

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI HUMAS
DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK ANTARUMAT BERAGAMA
(STUDI PADA KANTOR BUPATI ACEH SINGKIL)**

TESIS

Diajukan dalam rangka memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Megister Sosial (M.Sos)

OLEH

NURJANAH

Nim : 91215053723

**Program Studi
KOMUNIKASI ISLAM**



**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Batasan Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Strategi Komunikasi Organisasi	16
B. Komunikasi Organisasi.....	27
C. Kedudukan Humas Dalam Organisasi	33
D. Teori Konflik	47
E. Konflik Antarumat Beragama.....	64
F. Isu Dan Faktor Penyebab Konflik Keagamaan.....	79
G. Kajian Terdahulu	87

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	89
A. Jenis Penelitian.....	89
B. Lokasi Penelitian.....	90
C. Sumber Data.....	90
D. Teknik Pengumpul Data	91
E. Teknik Analisis Data.....	92
BAB IV HASIL PENELITIAN	98
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	89
B. Strategi Komunikasi Organisasi Yang Dilakuan Humas	131
Kantor Bupati Aceh Singkil Dalam Menyelesaikan	131
Konflik Antarumat Beragama.....	131
C. Efektifitas Strategi Komunikasi Organisasi Yang	139
Dilakukan Humas Kantor Bupati Aceh Singkil.....	139
dalam Menyelesaikan Konflik Antarumat Agama	139
D. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Strategi	145
Komunikasi Organisasi Humas Kantor Bupati Aceh Singkil.....	145
Dalam Menyelesaikan Konflik Antarumat Beragama.....	145
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	163
B. Saran	164
DAFTAR PUSTAKA.....	166

ABSTRAK



Nama : Nurjanah
Nim : 91215053723
T.t.l : Rimo, 30 Desember 1991
Alamat : Jl. Tuasan Gg Keadilan No. 93 C
Pembimbing I : Prof. Dr. Syukur Kholil, M.A
Pembimbing II : Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
Judul Tesis : **Strategi Komunikasi Organisasi Humas Dalam menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama (Studi Pada Kantor Bupati Aceh Singkil)**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis atau menguraikan strategi komunikasi organisasi Humas, efektifitas strategi komunikasi Organisasi Humas, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat strategi komunikasi organisasi Humas dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama di Aceh Singkil.

Metodologi penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan mencari, menganalisis dan membuat interpretasi data yang ditemukan melalui hasil dokumen, wawancara dan pengamatan. Data yang telah dikumpulkan diperiksa keabsahannya melalui keabsahan data berupa kepercayaan. Teknik analisa data adalah mereduksi, menyajikan, dan membuat kesimpulan hasil penelitian.

Hasil dari penelitian adalah bahwa strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor Bupati Aceh Singkil dalam mengatasi konflik antar umat beragama adalah melakukan komunikasi horizontal mengalir antara para anggota-anggota organisasi/para pegawai yang berada dalam level hirarki yang sama. Sedangkan strategi komunikasi yang dilakukan Humas kantor Bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antar umat bergama adalah Strategi komunikasi melalui konsiliasi, Strategi komunikasi melalui negoisasi atau musyawarah dan Strategi komunikasi melalui mediasi. Sedangkan efektifitas strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor Bupati Aceh Singkil dalam mengatasi konflik antar umat beragama adalah komunikasi formal seperti komunikasi dengan menggunakan teknologi komunikasi sebagai saluran komunikasi, serta saluran komunikasi informal seperti berbicara secara langsung dalam mendapatkan informasi atau memberikan informasi. Pelaksanaan aktivitas ini menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri para pemimpin dan pegawai terhadap organisasi. Dengan beberapa faktor pendukung: aparat keamanan, NU, Muhammadiyah, tokoh adat, alat komunikasi dan fasilitas transportasi, serta beberapa faktor penghambatnya: kurang disiplin, lemahnya kualitas skill, tempat lokasi, biaya/dana, perbedaan tingkat pendidikan, dan perbedaan bahasa.

ABSTRACT



Name : Nurjanah
Nim : 91215053723
T.t.l : Rimo, 30 December 1991
Address : Jl. Tuasan Gg Keadilan No. 93 C
Preceptor I : Prof. Dr. Syukur Kholil, M.A
Preceptor II : Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed
Thesis Title : **Public Relations Organizational Communication Strategies In completing the Inter-Religious Conflict (Studies in Aceh Singkil Regent Office)**

The purpose of this study was to describe or describe strategies for organizational communication Public Relations, PR organizational effectiveness of communication strategies, as well as factors supporting and inhibiting organizational communication PR strategy in resolving religious conflicts in Aceh Singkil.

Methodology This study is a qualitative research with a description of the search, analyze and make interpretation of the data found through documents, interviews and observations. The collected data were examined its validity through the validity of the data in the form of trust. Data analysis technique is to reduce, present, and make conclusion of the study.

Results of the study is that organizational communication strategies that do PR office of Bupati Aceh Singkil in resolving religious conflicts is doing horizontal communication flows between the members of the organization / employees who are in the same hierarchical level. While communication strategies do PR office Bupati Aceh Singkil in resolving conflicts among religious adherents is a communication strategy through conciliation, the communication strategy through negotiation or consultation and communication strategies through mediation. While the effectiveness of the communication strategy of the organization that conducted the Public Relations office of the Regent of Aceh Singkil in resolving conflicts between religious communities is a formal communication such as communication by using communication technology as a communication channel, as well as informal communication channels such as talking directly to obtain information or provide information. Implementation of these activities fosters a desire for greater participation in leaders and employees of the organization. With several contributing factors: cooperation between organizations, means of communication and transport facilities, as well as some of the inhibiting factors: lack of discipline, lack of quality skills, the location, the different levels of education, and language differences.

الاختصار



اسم : نور جنة
رقسم اساس : ٩١٢١٥٠٥٣٧٢٣
تاريخ ولدي : ريمو ٣٠ ديسمبر ١٩٩١
علامة : طريق تواسن زقاء عا ديلا رقم ٩٣
المرب لواحد : فروفيسور دكتور شكور خليل م-١
المرب الثاني : فرو دكتور الحم الدين م-١ د
الموصفوع الكتابة : طريقة المنطعية المجتمعة الواصلية في لانتهااء المختلفة بين الدنية في دور الولاية اجية سغكيل

مقا صد هذه النظرية للمقسر الطريقة منطعية المجتمعة الوصلية مع تعليم لا سباب منتسده ومعترسنة للطريعه النطقه المجتمعة الوصلية لانتهااء مختلفه بين الامن في لدنه با جيه سغكيل وفي هذه الطريقة نظرية , كانت نظرية منفعه الجلية

منهجية هذه الدراسة هي البحث النوعي مع تحليل و تقديم التفسير و تجعل التمه الوحيدة البيئات للتحصيل الوثيقة بالمقابلات مع المراقبة البيئات التي تو جد فيه فحص بنا فصحه تام حتى يكون و ا ثيقة و التقنية البحثية كانت التقلص لتضمر وتم النصصيل البيئات.

نتائج الدراسة أن المنظمة استراتيجية الاتصالات التي أجريت العلاقات العامة اتشبه اجيه سيكل منطقة المكتب الرئيسي في حل النزاعات الدينية تقوم به الاتصالات الأفقية تتدفق بين أعضاء المنظمة أو الموظفين الذين هم في نفس المستوى الهرمي . في حين استراتيجيات الاتصال تفعل العلاقات العامة كانتوراتشبهاجيه سيكلي حل النزاعات الدينية عن طريق التوفيق واستراتيجيات الاتصال واستراتيجيات التواصل عن طريق التفاوض أو استراتيجيات التشاور والتواصل من خلال وساطة . في حين أن فعالية استراتيجية الاتصال للمنظمة الذي أجرى مكتب العلاقات العامة في ريجنت اتشبه اجيه سيكلي حل النزاعات بين الطوائف الدينية هي بلاغ رسمي عن التواصل الرسمي مثل الاتصالات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات كقناة اتصال، فضلا عن قنوات اتصال رسمية مثل التحدث مباشرة للحصول على المعلومات أو تقديم معلومات . تنفيذ هذه الأنشطة تعزز الرغبة في أكبر مشاركة في القيادات والعاملين في المنظمة . مع العديد من العوامل المساهمة والتعاون بين المنظمات ووسائل مرافق الاتصالات والنقل، فضلا عن بعض العوامل التي تحول دون وانعدام الانضباط، عدم وجود مهارات الجودة، والموقع، ومستويات مختلفة من الاختلافات التعليم واللغة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Esensi dari Undang-Undang yang mengatur Pemerintah Daerah pada dasarnya adalah untuk membangun Pemerintah Daerah dalam mengisi pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan, serta pelayanan masyarakat yang ada di daerah serta menkonduksikan berbagai konflik Daerah. Di sisi lain Undang-Undang Pemerintah Daerah di samping mengatur satuan daerah juga mengatur satuan pemerintahan administratif.

Kabupaten Aceh Singkil adalah sebuah kabupaten di provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dengan Ibu kotanya Aceh. Kabupaten Aceh Singkil merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Selatan dan sebagian wilayahnya berada di kawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini juga terdiri dari dua wilayah, yakni daratan dan kepulauan. Kepulauan yang menjadi bagian dari Kabupaten Aceh Singkil adalah Kepulauan Banyak. Ibu kota Kabupaten Aceh Singkil terletak di Singkil. Singkil sendiri berada di jalur barat Sumatera yang menghubungkan Banda Aceh, Medan dan Sibolga.

Di kabupaten ini terdapat beragam etnis yang berbeda-beda. Serta terdapat agama yang berbeda pula. Tetapi agama yang dianut di Kabupaten Singkil mayoritas muslim, dibalik itu juga terdapat non muslim di beberapa kecamatan. Seperti di Kecamatan Simpang Kanan dan Kecamatan Gunung Meriah. Sebagai Propinsi Aceh yang kental dengan sermabi mekahnya menjadi salah satu yang rawan konflik. Salah satunya konflik agama yang terjadi baru-baru ini di propinsi Aceh tepatnya di kabupaten Singkil karena Aceh merupakan Propinsi yang didominasi oleh penduduk yang beragama islam, kemudian terungkaplah faktor-faktor yang menjadi sebab terjadinya konflik antar agama Islam dengan non-Islam atau kristen di tandai dengan pembakaran gereja, para non-muslim yang hanya minoritas tidak bisa berbuat apa-apa karena di Aceh merupakan masyarakatnya mayoritas beragama islam, pemerintah pun tidak berkutik karena ini merupakan aturan dari daerah Aceh karena Aceh merupakan daerah istimewa yang mempunyai aturan dan kelembagaan karena masih mempertahankan tradisi atau bentuk kerajaan, belum lagi masalah perubahan yang dianggap kontradiktif dengan doktrin suatu agama yang jumlah mayoritas mempengaruhi jumlah

minoritas, kristenisasi juga menjadi salah satu faktor yang sangat ditakuti oleh masyarakat Aceh, belum lagi faktor politik yang selalu menjadi faktor terselubung, di tambah lagi pemahaman agama yang dangkal dan masuknya Islam yang radikal menjadikan konflik di singkil ini, semakin besar pembakaran gereja dimana-mana, setelah adanya sebuah konflik pasti munculah dampak-dampak yang ditinggalkan seperti pecahnya integrasi serta lunturnya sebuah budaya dan karakter suatu daerah.

Konflik berawal dari Pendirian bangunan rumah ibadah umat non muslim yaitu gereja yang tidak memiliki izin. Hal itu, dituding menjadi penyebab terjadinya konflik agama di masyarakat tersebut, serta warga menolak adanya gereja tersebut. Mereka beralasan bahwa Aceh Singkil adalah bagian dari propinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang merupakan serambi mekah. Penolakan tidak mendapatkan respon yang baik dari pemerintah daerah setempat sehingga warga bersikap anarkis. Beberapa persoalan yang cukup serius dihadapi pada konflik pendirian rumah ibadah yaitu: pembangunan rumah ibadah baru beserta perizinannya, dan protes lingkungan warga sekitar terhadap keberadaan rumah ibadah. Hal ini menunjukkan bahwa kasus pendirian rumah ibadah selain dipicu oleh faktor daerahnya masing-masing, juga diakibatkan adanya penyalahgunaan (tidak mematuhi) peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terkait kronologis awal konflik antar umat beragama (SARA) di Kabupaten Aceh Singkil tersebut, ternyata sudah berlangsung 36 tahun yang lalu, tepatnya sejak tahun 1979. Dalam urai secara detail, kronologis kejadian awal konflik di Kabupaten Aceh Singkil, mulai dari tahun 1979 hingga bentrokan yang terjadi pada Selasa, 13 Oktober 2015. Konflik mengatas namakan agama di Aceh Singkil tersebut, menyebabkan seorang tewas, serta beberapa orang kritis dan sebuah gereja hangus dibakar ratusan orang masa.

Konflik terjadi pertama kali pada tanggal 11 juni 1979, kemudian pada tanggal 13 Oktober 1979 dibuat ikrar bersama menjaga kerukunan antar umat beragama. Beberapa tahun kemudian 11 Oktober 2001 kembali terjadi pembakaran rumah ibadah non muslim setempat, dan dibuatnya kembali surat perjanjian. Selanjutnya, pada tanggal 30 April 2012 umat Islam di Kabupaten Aceh Singkil turun aksi ke jalan untuk menyampaikan protesnya ke kantor Bupati

Kabupaten Singkil terkait maraknya bangunan gereja liar di Kabupaten Aceh Singkil sebanyak 27 unit yang tersebar di 7 Kecamatan.¹

Beberapa kali dilakukan penyegelan oleh Pemerintah Daerah Aceh Singkil (sejak 1979-2015). Rumah ibadah ilegal yang telah disegel pemerintah, secara diam-diam dibuka kembali oleh pihak Nasrani, ketika Kristen masuk ke Aceh Singkil, misionaris membangun gereja dan mendatangkan pekerja non muslim Aceh Singkil tersebut. Sejak itulah Gereja GKPPD berkembang di Aceh Singkil dan digunakan untuk beribadah. Persyaratan tersebut adalah dibatasinya pembangunan gereja atau tempat ibadah bagi penduduk yang beragama selain Islam dan para tokoh-tokoh dan pemerintah pun telah menpersetujui perjanjian tersebut. seiring perkembangan waktu dan cepatnya pertumbuhan penduduk, dan para penduduk non muslim pun juga bertambah, sehingga tempat beribadah pun terbatas dan akhirnya banyak di bangun gereja atau tempat beribadah non-muslim sehingga terjadilah pelanggaran perjanjian yang telah di sepakati serta adanya gejolak politik. Hingga mengundang kemarahan dari masyarakat muslim setempat.

Ketika hendak mebangun rumah ibadah seharusnya memenuhi ketentuan yang sudah ditetapkan, seperti beberapa syarat yang harus dipenuhi ketika membangun rumah ibadah. Syarat tersebut sesuai dengan kesepakatan antara Kementerian Agama dan Kementerian dalam Negeri yang tercantum dalam Peraturan Bersama Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 soal kerukunan beragama dan pembangunan rumah ibadah². Syaratnya itu di antaranya harus mendapatkan persetujuan dari warga setempat paling sedikit 60 orang dan mendapatkan 90 KTP dan tanda tangan dari umat. Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1969 tentang Pelaksanaan Tugas Aparatur Pemerintahan dalam Menjamin Ketertiban dan Kelancaran Pelaksanaan Pengembangan dan Ibadat Agama oleh Pemeluk-pemeluknya³.

Di lapangan terkadang ada masalah seperti tidak jelasnya syarat-syarat yang diatur dalam SKB, tidak jelasnya pelayanan terukur yang ditawarkan pemerintah dan kurangnya komunikasi antara pihak-pihak yang hendak mendirikan rumah ibadat dengan umat beragama dan pemeluk-pemeluk agama di

¹ <https://www.annah.com/news/2015/10/18/konflik-warga-islam-kristen-di-singkil-dimulai-tahun-1979.html#sthash.wVy7qKBK.dpuf>

² Buku Panduan Pendirian Rumah Ibadat, FKUB Kota Medan 2013.

³ *Ibid*, h. 23.

sekitar lokasi rumah ibadat yang hendak dibangun⁴. Karena itu perlu ada penyempurnaan terhadap SKB Nomor 1 Tahun 1969 tersebut. Terkait Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka masalah pengaturan pendirian rumah ibadat yang tertuang dalam SKB tersebut perlu diselaraskan agar mengacu pada Undang-Undang tersebut, maka dalam rangka bersama-sama masyarakat luas khususnya pemimpin manjelis agama untuk membangun kerukunan nasional sebagaimana dicita-citakan oleh UUD 1945. Karena itu, peraturan ini sama sekali tidak mengurangi kebebasan beragama yang disebut dalam pasal 29 UUD 1945, beribadat dan membangun rumah ibadat adalah dua hal yang berbeda. Beribadat adalah ekspresi keagamaan seseorang kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sedangkan membangun rumah ibadat adalah tindakan yang berhubungan dengan warga negara lainnya karena kepemilikan, kedekatan lokasi, dan sebagainya. Karena itu maka prinsip yang dianut dalam Peraturan Bersama ini ialah bahwa pendirian sebuah rumah ibadat harus memenuhi peraturan perundang-undangan yang ada, kemudian dalam waktu yang sama harus tetap menjaga kerukunan umat bergama dan menjaga ketentraman serta ketertiban masyarakat⁵.

Pada dasarnya setiap agama mengajarkan perdamaian, persaudaraan, dan kerukunan serta tidak menghendaki perpecahan dan permusuhan antara pemeluk agama satu dan yang lainnya. Karena agama merupakan kebutuhan ideal manusia. Agama sering menampilkan diri sebagai sesuatu yang berwajah ganda. Pada satu sisi agama dianggap sebagai sumber moral dan nilai, dan pada satu sisi agama dianggap sebagai sumber konflik.⁶ Oleh karena itu, konflik bernuansa agama seperti yang terjadi di Aceh Singkil, sering mewarnai hubungan antarumat beragama di masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, semuanya tidak terlepas yang namanya komunikasi. Oleh karena itu, agar terwujud kerukunan antar umat beragama dan hukum ditegakkan dengan benar. Hal tersebut, tidak terlepas dari yang namanya komunikasi, serta partisipasi dari pejabat pemerintahan Daerah setempat seperti humas disuatu pemerintahan tersebut.

⁴*Ibid*, h. 24.

⁵*Ibid*, h. 27.

⁶Adon Nasrullah Jamaludin, *Agama dan Konflik Sosial* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 17.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat di pungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu juga sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Misalnya seperti dalam suatu organisasi humas di kantor pemerintahan tidak memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa yang seharusnya mereka ketahui. Agar tidak terjadi perselisihan antara satu yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, pentingnya komunikasi dalam organisasi dalam pemerintahan atau bukan, maka diperlukan yang namanya komunikasi.⁷

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pemimpin organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Untuk memahami komunikasi ini dengan mudah perlu terlebih dahulu mengetahui konsep-konsep dasar komunikasi.⁸ Komunikasi menjadi begitu penting karena semua orang perlu untuk menyampaikan pikiran atau perasaan kepada orang lain. Karena organisasi adalah suatu sistem terbuka, maka selalu tercipta saling bertukar pesan diantara anggotanya.⁹ Hal ini sebagai mana terdapat dalam QS. An-Nisa : 58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ

النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: *sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah*

⁷Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 1.

⁸*Ibid.*

⁹Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h. 24.

*memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (Q.S. An-Nisa' : 58).*¹⁰

Ayat di atas menegaskan bahwa komunikasi itu penting dan Allah Swt telah memberikan kemampuan berkomunikasi kepada manusia. Kemampuan berbahasa dan menggunakan simbol, lambang, atau isyarat untuk menjelaskan berdasarkan pengetahuan. Bahwa komunikasi merupakan suatu proses menyampaikan suatu pesan yang dilakukan oleh komunikator (orang yang menyampaikan pesan) kepada komunikan (penerima pesan) yang disertai sarana untuk mencapai suatu tujuan dengan ditandai adanya reaksi dari komunikan itu dalam merespon isi pesan tersebut.¹¹ Proses komunikasi berarti sesuatu yang sedang berlangsung, artinya proses perubahan atau serangkaian tindakan dan peristiwa selama beberapa waktu menuju hasil tertentu. Melalui pesan disampaikan atau yang di informasikan, sampai menimbulkan pengaruh atau perubahan pada sasaran.¹²

Salah satu strategi dan teknis dalam upaya penyelesaian konflik antar umat beragama di Aceh Singkil dengan cara bagaimana strategi komunikasi itu diterapkan. Strategi komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana cara mengubah opini, sikap dan perilaku terhadap berbagai komponen yang terlibat dalam konflik antarumat beragama tersebut, untuk melakukan komunikasi yang intensif dalam suasana kekeluargaan guna mencapai titik kesamaan tentang persepsi penilaian atas kejadian yang sedang berkejolak. Strategi komunikasi adalah suatu perencanaan dan manajemen dalam upaya menyelesaikan konflik, sebab hanya dengan melakukan komunikasi yang intens antara masyarakat maka seluruh masyarakat yang terlibat dalam konflik antarumat beragama dapat terselesaikan dengan baik. Kajian ini lebih terfokus pada strategi komunikasi organisasi dalam upaya penyelesaian konflik antarumat beragama. Konflik merupakan sesuatu yang alamiah dan sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dari setiap kehidupan sosial masyarakat. Selama masyarakat masih memiliki kepentingan, kehendak serta cita-cita konflik senantiasa akan mengikuti mereka. Sebab dalam upaya untuk mewujudkan apa yang mereka inginkan pastilah ada hambatan-hambatan bahkan mungkin bisa terjadi benturan-benturan karena adanya

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: Di Ponegoro, 2006), h. 69.

