunakan pendekatan multisitus, yang bertujuan untuk mengeksplorasi situasi kehidupan nyata melalui pengumpulan data yang terperinci dan mendalam dari berbagai sumber, termasuk wawancara, rekaman audio, dan dokumen (lexy, 2022:13).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan bagaimana komunikasi dari mulut ke mulut berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan. Melalui pendekatan ini, penulis berusaha memahami dan menafsirkan realitas masyarakat, dengan menyajikan temuan dalam bentuk deskripsi tertulis berdasarkan pengamatan penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada analisis deskriptif daripada data numerik. Metode ini melibatkan kerja lapangan, wawancara mendalam, dan interpretasi data untuk mengembangkan atau menyempurnakan teori yang ada. Penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi dari mulut ke mulut dalam meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya pendidikan sekaligus mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses komunikasi.

Hasil dan Penelitian

Komunikasi adalah aktivitas manusia secara umum dan merupakan hal yang esensial dalam kehidupan. Komunikasi merupakan cara berinteraksi dengan sesama yang dapat dilakukan secara sederhana maupun secara kompleks. Saat ini komunikasi banyak dilakukan dengan menggunakan teknologi canggih yang membuat perubahan proses komunikasi yang drastis, namun informasi yang disampaikan bergerak sangat cepat. Tetapi dengan adanya teknologi yang canggih, komunikasi *word of mouth* tetap efektif untuk digunakan. Komunikasi tidak hanya berupa kata-kata, tetapi juga pada gestur tubuh, sikap, ide/gagasan agar diterimanya pemahaman yang sama. Walaupun teknologi sekarang sudah semakin canggih, masyarakat tetap membutuhkan *opinion leaders* (pemimpin opini) untuk menyampaikan informasi agar lebih mudah dipahami.

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya komunikasi *word of mouth* berkaitan dengan teori *two step flow of communication*, karena keduanya melibatkan penyebaran informasi secara interpersonal melalui individu yang memiliki pengaruh dalam ruang lingkup. Dalam *two step flow of communication*, informasi awalnya disampaikan oleh media massa kepada *opinion leaders* (pemimpin opini). Sama halnya dengan komunikasi *word of mouth*,

yang dimana informasi, rekomendasi, atau juga pengalaman pribadi disampaikan secara lisan dari satu individu ke individu yang lain, sering kali melalui orang yang dianggap lebih kredibel. Dalam kedua konsep ini, efektivitas penyebaran pentingnya pendidikan bagi masyarakat sangat bergantung pada kepercayaan interpersonal, pengaruh sosial, serta hubungan antar individu, sehingga keduanya saling mendukung dalam menjelaskan bagaimana pentingnya pendidikan bagi masyarakat tersampaikan di masyarakat.

Adapun hasil wawancara penulis bersama Bapak Syamsul Bahri, S.IP selaku kepala lurah mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut :

“Iya, kondisi kesadaran masyarakat kelurahan 13 ulu mengenai pentingnya pendidikan saat ini beragam, ada bagi sebagian masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya pendidikan cenderung lebih tinggi, tetapi ada juga yang lebih mementingkan kerja dibandingkan dengan melanjutkan pendidikannya. Dengan informasi mengenai pendidikan yang disebar dari mulut ke mulut (WOM) berperan sangat penting, karena masyarakat terkadang lebih mempercayai informasi apa yang disampaikan oleh orang yang mereka percaya dibandingkan menyerap langsung informasi dari media” (Samsul Bahri)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bagaimana peran *opinion leaders* (pemimpin opini) sangat penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pendidikan. Dalam menyampaikan sebuah informasi dapat terarah dengan baik dan dapat diterima oleh masyarakat dilihat dari komunikatornya saat menyampaikan pesan.