¹¹ Deddy Mulyona, *Nuansa-Nuansa Komunikasi* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), h. 9.

¹² *Ibid*, h. 217.

kepentingan antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maka konflik sudah jelas akan selalu berada pada mereka.

Strategi komunikasi dalam upaya menyelesaikan konflik antarumat beragama dapat diposisikan sebagai sebuah sarana dan wujud kebersamaan antara berbagai komponen masyarakat yang terlibat dalam konflik. Saat ini intensitas komunikasi antara berbagai elemen masyarakat di Aceh Singkil dalam rangka menyelesaikan konflik telah dilakukan walaupun hasilnya belum optimal karena masih ada pertentangan pendapat dan keinginan yang belum sejalan, namun telah dicapai kemajuan yang cukup berarti. Hal ini dapat dilihat dengan menurunnya unjukrasa dan perlawanan terhadap masyarakat yang berkonflik.

Komunikasi organisasi merupakan bagian dari pengiriman dan penerimaan sebagai pesan di dalam organisasi baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal. Jika organisasi semakin besar dan semakin kompleks, maka demikian juga komunikasinya. Sebagai lembaga komunikator aktif, pada umumnya harus menyusun strategi komunikasi yang tepat dan cermat, karena komunikasi merupakan proses yang dapat membangun suatu strategi yang benar, dibutuhkan strategi komunikasi organisasi adalah untuk membangun pengertian, dan pemahaman, serta dukungan atas suatu ide, perkara, jasa dan produk.¹³

Humas atau yang lebih dikenal sebagai PR (*Public Relation*) merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau institusi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Pembentukan humas berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada pegawainya atau masyarakat (*Public*) dan untuk monitor setiap sikap dan tingkah laku publik untuk di sampaikan kepada pemimpin di dalam suatu institusi sebagai bahan pengambil keputusan.¹⁴

Konflik antarumat beragama dan strategi komunikasi organisasi dalam suatu pemerintahan untuk menyelesaikan konflik merupakan suatu fenomena yang sangat menarik untuk diteliti. Penelitian tentang bagaimana strategi komunikasi organisasi dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama. Berbagai kalangan dan fenomena yang terlibat konflik dapat disatukan dalam suatu kesamaan pemahaman, penilaian dan persepsi melalui komunikasi.

107. ¹³Joseph. A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia, Kuliah Dasar* (Jakarta: Propessional Books, 1997), h.

¹⁴*Ibid.*

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik meneliti konflik antarumat beragama dengan menjadikan judul tesis yaitu “STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI HUMAS DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK ANTAR UMAT BERAGAMA (STUDI PADA KANTOR BUPATI ACEH SINGKIL)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka yang menjadi pokok masalah penelitian ini adalah : “Bagaimana strategi komunikasi organisasi humas dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama (studi pada kantor bupati Aceh Singkil)”, dengan merinci rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama?
2. Bagaimana efektifitas strategi komunikasi organisasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan strategi komunikasi organisasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum adalah untuk mengkaji strategi komunikasi organisasi humas dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama (studi pada kantor bupati Aceh Singkil). Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antar umat bergama.
2. Untuk menganalisis efektifitas strategi komunikasi organisasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah antara lain:

1. Secara teoritis, penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi Islam.
2. Secara praktis, temuan yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi sumbangan bagi orang-orang yang membutuhkan informasi tentang Strategi Komunikasi Organisasi Humas yang dilakukan Kantor Bupati Aceh Singkil dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama.
3. Secara akademik, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan rujukan untuk penelitian lebih lanjut.

E. Batasan Istilah

1. Strategi komunikasi Organisasi

Kata strategi berasal dari kata Yunani “*strategeia*” (*stratus*=militer, dan *ag*= memimpin). Strategi adalah menentukan apa yang harus dikerjakan sedangkan taktik adalah menentukan bagaimana kita mengerjakan sesuatu. Strategi yang baik adalah mampu memenangkan persaingan tanpa harus berkonfrontasi dan melakukan pengorbanan yang telah besar mengeluarkan *cost* yang besar. Taktik (operasi) adalah menentukan bagaimana kita mengerjakan sesuatu agar memenangkan persaingan (bagaimana kita mengimplementasikan strategi yang sudah dirumuskan).¹⁵

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.¹⁶ Dalam arti bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Strategi juga diartikan sebagai rencana menyeluruh dalam mencapai target meskipun tidak ada jaminan akan keberhasilannya. Di dalam dunia komunikasi, strategi berarti rencana menyeluruh dalam mencapai tujuan-tujuan komunikasi. Berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif

¹⁵ Agustinus Purnawan, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), h. 19.

¹⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1997), h. 32.

banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Tujuan komunikasi dalam hal ini bermacam-macam, tergantung pada medan komunikasi yang disentuhnya, misalnya komunikasi instruksional mempunyai tujuan tercapainya proses interaktif edukatif di pihak komunikan.¹⁷

Istilah komunikasi yaitu berasal dari perkataan bahasa latin *commuicatio* yang berarti “berberitahuan” atau “bertukar pikiran“. Dengan demikian secara garis besar dalam suatu proses harus terdapat unsur – unsur kesamaan makna agar terdapat suatu pertukaran pikiran atau pengertian antara komunikator (penyebar pesan) dan komunikan (penerima pesan).¹⁸ Komunikasi adalah Proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang dapat menimbulkan efek tertentu.

Sementara itu, proses komunikasi merupakan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (*messages*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut (*feed back*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak.¹⁹ Definisi komunikasi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a. Murphy mengatakan bahwa komunikasi adalah seluruh proses yang diperlukan untuk mencapai pikiran-pikiran yang dimaksud oleh orang lain.
- b. Stoner Freeman, dan Gilbert mendefinisikan “komunikasi sebagai *the process by which people attempt to share meaning via the transmission of symbolic messages*”. (Komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia). Selain itu, komunikasi juga disebut sebagai proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pendapat ini memandang komunikasi sebagai suatu proses.
- c. William J. seller mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti.

¹⁷Pawit M. Yusuf, *Komunikasi Pendidikan dan Komunikasi Instruksional* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), h. 73.

¹⁸*Ibid*, h. 9.

¹⁹*Ibid*, h. 10.

d. Fred luthan mengemukakan komunikasi dapat diartikan sebagai pengiriman informasi yang biasanya mempunyai makna tertentu.

Organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hirarki otoritas dan tanggung jawab. Organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu satu bagian dengan bagian lain dan tergantung komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut.²⁰

Strategi komunikasi organisasi didefinisikan sebagai panduan perencanaan komunikasi dengan tujuan yang telah ditetapkan mampu menunjukkan operasional praktisnya untuk mencapai suatu hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu.²¹ Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.²² Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Strategi komunikasi organisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah komunikasi yang dilakukan oleh humas suatu organisasi pemerintahan daerah dalam menangani konflik beragama.

2. Humas (*public Relation*)

Pada dasarnya, humas adalah (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang

²⁰Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, h. 23-24.

²¹Usman O Efendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 29.

²²Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Gramedia Wirasana Indonesia, 2005), h. 57.

nonkomersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren dan usaha bersama pun memerlukan humas. Terlepas dari kita menyukainya atau tidak suka, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. Humas juga disebut sebagai sumber informasi terpercaya pada era globalisasi dan banjir Informasi.²³

Humas merupakan terjemahan dari istilah *Public Relations* atau PR atau humas atau *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.²⁴ Humas juga diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepakterjangnya.²⁵ Humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberi masukan dan saran-saran kepada para pimpinan organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayaknya.²⁶ Hubungan masyarakat atau *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dengan khalayaknya, melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan, membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggapan terhadap opini publik, menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan umum, menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif dalam penerapannya sebagai sistem peringatan secara dini guna membantu mengantisipasi kecenderungan, dan menggunakan penelitian serta teknik-teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama.²⁷ Selain itu *Public Relations* adalah berbagai program

²³Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h. 1.

²⁴*Ibid*, h. 2.

²⁵*Ibid*, h. 2.

²⁶*Ibid*, h. 3.

²⁷Effendy, *Effective Public Relations* (Bandung: CV. Mandar Maju, 1991), h. 28.

yang dirancang untuk mempromosikan dan atau menjaga citra perusahaan atau setiap produknya. *Edward L. Bernays* dalam bukunya *Public relations*, mengatakan bahwa *Public Relations* mempunyai tiga arti yaitu (1) penerangan masyarakat, (2) persuasi untuk merubah sikap dan tingkah laku masyarakat, (3) usaha untuk mengintegrasikan sikap perbuatan masyarakat dan sebaliknya.²⁸

Humas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah humas di kantor bupati Aceh Singkil yang bekerja dari tahun 2010-2015.

3. Konflik Antarumat Beragama

Istilah “konflik” secara etimologis berasal dari bahasa Latin “*con*” yang berarti bersama dan “*fligere*” yang berarti benturan atau tabrakan.²⁹ Pada umumnya istilah konflik sosial mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional. Coser mendefinisikan konflik sosial sebagai suatu perjuangan terhadap nilai dan pengakuan terhadap status yang langka, kemudian kekuasaan dan sumber-sumber pertentangan dinetralisir atau dilangsungkan atau dieliminir saingannya.³⁰ Dalam pengertian lain, konflik adalah merupakan suatu proses sosial yang berlangsung dengan melibatkan orang-orang atau kelompok-kelompok yang saling menantang dengan ancaman kekerasan.³¹ Menurut Robert Lawang konflik dapat diartikan sebagai benturan kekuatan dan kepentingan antara satu kelompok dengan kelompok lain dalam proses perebutan sumber-sumber kemasyarakatan (ekonomi, politik, sosial dan budaya) yang relatif terbatas.³² Dari berbagai pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa konflik adalah percekocokan, perselisihan dan pertentangan yang terjadi antar anggota atau masyarakat dengan tujuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan dengan cara saling menantang dengan ancaman kekerasan. konflik sosial adalah salah

²⁸Edward Sallis, *Public Relation* (Yogyakarta: IRCiSod, 2010), h. 35.

²⁹ Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 345.

³⁰ Irving M. Zeitlin, *Memahami Kembali Sosiologi* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), h. 156.

³¹J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 68.

³² Robert lawang, *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi* (Jakarta: universitas terbuka 1994), h.53.

satu bentuk interaksi sosial antara satu pihak dengan pihak lain di dalam masyarakat yang ditandai dengan adanya sikap saling mengancam, menekan, hingga saling menghancurkan.³³ Konflik adalah perselisihan mengenai nilai-nilai atas tuntutan yang berkenaan dengan status, kuasa dan sumber-sumber kekayaan yang sedang persediaanya tidak mencukupi, dimana pihak-pihak yang sedang berselisih tidak hanya bermaksud untuk memperoleh barang yang di inginkan melainkan juga memojokan, merugikan dan merugikan dan menghancurkan lawan mereka. Konflik adalah suatu sengketa antara dua kekuatan yang saling bertentangan, baik antara individu, maupun dengan individu dengan masyarakat.³⁴

Istilah agama atau *religion* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin *religio* yang berarti agama, kesucian, kesalahan, ketelitian batin atau *religare* yang berarti mengikat kembali, pengikatan bersama.³⁵ Selain itu agama adalah suatu ciri kehidupan sosial manusia yang universal dalam arti bahwa semua masyarakat mempunyai cara-cara berfikir dan pola-pola perilaku yang memenuhi syarat untuk disebut “agama” (*religius*). Agama dalam kehidupan manusia sebagai individu berfungsi sebagai suatu sistem nilai yang memuat norma-norma tertentu. Norma-norma tersebut menjadi kerangka acuan dalam bersikap dan bertindak laku agar sejalan dengan keyakinan agama yang dianutnya.³⁶ Jadi konflik antarumat beragama adalah pertikaian atau perselisihan antara satu agama dengan agama yang lainnya atau antara keyakinan yang satu dengan keyakinan yang lainnya atau percekocokan yang mengatas namakan agama.

Konflik antar umat beragama yang ingin penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah konflik yang terjadi di Aceh Singkil pada tahun 2010-2015.

³³ *Ibid*, h. 55.

³⁴ Liliweri, Alo, *Prasangka Dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur* (Yogyakarta: LKIS, 2005), h. 7.

³⁵ Stephen K. Sanderson, *Makrososiologi: Sebuah Pendekatan Terhadap Realitas Sosiologi* Terjemahan Farid Wajidi, S. Menno (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 514..

³⁶ Ishomuddin, *pengantar sosiologi Agama* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 29.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam tesis ini akan disusun secara sistematis mulai dari pendahuluan sampai kesimpulan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi kepada lima bab, dan setiap bab terdiri dari beberapa pasal.

Bab I Pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teoretis, pada bab ini diuraikan beberapa teori maupun konsep yang berkaitan dengan masalah yang teliti. Di antara teori dan konsep yang dipaparkan adalah mengenai strategi komunikasi organisasi, komunikasi organisasi, kedudukan humas, teori konflik, konflik antarumat beragama, isu dan faktor penyebab konflik keagamaan, serta beberapa penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian, pada bab ini dijelaskan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini dibahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi, strategi komunikasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama, efektifitas strategi komunikasi organisasi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisikan uraian kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Strategi Komunikasi Organisasi

Konsep strategi dua perspektif yang berbeda, yaitu dari perspektif apa yang suatu organisasi ingin lakukan (*intends to do*) dan dari perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan (*eventually does*). Berdasarkan perspektif yang pertama strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Makna yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa para manager memainkan peranan yang aktif, sadar dan rasional dalam merumuskan strategi organisasi. Dalam lingkungan yang selalu mengalami perubahan, pandangan ini lebih banyak diterapkan. Sedangkan berdasarkan perspektif yang kedua, strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Pada definisi ini setiap organisasi pasti memiliki strategi, meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara eksplisit.³⁷

Dalam strategi komunikasi meliputi kegiatan perencanaan maka prakteknya tercetus operasionalisasi kegiatan tersebut. misalnya; kegiatan-kegiatan yang dapat dimasukkan dalam strategi komunikasi adalah kegiatan persiapan, kegiatan pelaksanaan, dan kegiatan penyimpulan serta berbagai penjelasan dari masing-masing kegiatan. Motivasi sasaran agar siap dan tertarik pada pokok permasalahan, mempersiapkan peralatan yang digunakan dalam kegiatan komunikasi.

Masalah strategi banyak dikaitkan dengan istilah metode, teknik, dan taktik (ketiga istilah ini masih dalam lingkup strategi) hanya mempunyai garapan yang lebih praktis, sempit dan rinci. Jika strategi komunikasi dikatakan perencanaan yang menyeluruh tentang kegiatan komunikasi, maka metode komunikasi adalah prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan dan menjelaskan aspek-aspek komunikasi, misalnya; metode komunikasi lisan, metode komunikasi kelompok atau metode komunikasi massa. Teknik adalah cara tertentu yang dilakukan dalam suatu kegiatan sesaat, misalnya; teknik berpidato dan teknik berdiskusi. Sedangkan taktik adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan kesempatan pada saat mengerjakan suatu pekerjaan.

³⁷A.W.Widjaya, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 8.

1. Langkah-Langkah Strategi Komunikasi

Adapun langkah-langkah dalam strategi komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Strategi dalam Penyajian Pesan

Pada dasarnya manusia dalam penyampaian pesan selain memakai kode verbal juga memakai kode nonverbal. Komunikasi akan mengalami kegagalan apabila terjadi ketidaksesuaian antara pesan verbal yang disampaikan dengan pesan nonverbal yang tampak.³⁸ Dalam tingkat pengungkapan kepercayaan dari pembicaraan orang hanya 7% berasal dari bahasa verbal, 38% dari vokal suara dan 55% dari ekspresi muka. Ia juga menambahkan jika terjadi pertentangan antara apa yang diucapkan seseorang dengan perbuatannya, maka orang lain cenderung mempercayai hal-hal yang bersifat nonverbal.³⁹

Mark Knapp Menyebutkan bahwa penggunaan kode nonverbal dalam komunikasi memiliki fungsi:⁴⁰ menyakinkan apa yang diucapkannya (*repetition*), menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*), menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya dan menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan sebelum sempurna.

Dalam penyajian pesan dikenal teknik penyusunan pesan satu sisi dan dua sisi.⁴¹ Metode satu sisi hanya cocok untuk khalayak yang kurang berpendidikan, serta mereka yang sudah mengenal informasi lebih awal sehingga fungsinya hanya untuk memperkuat informasi yang telah ada. Metode dua sisi yakni dengan memaparkan baik buruknya suatu masalah, lebih sesuai untuk mereka yang sudah berpendidikan tinggi, mengetahui informasi, namun bersikap oposisi atau ide yang di persoalkan kontroversial sehingga menimbulkan sikap pro dan kontra.

Selain metode di atas, dikenal juga metode penyajian pesan klimaks dan anti klimaks, serta metode *regency* dan *primacy*.⁴² Metode penyajian pesan klimaks memberi penekanan pada hal yang begitu penting di akhir pesan, sebaliknya penekanan pada awal pesan disebut anti klimaks. Adapun metode penyajian *regency* adalah menempatkan hal positif di bagian akhir penyajian, sedangkan metode *primacy* adalah menempatkan hal positif di awal penyajian. Adapun teori tentang penyajian pesan adalah sebagai berikut:

³⁸Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), h. 105.

³⁹Albert Mahrabian dalam Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada), h. 107-108.

⁴⁰*Ibid.*, h. 109.

⁴¹*Ibid.*, h. 125.

⁴²*Ibid.*

- *Over power em theory* ialah menunjukkan bahwa apabila pesan seringkali diulang panjang dan cukup keras maka pesan itu akan berlalu dari khalayak.
- *Glamour theory* ialah bahwa suatu pesan atau ide dikemas dengan relevan. Kemudian ditawarkan dengan daya persuasi, sehingga khalayak akan tertarik dengan ide itu.
- *Don't tele'em theory* ialah suatu ide tidak disampaikan kepada orang lain, maka mereka tidak akan memegangnya dan menyakannya. Karenanya mereka tidak akan membuat pendapat dengan ide itu.⁴³

Strategi penyajian pesan sebagaimana dikemukakan di atas relevan untuk semua bentuk komunikasi, baik komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok maupun komunikasi massa. Namun untuk mengolah dan menyusun pesan-pesan secara efektif perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- Pesan yang di sampaikan harus diketahui lebih dahulu, termasuk struktur penyusunannya yang sistematis.
- Mampu mengemukakan argumentasi secara logis. Untuk itu harus mempunyai alasan-alasan berupa fakta dan pendapat yang bisa mendukung materi yang disajikan.
- Memiliki kemampuan untuk membuat inotasi bahasa, serta gerakan-gerakan nonverbal yang dapat menarik perhatian khalayak.
- Memiliki kemampuan membubuhi pesan yang disampaikan dengan anekdot-anekdot untuk menarik perhatian dan mengurangi rasa bosan khalayak.

A.W. Widjaja, pesan yang disampaikan harus tepat, ibarat membidik dan menembak yang keluar haruslah cocok dengan sasaran. Pesan yang mengena harus memenuhi syarat-syarat; (a) Pesan harus bersifat umum. (b) Pesan harus disampaikan dengan jelas tidak samar-samar, (c) Hendaknya pesan disampaikan dengan bahasa yang jelas dan cocok dengan komunikan, situasi daerah dan kondisi dimana berkomunikasi, (d) Pesan hendaknya disampaikan dalam bentuk positif, (e) Pesan hendaknya disampaikan dengan seimbang, dan (f) Pesan hendaknya disesuaikan dengan keinginan komunikan.⁴⁴

Onong Uchjana Effendy, mengatakan agar pesan yang di sampaikan dapat mencapai hasil yang baik, maka perlu dilakukan hal sebagai berikut:

⁴³*Ibid.*

⁴⁴A.W. Widjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Bina Aksara, 2001), h. 33.

- Pesan harus disusun dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menumbuhkan minat pada khalayak.
- Pesan harus menggunakan lambang-lambang komunikasi yang dapat dipahami komunikan.
- Pesan dapat menumbuhkan kebutuhan pribadi komunikan serta menyarankan beberapa cara untuk memenuhi kebutuhan yang timbul pada komunikan.
- Pesan harus dapat menyarankan berbagai cara pemecahan masalah yang dapat dilakukan oleh komunikan.⁴⁵

b. Strategi Dalam Penentuan Tujuan Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, apabila sebagai pejabat atau pemimpin maka sering berhubungan dengan masyarakat. Komunikasi bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada mereka, agar apa yang ingin disampaikan atau diminati dapat dimengerti, sehingga komunikasi yang dilaksanakan dapat tercapai.⁴⁶

Syukur Kholil, mengatakan secara umum fungsi komunikasi, yaitu; memberi tahu, mendidik, membujuk, dan menghibur.⁴⁷ Dedy Mulyana juga berpendapat bahwa tujuan pesan yang disampaikan komunikator dapat menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Dampak yang dimaksud adalah dampak kognitif, dampak afektif dan dampak behavioral.⁴⁸ Begitu pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia, maka dapat dikemukakan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengontrol lingkungan manusia, untuk beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada, melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya.⁴⁹

c. Strategi Dalam Teknik Komunikasi

Onong Uchjana Effendy membagi teknik komunikasi kedalam tiga bentuk, yaitu komunikasi informatif (*informative communication*), komunikasi persuasif (*persuasive communication*), dan komunikasi koersif/instruktif

⁴⁵Effendy, *Dinamika Komunikasi*, h. 78.

⁴⁶*Ibid.*

⁴⁷Syukur Kholil, *Komunikasi Islam* (Bandung: Citapustaka Media, 2007), h. 10.

⁴⁸Dedy Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 65.

⁴⁹Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), h. 59.

(*coersive/intruksive communication*).⁵⁰ Hafied Cagara, membagi teknik komunikasi kedalam lima bentuk, yaitu sebagai berikut:

1) Komunikasi informatif

Komunikasi informatif ialah proses penyampaian pesan, ide, gagasan, dan pendapat orang lain yang sifatnya hanya sekedar memberitahukan tanpa mengkehendaki perubahan sikap, pedapat nilai seseorang. Dalam situasi tertentu pesan informatif justru lebih berhasil dari pada persuasif, misalnya jika khalayak adalah kalangan cendikiawan. Model penyusunan pesan yang bersifat informatif lebih banyak ditujukan pada perluasan wawasan dan kesadaran khalayak. Prosesnya lebih banyak bersifat difusi atau penyebaran, sederhana, jelas dan tidak banyak menggunakan istilah-istilah yang kurang populer dikalangan khalayak. Dalam penyusunan pesan yang bersifat informatif terdapat empat macam adalah sebagai berikut:

- *Space order*, yakni penyusunan pesan yang melihat kondisi tempat atau ruang, seperti internasional, nasional, dan daerah.
- *Time Order*, yakni penyusunan pesan berdasarkan waktu atau priode yang disusun secara kronologis.
- *Deductive Order*, yakni penyusunan pesan mulai dari hal-hal bersifat umum kepada yang khusus.
- *Inductive Order*, yakni penyusunan pesan yang dimulai dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum.

2) Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif berasal dari istilah *persuasion* (Inggris), sedangkan istilah *persuasion* itu diturunkan dari bahasa latin "*persuasion*" kata kerjanya *to persuade*, yang berarti membujuk, merayu, meyakinkan dan sebagainya. Secara terminologis, komunikasi persuasif diartikan sebagai suatu proses mempengaruhi pendapat, sikap dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang bisa bertindak seperti atas kehendaknya sendiri.⁵¹

⁵⁰ Onong Uchjana Effendy, *ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, h. 55.

⁵¹ Jalaluddin Rakhmat, *Retorika Modern Pendekatan Praktis* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1988), h.

A.W. Widjaja, mendefinisikan komunikasi persuasif tidak lain dari pada suatu usaha untuk menyakinkan orang agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan, komunikator dengan cara membujuk tanpa memaksanya dan tanpa menggunakan kekerasan.⁵² T.A Latief Roesydiy, persuasi adalah suatu teknik mempengaruhi manusia dengan jalan memanfaatkan atau menggunakan data dan fakta psikologis dan fisiologis dari komunikan yang hendak dipengaruhi.⁵³

Menarik semua pendapat yang dikemukakan ahli diatas dapat dipahami bahwa komunikasi persuasif adalah suatu kegiatan psikologis dalam menyampaikan pesan informasi kepada orang lain dengan sikap lemah lembut tanpa menggunakan kekerasan dengan cara membujuk, meyakinkan agar orang tersebut dapat dengan mudah menerima isi pesan yang disampaikan kepadanya.

3) Komunikasi Intruksional

Komunikasi Intruksional berarti komunikasi dalam bidang instruksional. Istilah instruksional berasal dari kata *instruction* yang berarti pengajaran, pelajaran, atau bahkan perintah atau intruksi. *Webstar's Third New International Dictionary of the Language* mencantumkan kata instruksional (dari kata *to instruct*) dengan arti “memberikan pengetahuan atau informasi khusus memberikan keahlian atau pengetahuan dalam berbagai bidang seni atau spesialis tertentu atau dapat berarti “mendidik dalam subyek atau bidang pengetahuan tertentu.⁵⁴

4) Komunikasi Koersif

Komunikasi koersif adalah proses penyampaian pesan kepada komunikan yang bersifat memaksa dan dengan menggunakan sanksi-sanksi apabila tidak dilaksanakan. Komunikasi koersif biasanya menggunakan ancaman atau sanksi tertentu (*infetatif punitive*) misalnya perintah, instruksi, komando, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelaksanaan komunikasi koersif disatu sisi berdampak positif dan pada sisi lain berdampak

⁵²A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bina Aksara, 1986), h. 66.

⁵³ T.A. Latief Roesydiy, *Dasar-dasar Tethorica Komunikasi dan Informasi* (Medan: Rimbow, 1995), h. 95.

⁵⁴M. Pawit Yusuf, *Komunikasi Pendidikan dan Komunikasi Intruksional*, h. 18.

negatif terhadap perubahan sikap, opini, perasaan dan perilaku tergantung kepentingan yang dikehendaki komunikator. Koersif dinilai apabila digunakan sebagai model penyampaian dalam suatu pemerintah. Biasanya menerapkan metode komunikasi ini dalam bentuk agitasi. Agitasi merupakan satu cara atau penyampaian metode menyampaikan gagasan, ide-ide ataupun pendapat dari penerima dengan cara melakukan penekanan-penekanan yang menimbulkan batin dan ketakutan di kalangan publik atau khalayak. Pada sisi lain, pelaksanaan komunikasi koersif dinilai negatif. Hal ini dikarenakan pelaksanaan komunikasi dengan koersif tidak sepenuhnya akan diterima komunikan. Sebab komunikan sebagai objek dari proses komunikasi biasanya tidak suka dengan cara penyampaian pesan yang memaksa atau melakukan penekanan-penekanan.⁵⁵

5) Komunikasi Humanistik

Teori humanistik sebenarnya berasal dari aliran psikologi yang dipelopori oleh Abraham Maslow, berpendapat bahwa manusia adalah makhluk unik yang memiliki cinta, kreativitas, nilai dan makna serta pertumbuhan pribadi. Pusat perhatian teori humanistik tentang manusia adalah pada makna kehidupan. Oleh karena itu, menurut teori ini manusia disebut sebagai *homo ludens*, yaitu manusia sebagai makhluk yang mengerti makna manusia.

Dalam konteks ilmu komunikasi, komunikasi humanistik adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang menekankan keterbukaan, empati, perilaku, sportif, dan kesamaan. Pada umumnya sifat-sifat ini akan membantu intraksi menjadi lebih berarti, jujur dan memuaskan. Dengan kata lain, komunikasi humanistik bertujuan menyampaikan pesan-pesan yang bersifat kemanusiaan.⁵⁶

2. Hambatan Dalam Strategi Komunikasi

Hambatan komunikasi merupakan penghalang atau hal-hal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan, instruksional, dengan titik berat pada faktor komunikasi yang direncanakannya, atau katakanlah segi-segi komunikasi yang

⁵⁵ *Ibid*, h. 20.

⁵⁶ Jalaluddin Rakhmat, *Retorika Modern Pendekatan Praktis*, h. 16.

menghambat kegiatan atau bahkan proses instruksional.⁵⁷ Komunikasi tidak selamanya berjalan lancar seperti yang diharapkan. Banyak faktor yang dapat menjadi penghambat atau penghalang dalam komunikasi. Hal ini dapat pula terjadi pada komunikasi yang bersifat kompleks seperti dalam organisasi. Hambatan dalam komunikasi dapat dibedakan menjadi enam macam, yaitu:

a. Rintangan yang bersifat Teknis, antara lain;

- Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh organisasi
- Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif.

b. Rintangan Perilaku, seperti;

- Pandangan yang bersifat apriori
- Prasangka yang didasarkan kepada emosi
- Suasana yang otoriter
- Ketidakmauan untuk berubah
- Sifat yang ego-sentris

c. Rintangan Bahasa

Yang dimaksud bahasa disini adalah semua bentuk yang dipergunakan dalam penyampaian berita, yaitu bahasa lisan, bahasa tertulis, gerak-gerik dan sebagainya. Bahasa yang dipergunakan menunjukkan tingkat intelegualitas seseorang, sehingga orang cenderung menggunakan bahasa yang tinggi, tanpa menhiraukan kemampuan orang yang diajak berbicara, sehingga menimbulkan salah pengertian (*miscommunication*).

d. Rintangan Struktur

Rintangan struktur dapat disebut juga rintangan organisasi, yaitu rintangan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan pekerjaan atau tugas dalam suatu organisasi. Kadang-kadang seorang bawahan merasa takut, atau merasa malu apabila berinteraksi dengan pimpinannya bila pimpinan yang bersangkutan adalah seorang yang berwibawa dan disegani. Karena adanya rasa malu, maka komunikasi antara bawahan dengan atasan tidak dapat berjalan seperti yang di harapkan.

e. Rintangan Jarak

Rintangan jarak disebut juga rintangan geografis. Dari segi jarak atau geografis, komunikasi akan lebih mudah berlangsung apabila antara kedua belah pihak yang

⁵⁷*Ibid*, h. 48.

sedang mengadakan interaksi itu berada disuatu tempat yang tidak berjauhan. Akan tetapi, tidak selamanya para karyawan/pegawai itu berada disuatu tempat tertentu. Apabila suatu organisasi mempunyai cabang-cabang yang tersebar diberbagai tempat atau wilayah komunikasi dalam organisasi itu mengalami kesulitan apabila tidak ditunjang dengan peralatan komunikasi yang memadai. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan berita yang disampaikan.

f. Rintangan Latar Belakang

Setiap orang mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Perbedaan latar belakang dapat menimbulkan suatu rintangan dalam proses komunikasi ringtangan latar belakang dapat diibedakan menjadi latar belakang sosial dan latar belakang pendidikan

3. Teori Strategi Komunikasi

Berbicara strategi komunikasi maka hal itu tidak terlepas dari penggunaan beberapa teori yang menjadi landasan atau kerangka acuan, di antaranya:⁵⁸

a. Teori Harold D. Laswel

Laswel mengatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan kegiatan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “*Who Says What In Which Channel To Whom With what Effec?*”. Untuk relevannya strategi komunikasi, maka segala sesuatu harus di pautkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan dalam rumus laswell tersebut, adalah *who* (siapakah komentatornya?), *says what* (pesan siapa yang ditanyakannya?), *in which channel* (media apa yang digunakannya?), *to whom* (siapa komunikannya?), *with what effec* (efek apa yang diharapkan?).

Rumus Laswell ini tampaknya sederhana saja. Tetapi jika disajikan lebih jauh, pertanyaan “efek yang diharapkan”, secara implisit mengandung pertanyaan lain yang perlu dijawab dengan seksama. Pertanyaan itu adalah: *when* (kapan dilaksanakannya?), *how* (bagaimana melaksanakannya?), *why* (mengapa dilaksanakan demikian?).

⁵⁸*Ibid*, h. 32.

b. *Individual differenceness theory*

Teori ini menyatakan bahwa khalayak yang secara selektif memperhatikan suatu pesan komunikasi, khususnya apabila yang bersangkutan dengan kepentingannya, akan sesuai dengan sikapnya, kepercayaan dan nilai-nilainya. Tanggapannya terhadap pesan komunikasi seperti ini akan diubah oleh tatanan psikologinya.⁵⁹

c. *Social Categories Theory*

Teori ini menyatakan bahwa masyarakat modern sifatnya heterogen, orang yang mempunyai sejumlah sifat yang sama akan memiliki pola hidup tradisional yang sama. Kesamaan orientasi perilaku ini akan mempunyai kaitan dengan gejala yang diakibatkan komunikator, suatu kelompok dari khalayak akan memilih isi pesan komunikasi yang kira-kira sama dan akan memberikan tanggapan yang kira-kira sama pula⁶⁰.

B. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain.⁶¹ Komunikasi organisasi juga merupakan suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Dalam komunikasi organisasi dikenal adanya struktur informal dan formal, maka dalam komunikasinya yang ketiga adalah komunikasi antar pribadi, karena semua faktor yang telah dibahas yang berhubungan dengan komunikasi antarpribadi juga berlaku untuk komunikasi dalam organisasi.⁶² Selain itu komunikasi organisasi juga merupakan suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat.⁶³

1. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Organisasi yang berorientasi untuk mencari keuntungan (*profit*) maupun nirlaba (*non profit*), memiliki empat fungsi organisasi, yaitu: fungsi informatif,

⁵⁹Effendi, *Dinamika Komunikasi*, h. 33.

⁶⁰*Ibid.*

⁶¹ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 274.

⁶²Syukur Kholil, *Teori Komunikasi Massa* (Bandung: Citapustaka Media Printis, 2011), h. 81.

⁶³R. Wayne Pace & Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), h. 25.

regulatif, persuasif, dan integratif.⁶⁴ Keempat fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Fungsi informatif* yaitu, organisasi dapat dipandang sebagai sistem proses informasi (*information*-dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Orang-orang dalam tatanan manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengetasi konflik yang terjadi.
- b. *Fungsi Regulatif* yaitu, berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.
- c. *Fungsi Persuasif* yaitu, mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan.
- d. *Fungsi Integratif* yaitu, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Fungsi komunikasi secara luas dalam pembentukan pola pada suatu tingkatan organisasi antara lain:⁶⁵

- a. Produksi dan pengaturan
 - Menentukan rencana sasaran dan tujuan.
 - Merumuskan bidang-bidang masalah.
 - Mengkoordinasi tugas-tugas secara fungsional.
 - Instruksi, petunjuk, dan perintah untuk melaksanakan fungsi serta tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh bawahan.
 - Mengembangkan sistem produser instruksi, pelaksanaan tugas atau fungsi, dan kebijaksanaan umum perusahaan.
 - Memimpin dan mempengaruhi serta untuk memotivasi bawahan.
 - Menentukan standar hasil prestasi dan kerja karyawan.
 - Untuk menilai prestasi karyawan.
- b. Sosialisasi (pemasyarakatan) atau pemeliharaan
 - Berkaitan dengan yang mempengaruhi harga diri, kebanggaan, rasa memiliki, dan tanggung jawab dari pihak bawahan.
 - Human relations antar pribadi dan manajemen organisasi.

⁶⁴*Ibid.*, h. 275.

⁶⁵*Ibid.*

- Motivasi untuk menyatukan keinginan dan tujuan antara individu-individu dengan sasaran dan tujuan pokok suatu lembaga.

2. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan, adalah sebagai berikut:⁶⁶

- a. Pendekatan Makro, dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam berinteraksi organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti:
 - Memproses informasi dan lingkungan.
 - Mengadakan identifikasi.
 - Melakukan integrasi dengan organisasi lain.
 - Menentukan tujuan organisasi.
- b. Pendekatan Mikro, pendekatan ini difokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub-unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antar anggota kelompok seperti:⁶⁷
 - Komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan.
 - Komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok.
 - Komunikasi untuk menjaga iklim organisasi.
 - Komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan.
 - Komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.
- c. Pendekatan Individual, pendekatan ini berpusat pada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang diuraikan pada dua pendekatan sebelumnya diselesaikan oleh komunikasi individual satu sama lainnya.⁶⁸

3. Manajemen Komunikasi Organisasi

Di dalam suatu organisasi terdapat bentuk-bentuk komunikasi *human relations*, yakni komunikasi antarpribadi (manusianya) dan komunikasi antar

⁶⁶ Syukur Kholil, *Teori Komunikasi Massa*, h. 84.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

manajemen. Artinya komunikasi merupakan basis untuk mengadakan kerja sama, interaksi dan mempunyai pengaruh di dalam manajemen organisasi, seperti.⁶⁹

- a. Pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diterima dan akurat serta jelas sumber-sumbernya.
- b. Menempatkan posisi atau ke lokasi pengambil keputusan di mana informasi yang dibutuhkan itu berada pada level top manajemen, atau pada level media (tengah).
- c. Menyampaikan informasi yang perlu ke tempat bagi pengambil keputusan, misalnya untuk meminta persetujuan atasan dalam pelaksanaannya.
- d. Memegang peranan penting dalam proses kepengawasan, kalau informasinya diterima tidak perlu akurat maka fungsi pengawasan tidak dapat dilaksanakan secara tepat dan realistis.
- e. Untuk menetapkan sasaran dan tujuan, yaitu perlunya kesatuan pendapat atau konsensus bersama terlibat baik secara individual, maupun dengan pencapaian sasaran dan tujuan utama organisasi.

4. Jaringan Komunikasi

Organisasi terdiri dari orang-orang yang menduduki suatu posisi atau peranan tertentu, diantara orang-orang tersebut terjadi pertukaran pesan/informasi melalui jaringan informasi melalui jaringan komunikasi (*communication networking*). Suatu jaringan komunikasi akan berbeda dalam sistem dan struktur antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan sistem komunikasi, model komunikasi dan peranannya dapat dipergunakan analisis jaringan komunikasi dalam upaya membangun hubungan atau atasan dengan bawahan atau sebaliknya pada sebuah organisasi, yaitu “apa dan bagaimana” model jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengatur mekanisme arus informasi. Bahwa dalam organisasi tersebut pada umumnya dikenal dengan lima model jaringan komunikasi, yaitu sebagai berikut;⁷⁰

- a. Model Rantai (*chain*), model jaringan komunikasi ini terdapat lima tingkatan dalam jenjang hirarkisnya dan hanya dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*), yang artinya menganut hubungan komunikasi

⁶⁹Rosady Ruslan, *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, h. 102.

⁷⁰*Ibid*, h. 104-105

- garis langsung (komando) baik ketas atau kebawah tanpa terjadinya suatu penyimpangan.
- b. Model Roda (*wheel*), sistem jaringan komunikasi ini, semua laporan, interuksi perintah kerja dan kepengawasan terpusat satu orang yang memimpin empat bawahan atau lebih, dan antara bawahan tidak terjadi interaksi (komunikasi sesamanya).
 - c. Model Lingkaran (*Circle*), model jaringan komunikasi lingkaran ini pada semua anggota/staff bisa terjadi interaksi pada setiap tiga tingkatan hirarkinya tanpa ada kelanjutannya pada tingkatan yang lebih tinggi, dan hanya terbatas pada setiap level.
 - d. Model Saluran Bebas (*All-Channel*), model jaringan sistem ini adalah pengembangan model lingkaran (*circle*), dimana dari semua tiga level tersebut dapat melakukan interaksi secara timbal balik tanpa menganut siapa yang menjadi tokoh sentralnya. Semua saluran komunikasi antar tingkatan jenjang hirarkinya tidak dibatasi dan setiap staff/bawahan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak/pimpinan atau baliknya.
 - e. Model Huruf “Y”, model jaringan komunikasi dalam organisasi ini, tidak jauh berbeda dengan model rantai (*chain*), yaitu terdapat empat level jenjang hirarkinya, satu supervisor mempunyai dua bawahan dan dua atasan namun yang berbeda devisa/departemennya saja.