Adapun hasil wawancara penulis bersama salah satu pegawai kantor lurah 13 ulu mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut :

“Menurut saya, pendidikan itu kunci utama manusia untuk mencapai kesuksesan, yang dimana dengan melalui komunikasi dari mulut ke mulut mengenai pentingnya pendidikan warga dapat memahami betul betapa pentingnya pendidikan bagi anak-anak mereka”

Adapun hasil wawancara penulis bersama Bapak Iwan Azhar, sebagai salah satu ketua rt (32) di kelurahan 13 ulu mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut :

“Pendidikan memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat kelurahan 13 ulu. Karena dengan bekal pendidikan dapat meningkatkan kualitas hidup dan juga kesejahteraan sosial, dengan pendidikan masyarakat dapat memiliki pekerjaan yang lebih baik. Iya, informasi yang disebar melalui mulut ke mulut (WOM) bisa mempengaruhi pandangan masyarakat untuk menyekolahkan anaknya, cerita nyata dari masyarakat yang berhasil berkat pendidikan lebih mudah memotivasi masyarakat lainnya, sehingga secara perlahan dapat mengubah pandangan masyarakat tentang pentingnya pendidikan” (iwan zahar).

Dari hasil wawancara tersebut secara keseluruhan, teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) membantu menjelaskan bagaimana komunikasi mulut ke mulut (WOM) yang melibatkan penyebaran informasi melalui individu yang dihormati dan dipercaya dapat efektif meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan. Melalui *opinion leaders* (pemimpi opini) pesan tentang pendidikan yang berasal dari pengalaman nyata dapat memotivasi perubahan sosial yang lebih luas dan mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam memberikan pendidikan untuk anak-anak.

Adapun hasil wawancara penulis bersama Ibu Hj Indrawaty, selaku ketua rt (30) kelurahan 13 ulu mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut:

“Komunikasi antar warga memiliki pengaruh untuk meningkatkan kesadaran masyarakat kita mengenai pendidikan. Diskusi sesama warga dapat menjadi ruang untuk warga saling berbagi pengalaman, juga bisa mengatasi masalah bersama, seperti terkendala biaya pendidikan. Dari diskusi sesama warga tadi warga lain bisa memberikan informasi tentang program pemerintah atau juga tentang peluang beasiswa bagi anak yang terkendala biaya untuk pendidikannya” (indrawaty).

Hasil dari wawancara tersebut, teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) sangat relevan dalam konteks ini, karena informasi pertama kali diterima oleh individu yang memiliki pengalaman pendidikan lebih luas. Dalam berdiskusi antar warga, *opinion leaders* (pemimpin opini) dapat menyebarkan informasi tentang peluang pendidikan.

Adapun hasil wawancara penulis bersama salah satu ketua rt (31) Ibu Barnayanti di kelurahan 13 ulu mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut:

“Pendidikan sebagai pondasi bagi individu juga kemajuan sebuah bangsa. Dengan adanya pendidikan, manusia dapat berkembang menjadi lebih baik juga dapat mengurangi kemiskinan. Komunikasi dari mulut ke mulut (WOM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pendidikan. Karena komunikasi ini terjalin secara informal, komunikasi ini juga bersifat mempengaruhi lawan bicaranya. Bentuk komunikasi WOM ini sangat efektif karena bersifat emosional, yang sering kali dilakukan antar individu yang sudah memiliki kepercayaan kepada lawan bicaranya” (barnayanti).

Secara keseluruhan komunikasi *word of mouth* (WOM) berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pendidikan, terutama karena sifatnya yang personal dan emosional. Komunikasi ini sering kali terjadi antar individu yang sudah saling percaya, sehingga pesan yang disampaikan pun lebih mudah diterima serta juga memiliki dampak yang besar. WOM menjadi sarana yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan pendidikan, karena informasi yang disampaikan oleh *opinion leaders* (pemimpin opini) lebih dipercayai masyarakat.

Adapun hasil wawancara penulis bersama salah satu warga kelurahan 13 ulu Rt 32, 30, 31 mengenai bagaimana peran komunikasi *word of mouth* dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan adalah sebagai berikut :

“Iya, penggerak utama dalam komunikasi ini biasanya orang-orang yang dianggap memiliki pengaruh. Contohnya seperti tetua adat, ketua rt, kepala keluarga, pemerintahan” (ummu salamah).

“ Iya, komunikasi dari mulut ke mulut (WOM) ini berperan dalam meningkatkan kesadaran kita mengenai kesadaran masyarakat tentang pendidikan, karena informasinya datang dari orang yang kita percaya” (sri hartati).