Jaringan komunikasi (*communication networks*) dalam suatu organisasi tersebut di atas yaitu pesan, termasuk arus informasi dan instruksi disampaikan secara resmi, yang artinya ditentukan oleh jenjang hirarki resmi organisasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya dan melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan mereka, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal.⁷¹

Selain itu, bahwa jaringan komunikasi formal pada praktik di lapangan terdapat tiga bentuk utama, yang mengikuti garis komunikasi dalam suatu struktur organisasi, adalah sebagai berikut:⁷²

- a. Arus komunikasi dari atasan kepada bawahannya (*downward communication*)
- b. Arus komunikasi dari bawahan kepada atasan (*upward communication*)
- c. Arus komunikasi secara horizontal (*horizontal communication*)

⁷¹*Ibid.*, h. 107

⁷²*Ibid.*

Jaringan komunikasi dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang dalam organisasi, dan kelompok tertentu (klik), sistem keterbukaan atau tidaknya satu kelompok dengan yang lainnya, serta orang-orang yang memegang peranan utama dalam suatu organisasi, maka terdapat “enam peranan jaringan komunikasi,⁷³ yaitu sebagai berikut;

- a. *Opinion Leader* merupakan pimpinan formal dalam organisasi, mereka tidak selalu mempunyai otoritas secara resmi dalam organisasi, tetapi dapat membimbing tingkah laku, atau sikap tindak para anggota organisasi dan dapat mempengaruhi keputusan mereka.
- b. *Gate Keepers* adalah individu-individu yang mengontrol arus informasi di antara organisasi, biasanya peranannya dilakukan oleh humas internal yang bertindak sebagai komunikator dan mediator dalam penyampaian pesan timbal balik dua arah. *Gate keepers* memiliki kewenangan memutuskan apakah informasi tersebut penting atau tidak.
- c. *Cosmopolites* merupakan penghubung suatu komunikasi dengan *public* eksternal (*community relations*) atau lingkungannya. Informasi dikumpulkan dari berbagai sumber yang ada di lingkungannya, dan memberikan informasi mengenai aktivitas organisasi kepada pihak-pihak tertentu.
- d. *Bridge* merupakan anggota kelompok dalam suatu organisasi yang menghubungkan kelompok yang satu dengan pihak kelompok lainnya. Biasanya individu yang bersangkutan memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan komunikasi antar kelompok satu dengan kelompok lainnya.
- e. *Liaison* merupakan anggota kelompok dan bertindak sebagai penghubung (*liaison*) dengan kelompok lainnya. Organisasi penghubung ini dapat membantu dalam mengatur arus komunikasi yang relevan diantara para kelompok dalam suatu organisasi.
- f. *Isolate* adalah anggota organisasi yang mempunyai kontak minimal dengan orang lain dalam suatu organisasi. Orang-orang ini menyembunyikan dirinya dan identitasnya, atau sedang diasingkan (diisolasikan) oleh kelompoknya.⁷⁴

⁷³Arni Muhammad, *komunikasi Organisasi*, h. 15.

⁷⁴*Ibid.*

d. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi

Dalam komunikasi organisasi terdapat empat faktor yang mempengaruhi keefektifan komunikasi organisasi adalah sebagai berikut.⁷⁵

- a. Saluran komunikasi formal. Merupakan cara komunikasi yang didukung, dan mungkin dikendalikan oleh menejer. Contohnya *newsletter*, memo reguler, laporan, rapat staf, dan lain-lain.
- b. Struktur wewenang. Perbedaan status dan kekuasaan dalam organisasi membantu menentukan siapa yang berkomunikasi dengan siapa. Selain itu isi dan akurasi komunikasi juga dipengaruhi oleh perbedaan wewenang.
- c. Spesialisasi pekerjaan. Biasanya akan mempermudah komunikasi dalam kelompok yang berbeda-beda. Anggota suatu kelompok kerja biasanya memiliki jangkauan, pandangan mengenai waktu, sasaran, tugas dan gaya pribadi yang sama.
- d. Kepemilikan informasi. Setiap individu mempunyai informasi yang unik dan pengetahuan mengenai pekerjaan mereka, yang merupakan semacam kekuasaan bagi individu-individu yang memilikinya.⁷⁶

C. Kedudukan Humas Dalam Organisasi

Kedudukan humas/*Public relations* adalah menilai sikap masyarakat (*public*) agar tercipta keserasian dengan sikap dan kebijaksanaan organisasi/instansi, disamping itu mulai dari aktivitas program humas, tujuan (*goal*) dan hingga sasaran (*target*) yang hendak dicapai oleh organisasi atau instansi tidak terlepas dari dukungan, dan kepercayaan serta citra positif dari pihak publiknya.⁷⁷

Pada prinsipnya fungsi humas atau *public relations* secara struktural dalam organisasi merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari suatu kelembagaan atau organisasi, dan sekaligus terkait langsung dengan fungsi top manajemen, oleh karena itu kehadiran *public relations* atau humas dalam sistem manajemen suatu lembaga sudah selayaknya secara optimal fungsi kehumasan itu diharapkan berhasil kalau berada di bawah pimpinan atau mempunyai hubungan langsung dengan pimpinan tertinggi (pengambilan putusan) pada organisasi atau instansi bersangkutan. Di samping itu, dalam

⁷⁵ Syukur Kholil, *Teori Komunikasi Massa*, h. 81.

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, h.115.

menjalankan fungsi humas tersebut diperlukan empat tuntutan berdasarkan kemampuan dari pejabat Humas atau *Public Relations* bersangkutan, sebagai berikut:⁷⁸

- a. Memiliki kemampuan mengamati dan menganalisis suatu persoalan berdasarkan fakta di lapangan, perencanaan kerja, berkomunikasi dan hingga mengevaluasi suatu problematik yang dihadapinya.
- b. Kemampuan untuk menarik perhatian, melalui berbagai kegiatan publikasi yang kreatif, inovatif, dinamis dan menarik bagi publiknya sebagai target sasarannya.
- c. Kemampuan untuk mempengaruhi pendapat umum, melalui kekuatan *public relations (power of the Public Relations)* dalam merekayasa pandangan atau opini publik (*crystallizing public opinion*) yang searah dengan kebijakan organisasi atau instansi yang diwakilinya itu dalam posisi yang saling menguntungkan.
- d. Kemampuan Humas menjalin suasana saling percaya, toleransi, saling menghargai, *good will* dan lain sebagainya dengan berbagai pihak, baik publik internal maupun eksternal.

Dengan dukungan program kerja dan penerapan pokok humas adalah demi kepentingan umum, dapat memelihara komunikasi yang baik antara organisasi atau lembaga dengan pihak publiknya, serta memiliki sikap dan moral yang baik. Adapun sifat ideal yang harus dimiliki oleh praktisi Humas (*public relations practitioner*) dalam kedudukan pada fungsi manajemen suatu organisasi/instansi, adalah sebagai berikut:⁷⁹

- a. Tugas utama praktisi Humas/*Public Relations* organisasi adalah menjelaskan tujuan-tujuan (*clarifying goals*) organisasi kepada pihak publiknya dan akan terpenuhi dengan baik apabila Humas bersangkutan lebih memahami atau meyakini pesan/informasi yang akan disampaikan itu.
- b. Pejabat Humas/*Public Relations* organisasi selain bertindak sebagai radar, tetapi juga harus mampu memperlancar pelaksanaan *public policy*-nya, jangan sampai pesan atau informasi tersebut akan membingungkan atau menghasilkan sesuatu kadang-kadang tidak jelas arahnya, sehingga pesan-pesannya menjadi sulit untuk diterima oleh publik.
- c. Pihak Humas harus memiliki kemampuan untuk melihat kedepan atau memprediksi sesuatu secara tepat, berdasarkan pengetahuan data atau sumber informasi secara aktual yang menyangkut baik kepentingan organisasi maupun publik.

⁷⁸*Ibid*, h. 118-119.

⁷⁹*Ibid*, h. 119.

1. Ciri-Ciri Humas/ Public Relations

Berfungsi tidaknya humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-cirinya. Untuk memperoleh kejelasan mengenai ciri-ciri humas yang pokok yaitu sebagai berikut:⁸⁰

- a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). ini berarti pada jalur pertama penyebaran informasi dan pada jalur kedua penyampaian tanggapan.
- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan dalam teori manajemen, disebutkan bahwa prosesnya berlangsung melalui tahap-tahap yang terkenal dengan *POAC*, sebagai singkatan dari *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (Penggiatan), *Controlling* (Pengawasan). Dan unsur-unsur yang terlibat dalam proses yang bertahap secara berkesinambungan itu ialah apa yang dikenal dengan rumus *Six M* sebagai singkatan dari *Men* (Manusia), *Materials* (Bahan), *Machines* (Mesin), *Methods* (Metode), *Money* (biaya), dan *Market* (Pasar).
- c. Humas yang menjadi sasaran kegiatan adalah publik ekstern dan intern. Publik di dalam organisasi antara lain para karyawan dimana mereka diarahkan dan dikerahkan kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, dimana perilaku individual setiap karyawan dibina sehingga sesuai, selaras, dan serasi dengan perilaku organisasional. Cara menggiatkannya dengan komunikasi, bukan dengan cara-cara lain di luar bidang komunikasi. Demikian pula kegiatan yang ditujukan kepada publik eksternal.
- d. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik. Istilah harmonis yang menjadi sifat hubungan yang harus dibina humas mengandung makna yang luas, yakni sikap menyenangkan (*favorable*), itikad baik (*goodwill*), toleransi (*tolerance*), saling pengertian (*mutual understanding*), saling mempercayai (*mutual confidence*), saling menghargai (*mutual appreciation*), dan citra baik (*good image*).⁸¹

Sedangkan menurut *Philip Kotler* ciri-ciri humas adalah sebagai berikut :

- a. Kredibilitas yang tinggi berita dan gambar lebih otentik dan dapat dipercaya oleh pembaca dibandingkan dengan iklan.

⁸⁰ Effendy, *Effective Public Relations* (Bandung: CV. Mandar Maju, 1991), h.31.

⁸¹ *Ibid*, h. 32-33.

- b. Kemampuan menangkap pembeli yang tidak terduga. Hubungan masyarakat dapat menjangkau banyak pembeli yang cenderung menghindari wiraniaga dan iklan. Pesan oleh pembeli yang lebih sebagai berita, bukan sebagai komunikasi bertujuan penjualan.
- c. Dramatisasi. Seperti halnya periklanan, humas memiliki kemampuan untuk mendramatisasi suatu perusahaan atau produk.⁸²

2. Strategi Komunikasi Public Relations

Pelaksanaan *strategi public Relations* dalam berkomunikasi adalah sebagai berikut:⁸³

- a. *Credibility* yaitu komunikasi itu dimulai dari suasana kepercayaan yang diciptakan oleh pihak komunikator secara sungguh-sungguh, untuk melayani publiknya yang memiliki keyakinan dan respek.
- b. *Contex* yaitu menyangkut dengan sesuatu yang berhubungan lingkungan kehidupan sosial, dan pesan harus disampaikan jelas serta memperlihatkan sikap partisipasif. Komunikasi efektif diperlukan untuk mendukung lingkungan sosial melalui pemberitaan di berbagai media massa.
- c. *Content* yaitu pesannya menyangkut kepentingan orang banyak/publik dan sehingga informasi dapat diterima sebagai sesuatu yang bermanfaat secara umum bagi masyarakat.
- d. *Clarity* yaitu pesan harus disusun dengan kata-kata yang jelas mudah dimengerti, serta memiliki pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan dalam hal kesamaan maksud, tema dan tujuan semua pihak.
- e. *Continuity and Consistency* yaitu komunikasi tersebut merupakan proses yang tidak pernah berakhir, oleh karena itu, dilakukan secara berulang-ulang dengan berbagai variasi pesan. Maka dengan cara demikian untuk mempermudah proses belajar, membujuk dan tema dari pesan-pesan tersebut harus konsisten.
- f. *Channels* yaitu mempergunakan saluran media informasi yang tepat dan dipercaya serta dipilih oleh khalayak sebagai target sasaran. Pemakaian saluran media yang berbeda dan akan berbeda pula efeknya, maka hal tersebut dapat menghargai perbedaan dan proses penyebaran informasi secara efektif.
- g. *Capability of the Audience* yaitu memperhitungkan kemampuan yang dimiliki oleh khalayak, dan komunikasi dapat efektif yang berkaitan dengan faktor-faktor

⁸² Teguh dan Rusli, h. 224.

⁸³ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, h.110 -111.

bermanfaat, kebiasaan, kemampuan membaca dan mengembangkan pengetahuan bagi khalayaknya.

3. Strategi Public Relations

Strategi Public Relations yaitu dibentuk melalui dua komponen yang terkait erat, adalah sebagai berikut:⁸⁴

a. Komponen sasaran umumnya adalah *stakeholder*, dan public yang mempunyai kepentingan yang sama. Sasaran umum tersebut secara struktural dan formal yang dipersempit melalui upaya segmentasi dan menjadi landasan, segmentasi adalah seberapa jauh sasaran menyangkut opini bersama (*common opinion*), mengandung potensi kontroversial, dan dapat mempengaruhinya bagi masa depan organisasi, lembaga, nama perusahaan, dan produknya menjadi perhatian sasaran khusus. Maksud sasaran khusus di sini adalah yang disebut publik sasaran (*target Public*).

b. Komponen Sarana

Pada strategi Public Relations berfungsi untuk menggarap ketiga kemungkinan tersebut ke arah posisi atau dimensi yang menguntungkan, melalui pola dasar “The 3-C’s opinion” (*Conservation, Change, dan Crystallization*) dari Stakeholder yang disegmentasikan menjadi publik sasaran yaitu:⁸⁵

- Mengukuhkan (*conservation*)
- Mengubah (*Change*)
- Mengkristalisasi (*Crystalization*)
- Strategi Public Relation
- Terhadap opini yang aktif (proponen)
- Terhadap opini yang aktif Contra (Oponen)
- Terhadap opini yang pasif (*uncommitted*)

4. Tujuan Publik Relations

Public Relations/Humas mempunyai tujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu “citra yang menguntungkan” (*favorable image*) bagi organisasi atau perusahaan, atau produk barang dan jasa terhadap para *stakeholders*-nya (khalayak sasaran yang terkait yaitu publik internal dan publik eksternal).⁸⁶

⁸⁴ *Ibid*, h. 122.

⁸⁵ *Ibid*.

⁸⁶ *Ibid*, h. 124.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka strategi *Public Relations/ Humas* semestinya diarahkan pada upaya menggarap persepsi para *stakeholders*-nya sebagai tempat akarnya sikap tindak dan persepsi mereka. Jika strategi penggarapan itu berhasil akan memperoleh sikap tindak dan persepsi yang menguntungkan dari *stakeholder* sebagai khalayak sasarannya. Pada akhirnya akan tercipta suatu opini dan citra yang menguntungkan.⁸⁷

5. Fungsi dan Manfaat Humas/Public Relations

a. Fungsi Public Relations/Humas

Mengenai konsep fungsional humas, *Scott M. Cutlip* dan *Allen Center* dalam bukunya, *Effective Public Relations*, memberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Memudahkan dan menjamin arus opini yang bersifat mewakili dari publik-publik organisasi, sehingga kebijakan beserta operasionalisasi organisasi dapat dipelihara keserasiannya dengan ragam kebutuhan dan pandangan publik-publik tersebut.
2. Menasehati manajemen mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi untuk dapat diterima secara maksimal oleh publik.
3. Merencanakan dan melaksanakan program-program yang dapat menimbulkan penafsiran yang menyenangkan terhadap kebijaksanaan dan operasionalisasi organisasi.⁸⁸

Selain itu fungsi pokok *public relations* adalah sebagai Berikut:⁸⁹

- 1) Sebagai alat untuk mengerti memahami sikap dan mengetahui apa yang harus dan tidak boleh dilakukan oleh perusahaan untuk merubah sikap mereka.
- 2) Sebagai suatu program aksi untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Fungsi *public relations* banyak mendukung fungsi pemasaran, karena citra produk atau jasa yang sudah dibina lewat promosi dapat lebih ditingkatkan melalui strategi komunikasi humas.

Secara sederhana *public relations* itu dapat diibaratkan sebagai pembuka saluran pemasaran lewat instrumen promosi, iklan dan publisitas yang berjalan di atasnya.

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Effendy, *Effective Public Relations*, h. 43.

⁸⁹ Khasali Rhenald, *Manajemen Public Relation* (Jakarta: Grafiti pres, 2010), h. 21.

b. Manfaat Public Relations/Humas

Menurut *Frank Jefkins* dalam bukunya *Public Relations* manfaat dari *public relations* adalah sebagai berikut :

- 1) Menciptakan dan memelihara citra yang baik dan dapat tepat atas organisasinya di dalam kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Membantu pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kegiatan organisasi maupun kepentingan organisasi dan menyampaikan suatu informasi secara langsung kepada manajemen perusahaan.
- 3) Memberi nasehat dan masukan kepada manajemen perusahaan mengenai berbagai masalah komunikasi yang sedang terjadi dan sekaligus mengenai cara penanganannya.
- 4) Menyediakan berbagai jasa informasi kepada publik, mengenai kebijakan perusahaan, produk, jasa personil selengkap mungkin untuk menciptakan suatu pengetahuan yang maksimal dan mencapai pengertian publik.

6. Jenis-Jenis Pelayanan Public Relations/Humas

Dalam rangka menggalakkan fungsi humas di perusahaan, *Charles H. Prout* dalam karyanya, berjudul "*Organization and Function of the Corporate Public Relations Departement*", yang dimuat dalam buku *Lesly's Public Relations Handbook*, mengatakan adanya empat jenis pelayanan dasar yang harus dipraktekkan, yakni :⁹⁰

a. Nasihat (*advise and counsel*)

Nasihat perlu diberikan oleh humas mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kehumasan, baik kepada manajemen perusahaan maupun kepada manajemen biro atau bagian lain. Oleh karena humas itu merupakan fungsi staf, maka nasihat yang disampaikan kepada manajer perusahaan tidak menyangkut kebijaksanaan dan keputusan perusahaan yang mendasar, melainkan hal-hal yang berkaitan dengan operasionalisasi ketika suatu masalah dijumpai.⁹¹

b. Pelayanan komunikasi (*communication service*)

Pelayanan komunikasi memang merupakan tugas humas, yang dikomunikasikan ialah informasi mengenai perusahaan dan segala kegiatannya kepada berbagai publik

⁹⁰ Effendy, *Effective Public Relations*, h. 51.

⁹¹ *Ibid*, h. 52.

yang berkepentingan melalui media yang tepat. Kegiatan komunikasi ke luar tidak hanya terbatas pada pengirim *news release* ke media massa, tetapi juga yang mengandung motif melalui *booklet*, periklanan, atau dalam bentuk pidato. Singkatnya, kegiatan yang merupakan upaya membuat publik tahu dengan berbagai cara yang pantas dalam situasi individual.

c. Pengkajian humas (*public relations research*)

Jika pelayanan komunikasi merupakan penyebaran informasi dari dalam ke luar, pengkajian humas atau *public relations research* merupakan komunikasi dari luar ke dalam; dengan lain perkataan, penelaahan terhadap opini publik yang berpengaruh kepada perusahaan. Hal ini bukan saja yang menyangkut peristiwa-peristiwa dalam bentuk tekanan-tekanan yang bersifat sosio-politik (*socio-political pressure*), tetapi juga undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah yang berkaitan dengan dan berpengaruh kepada perusahaan.⁹²

d. Promosi humas (*public relations promotion*)

Dalam perusahaan kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh humas amat menunjang upaya pencapaian tujuan, tentunya dalam peningkatan produksi, yang pada gilirannya berupa keuntungan finansial. Pada kegiatan inilah para humas diuji kemampuannya, terutama kreativitas dalam mengembangkan *goodwill* publik kepada perusahaan. Pada aspek humas inilah akan dapat diketahui sejauh mana derajat penguasaan kehumasan yang dimiliki para pengelolanya, sebab jenis-jenis publik yang menjadi sasarannya, misalnya para pelanggan, pemegang saham, komunitas atau masyarakat sekitar, media massa, dan lain-lain, memerlukan teknik-teknik khusus untuk menghadapinya.⁹³

7. Strategi Operasional *Public Relations*/Humas

Sebagaimana di jelaskan sebelumnya bahwa untuk mengokohkan dan memantapkan fungsi kehumasan agar mengenai sasarannya dalam suatu tujuan organisasi/lembaga, maka aktivitas utama Humas secara operasional seharusnya berada di posisi yang sedekat mungkin dengan pimpinan puncak organisasi (*top management*), dan kegiatan Humas atau *Public Relations* tersebut adalah sebagai berikut:⁹⁴

⁹²*Ibid*, h. 54.

⁹³ Effendy, *Effective Public Relations*, h. 55.

⁹⁴*Ibid*, h. 56.