“ Informasi yang disebarakan melalui mulut ke mulut (WOM) berdampak besar terhadap pandangan kami sebagai masyarakat. Ketika informasi ini didatangkan dari orang-orang yang terpercaya, seperti keluarga, teman, atau tokoh masyarakat, maka kami sebagai masyarakat cenderung lebih meyakinkan juga dapat berdampak, dengan komunikasi mulut ke mulut ini termasuk berkomunikasi lebih personal atau lebih santai, sehingga kami dapat dengan mudah memahami bahwa pendidikan itu penting bagi kehidupan” (suef).

Pendidikan memang memiliki dampak yang luas, baik secara individu maupun sosial. Dengan pendidikan, masyarakat tidak hanya memperoleh keterampilan dan pengetahuan yang dapat meningkatkan daya saing di pasar kerja, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk hidup lebih layak serta mandiri. Di kelurahan 13 ulu, pendidikan bisa menjadi jalan untuk mengatasi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Komunikasi *word of mouth* bisa menjadi sarana yang sangat efektif untuk menyebarkan informasi tentang pentingnya pendidikan, karena warganya yang saling mengenal dan memiliki hubungan sosial yang erat cenderung lebih terbuka terhadap cerita dari sesama warganya.

Dari hasil wawancara di atas, peneliti mengemukakan bahwa komunikasi *word of mouth* (WOM) memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan, termasuk di wilayah kelurahan 13 ulu Palembang. Sebagai bentuk komunikasi interpersonal yang bersifat informal, WOM memungkinkan menyebarkan informasi yang autentik dan berbasis pengalaman nyata dari satu individu ke individu yang lain. Dalam konteks pendidikan, WOM dapat menjadi alat yang sangat efektif karena pesan yang disampaikan seringkali berasal dari orang-orang yang memiliki pengaruh besar di masyarakat atau orang yang dipercaya.

Dalam prakteknya, WOM dimanfaatkan melalui berbagai cara, seperti pertemuan warga, pengajian, atau bahkan dikegiatan arisan masyarakat kelurahan 13 ulu. Pada kesempatan ini, individu yang peduli terhadap pendidikan dapat berbagi pengalaman, memberikan motivasi, atau juga bahkan bisa mendiskusikan solusi terhadap kendala yang dihadapi, seperti biaya pendidikan. Lebih jauh lagi, WOM memiliki potensi untuk menciptakan efek berantai. Ketika satu keluarga terinspirasi untuk memprioritaskan pendidikan anak mereka, mereka mungkin akan membagikan pandangan tersebut kepada keluarga lainnya, sehingga pesannya dapat menyebar lebih luas lagi.

Dengan demikian, berdasarkan teori *two step flow of communication*, komunikasi *word of mouth* memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat kelurahan 13 ulu Palembang tentang pentingnya pendidikan. Karena dengan melibatkan *opinion leaders* sebagai perantara yang memiliki pengaruh sosial, WOM mampu menyebarkan pesan yang relevan, kredibel, dan mudah diterima oleh masyarakat luas, sehingga mendorong perubahan pola pikir dan perilaku yang positif terhadap pendidikan.

Komunikasi merupakan bagian yang paling penting dalam kehidupan manusia, setiap manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lainnya dikarenakan manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupan manusia komunikasi berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak hanya menyampaikan informasi, komunikasi juga berfungsi sebagai alat untuk membangun motivasi. Pada penelitian ini penulis bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi *word of mouth* (WOM) berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan di kelurahan 13 ulu Palembang dengan menggunakan teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap). Data diperoleh melalui wawancara dengan tokoh masyarakat, juga beberapa masyarakat kelurahan 13 ulu, serta observasi terhadap interaksi sosial yang terjadi pada objek penelitian.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada komunikasi *word of mouth* (WOM) menggunakan teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) Paul Lazarsfeld menjelaskan teori ini dinamakan dua tahap, dikarenakan teori ini menganggap terdapat dua Langkah komunikasi. Tahap pertama yaitu proses komunikasi massa dan tahap kedua yaitu adanya proses komunikasi interpersonal. Proses arus informasi melalui media massa menurut teori komunikasi dua tahap ini berlangsung dalam dua tahap: *Pertama*, arus informasi dari media massa kepada pihak yang menggiring opini public atau *opinion leaders* (pemimpin opini), hal ini terdiri dari tokoh masyarakat, keluarga, tetangga, dan lainnya yang dapat memimpin atau mempengaruhi lainnya. *Kedua*, *opinion leaders* (pemimpin opini) menyampaikan informasi kepada sejumlah orang yang berada dalam lingkaran pengikutnya, hal ini terdiri dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa komunikasi *word of mouth* (WOM) memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat kelurahan 13 ulu Palembang. Mayoritas responden mengakui bahwa mereka lebih mempercayai informasi tentang pendidikan yang diperoleh dari orang-orang terdekat, seperti keluarga, tokoh masyarakat, dan tetangga, dibandingkan informasi dari media massa. Selain itu, *opinion leaders* (pemimpin opini), seperti ketua rt, tokoh masyarakat, memainkan peran penting sebagai penyebar informasi dan motivator dalam mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap pendidikan.