- a. Dengan posisi Humas atau *Public Relations* yang dekat dengan pimpinan tertinggi tersebut akan lebih mengetahui secara jelas dan rinci mengenai suatu sistem terpadu mengenai pola perencanaan, kebijakan, keputusan yang diambil, visi dan arah tujuan organisasi bersangkutan, agar tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian pesan dan informasi yang berasal dari lembaga/organisasi kepada publiknya.
- b. Agar aktivitas Humas dalam mewakili lembaga atau organisasi tersebut dapat dipertegas tentang batas-batas wewenang dan tanggung jawab dalam memberikan keterangan (sebagai juru bicara). Kegiatan Humas/Public Relations akan selalu mengetahui secara jelas segi pelaksanaan dari keputusan atau kebijaksanaan pimpinan organisasi tersebut.
- c. Dimungkinkan untuk menghadiri setiap rapat atau pertemuan pada tingkat pimpinan, agar dapat mengetahui secara langsung dengan tepat tentang "latar belakang" suatu proses perencanaan, kebijaksanaan, arah dan hingga tujuan organisasi yang hendak dicapai, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- d. Agar bisa berhubungan secara langsung dan segera dengan pimpinan puncak, tanpa melalui perantara pejabat atau departemen lain. Sehingga fungsi kehumasan berlangsung secara optimal, antisipasif dan dapat melaksanakan berbagai macam perencanaan, peran komunikasi atau dengan kewenangan yang ada akan mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin akan timbul tanpa diduga sebelumnya.
- e. Dalam menjalankan fungsi kehumasan secara proaktif dan bertindak dinamis, serta fleksibel sebagai nara sumber atau megatur saluran informasi baik ke dalam maupun ke luar, untuk menghindari sikap reaktif (pasif) dalam menghadapi berbagai masalah atau tantangan yang bakal dihadapinya.
- f. Sebagai pimpinan puncak, maka pihak Humas berperan melakukan tindakan mulai dari monitor, merekam, menganalisis, menelaah hingga mengevaluasi setiap reaksi (*feed back*), khususnya dalam upaya penilaian sikap tindak serta mengetahui persepsi masyarakat (*public acceptance or non public acceptance*), sebagai suatu akibat yang ditimbulkan dari keputusan yang diambil dan kebijaksanaan telah dijalankan oleh pihak lembaga atau organisasi.
- g. Dapat secara langsung memberikan sumbangan saran, ide dan rencana atau program kerja kehumasan dalam rangka untuk memperbaiki, atau mempertahankan nama baik, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap publiknya. Termasuk upaya menjembatani atau menyelesaikan antara kebijaksanaan atau keputusan organisasi

atau lembaga dengan kepentingan, dan keinginan serta sekaligus upaya memperoleh dukungan dan partisipasi dari masyarakat (publiknya).

8. Aspek-Aspek Pendekatan Strategi Humas

Humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pejabat Humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama melalui berbagai macam aspek pendekatan strategi Humas, yaitu sebagai berikut:⁹⁵

- a. *Strategi Operasional*, melalui pelaksanaan program Humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*sociologi approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa cermin opini publik atau kehendak masyarakat yang terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di berbagai media massa.
- b. *Pendekatan persuasif dan edukatif*, fungsi Humas adalah menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya, baik bersifat mendidik, dan memberikan penerangan maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi dan lain sebagainya.
- c. *Pendekatan tanggung jawab sosial Humas*, menumbuhkan sikap bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut: bukan memperoleh keuntungan sepihak dari publik sasarnya (masyarakat), tetapi memperoleh keuntungan bersama (*benevitas*), yang terampil dalam memadukan keuntungan dengan motivasi tanggung jawab sosialnya.
- d. *Pendekatan Kerja sama*, berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik ditujukan hubungan ke dalam (*internal relations*) maupun hubungan luar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerja sama. Humas berkewajiban memasyarakatkan misi instansi yang diwakilinya dan agar diterima oleh atau mendapat dukungan masyarakat (publik sasarnya). Dalam menyelenggarakan hubungan baik dengan publiknya (*community relations*), untuk memperoleh opini publik dan perubahan sikap yang positif bagi kedua belah pihak (*mutual understanding*).

⁹⁵ Effendy, *Effective Public Relations*, h. 57.

- e. *Pendekatan koordinatif dan integratif*, untuk memperluas peranan Humas atau *public relations* di masyarakat, maka fungsi humas dalam arti sempit hanya mewakili lembaga atau institusinya, tetapi peranan lebih luas berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan ketahanan nasional di bidang; politik ekonomi, sosial budaya (*poleksosbud*) dan Hankamnas.⁹⁶

9. Peranan Humas atau Public Relations

Peranan *Public Relations* dalam organisasi merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi *public relations* dan komunikasi organisasi juga merupakan kunci untuk pengembangan peranan praktis *public relations* dan pencapaian profesional dalam *public relations*. Adapun peranan *public relations* dalam suatu organisasi, yaitu adalah sebagai berikut.⁹⁷

- a. *Expert prescriber*, sebagai praktisi ahli *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi ahli *public relations* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya, sehingga pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari ahli *public relations* (*Expert prescriber*) yang memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi persoalan *public relations* yang tengah di hadapi oleh organisasi bersangkutan.
- b. *Communication fasilitator*, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi bersangkutan kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut yang dilaksanakan oleh publik relations bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.
- c. *Problem solving process fasilitator*, peranan praktisi *public relations* dalam hal proses pemecahan masalah *public relations* merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau kritis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis

⁹⁶*Ibid*, h. 58.

⁹⁷*Ibid*, h. 60.

yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli *publik relations* dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan kritis tertentu.⁹⁸

- d. *Communication technician*, peranan *communication technician* ini sebagai *journalist in resident* yang menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization* dan sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (level), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Begitu juga arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communications media model*).⁹⁹

D. Teori Konflik

a. Pengertian Konflik

Secara etimologi, konflik (*conflict*) berasal dari kata kerja bahasa Latin, *configere* yang berarti saling memukul. Perkembangan sosiologis mengantarkan konflik pada arti sebagai interaksi sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) yang salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Dengan kata lain, Adon Nasrullah Jamaludin mengutip dari buku Chris Mitchell mengatakan bahwa, konflik dapat diartikan sebagai hubungan antardua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki sasaran-sasaran yang tidak sejalan.¹⁰⁰

Menurut Robert Lawang konflik dapat diartikan sebagai benturan kekuatan dan kepentingan antara satu kelompok dengan kelompok lain dalam proses perebutan sumber-sumber kemasyarakatan (ekonomi, politik, sosial dan budaya) yang relatif terbatas.¹⁰¹

Berbagai pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa konflik adalah percekocokan, perselisihan dan pertentangan yang terjadi antar anggota atau masyarakat dengan tujuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan dengan cara

⁹⁸ *Ibid.*

⁹⁹ *Ibid.*, h. 61.

¹⁰⁰ Adon Nasrullah Jamaludin, *Agama & Konflik Sosial* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h.33-34.

¹⁰¹ Robert lawang, *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi*. h.53.

saling menantang dengan ancaman kekerasan. konflik sosial adalah salah satu bentuk interaksi sosial antara satu pihak dengan pihak lain didalam masyarakat yang ditandai dengan adanya sikap saling mengancam, menekan, hingga saling menghancurkan.¹⁰² Konflik adalah perselisihan mengenai nilai-nilai atas tuntutan yang berkenaan dengan status, kuasa dan sumber-sumber kekayaan yang sedang persediaanya tidak mencukupi, dimana pihak-pihak yang sedang berselisih tidak hanya bermaksud untuk memperoleh barang yang di inginkan melainkan juga memojokan, merugikan dan menghancurkan lawan mereka. Konflik adalah suatu sengketa antara dua kekuatan yang saling bertentangan, baik antara individu, maupun dengan individu dengan masyarakat.¹⁰³

b. Akar Penyebab Konflik

Para sosiologi berpendapat bahwa akar dari timbulnya konflik yaitu adanya hubungan sosial, ekonomi, politik yang akarnya adalah perbuatan atas sumber-sumber kepemilikan, status sosial, dan kekuasaan (*power*) yang sejumlah ketersediaannya sangat terbatas dengan pembagian yang tidak merata di masyarakat.¹⁰⁴ Pada dasarnya, secara sederhana adapun penyebab konflik di bagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

- a. Kemajemukan *horizontal* yaitu struktur masyarakat yang majemuk secara kultural, seperti suku bangsa, agama, ras, dan majemuk secara sosial dalam arti perbedaan pekerjaan dan profesi, seperti petani, buruh, pedagang, pengusaha, pegawai negeri, militer, wartawan, alim ulama, sopir, dan cendekiawan. Kemajemukan Horizontal kultural menimbulkan konflik yang masing-masing unsur kultural tersebut mempunyai karakteristik sendiri dan masing-masing penghayat budaya tersebut ingin mempertahankan karakteristik budayanya tersebut. Dalam masyarakat yang strukturnya seperti ini, jika belum ada konsensus nilai yang menjadi pegangan bersama, konflik yang terjadi dapat menimbulkan perang saudara dan gerakan sparatisme. Jika situasi ini terjadi, maka masyarakat tersebut akan mengalami disintegrasi.¹⁰⁵
- b. Kemajemukan *Vertikal* yaitu struktur masyarakat yang terpolarisasi berdasarkan kekayaan, pendidikan, dan kekuasaan. Kemajemukan *vartikel* dapat menimbulkan

¹⁰² *Ibid*, h. 55.

¹⁰³ Liliweri, Alo, *Prasangka Dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*, h. 7.

¹⁰⁴ Elly M. Setiadi & Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori Aplikasi, dan Pemecahannya*, h. 360.

¹⁰⁵ *Ibid*, h. 361.

konflik sosial karena ada sekelompok kecil masyarakat yang memiliki kekayaan, pendidikan yang mapan kekuasaan dan kewenangan yang besar, sementara sebagian besar tidak atau kurang memiliki kekayaan, pendidikan rendah, dan tidak memiliki kekuasaan dan kewenangan. Polarisasi masyarakat seperti ini merupakan benih subur bagi timbulnya konflik sosial. Jadi, sumber-sumber nilai di dalam masyarakat tersebut yang akan menjadi penyebab utama terjadinya konflik.¹⁰⁶

Selain akar penyebab konflik di atas, beberapa sosiologi menjabarkan kembali akar penyebab konflik secara luas dan perinci. Mereka berpendapat bahwa beberapa hal yang lebih mempertegas akar dari timbulnya konflik diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Perbedaan *antar individu* yaitu diantaranya perbedaan pendapat, tujuan, keinginan, pendirian tentang objek yang dipertentangkan di dalam realitas sosial tidak ada satu pun individu yang memiliki karakter yang sama sehingga perbedaan karakter tersebutlah yang memengaruhi timbulnya konflik sosial.
- b. Benturan antar kepentingan baik secara ekonomi ataupun politik. Benturan kepentingan ekonomi dipicu oleh makin bebasnya berusaha, sehingga banyak di antara kelompok pengusaha saling memperebutkan wilayah pasar dan perluasan wilayah untuk mengembangkan usahanya.
- c. Perubahan sosial yaitu yang terjadi secara mendadak biasanya menimbulkan kerawanan konflik. Konflik dipicu oleh keadaan perubahan yang terlalu mendadak biasanya diwarnai oleh gejala di mana tatanan perilaku lama sudah tidak digunakan lagi sebagai pedoman, sedangkan tatanan perilaku yang baru masih simpang siur sehingga banyak orang kehilangan arah dan pedoman perilaku. Keadaan demikian ini, memicu banyak orang bertingkah "*semau gue*" yang mengakibatkan pada benturan antar kepentingan baik secara individual maupun kelompok.
- d. Perbedaan kebudayaan yang mengakibatkan adanya perasaan *in group* dan *out group* yang biasanya diikuti oleh sikap etnosentrisme kelompok, yaitu sikap yang di tunjukkan kepada kelompok lain bahwa kelompoknya adalah paling baik, ideal, beradab di antara kelompok lain. Jika masing-masing kelompok yang ada

¹⁰⁶*Ibid.*

di dalam kehidupan sosial sama-sama memiliki sikap demikian, maka sikap inilah akan memicu timbulnya konflik antar penganut kebudayaan.¹⁰⁷

Adapun penganut teori konflik menjabarkan bahwa penyebab utama konflik adalah adanya perbedaan atau ketimpangan hubungan dalam masyarakat yang memunculkan *diferensiasi* kepentingan. Menurut Turner ada beberapa faktor yang memicu terjadinya konflik sosial diantaranya:

- a. Ketidakmerataan distribusi sumber daya yang sangat terbatas di dalam masyarakat.
- b. Ditariknya kembali legitimasi penguasa politik oleh masyarakat kelas bawah.
- c. Adanya pandangan bahwa konflik merupakan cara untuk mewujudkan kepentingan.
- d. Sedikitnya saluran untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat kelas bawah serta lambatnya mobilitas sosial ke atas.
- e. Melemahnya kekuasaan negara yang disertai dengan mobilisasi masyarakat bawah oleh elite
- f. Kelompok masyarakat kelas kebawah menerima ideologi radikal.¹⁰⁸

Konflik muncul dalam setiap identitas stratifikasi sosial dan setiap stratifikasi adalah posisi yang pantas diperjuangkan oleh manusia dan kelompoknya.¹⁰⁹ Konflik yang dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawasertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu masyarakat pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri: Hal ini dapat dilihat pada faktor penyebab konflik berikut:¹¹⁰

- a. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

¹⁰⁷ *Ibid*, h. 362.

¹⁰⁸ *Ibid*, h. 363.

¹⁰⁹ Novri Susan, *Pengantar Sosiologi Konflik* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), h. 28.

¹¹⁰ *Ibid*, h. 30.

- b. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.
- c. Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat. Misalnya, pada masyarakat pedesaan yang mengalami proses industrialisasi yang mendadak akan memunculkan konflik sosial sebab nilai-nilai lama pada masyarakat tradisional yang biasanya bercorak pertanian secara cepat berubah menjadi nilai-nilai masyarakat industri. Nilai-nilai yang berubah itu seperti nilai kegotong-royongan berganti menjadi nilai kontrak kerja dengan upah yang disesuaikan menurut jenis pekerjaannya. Hubungan kekerabatan bergeser menjadi hubungan struktural yang disusun dalam organisasi formal perusahaan. Nilai-nilai kebersamaan berubah menjadi individualis dan nilai-nilai tentang pemanfaatan waktu yang cenderung tidak ketat berubah menjadi pembagian waktu yang tegas seperti jadwal kerja dan istirahat dalam dunia industri. Perubahan-perubahan ini, jika terjadi seara cepat atau mendadak, akan membuat kegoncangan proses-proses sosial di masyarakat, bahkan akan terjadi upaya penolakan terhadap semua bentuk perubahan karena dianggap mengacaukan tatanan kehidupan masyarakat yang telah ada.

c. Macam-macam Konflik

Secara garis besar berbagai macam konflik di masyarakat dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk konflik berikut ini :

a. Berdasarkan sifatnya

Berdasarkan sifatnya, konflik dapat dibedakan menjadi konflik destruktif dan konflik konstruktif.

- 1) **Konflik Destruktif** Merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan tidak senang, rasa benci dan dendam dari seseorang ataupun kelompok terhadap pihak lain. Pada konflik ini terjadi bentrokan-bentrokan fisik yang mengakibatkan hilangnya nyawa dan harta benda seperti konflik Poso, Ambon, Kupang, Sambas, dan lain sebagainya.
- 2) **Konflik Konstruktif** Merupakan konflik yang bersifat fungsional, konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari kelompok-kelompok dalam

menghadapi suatu permasalahan. Konflik ini akan menghasilkan suatu konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan. Misalnya perbedaan pendapat dalam sebuah organisasi.¹¹¹

b. Berdasarkan Posisi Pelaku Yang Berkonflik

Menurut Dwipayana, dkk. Menjelaskan tiga bentuk konflik yaitu sebagai berikut:¹¹²

- 1) Konflik Horizontal merupakan bentuk konflik yang terjadi dikalangan warga masyarakat, baik dalam skala kecil maupun skala besar.
- 2) Konflik vertikal yakni bentuk konflik antara warga masyarakat dengan pemerintah baik dalam skala kecil maupun skala besar.
- 3) Konflik multidimensi yaitu konflik yang bersifat tumpang tindih antara dimensi horizontal dan vertikal.

Menurut Soerjono Soekanto membagi konflik sosial menjadi lima bentuk yaitu:¹¹³

- 1) Konflik atau pertentangan pribadi, yaitu konflik yang terjadi antara dua individu atau lebih karena perbedaan pandangan dan sebagainya.
- 2) Konflik atau pertentangan rasial, yaitu konflik yang timbul akibat perbedaan-perbedaan ras.
- 3) Konflik atau pertentangan antara kelas-kelas sosial, yaitu konflik yang terjadi disebabkan adanya perbedaan kepentingan antar kelas sosial.
- 4) Konflik atau pertentangan politik, yaitu konflik yang terjadi akibat adanya kepentingan atau tujuan politis seseorang atau kelompok.
- 5) Konflik atau pertentangan yang bersifat internasional, yaitu konflik yang terjadi karena perbedaan kepentingan yang kemudian berpengaruh pada kedaulatan negara.

Sementara itu, Ralf Dahrendorf mengatakan bahwa konflik dapat dibedakan atas empat macam, yaitu sebagai berikut :¹¹⁴

- 1) Konflik antara atau yang terjadi dalam peranan sosial, atau biasa disebut dengan konflik peran. Konflik peran adalah suatu keadaan di mana individu menghadapi harapan-harapan yang berlawanan dari bermacam-macam peranan yang dimilikinya.

¹¹¹Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2001), h. 98.

¹¹²Dwipayana, A. A. GN Ari, dkk, *Merajut Modal Sosial Untuk Perdamaian Dan Integrasi Sosial* (Yogyakarta: Fisipol UGM, 2001), h. 10.

¹¹³Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 1992), h. 86.

¹¹⁴Robert H. Lauer, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, h. 102.

- 2) Konflik antara kelompok-kelompok sosial.
- 3) Konflik antara kelompok-kelompok yang terorganisir dan tidak terorganisir.
- 4) Konflik antara satuan nasional, seperti antar partai politik, antar negara, atau organisasi internasional.

Menurut Elly M. Setiadi dalam buku Adon Nasrullah Jamaludin mengatakan ada beberapa jenis dan macam konflik yaitu sebagai berikut:¹¹⁵

- 1) Konflik gender, perbedaan laki-laki dan perempuan tidak dilihat pada aspek lahiriah, tetapi lebih berorientasi pada aspek sosiokultural. Pada struktur masyarakat tradisional, istilah gender tidak memunculkan persoalan, tetapi pada masyarakat modern, istilah gender menjadi permasalahan yang cukup penting, terutama isu-isu emansipasi yang diluncurkan kaum wanita. Pandangan ini masalah gender kadang-kadang menjadi konflik di masyarakat.
- 2) Konflik rasial dan antarsuku. Konflik ini lebih mengedepankan aspek rasial (*ras*) di antara sebagian kelompok manusia dan konflik antarsuku yang ada di suatu tempat atau daerah, seperti konflik antarsuku atau etnis di Papua, Maluku, Ambon, Poso dan lainnya.
- 3) Konflik antaragama. Agama dipandang sebagai perekat ikatan sosial, tetapi juga menjadi disintegrasi sosial. Konflik antaragama disebabkan perbedaan keyakinan agama, munculnya agama baru, aliran sesat, pendirian rumah ibadah dan lainnya.
- 4) Konflik antar-golongan. Demokratisasi tidak hanya berdampak positif, tetapi juga mengantarkan berbagai konflik antar golongan. Masyarakat secara tidak langsung terdiferensiasi dalam berbagai golongan yang sangat rawan dengan pergolakan sosial. Pemicunya adalah satu golongan memaksakan kehendaknya kepada golongan lain.
- 5) Konflik kepentingan. Konflik ini identik dengan konflik politik artinya, realitas politik selalu diwarnai oleh dua kelompok yang mempunyai kepentingan masing-masing sehingga berbenturan.
- 6) Konflik antarpribadi, disebut juga konflik antarindividu, dipicu adanya perbedaan kepentingan dan ketidakcocokan antarindividu.
- 7) Konflik antarkelas sosial. Konflik ini berupa konflik yang bersifat vertikal, yaitu konflik ini berupa konflik yang bersifat vertikal, yaitu konflik antarkelas sosial atas

¹¹⁵ Adon Nasrullah Jamaludin, *Agama & Konflik Sosial*, h. 37.

dan kelas sosial bawah. Konflik ini dipicu oleh perbedaan kepentingan yang berbeda.

- 8) Konflik antarnegara. Konflik yang terjadi antardua negara atau lebih dipicu oleh perbedaan tujuan negara dan upaya pemaksaan kehendak suatu negara kepada negara lainnya.

Nasikun, membagi jenis konflik ke dalam dua macam, yaitu:¹¹⁶ Konflik ideologis dan konflik politisi. Konflik ideologis terwujud dalam bentuk konflik antar sistem nilai yang dianut dan menjadi ideologi dari berbagai kesatuan sosial. Konflik model ini jelas terlihat dalam konflik perbedaan agama dan keyakinan dan konflik antarsuku bangsa. Adapun konflik politis terjadi dalam bentuk pertentangan dalam pembagian status kekuasaan dan sumber-sumber ekonomi yang terbatas di masyarakat.

d. Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (*interests*) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif diantara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.¹¹⁷

Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif.¹¹⁸ Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para

¹¹⁶Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia* (Jakarta: Rajawali Press, 2004), h. 63.

¹¹⁷ Daniel Kambey, *Manajemen Konflik* (Manado: Yayasan Tri Ganesha Nusantara, 2010), h. 5.

¹¹⁸ *Ibid.*

pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

Fisher menggunakan istilah transformasi konflik secara lebih umum dalam menggambarkan situasi secara keseluruhan.¹¹⁹

- a. Pencegahan konflik, bertujuan untuk mencegah timbulnya konflik yang keras.
- b. Penyelesaian konflik, bertujuan untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui persetujuan damai.
- c. Pengelolaan konflik, bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak-pihak yang terlibat.
- d. Resolusi konflik, menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru dan yang bisa tahan lama diantara kelompok-kelompok yang bermusuhan.
- e. Transformasi konflik, mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dan berusaha mengubah kekuatan negatif dari peperangan menjadi kekuatan sosial dan politik yang positif.

e. Dampak Konflik Terhadap Masyarakat

Tidak perlu diragukan lagi, proses sosial yang namanya konflik itu adalah suatu proses yang bersifat disosiatif. Namun demikian, sekalipun sering berlangsung dengan keras dan tajam, proses-proses konflik itu sering pula mempunyai akibat-akibat yang positif bagi masyarakat. Konflik-konflik yang berlangsung dalam diskusi misalnya, jelas akan unggul, sedangkan pikiran-pikiran yang kurang terkaji secara benar akan tersisih. Positif atau tidaknya akibat konflik-konflik memang tergantung dari persoalan yang dipertentangkan, dan tergantung pula dari struktur sosial yang menjadi ajang berlangsungnya konflik. Oleh karena itu ada dua dampak dari adanya konflik terhadap masyarakat yaitu:¹²⁰

e. Dampak Positif Konflik

- 1) Bertambahnya solidaritas internal dan rasa *in-group* suatu kelompok. Apabila terjadi pertentangan antara kelompok-kelompok, solidaritas antar anggota di dalam masing-masing kelompok itu akan meningkat sekali. Solidaritas di dalam suatu kelompok,

¹¹⁹ Fisher, Simon, dkk, *Mengelola konflik ketrampilan dan strategi untuk bertindak*, (Jakarta: The British Council, Zed Books, 2001), h. 7.

¹²⁰J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, h. 68.

yang pada situasi normal sulit dikembangkan, akan langsung meningkat pesat saat terjadinya konflik dengan pihak-pihak luar.

- 2) Konflik didalam masyarakat biasanya akan menggugah warga masyarakat yang semula pasif menjadi aktif dalam memainkan peranan tertentu di dalam masyarakat.

f. Dampak Negatif Konflik

Adapun dampak negatif dari konflik menurut Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, adalah sebagai berikut:¹²¹

- 1) Hancurnya kesatuan kelompok Jika konflik yang tidak berhasil diselesaikan menimbulkan kekerasan atau perang, maka sudah barang tentu kesatuan kelompok tersebut akan mengalami kehancuran.
- 2) Adanya perubahan kepribadian individu. Artinya, di dalam suatu kelompok yang mengalami konflik, maka seseorang atau sekelompok orang yang semula memiliki kepribadian pendiam, penyabar menjadi beringas, agresif dan mudah marah, lebih-lebih jika konflik tersebut berujung pada kekerasan.
- 3) Hancurnya nilai-nilai dan norma sosial yang ada. Antara nilai-nilai dan norma sosial dengan konflik terdapat hubungan yang bersifat korelasional, artinya bisa saja terjadi konflik berdampak pada hancurnya nilai-nilai dan norma sosial akibat ketidak patuhan anggota masyarakat akibat dari konflik.

a. Upaya Untuk Mengatasi Konflik

Secara sosiologi, proses sosial dapat berbentuk proses sosial yang bersifat menggabungkan (*associative processes*) dan proses sosial yang menceraikan (*dissociative processes*). Proses sosial yang bersifat asosiatif diarahkan pada terwujudnya nilai-nilai seperti keadilan sosial, cinta kasih, kerukunan, solidaritas. Sebaliknya proses sosial yang bersifat dissosiatif mengarah pada terciptanya nilai-nilai negatif atau asosial, seperti kebencian, permusuhan, egoisme, kesombongan, pertentangan, perpecahan dan sebagainya. Jadi proses sosial asosiatif dapat dikatakan proses positif. Proses sosial yang dissosiatif disebut proses negatif. Sehubungan dengan hal ini, maka proses sosial yang asosiatif dapat digunakan sebagai usaha menyelesaikan konflik.¹²²

¹²¹Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya*, h. 377.

¹²²Soetomo, *Masalah Sosial dan Pembangunan* (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995), h.77.

Adapun bentuk penyelesaian konflik yang lazim dipakai, yakni konsiliasi, mediasi, arbitrase, koersi (paksaan). Urutan ini berdasarkan kebiasaan orang mencari penyelesaian suatu masalah, yakni cara yang tidak formal lebih dahulu, kemudian cara yang formal, jika cara pertama membawa hasil.¹²³ Menurut Nasikun, bentuk-bentuk pengendalian konflik ada enam yaitu:

- a. Konsiliasi (*conciliation*) yaitu Pengendalian semacam ini terwujud melalui lembaga-lembaga tertentu yang memungkinkan tumbuhnya pola diskusi dan pengambilan keputusan-keputusan diantara pihak-pihak yang berlawanan mengenai persoalan-persoalan yang mereka pertentangkan.
- b. Mediasi (*mediation*) yaitu Bentuk pengendalian ini dilakukan bila kedua belah pihak yang bersengketa bersama-sama sepakat untuk memberikan nasihat-nasihatnya tentang bagaimana mereka sebaiknya menyelesaikan pertentangan mereka.
- c. Arbitrase berasal dari kata latin *arbitrium*, artinya melalui pengadilan, dengan seorang hakim (*arbiter*) sebagai pengambil keputusan. Arbitrase berbeda dengan konsiliasi dan mediasi. Seorang arbiter memberi keputusan yang mengikat kedua belah pihak yang bersengketa, artinya keputusan seorang hakim harus ditaati. Apabila salah satu pihak tidak menerima keputusan itu, ia dapat naik banding kepada pengadilan yang lebih tinggi sampai instansi pengadilan nasional yang tertinggi.
- d. Perwasitan yaitu Di dalam hal ini kedua belah pihak yang bertentangan bersepakat untuk memberikan keputusan-keputusan tertentu untuk menyelesaikan konflik yang terjadi diantara mereka.¹²⁴

Setiap kehadiran konflik didalam kelompok masyarakat selalu ada upaya penyelesaian atau meredakan konflik yang dikembangkan oleh para ilmu sosial. Berdasarkan paradigma konflik anggotanya dapat dikelompokkan kedalam dua kategori yaitu orang yang dikuasai dan orang yang menguasai. Dualisme ini termasuk struktur dan hakekat tiap-tiap kehidupan bersama mengakibatkan kepentingan-kepentingan yang berbeda dan mungkin saling berlawanan. Pada gilirannya diferensiasi kepentingan dapat melahirkan kelompok yang berbenturan.¹²⁵ Konflik tidak hanya selalu bersifat disfungsional dalam konteks hubungan dimana konflik tersebut terjadi. Sebaliknya seringkali konflik diperlukan untuk mempertahankan hubungan tersebut tanpa cara-cara

¹²³ Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, h. 22.

¹²⁴ *Ibid*, h. 25.

¹²⁵ *Ibid*, h. 27..

menyalurkan kebencian satu samalain. Oleh karena itu konflik dapat berfungsi sebagai kutub pengaman sehingga sistem sosial tersebut dapat dipertahankan dalam batas-batas tertentu. Ada beberapa alternatif solusi memecahkan masalah konflik menjadi integrasi yang harmonis adalah sebagai berikut:¹²⁶

- a. Komunikasi efektif. Bahwa pemuka pendapat perlu memfasilitasi agar pihak-pihak yang berbeda kepentingan bersedia menjelaskan substansi pendiriannya. Perlu komunikasi diaogis, dari dialog itu kemudian pemuka pendapat menawarkan solusi yang dapat diterima semua pihak, dengan tetap mendapatkan kepentingan kelompok sebagai pertimbangan utama.
- b. Terjadinya pioner, pioner adalah pemrakarsa yang peduli untuk mengatasi konflik. Pemrakarsa bekerja tanpa pamrih pribadi, tujuan utamanya adalah mengembalikan suasana harmonis. Sebagai pioner ia akan berkomunikasi semua pihak yang terkait.
- c. Mobilisasi massa, langkah ini diperlukan apabila alternatif komunikasi dialogis dan pioner tidak efektif. Dalam hal ini, pemuka pendapat perlu memobilisasi massa untuk mendapatkan legitimasi yang lebih kuat, sehingga pihak-pihak yang terlibat konflik akan lebih akomodatif.
- d. Memahami substansi konflik dan mendapatkan sumbernya. Perlu dilakukan evaluasi objektif sehingga dapat dipahami substansi konflik yang terjadi, serta dari mana sumber konflik itu. Dengan mengetahui substansi konflik yang sesungguhnya, maka memudahkan pula untuk mencari berbagai alternatif solusi yang relevan.
- e. Pendekatan interpersonal. Perlu dilakukan pendekatan secara interpersonal kepada pihak-pihak yang terlibat konflik. Dengan pendekatan itu kita dapat menyaring argumen-argumen dari kedua kubu. Agar pendekatan berhasil, kita harus dapat menghargai kedua argumen yang saling bertentangan itu, kita tunjukkan simpati dan empati.
- f. Memelihara komitmen. Komitmen bekerja untuk tujuan bersama sebuah kelompok sosial harus ditegakkan sehingga akan mengikis adanya penonjolan kepentingan pribadi.
- g. Memelihara kemitraan. Pihak-pihak yang terlibat konflik perlu diajak komunikasi secara sejajar, artinya tidak boleh membela salah satu pihak. Dalam komunikasi sejajar ini, dapat dipelihara sikap kemitraan dan saling pengertian.

¹²⁶Suranto Aw, *Komunikasi Sosial Budaya* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 114-115.

Dalam rangka mencari dan melaksanakan solusi untuk mengubah konflik menjadi integrasi, terdapat beberapa metode yang dapat dipilih disesuaikan dengan karakteristik konflik konflik yang terjadi:¹²⁷

- a. Metode menang kalah, dimana salah satu pihak harus kalah atau mengalah. Apabila harus ada pihak yang kalah, ini biasanya pihak warga yang terpaksa kalah karena desakan arus kekuasaan. Tetapi ada kalanya pihak tertentu “mengalah” artinya mengorbankan kepentingan pribadi karena kesadarannya untuk mengutamakan kepentingan yang lebih besar yaitu kepentingan kelompok. Namun, metode ini secara teoritis akan berdampak kurang baik. Pihak lain yang menang akan merasa tersanjung dan merasa benar, sedangkan pihak yang kalah akan tidak merasa puas, dan mungkin pula akan sakit hati.
- b. Metode kalah-kalah, yaitu metode yang mengharuskan semua pihak yang terlibat konflik harus kalah atau mengalah. Metode ini dapat berupa kompromi, arbitrase (menggunakan pihak ketiga yang independen untuk mengambil keputusan). Keputusan yang diambil tersebut bersifat mengikat. Semua energi diarahkan untuk menjunjung tinggi keputusan tersebut, kepentingan pribadi harus dikalahkan untuk kepentingan kelompok.
- c. Metode menang-menang. Dalam hal ini kepentingan-kepentingan yang saling berbeda berusaha untuk diakomodir, sepanjang kepentingan tersebut realistis. Masing-masing pihak yang terlibat konflik dipersilahkan untuk mengemukakan keinginannya, kemudian pihak pemuka pendapat mencoba untuk melakukan keinginannya, kemudian pihak pemuka pendapat mencoba untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi. Setelah itu, dilaksanakan tindakan nyata untuk merealisasikan keinginan secara wajar.

Dari berbagai metode tersebut proses komunikasi antarpihak sangat diperlukan. Dengan komunikasi maka akan masing-masing pihak dapat mengemukakan pendapat untuk dicapai suatu kompromi. Dengan kompromi yang dilandasi rasa solidaritas, maka konflik dapat dikelola dan diubah menjadi integrasi.

¹²⁷ *Ibid*, h. 115-116.

b. Analisis dan Pemetaan Konflik

Analisis konflik dapat dilakukan dengan sejumlah alat bantu dan teknik yang sederhana, praktis dan sesuai. Menurut Fisher alat bantu untuk menganalisis situasi konflik terdiri dari:¹²⁸

- a. *Prakonflik* ini merupakan periode dimana terdapat ketidak sesuaian sasaran diantara dua pihak atau lebih, sehingga menimbulkan sebuah konflik. konflik tersembunyi dari pandangan umum, meskipun satu pihak atau lebih mungkin mengetahui potensi terjadinya konfrontasi.
- b. *Konfrontasi* pada tahap ini konflik menjadi semakin terbuka, jika hanya satu pihak yang merasa ada masalah, mungkin para pendukungnya akan mulai melakukan aksi demonstrasi atau perilaku konfrontasi lainnya.
- c. *Krisis* merupakan puncak konflik ketika ketegangan dan atau kekerasan terjadi paling hebat. Dalam konflik skala besar ini merupakan periode perang ketika orang-orang dari kedua pihak terbunuh.
- d. *Akibat* yaitu suatu krisis pasti akan menimbulkan suatu akibat apa bila dalam suatu masalah tidak dapat terselesaikan dengan baik.
- e. *Pasca konflik* yaitu situasi diselesaikan dengan cara mengakhiri berbagai konfrontasi kekerasan, ketegangan dan hubungan yang mengarah kearah lebih normal diantara kedua pihak

Fisher menyatakan bahwa suatu konflik perlu adanya suatu analisis konflik yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk memahami latar belakang dan sejarah situasi dan kejadian kejadian saat sekarang.
- b. Untuk mengidentifikasi semua kelompok yang terlibat, tidak hanya kelompok yang menonjol saja.
- c. Untuk memahami pandangan semua kelompok dan lebih mengetahui bagaimana hubungan satu sama lain.
- d. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan kecenderungan-kecenderungan yang mendasari konflik.
- e. Untuk belajar dari kegagalan dan juga kesuksesan.¹²⁹

c. Teori-Teori Konflik

¹²⁸ Fisher, Simon, dkk, *Mengelola konflik ketrampilan dan strategi untuk bertindak*, h. 19.

¹²⁹ *Ibid*, h. 17.

Konflik merupakan sebagai perselisihan mengenai nilai-nilai atas tuntutan yang berkenaan dengan status, kuasa dan sumber-sumber kekayaan yang sedang persediaanya tidak mencukupi, dimana pihak-pihak yang sedang berselisih tidak hanya bermaksud untuk memperoleh barang yang diinginkan melainkan juga memojokan, merugikan dan merugikan dan menghancurkan lawan mereka.¹³⁰ Berdasarkan penjelasan ini konflik adalah suatu sengketa antara dua kekuatan yang saling bertentangan, baik antara individu, maupun dengan individu dengan masyarakat. Adapun teori konflik dalam masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Teori hubungan masyarakat yaitu menganggap bahwa konflik disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi, ketidakpercayaan dan permusuhan di antara kelompok yang berbeda dalam suatu masyarakat. Dengan tujuan meningkatkan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok yang mengalami konflik, serta mengusahakan toleransi dan agar masyarakat lebih bisa saling menerima keragaman yang ada didalamnya.
- b. Teori kebutuhan manusia yaitu menganggap bahwa konflik yang berakar disebabkan oleh kebutuhan dasar manusia (fisik, mental dan sosial) yang tidak terpenuhi atau dihalangi. Hal yang sering menjadi inti pembicaraan adalah keamanan, identitas, pengakuan, partisipasi, dan otonomi. Dengan tujuan mengidentifikasi dan mengupayakan bersama kebutuhan mereka yang tidak terpenuhi, serta menghasilkan pilihan-pilihan untuk memenuhi kebutuhan itu.¹³¹
- c. Teori prinsip negosiasi yaitu menganggap bahwa konflik disebabkan oleh posisi-posisi yang tidak selaras dan perbedaan pandangan tentang konflik oleh pihak-pihak yang mengalami konflik. Dengan tujuan membantu pihak yang berkonflik untuk memisahkan perasaan pribadi dengan berbagai masalah dan isu dan memampukan mereka untuk melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan mereka daripada posisi tertentu yang sudah tetap. Kemudian melancarkan proses kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak atau semua pihak.¹³²
- d. Teori identitas yaitu berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh identitas yang terancam, yang sering berakar pada hilangnya sesuatu atau penderitaan di masa lalu yang tidak diselesaikan. Dengan itu bisa di selesaikan melalui fasilitas lokakarya dan dialog antara pihak-pihak yang mengalami konflik, sehingga dapat

¹³⁰*Ibid*, h. 23.

¹³¹Nasikun, *sistem Sosial Indonesia*, h. 25.

¹³²*Ibid*, h. 26.

mengidentifikasi ancaman dan ketakutan diantara pihak tersebut dan membangun empati dan rekonsiliasi diantara mereka.

- e. Teori kesalah pahaman antarbudaya yaitu berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh ketidak cocokan dalam cara-cara komunikasi di antara berbagai budaya yang berbeda. Sasaran: menambah pengetahuan kepada pihak yang berkonflik mengenai budaya pihak lain, mengurangi stereotip negatif yang mereka miliki tentang pihak lain, meningkatkan keefektifan komunikasi antarbudaya.
- f. Teori transformasi yaitu berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh masalah-masalah ketidak setaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah sosial, budaya dan ekonomi. Dengan cara mengubah struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidak setaraan dan ketidakadilan termasuk kesenjangan ekonomi, meningkatkan jalinan hubungan dan sikap jangka panjang diantara pihak yang berkonflik, mengembangkan proses dan sistem untuk mempromosikan pemberdayaan, keadilan, perdamaian, pengampunan, rekonsiliasi, pengakuan.¹³³

E. Konflik Antarumat Beragama

Secara umum, konflik keagamaan bisa diartikan sebagai pertikaian antarberagama, baik antar sesama penganut agama itu sendiri maupun antar agama satu dengan agama lainnya.¹³⁴ Rumusan ini masih dianggap umum. Hal ini dikarenakan definisi konflik keagamaan tidak hanya dilatarbelakangi oleh motif ekonomi, politik, dan kekuasaan. Berbagai tindakan protes atau kekerasan terkait konflik keagamaan banyak berasal dari sumber cultural dan ideologis agama itu sendiri dan lebih bersifat ekspresif atau simbolik; misalnya sebagai ekspresi dari apa yang dipahami suatu komunitas agama sebagai “ketaatan” terhadap ajaran agama atau sebagai simbol solidaritas terhadap komunitas. Artinya, setiap konflik keagamaan memiliki bentuk kekhasannya masing-masing. Suatu bentuk konflik keagamaan muncul pada waktu dan lokasi tertentu, sementara bentuk lainnya terjadi pada waktu dan tempat yang lain.¹³⁵

Konflik keagamaan dapat mewujud dalam dua jenis aksi. Yaitu sebagai berikut:¹³⁶

1. Aksi damai: Aksi damai, yaitu protes atas aksi yang dilakukan dalam rangka mencari penyelesaian atas konflik keagamaan. Aksi damai dikelompokkan menjadi aksi damai yang melibatkan massa (aksi massa) dan aksi damai yang tidak

¹³³ Francis, Diana, *Teori Dasar Transformasi Konflik Sosial* (Yogyakarta: Quils, 2006), h. 241.

¹³⁴ Adon Nasrullah Jamaludin, *Agama & Konflik Sosial*, h. 132.

¹³⁵ *Ibid.*

¹³⁶ *Ibid.* h. 133.

melibatkan massa (aksi non massa). Aksi massa dapat berupa demonstrasi atau unjuk rasa, longmarch, pawai, tablig akbar, delegasi atau pengaduan, doa bersama atau aksi renungan, ataupun mogok atau baikot. Adapun aksi non massa umumnya berbentuk penyampaian petisi, jumpa pers/siaran pers ataupun langkah gugatan hukum (somasi atau *class action* atau *judicial review*). Dalam studi ini aksi damai dipahami sebagai “setiap tindakan yang dilakukan tanpa kekerasan dalam rangka menanggapi isu-isu keagamaan yang menjadi sumber pertikaian di masyarakat”. Termasuk dalam aksi damai adalah aksi protes (aksi menolak suatu pandangan atau kebijakan menyangkut isu yang diperselisihkan), ataupun aksi mediasi (tindakan yang dilakukan dalam rangka mendukung upaya penyelesaian konflik yang tengah terjadi).

2. Aksi kekerasan: Aksi kekerasan yaitu tindakan yang berakibat atau berdampak pada timbulnya korban manusia atau kerugian harta benda. Aksi kekerasan adalah “setiap tindakan fisik yang dilakukan dalam rangka menanggapi isu-isu keagamaan yang menjadi sumber pertikaian, yang melibatkan dampak kekerasan, baik terhadap orang (berupa kematian, luka, hilang atau mengungsi) maupun harta benda (berupa kerugian, kerusakan, ataupun kehilangan), kendatipun dampak kekerasan itu tidak harus selalu nyata. Misalnya, meskipun tidak melibatkan korban luka di kedua belah pihak ataupun kerusakan pada harta benda, perkelahian dua kelompok tetap dihitung sebagai insiden aksi kekerasan.