Adapun faktor-faktor yang mendukung efektivitas komunikasi *word of mouth* (WOM) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan terhadap *opinion leaders* (pemimpin opini), masyarakat cenderung lebih mempercayai atau menerima informasi dari individu yang mereka anggap memiliki kredibilitas dan berpengalaman dalam pendidikan.

- 2) Interaksi sosial yang kuat, kehidupan sosial di kelurahan 13 ulu terjalin erat, sebab ini informasi tentang pendidikan menyebar lebih cepat dan efektif melalui interaksi sehari-hari.
- 3) Relevansi pesan dengan kebutuhan masyarakat, informasi yang disampaikan oleh *opinion leaders* (pemimpin opini) bisa diterima dengan mudah karena bahasanya mudah dipahami dan juga dikaitkan dengan kebutuhan individunya.
- 4) Pengalaman pribadi, banyak para orang tua yang mulai menyadari pentingnya pendidikan setelah mendengar pengalaman sukses dari orang lain yang menyekolahkan anaknya.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan juga bahwa teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) sangat relevan dalam menjelaskan bagaimana informasi mengenai pendidikan tersebar di masyarakat kelurahan 13 ulu Palembang. Dalam teori ini, komunikasi tidak berlangsung secara langsung dari media massa ke masyarakat umum, tetapi melalui dua tahap, yaitu :

Tahap pertama, penyebaran informasi ke *opinion leaders* (pemimpin opini). Informasi tentang pentingnya pendidikan awalnya berasal dari berbagai sumber, seperti media massa (tv, radio, media sosial), program pemerintah, ataupun kampanye dari sekolah dan organisasi. Namun, informasi ini tidak langsung diterima oleh seluruh masyarakat, melainkan terlebih dahulu sampai ke individu-individu yang berperan sebagai *opinion leaders* (pemimpin opini). Di kelurahan 13 ulu, *opinion leaders* (pemimpin opini) yang paling berpengaruh dalam menyebarkan informasi mengenai pendidikan ialah tokoh masyarakat, ketua rt, dan orang tua yang memiliki pengalaman sukses dalam mendidik anak mereka. Mereka sering menjadi sumber informasi yang dipercaya karena dianggap memiliki pengetahuan lebih ataupun pengalaman yang relevan.

Tahap kedua, penyebaran informasi ke masyarakat melalui komunikasi *word of mouth* (WOM). Setelah *opinion leaders* (pemimpin opini) menerima informasi, mereka menyebarkannya kembali kepada masyarakat melalui interaksi sehari-hari, diskusi dalam kelompok, maupun melalui kegiatan sosial seperti, arisan, pengajian, atau pertemuan rt.

Komunikasi *word of mouth* (WOM) memiliki peran penting dalam membangun kesadaran dan juga motivasi, yang awalnya orang tua tidak peduli terhadap pendidikan mulai mempertimbangkan untuk menyekolahkan anak mereka setelah berbicara dengan orang yang mereka percayai. WOM juga menyebarkan pengalaman positif, testimoni dari orang tua yang melihat dampak positif pendidikan pada anak mereka mendorong orang tua lain untuk lebih peduli terhadap sekolah anak-anak mereka. WOM juga memperjelas informasi yang sekiranya kurang dipahami oleh masyarakat, karena tidak semua masyarakat dapat memahami pentingnya pendidikan dari media massa, sehingga mereka lebih memahami jika mendapatkan penjelasan langsung dari orang yang mereka kenal.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis teliti, ada beberapa faktor yang mendukung efektivitas komunikasi *word of mouth* (WOM) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pendidikan, yaitu :