Agama merupakan bagian dari pri kehidupan bangsa Indonesia dan turut dalam membentuk jiwa serta pandangan hidup manusia Indonesia. Selain itu, agama juga merupakan suatu ciri kehidupan sosial manusia yang universal dalam arti bahwa semua masyarakat mempunyai cara-cara berpikir dan pola-pola perilaku yang memenuhi syarat untuk disebut “agama” (*religious*).¹³⁷ Pada dasarnya manusia beragama dengan tujuan yang sama, yaitu meyakini suatu realitas wujud yang trasendental dan Maha Sempurna. Sikap tertutup dan *truth claim* dapat menimbulkan ketidak tentraman dan ketidak harmonisan masyarakat. Oleh sebab itu perlu dibangun secara bersama-sama sikap inklusif dan keterbukaan bagi sesam pemeluk agama dalam masyarakat dengan menghilangkan identitas ajaran agama yang dianut.

Agama yang merupakan identitas yang mengandung, mengutip perkataan para ahli sosiologi agama, pandangan-pandangan dasar di mana suatu kelompok atau

¹³⁷Stephen K. Sanderson, *Makrososiologi: Sebuah Pendekatan Terhadap Realitas Sosiologi* Terjemahan Farid Wajidi, S. Menno (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 517.

masyarakat manusia mengorganisir kehidupan mereka (*the Grounds of meaning*). Yaitu memuat orientasi-orientasi dasar terhadap kehidupan kemanusiaan, kemasyarakatan, konsep-konsep mengenai waktu dan makna mati, serta konsep-konsep kosmologis dasar dalam hubungannya dengan eksistensi manusia.¹³⁸

Pada umumnya istilah konflik sosial mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional. Dalam hal ini model konflik pada tingkatannya yang paling umum mempertimbangkan masyarakat sebagai suatu bentuk yang majemuk yang memiliki kepentingan saling bertentangan, dan jika model dalam kelompok selalu menggambarkan adanya dua individu atau lebih, maka orang hanya akan mampu menentukan adakah tindakan-tindakan yang spesifik tersebut mendapatkan keuntungan. Orang tidak akan pernah mampu menentukan adakah tindakannya yang menguntungkan sistem secara keseluruhan. Jika orang membicarakan dengan cara semacam itu maka ia bisa jadi akan salah arah.

Konflik atau pertentangan mempunyai hubungan erat dengan integrasi. Makin tinggi adanya konflik atau suatu pertentangan intra kelompok, makin besar gaya sentrifugalnya, makin kecil derajat integrasi kelompok. Antara solidaritas antar kelompok dan pertentangan dengan kelompok luar terdapat hubungan yang saling mempengaruhi. Makin besar permusuhan terhadap kelompok luar, makin besar integrasinya. Dalam suatu konflik terbagi menjadi beberapa fase, antara lain fase diorganisasi dan fase disintegrasi. Diorganisasi sebagai taraf kehidupan sosial yang mendahului disintegrasi terjadi karena perbedaan paham tentang tujuan kelompok sosial, tentang norma-norma sosial, dan tentang tindakan dalam masyarakat. Apabila sanksi terhadap perubahan atau perbedaan terdapat sistem norma, sistem tindakan dan sistem tindakan kelompok tidak ketat lagi dengan sendirinya langkah pertama menuju disintegrasi telah terjadi. Dengan demikian disorganisasi terjadi apabila perbedaan atau jarak antara tujuan kelompok dan pelaksanaan terlalu besar. Dalam proses ini akan menentukan arah dari perkembangan kehidupan sosial dalam kelompok, yaitu fase organisasi atau integrasi¹³⁹.

Karl Mark melihat masyarakat sebagai sebuah proses perkembangan yang akan menyudahi konflik melalui konflik. Mark menekankan peranan konflik dalam hubungan-

¹³⁸ Roland Robertson dalam Nurchlisch Majid, *Islam Kemodernan, dan keIndonesian* (Bandung: Mizan, 2008), h. 129.

¹³⁹ Astrid S. Susanto, *Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial* (Jakarta: Bina Cipta, 1983), h. 103.

hubungan sosial yang mengingatkannya pada Hobbes, tetapi Mark melihat kelas konflik sosial lebih terjadi antara kelompok-kelompok atau kelaskelas dari pada di antara individu-individu. Dari pengalaman kehidupannya, Mark menyimpulkan bahwa sekali konflik-konflik internal atau kontradiksi system kapitalis berkembang penuh sampai pada titik penghancuran diri, perebutan atas sarana-sarana produksi yang menjadi hak milik pribadi akan membuka jalan menuju sebuah kehidupan sejati yang bebas, membahagiakan, dan penuh persaudaraan bagi segala manusia.¹⁴⁰

Suatu perpecahan akan timbul apabila terdapat penolakan terhadap pandangan hidup lama atau yang berbeda dengan agama. Perpecahan tersebut timbul disebabkan oleh klaim agama akan kemutlakan agamanya, dan sering juga diekspresikan dalam bentuk-bentuk yang keras dan tanpa kompromi. Dalam kajian ilmu sosial, tentang daya pemecah agama adanya keterkaitan dengan permasalahan SARA (Suku, Agama, Ras dan Antargolongan). Artinya menyejajarkan persoalan agama dengan suku, ras dan golongan politik tertentu, atau hal yang rawan, peka, dan tahu untuk dibicarakan.¹⁴¹ Agama dan stratifikasi sosial, terletak pada kecenderungan keagamaan masing-masing kelas atau lapisan masyarakat. Misalnya dalam menentukan arah, ada yang menuju pada etika keselamatan, etika rasional, etika pembalasan dan etika teologi. Konflik lapisan sosial ini ada, tetapi biasanya ada pindahan konflik ke tingkat ekonomi atau politik. Sedangkan agama dan integrasi sosial terwujud dalam ajaran tidak dibenarkan memaksakan keyakinan dan kepercayaan kepada orang lain yang berbeda keyakinannya.¹⁴²

Agama tidak cukup dipahami sebagai metode hubungan penyembahan manusia kepada Tuhan serta seperangkat tata aturan kemanusiaan atas dasar tuntunan kitab suci. Akan tetapi, perbedaan keyakinan dan atribut-atribut justru berdampak pada segmentasi kelompok-kelompok sosial yang berdiri sendiri. Secara sosiologis, agama selain dapat dijadikan sebagai alat perekat solidaritas sosial, tetapi juga bisa menjadi pemicu disintegrasi sosial. Perbedaan keyakinan penganut agama yang meyakini kebenaran ajaran agamanya, dan menganggap keyakinan agama lain lain sesat setelah menjadi pemicu konflik antar penganut agama. Bahkan didalam agama itu sendiri juga terdapat

¹⁴⁰ Tom Cambell, *Tujuh Teori Sosial Sketsa, Penilaian, Perbandingan* (Yogyakarta: Kanisius, 1994), h. 135-136.

¹⁴¹ Elly M. Setiadi & Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori Aplikasi, dan Pemecahannya* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), h. 351.

¹⁴² *Ibid.*

segmentasi sektarian yang memiliki perbedaan mulai dari perbedaan dari kulit luar ajaran agama ini hingga perbedaan secara substansial.¹⁴³

Secara umum, ada dua pandangan mengenai fungsi agama dalam masyarakat. Dua pandangan tersebut lebih melihat fungsi positif dan fungsi negatif agama. Kelompok yang memandang fungsi positif agama, didasarkan pada pandangan kaum fungsional (*fungsionalisme*). Salah satu menurut pemikiran Durkheim yang melihat fungsi agama dalam kaitannya dengan solidaritas sosial. Baginya agama lebih memiliki fungsi untuk menyatukan anggota masyarakat, agama memenuhi kebutuhan masyarakat untuk secara berkala menegakkan dan memperkuat perasaan dan ide-ide kolektif.¹⁴⁴ Agama mendorong solidaritas sosial dengan mempersatukan orang beriman kedalam suatu komunitas yang memiliki nilai dan perspektif yang sama. Agama juga dapat membantu manusia untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang baru. Di sisi lain agama juga sering di tuding memiliki disfungsi bagi terwujudnya integrasi sosial. Agama di pandang sebagai sumber berbagai konflik yang terjadi dalam masyarakat.¹⁴⁵

Mekanisme sosial lain selain dari sumber ajaran agama itu sendiri, ialah integrasi sosial didukung dengan adanya perasaan berkebudayaan seperti peringatan hari besar. Keberadaan agama tetap harus dilihat peran positifnya dalam membangun masyarakat, sebab agama dihadirkan kepada umat manusia untuk petunjuk, dan jika terdapat konflik, jadikanlah rahmat bagi penganutnya.¹⁴⁶ Adapun sebab-sebab konflik interen umat beragama adalah bersumber dari berbagai aspek, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sifat dari masing-masing Agama yang mengandung tugas dakwah atau misi.
2. Kurangnya pengetahuan para pemeluk agama akan agamanya sendiri dan pihak agama lain.
3. Kurangnya kemampuan pemeluk agama untuk menahan diri sehingga kurang kurang menghormati, bahkan memandang rendah pihak lainnya.
4. Kaburnya batas anatara sikap memegang teguh keyakinan agama dan toleransi dalam kehidupan bermasyarakat.
5. Kecurigaan masing-masing akan pihak lain, baik interen umat beragama antar umat beragama maupun antar umat beragama dengan pemerintah.
6. Rasa rendah diri dan takut terdesak pada pihal yang benar.

¹⁴³*Ibid.*

¹⁴⁴Nanang Martono, *Sosiologi Perubahan Sosial: Prespektif Klasik, Modern, Posmodern, Poskolonia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h.170.

¹⁴⁵*Ibid.*, h. 171.

¹⁴⁶Munandar, *Ilmu sosial Dasar Teori dan Konsep Ilmu Sosial*, h. 231.

7. Perbedaan yang menyolok tentang status sosial ekonomi dan pendidikan antar berbagai golongan antar agama.
8. Kurang adanya komunikasi antara masing-masing pemimpin umat beragama.
9. Kurangnya saling pengertian dalam menghadapi masalah perbedaan pendapat yang menyangkut interen umat beragama, antara umat beragama dengan pemerintah.
10. Kurangnya pemahaman akan peraturan perundang-undang yang telah dikeluarkan oleh pemerintah.¹⁴⁷

Dalam sejarah umat manusia, kekerasan sering kali merupakan akibat ketidakadilan baik itu bersifat sosial kemasyarakatan, politik dan ekonomi, ataupun berkaitan dengan pelanggaran hak asasi manusia dan martabat kehormatan. Oleh karena itu, ajaran atau ayat-ayat alquran menekankan pada akar utama pada kasus-kasus kejahatan lebih dari pada sekedar gejala-gejalanya, dan mencoba menghentikan kejahatan pada akar pangkalnya untuk menciptakan keadilan dan perdamaian di muka bumi. Ayat alquran berikut mengemukakan faktor-faktor kunci menuju hidup berdampingan yang harmonis, tata keadilan yang sama bagi semua umat manusia, toleransi agama dan perdamaian dunia.¹⁴⁸ Seperti yang dijelaskan dalam Q. S. al-Baqarah: 190.

وَقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ الَّذِينَ يُقْتُلُونَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُعْتَدِينَ ﴿١٩٠﴾

*Artinya: Dan perangilah di jalan Allah orang-orang yang memerangi kamu, (tetapi) janganlah kamu melampaui batas, karena Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas, Karena sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. (Q.s.Al-Baqarah : 190).*¹⁴⁹

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa umat islam tidak diperkenankan memusuhi orang-orang non-Muslim semata-mata karena perbedaan agama. Sebaliknya, Islam memerintahkan untuk melakukan perdamaian dengan mereka selama mereka tidak menindas Islam. Namun, bila umat Islam diserang, pembalasan tidak dapat dielakkan, tetapi tidak melanggar atau berperang melewati batas-batas yang diperlukan. Seperti yang dijelaskan dalam Q. S. al- Baqarah: 194.

¹⁴⁷ Zainal Dzauhary, *Kerjasama Sosial Kemasyarakatan*, h. 2.

¹⁴⁸ Ghulam Farid Malik, *Islam dan Perdamaian Global* (Yogyakarta: Madyan Press, 2002), h. 84.

¹⁴⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 23.

الشَّهْرُ الْحَرَامُ بِالشَّهْرِ الْحَرَامِ وَالْحُرُمَاتِ قِصَاصٌ فَمَنِ اعْتَدَىٰ
عَلَيْكُمْ فَأَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ وَأَتَّقُوا اللَّهَ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ ﴿١٩٤﴾

Artinya: Bulan Haram dengan bulan haram, dan pada sesuatu yang patut dihormati, berlaku hukum qishaash. Oleh sebab itu barangsiapa yang menyerang kamu, maka seranglah ia, seimbang dengan serangannya terhadapmu. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa (QS. Al-Baqarah : 194)¹⁵⁰

Kaum muslimin diperintahkan berbuat baik terhadap penganut agama lain dan menjalin perdamaian kecuali dalam dua situasi. *Pertama*, bila mereka mencabut hak milik tanah yang sah dari kaum muslimin. *Kedua*, bila mereka melancarkan permusuhan terhadap kaum muslimin disebabkan dengan agamanya dengan niat yang jelas untuk menghancurkannya. Selain dua situasi ini, menurut makna yang tersirat dari ayat ini tidak ada alasan yang sah untuk melancarkan permusuhan kepada mereka atau menyatakan jihad.¹⁵¹ Dengan demikian pusat seluruh konflik adalah *human-need* yang didukung faktor nilai, struktur, sejarah, emosi, dan komunikasi. Konflik terjadi kalau salah satu hal komponen tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya kebutuhan dasar. Oleh karena itu, keragaman yang ada saat ini apa bila tidak dipelihara dengan baik akan menumbuhkan benih-benih yang dapat menjadikan keragaman tersebut terpecah belah dan menghambat perkembangan bangsa.

Dalam hubungan dengan kemasyarakatan golongan non muslim, Islam tidaklah sebagai agama yang menutup diri dengan komunitas masyarakat, akan tetapi membuka diri dengan umat yang lain yang berlainan agama, selama tidak membahayakan eksistensinya. Allah menganjurkan kaum muslimin supaya berlaku baik terhadap orang-orang yang non muslim dengan adil, sebagaimana firman Allah QS. Mumtahanah ayat 8-9.

لَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُواكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ
يُخْرِجُواكُمْ مِنْ دِينِكُمْ أَنْ تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُقْسِطِينَ ﴿٨﴾

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ Farid Malik, *Islam dan Perdamaian Global*, h. 82.

Artinya:

“Allah tiada melarang kamu untuk berbuat baik dan berperilaku adil terhadap orang-orang yang tiada memerangi kamu karena agama dan tiada pula mengusir kamu dari negerimu. Sesungguhnya Allah hanya menyukai orang-orang yang berlaku adil” (Q.S. Al-Mumtahanah :8)¹⁵².

إِنَّمَا يَنْهَىٰكُمْ اللَّهُ عَنِ الَّذِينَ قَاتَلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَأَخْرَجُواكُمْ
مِّن دِيَارِكُمْ وَظَاهَرُوا عَلَىٰ إِخْرَاجِكُمْ أَن تَوَلَّوْهُمْ وَمَن يَتَوَلَّهُمْ
فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿٨﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah hanya melarang kamu menjadikan sebagai kawanmu orang-orang yang memerangi kamu karena agama dan mengusir kamu dari negerimu dan membantu (orang lain) untuk mengusirmu. Dan barang siapa yang menjadikan mereka sebagai kawan, maka mereka itulah orang-orang yang dzalim”. (Q.S. Al-Mumtahanah: 9)¹⁵³.

Ayat ini menunjukkan bahwa tidak ada halangan bagi umat muslim untuk berlaku baik, berbuat adil terhadap non muslim selama tidak membahayakan agama dan umat Islam. Akan tetapi Allah juga mengingatkan umat Islam bahwa hubungan dengan non muslim itu ada batasnya, yakni bilamana golongan lain memusuhi agama dan umat Islam, maka Allah melarang untuk bersahabat dengan mereka. Bahkan dalam situasi dan kondisi demikian umat Islam diwajibkan berjihad dengan jiwa dan raga serta harta dan bendanya untuk mempertahankan Islam.

Dalam Islam, alquran telah memberi petunjuk, bagaimana berdialog yang baik, sehingga bisa menghasilkan sikap saling pengertian, bukan saling berselisih dan kemudian terlibat konflik. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Ankabut ayat 46.

﴿ وَلَا تَجِدُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بَالِغِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَّا الَّذِينَ
ظَلَمُوا مِنْهُمْ وَقُولُوا عَامَّةً بِالَّذِي أَنْزَلَ إِلَيْنَا وَأَنْزَلَ إِلَيْكُمْ وَإِلَهُنَا
وَإِلَهُكُمْ وَاحِدٌ وَتَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ ﴿٤٦﴾

Artinya :

“Janganlah berdebat dengan orang-orang dari Ahli kitab, kecuali dengan cara yang adil, bimbinglah kepada mereka kepada mereka yang berbuat salah. Katakanlah , 'kita telah beriman kepada apa yang telah diturunkan kepada kita, dan apa yang telah diturunkan kepada sekalian kamu sekalian. Tuhan kami dan Tuhan kamu adalah Tuhan yang satu; kepadanya kita berserah diri. (Q.S. Al Ankabut : 46).¹⁵⁴

¹⁵² Ibid.

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 321.

Dalam surat An Nahl ayat 125 juga disebutkan :

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

125

Artinya :

”Ajaklah mereka kejalan Tuhanmu dengan cara metode yang bijaksana (tepat), dan dengan petunjuk yang baik, serta berdebatlah (berdialog) dengan cara yang hasanah (arif), sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalanNya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.(Q.S. An-Nahl : 125).¹⁵⁵

Jika dalam dialog atau perdebatan tidak memperoleh titik temu yang mampu menciptakan sikap saling pengertian, maka alquran pun memberi petunjuk tentang jalan yang terbaik yang bisa ditempuh, yakni masing-masing tetap pada jalannya sendiri, dengan tanpa saling membenci dan saling bermusuhan.

لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِيَ دِينِ ۝١

Artinya :

”Bagimu agamamu dan bagiku agamaku” (Q.S Al -Kafirun : 6)¹⁵⁶.

Ayat-ayat Alquran di atas menunjukkan bahwa Islam senantiasa mengajarkan dan menegakkan hidup berdampingan secara damai dalam kehidupan bermasyarakat serta menciptakan ketentraman hidup di muka bumi. Landasan tersebut adalah suatu kebijaksanaan Allah dalam mengatur antar manusia yang berbeda agama dan kepercayaan.

Demikianlah halnya dengan umat Islam terhadap orang-orang non muslim agar terealisasi persahabatan dan sikap menghormati. Adapun ajaran Nabi yang lain mengenai hubungan dengan non muslim yang tercermin dalam sikap Nabi terhadap ahul dzimmah, yaitu orang-orang non muslim yang tinggal di bawah naungan negara Islam, di mana

¹⁵⁵ *Ibid*, h. 224.

¹⁵⁶ *Ibid*, h. 484.

mereka diperlakukan dengan baik, dijamin dan dilindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan kehormatannya. Mereka juga diberi kebebasan memeluk agama dan beribadah menurut agama dan kepercayaan yang dianutnya. Golongan dzimmi mendapat hak yang sama dengan Islam dalam masalah perdata. Mereka dibebani membayar *jizyah* (pajak) sebagai ganti tugas keamanan yang jumlahnya lebih ringan dibandingkan kewajiban umat Islam, dalam membayar zakat. Terhadap dzimmi Nabi menegaskan kepada umatnya agar tidak mengganggu, menyakiti, atau berbuat yang tidak baik sebagaimana sabda Nabi yang artinya:

*Barangsiapa mengganggu seorang kafir dzimmi, maka saya adalah musuhnya dan barangsiapa memusuhi saya, maka akan saya musuhinya nanti di hari kiamat.*¹⁵⁷

Hadis ini menggambarkan betapa besarnya perhatian Nabi kepada ahlul dzimmah sehingga Nabi mewanti-wanti agar tidak mengganggu atau menyakitinya. Dalam hadits ini pula menunjukkan bahwa dzimmi tidak boleh diganggu haknya (keselamatan, jiwa, harta benda, kehormatan, dan kebebasan beragama). Nabi akan bertindak dan mengajukan orang yang menyakiti atau mengganggu hak dzimmi kepada Allah SWT.