1. Peran aktif dari *opinion leaders*, dengan aktifnya *opinion leaders* di kelurahan 13 ulu dalam menyebarkan informasi juga memotivasi masyarakat sangat berpengaruh dalam meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pendidikan.
2. Dukungan sosial, karena masyarakat kelurahan 13 ulu memiliki ikatan sosial yang kuat, dapat dengan mudah menerima serta menyebarkan informasi tentang pentingnya pendidikan secara luas.
3. Adanya program pemerintah yang mendukung pendidikan, dengan adanya bantuan pendidikan seperti Kartu Indonesia Pintar (KIP) atau beasiswa membuat informasi tentang pendidikan lebih relevan bagi masyarakat yang kurang mampu.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi yang penulis lakukan, penulis berpendapat bahwa komunikasi *word of mouth* (WOM) memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan di kelurahan 13 ulu Palembang. Komunikasi *word of mouth* terbukti menjadi metode komunikasi yang efektif karena informasi yang disampaikan berasal dari individu yang memiliki hubungan sosial dekat dengan masyarakat, sehingga lebih mudah diterima dan dipercaya. Penelitian ini juga menggunakan teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) yang menjelaskan bahwa penyebaran informasi tidak terjadi secara langsung dari media massa ke masyarakat, melainkan melalui perantara *opinion leaders* (pemimpin opini).

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi *word of mouth* (WOM) memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan di kelurahan 13 ulu Palembang. *Word of mouth* (WOM) terbukti menjadi metode komunikasi yang efektif karena informasi yang disampaikan berasal dari individu yang memiliki hubungan sosial dekat dengan masyarakat, sehingga lebih mudah diterima dan dipercaya. Dalam konteks ini, komunikasi *word of mouth* (WOM) tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai bentuk persuasi sosial yang mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap pendidikan anak-anak mereka. Penelitian ini menggunakan teori *two step flow of communication* (komunikasi dua tahap) yang menjelaskan bahwa penyebaran informasi tidak terjadi secara langsung dari media massa ke masyarakat, melainkan melalui perantara *opinion leaders* (pemimpin opini). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *opinion leaders* (pemimpin opini), seperti tokoh masyarakat, dan orang tua yang memiliki pengalaman sukses dalam dunia pendidikan, berperan penting dalam menyebarkan informasi dan memotivasi masyarakat untuk lebih memperhatikan anak-anak mereka.

Efektivitas komunikasi *word of mouth* (WOM) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat di kelurahan 13 ulu Palembang didukung oleh beberapa faktor utama :

- 1) Kepercayaan masyarakat terhadap *opinion leaders* (pemimpin opini) membuat informasi yang mereka sampaikan lebih mudah diterima dan diyakini kebenarannya.

- 2) Ikatan sosial yang kuat di lingkungan masyarakat memungkinkan *word of mouth* (WOM) berkembang dengan cepat melalui percakapan sehari-hari dalam berbagai kegiatan sosial, seperti pengajian, arisan, atau pertemuan warga.
- 3) Pesan yang disampaikan relevan dengan kebutuhan masyarakat, dimana informasi tentang pendidikan dikaitkan dengan manfaat nyata, seperti peluang kerja yang lebih baik di masa depan dan peningkatan tarif hidup keluarga.

Daftar Pustaka

- Abdilah, F., & Burhanuddin, Y. (2019). *“Al-Qur’an Hadis Madrasah Ibtidaiyah Kelas VI”*, Jakarta, 2019
- Amorrissa, A. (2023). *“Apa Itu Filsafat? Menelisik Ilmu Filsafat Yang Kerap Dianggap Istimewa Dan Induk Dari Semua Ilmu Pengetahuan”*, Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia, 2023
- Fahrurrozi, A. W. (2023). *“Pengembangan Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sekolah Dasar”*, Yogyakarta: Penerbit Garudhawaca, 2023
- Hasanah, H., Syahfitri, F., Pujahadi, T. (2021). *“Sosialisasi Tentang Pentingnya Pendidikan Tingkat Perguruan Tinggi Kepada Masyarakat Desa Jaring Halus”*, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 2 No. 1, April 2021
- Syamsiah, H., & Utami, M. P. (2023). *“Pendekatan Emosional Masyarakat Desa Negara Batin II Untuk Meningkatkan Kesadaran Pentingnya Pendidikan Bagi Anak”*, Jurnal Diajar, Vol. 2 No. 1, Januari 2023
- Hidayat, T. (2021). *“Filsafat Pendidikan”*, Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021
- Khafidah, W. (2023). *“Ulumul Hadist”*, Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2023
- Khairuddin, A., & Nasution, T. (2023). *“Pengantar Sosiologi Pendidikan”*, Medan: Merdeka Kreasi Group, 2023
- Kharimah, I. N. (2024). *“Peran Komunikasi Persuasif Dalam Membina Kedisiplinan Siswa Di SMPN 17 Oku Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu”*, Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2024
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2021). *“Dasar-Dasar Komunikasi”*, Jakarta: Penerbit Bhuana Ilmu Populer, 2021
- Kotler, P. (2017). *“Marketing 4.0: Moving From Taditional To Digital”*, Canada: Simultaneously, 2017
- Latief, R. (2018). *“Word Of Mouth Communication Penjualan Produk”*, Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2018
- Mardalis. (2020). *“Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal”*, Jakarta: Bumi Aksara, 2020
- Masrurroh, L. (2020). *“Komunikasi Persuasif Dalam Dakwah Konteks Indonesia”*, Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka, 2020
- Milyane, T. M. (2022). *“Pengantar Ilmu Komunikasi”*, Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada, 2022
- Moleong, L. J. (2022). *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2022
- Muhsin, N. (2020). *“Hadis Tarbawi”*, Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2020

- Pujileksono, S. (2016). *“Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif”*, Malang: Intrans Publishing, 2016
- Rakhmat, J. (2019). *“Retorika Modern Pendekatan Praktis”*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019
- Sastrawijaya, A. T. (2018). *“Pengembangan Program Pengajaran”*, Jakarta: Rineka Cipta, 2018
- Silviani, I. (2020). *“Komunikasi Organisasi”*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020
- Soemirat. (2018). *“Pengertian Komunikasi Persuasif”*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018
- Sugiyono. (2021). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R Dan D”*, Bandung: Alfabeta, 2021
- Suhartono, A., Lestari, B. B. (2020). *“Peningkatan Kesadaran Pentingnya Pendidikan Keluarga Melalui Pelatihan Parenting Di Desa Kauman Kecamatan Sedayu Kabupaten Gresik”*, Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 16 No. 1, Juni 2020
- Suranto. (2005). *“Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran”*, Yogyakarta: Media Wacana, 2005
- Suwarno. (2020). *“Pengantar Umum Pendidikan”*, Jakarta: PT Rineka Cipta Gramedia, 2020, Cet. Ke-2
- Syamsiah, H., & Utami, M. P. (2023). *“Pendekatan Emosional Masyarakat Desa Negara Batin II Untuk Meningkatkan Kesadaran Pentingnya Pendidikan Bagi Anak”*, Jurnal Diajar, Vol. 2 No. 1, Januari 2023
- Syatriani, S. (2023). *“Ilmu Kesehatan Masyarakat”*, Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia, 2023
- Thoib, I. (2019). *“Pembelajaran Filsafat Pendidikan Islam: Membangun Muslim Berkarakter Kritis”*, Mataram: Insan Madani Institute, 2019
- Tubagus, S. (2021). *“Metode Pembelajaran Pendidikan Agama Yang Efektif Dalam Pembentukan Karakter Siswa”*, Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, *“Tentang Sistem Pendidikan Nasional”*, Bab II, Pasal 3
- Vries, L. D. (2017). *“Effects Of Traditional Advertising And Social Messages On Brand-Building Metrics And Customer Acquisition”*, Journal Of Marketing, Vol. 81 No. 05, September 2017
- Waluya, B. (2020). *“Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat”*, Bandung: PT Setia Purna Inves, 2020
- Wijaya, A. (2020). *“Sosiologi: Menyingkap Fenomena Sosial Di Masyarakat”*, Medan: Merdeka Kreasi Group, 2020