Sikap yang ditunjukkan Nabi merupakan hubungan non muslim yang sangat mengesankan adalah memberikan pengampunan terhadap orang musyrik Mekkah, di mana orang-orang Quraisy pernah menjadi pihak yang berkuasa melakukan apa saja terhadap Nabi dan pengikutnya yang berupa penindasan, rintangan dalam menyiarkan Islam dan berbagai bentuk gangguan lainnya. Akan tetapi pada gilirannya, Nabi merupakan pihak yang menang tidak pernah melakukan balas dendam terhadap orang Quraisy tersebut. Nabi juga mengajarkan umat Islam untuk berlaku ramah, toleransi baik itu terhadap sesama muslim ataupun kepada orang-orang non muslim.

Gagasan titik temu Alquran itu telah dilakukan Nabi Muhammad SAW dalam masyarakat Madinah, dan lebih terkenal dengan "*Piagam Madinah*". Kata "*piagam*" berarti surat resmi yang bersisi pernyataan pemberian hak, yaitu berisi pernyataan dan pengukuhan mengenai sesuatu.¹⁵⁸ Sedangkan kata "*Madinah*" menunjuk pada tempat dibuatnya naskah.

Melihat proses perumusannya Piagam Madinah adalah dokumen politik penting yang dianut oleh Nabi Muhammad SAW sebagai perjanjian antara golongan-golongan Muhajirin, Anshar, dan Yahudi, serta sekutunya. Dokumen itu mengandung prinsip-

¹⁵⁷ Imam Jalaluddin Abdurrahman Abu Bakar As-Syuyuthi, *Al Jaimush Shaghir* (Kairo: Daar al-Qalam, T.th), h. 158.

¹⁵⁸ Alwi Hasan, *Kamus Besar Indonesia*, h. 680.

prinsip atau peraturan-peraturan penting yang menjamin hak-hak mereka dan menerapkan kewajiban-kewajiban mereka sebagai dasar bagi kehidupan bersama dalam kehidupan sosial politik.¹⁵⁹

Perjanjian itu adalah merupakan salah satu rangka di dalam usaha untuk membina masyarakat baru yang sesuai dengan cita Islam yang mempunyai dua sendi. Sendi yang *pertama* ialah hidup berdampingan secara damai dengan semua golongan, yang *kedua* ialah tentang terwujudnya kemerdekaan beragama yang tidak hanya diakui dan diizinkan oleh Islam, tetapi juga harus dipertahankan dan dijamin olehnya. Susunan masyarakat yang dikehendaki oleh Islam adalah masyarakat yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan toleransi. Di antara garis-garis besar dari perjanjian itu adalah sebagai berikut :

1. Orang-orang Islam dari Muhajirin dan Anshar adalah satu ummat.
2. Orang Islam yang bersalah harus dihukum, tidak pandang bulu, walaupun anaknya sendiri.
3. Orang-orang Yahudi yang ikut orang Islam akan mendapat hak dan bantuan yang sama, mereka ditolong dan dilindungi dari perlakuan yang tidak wajar, dan orang Islam tidak akan bersekutu dengan golongan lain untuk melawan mereka.
4. Seorang Muslim tidak boleh melindungi harta atau jiwa orang musyrik.
5. Seorang Muslim tidak boleh membantu atau melindungi penjahat.
6. Biasa untuk mempertahankan kota Madinah dipikul bersama antara orang Yahudi dan Islam, antar keduanya harus bahu-membahu mengusir musuh.
7. Kedua belah pihak harus saling membantu ketika sedang diserang musuh.
8. Salah satu pihak tidak boleh mendurhakai sekutunya dan apabila ada yang teraniaya harus rela dan dibantu.
9. Kedua belah pihak harus saling membantu.
10. Kaum Yahudi bebas menjalankan syariatnya, begitupun juga kaum muslimin.
11. Semua pihak mendapat jaminan keamanan kecuali orang yang bersalah.
12. Harus bersikap baik terhadap tetangga.¹⁶⁰

Semua itu adalah untuk mewujudkan kehidupan yang rukun dan tertib di Madinah. Semua golongan harus hidup berdampingan secara damai, dalam suasana persahabatan dan penuh ketenteraman. Sementara itu dalam amandemen 1 tahun 622

¹⁵⁹ Adl A'la, *dkk, Nilai-nilai Pluralisme dalam Islam* (Bandung: Huansa, 2005), h. 101.

¹⁶⁰ Umar Hasyim, *Toleransi dan Kemerdekaan Beragama dalam Islam Sebagai Dasar menuju Dialog dan Kerukunan Antar Umat Beragama* (Surabaya: Bina Ilmu, 1979), h. 141.

Piagam Madinah dikembangkan lagi dengan pengaturan hidup beragama dengan umat Nasrani yang berisikan:

1. Bagi Orang-orang Nasrani dan daerah sekitarnya diberikan jaminan keamanan dari Tuhan dan janji Rasul-Nya.
2. Keyakinan agama dan menjalankan agama mereka.
3. Tidak akan ada perubahan di dalam hak-hak dan kewenangan mereka.
4. Tidak ada seorang pun yang dicabut dari jabatannya.
5. Tidak seorang pun pendeta yang dicabut dari hak dan kependetaannya.
6. Mereka semua mendapatkan dan merasakan segala apa yang baik yang besar maupun yang kecil.
7. Tidak ada patung atau salib mereka yang akan dipecahkan.
8. Mereka tidak akan menindas dan tidak akan ditindas.
9. Mereka tidak akan lagi melakukan kebiasaan secara jahiliah.
10. Pajak tidak akan dipungut dari mereka, dan juga mereka tidak akan diperhitungkan menyediakan barang untuk tentara.¹⁶¹

Hubungan yang diajarkan Islam dengan Non muslim tidaklah masalah yang masih berupa teori atau slogan saja akan tetapi suatu sikap yang nyata direalisasikan dalam kehidupan, dimana telah dipraktekkan Nabi Muhammad SAW lima belas abad silam, Pada masa Khalifah Umar, hubungan Islam dan Kristen terungkap dalam 12 ketentuan yang terkenal dengan "*Perjanjian Umar*". Ketentuanketentuan ini memperlihatkan sikap toleransi terhadap orang-orang Kristen Perjanjian ini dipandang sebagai hasil kebijakan Khalifah Umar I (634-644). Ketentuan-ketentuan ini berbunyi sebagai berikut:

1. Pembayaran *jizyah* (pajak).
2. Seorang Kristen tidak diperkenankan menyanggah agama Islam, atau memperlihatkan sikap Kurang hormat terhadap kebiasaan-kebiasaan Muslim.
3. Seorang Kristen tidak diperkenankan menghina Nabi Muhammad SAW atau Alquran atau memperlihatkan sikap kurang hormat terhadap mereka itu.
4. Seorang Kristen tidak diperkenankan merugikan hidup atau harta milik seorang Islam dan tidak diperkenankan menganjurkan kepadanya agar meninggalkan agamanya dan menjadi murtad.

¹⁶¹Said Agil Al-Munawar, *Piagam Nabi Muhammad* (Jakarta: Bulan Bintang, 1973), h. 64-65.

5. Seorang Kristen tidak boleh menyokong musuh atau menerima seorang *harbi*¹⁶² di rumahnya. Ia tidak boleh membuka rahasia-rahasia Islam atau memberi keterangan kepada musuh.
6. Seorang Kristen tidak diperkenankan menikah atau bergaul dengan seorang wanita Muslim.
7. Seorang Kristen diperbolehkan mengadakan hubungan dagang dengan Muslim, tetapi tidak diperkenankan menjual anggur kepadanya atau mengambil riba darinya. Ia tidak boleh meminum anggur atau memakan daging babi di depan umum.
8. Seorang Kristen wajib mengenakan pakaian khusus, yaitu *Ghiyar* (sepotong kain atas yang kuning), *Zunar* (ikat pinggang), *Qalansuwa* (semacam topi).
9. Seorang Kristen tidak diperkenankan menaiki kuda atau memegang senjata, tapi naik keledai yang harus diberi tanda pada pelananya.
10. Rumah seorang Kristen tidak boleh tinggi dari seorang Muslim.
11. Orang-orang Kristen tidak diperkenankan membunyikan lonceng mereka dengan nyaring dan tidak boleh beribadah dengan suara nyaring.
12. Orang Kristen tidak diperkenankan menangisi orang-orang yang meninggal dengan suara yang nyaring dan mereka wajib di kuburkan jauh dari perkampungan orang-orang Muslim.¹⁶³

Menurut al-Hallaj seorang tokoh sufi masyhur dalam sejarah khazanah mistik Islam, agama yang bermacam-macam sesungguhnya hanya manifestasi pada perbedaan nama dari hakikat Tuhan yang satu. Karenanya, semua agama merupakan agama Allah. Tidak ada perbedaan antara monoteisme dan politeisme.¹⁶⁴ Ini menunjukkan bahwa al-Hallaj sangat mengakui bahkan menghargai eksistensi agama-agama selain agama Islam.

F. Isu Dan Faktor Penyebab Konflik Keagamaan

Pada umumnya orang sepakat bahwa semua agama mengajarkan pentingnya hidup dalam damai. Sebaliknya, agama tidak mengajarkan umatnya untuk saling

¹⁶²Seorang penduduk *dar al-Harp* (*harfiah* : daerah perang, daerah orang yang tidak percaya Islam, musuh Islam).

¹⁶³Vanden End, *Sejarah Perjumpaan Gereja dengan Islam* (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2001), h. 32-33.

¹⁶⁴ Fatimah Usman, *Wahdat al Adyan: Dialog Pluralisme* (Yogyakarta: LKiS, 2002), h. Vi.

membantai satu sama lain. Berbicara tentang agama, ada dua pengertian penting yang harus dijelaskan:¹⁶⁵

1. Agama sebagai doktrin dan ajaran yang termaktub dalam kitab-kitab suci.
2. Agama sebagai aktualisasi dari doktrin tersebut yang terdapat dalam sejarah.

Doktrin agama bersifat ideal. Ia menghendaki para pemeluknya untuk mengamalkan doktrin-doktrin tersebut dalam bentuknya yang paling baik. Akan tetapi, pada kenyataannya pengalaman tersebut sering jauh dari bentuk ideal yang dikehendaki agama. Oleh karena itu, agama sering menampakkan diri sebagai sesuatu yang berwajah ganda, dalam arti bahwa wujud dari pengalaman ajaran suatu agama berbeda jauh dari ajaran agama yang sebenarnya diinginkan oleh agama tersebut.¹⁶⁶ Semua agama misalnya, menyerukan perdamaian, persahabatan, dan cinta persahabatan. Akan tetapi, pada tataran pengalaman, ia menampakkan diri sebagai kekuatan yang garang, beringas, penyebar konflik, bahkan dering menimbulkan peperangan. Singkatnya, agama menjanjikan perdamaian dan menyerukan keselamatan, tetapi pada saat yang sama ia sering menebar kekerasan. Sesekali ia dapat merupakan faktor pemersatu dan acapkali ia dapat mencabik-cabik persatuan yang ia anjurkan sendiri.

Mengapa setiap terjadi konflik kekerasan atas nama agama, mengapa umat atau pemeluk agama demikian bersemangat melukai, membunuh, dan membantai pemeluk agama lain? Mengapa mereka terjebak dalam konflik berbau agama? Jarang orang menyadari bahwa di samping agama sebagai ajaran atau doktrin yang mengajarkan kebaikan, damai, kasih sayang, ada unsur lain yang mempengaruhi kehidupan orang sebagai individu ataupun sebagai kelompok masyarakat. Unsur itu adalah budaya yang menjadi bagian dari identitas orang selain agama. Dengan kata lain, agama sebagai ajaran dan agama budaya adalah dua hal yang berbeda.¹⁶⁷

Ketika agama mengajarkan kepada pemeluknya untuk saling mencintai sesama manusia tanpa melihat perbedaan dan agama mempromosikan perdamaian dan toleransi serta melarang kekerasan, para pemeluknya yang memiliki budaya kekerasan akan dengan mudah melupakan ajaran agamanya yang anti kekerasan dan memberikan penekanan yang kuat pada budaya kekerasan. Ada enam kategori yang termasuk dalam isu-isu keagamaan yang menyebabkan konflik keagamaan, yaitu sebagai berikut:¹⁶⁸

¹⁶⁵ Jamaludin, *agama & konflik Sosial*, h. 133-134.

¹⁶⁶ *Ibid.*

¹⁶⁷ *Ibid.*

¹⁶⁸ *Ibid.*, h. 135.

1. Isu moral, mencakup isu-isu seputar perjudian, minuman keras (miras), narkoba, perbuatan asusila, prostitusi, pornografi/pornoaksi. Isu-isu moral lainnya seperti antikorupsi juga dimasukkan ke dalam isu keagamaan dan/atau dibingkai oleh para aktor yang terlibat dalam slogan atau ekspresi keagamaan.
2. Isu sektarian, yaitu isu-isu yang melibatkan perseteruan terkait interpretasi atau pemahaman ajaran dalam suatu kelompok keagamaan. Dalam Islam, kelompok Ahmadiyah, Lia-Eden dan Al-Qiyadah Al-Islamiyah, adalah kelompok keagamaan yang sering memicu berbagai insiden protes ataupun kekerasan, baik yang dilakukan oleh kelompok keagamaan maupun warga masyarakat secara umum. Adapun dalam komunitas Kristen, konflik kepemimpinan gereja Huria Batak Protestan (HKBP) menjadi contoh yang mewakili isu sektarian ini.
3. Isu komunal, yaitu isu-isu yang melibatkan perseteruan antarkomunitas agama, seperti konflik pendirian rumah ibadah oleh beberapa agama lain, ataupun perseteruan antara kelompok agama dan kelompok masyarakat lainnya yang tidak selalu bisa diidentifikasi berasal dari kelompok agama tertentu. Isu seperti penodaan agama, misalnya dalam kasus karikatur tentang Nabi Muhammad, dimasukkan dalam kategori isu komunal.
4. Isu terorisme, yaitu isu yang berkaitan dengan aksi-aksi serangan teror dengan sasaran kelompok keagamaan atau hak milik pemerintahasing. Tindakan kekerasan ini sering disebut juga sebagai tindak teroris keagamaan tertentu ataupun serangan teror yang ditujukan terhadap warga asing ataupun hak milik pemerintah asing. Tindakan kekerasan ini sering disebut juga sebagai tindak terorisme keagamaan (*religious terrorism*), yang oleh Juergensmeyer dipandang sebagai “tindakan simbolik” *performance violence*, daripada suatu tindakan taktis atau strategis. Contohnya seperti pengeboman di Bali yang dilakukan oleh Imam Samudra.
5. Isu politik keagamaan, yaitu isu-isu yang melibatkan sikap anti terhadap kebijakan pemerintah Barat atau pemerintah asing lainnya dan sikap kontra ideologi atau kebudayaan Barat atau asing lainnya. Termasuk dalam isu politik keagamaan adalah isu penerapan syariat Islam atau Islamisme, serta pro-kontra menyangkut kebijakan pemerintah Indonesia yang berdampak pada komunitas keagamaan tersebut.
6. Isu lainnya, meliputi isu subkultural keagamaan mistis, seperti santet, tenung, dan sebagainya ataupun isu-isu lainnya yang tidak termasuk dalam lima kategori sebelumnya.

Jika dilihat dari segi jenisnya, insiden kekerasan berkaitan dengan konflik keagamaan dibagi menjadi enam macam sebagai berikut:¹⁶⁹

1. Penyerangan terhadap orang atau kelompok orang.
2. Penyerangan terhadap properti milik orang atau kelompok orang.
3. Penyerangan terhadap aparat pemerintah atau properti milik pemerintah.
4. Penyerangan terhadap warga asing/properti milik pemerintah asing.
5. Bentrok antara warga atau kelompok keagamaan versus aparat keamanan.
6. Bentrok antar kelompok warga, dan kerusuhan atau amuk massa berdampak pada korban jiwa atau kerusakan properti milik kelompok keagamaan.

Dilihat dari segi bentuknya, kekerasan dan penyerangan dikelompokkan menjadi; (1) penyisiran dan pengusiran; (2) penyanderaan, penculikan, dan penahanan; (3) penganiyaan; (4) penganiyaan hingga tewas; (5) penembakan dan pembunuhan; (6) penyitaan dan penyegelan; (7) perusakan disertai penjarahan dan pembakaran; (8) pengeboman dan penganiayaan dan pembunuhan disertai perusakan dan pembakaran.

Menurut Hendropuspito mengatakan bahwa beberapa faktor penyebab yang menimbulkan konflik yang bersumber dari agama atau konflik keagamaan, diantaranya perbedaan doktrin dan sikap atau klaim kebenaran (*truth claim*); sentimen agama dan etnis; perbedaan tingkat kebudayaan, misionaris, dan kecurigaan umat beragama; masalah mayoritas dan minoritas pemeluk agama.¹⁷⁰

Semua agama mengajarkan dalam doktrinnya tentang kebaikan dan kedaian hidup manusia. Islam mengajarkan kasih sayang (rahmat) bagi seluruh alam, Kristen mengajarkan cinta kasih, Buddha mengajarkan kesederhanaan, dan konfusianisme mengajarkan kebijaksanaan. Termasuk agama-agama lokal (*indigenous Religious*) juga mengajarkan keharmonisan dalam setiap kehidupan. Asumsi dasarnya adalah hampir semua agama selalu mengajarkan hubungan yang serasi antara makhluk hidup di muka bumi ini dengan berbagai model atau cara yang mereka anggap paling tepat. Sebagai ilustrasi, agama Islam dalam sejarahnya menyebarkan ajarannya secara damai oleh para nabinya, kecuali jika sangat terpaksa karena pembelaan diri dari tindakan ofensif mereka melawannya dengan perang pula, ibaratnya pedang dilawan dengan pedang. Masih dalam konteks historis, meskipun terjadi peperangan menghadapi orang-orang non Muslim, watak Islam sebagai agama perdamaian tidak hilang sehingga kesan Islam sebagai agama perdamaian yang mengajarkan kasih sayang bagi segenap alam tidak

¹⁶⁹*Ibid*, 136.

¹⁷⁰Hendropuspito, *Sosiologi Agama* (Yogyakarta: Kanisius, 1983), h. 151.

terbantahkan. Demikian pula, agama besar lainnya selalu mengedepankan pesan-pesan perdamaian daripada kekerasan.¹⁷¹ Dalam konflik antarumat beragama di Aceh Singkil tidak terlepas dari beberapa isu yaitu:

1. Dilanggarnya perjanjian jumlah pembangunan gereja di Aceh Singkil

Konflik antarumat beragama di Aceh Singkil sudah terjadi sejak tahun 1979, di tahun tersebut terjadi bentrokan antara penduduk yang beragama Islam dengan penduduk yang non Islam dan pada akhirnya konflik tersebut berakhir dengan melakukan perjanjian yang bersyarat, Berdasarkan kesepakatan sebelumnya (tahun 2001), sebagai wujud toleransi umat Islam di Aceh Singkil, diperbolehkan berdiri 1 gereja dan 4 undung-undung. Tapi kemudian, kaum Nasrani tidak menepati janji. Undung-undung yang awalnya diperuntukkan untuk menampung puluhan orang saja, kemudian merehabilitasi bangunan fisiknya menyerupai gereja. Yang jelas, sudah beberapa kali dilakukan penyegelan oleh Pemerintah Daerah Aceh Singkil (sejak 1979-2015)¹⁷². Rumah ibadah ilegal yang telah disegel pemerintah, secara diam-diam dibuka kembali oleh pihak Nasrani, ketika Kristen masuk ke Aceh Singkil, misionaris membangun gereja dan mendatangkan pekerja non Muslim. Sejak itulah Gereja GKPPD berkembang di Aceh Singkil dan digunakan untuk beribadah. Persyaratan tersebut adalah dibatasinya pembangunan gereja atau tempat ibadah bagi penduduk yang beragama selain Islam dan para tokoh-tokoh dan pemerintah pun telah menpersetujui perjanjian tersebut. seiring perkembangan waktu dan cepatnya pertumbuhan penduduk, dan para penduduk non Muslim pun juga bertambah, sehingga tempat beribadah pun terbatas dan akhirnya banyak dibangun gereja atau tempat beribadah non-Muslim sehingga terjadilah pelanggaran perjanjian yang telah disepakati.

2. Ilegalnya pembangunan gereja

Isu yang beredar pembangunan gereja yang ada di Aceh tidak memenuhi izin dari pemerintah setempat, sehingga menuai kontroversi antara pihak agama Islam dengan pihak non Islam sehingga terulanglah konflik yang pernah terjadi beberapa tahun lalu dan terjadilah pembakaran gereja secara besar-besaran. Memang dalam mendirikan gereja di Aceh Singkil yang mayoritas penduduknya Islam bahkan sampai dijuluki

¹⁷¹ Jamaludin, *agama & konflik Sosial*, h. 153-154.

¹⁷² Anonim. 2015. Ini Sejarah Penyerangan Gereja Aceh Singkil. <http://nasional.tempo.com>. Diakses, 20 Maret 2017.

serambi makkah yang sangat kental keIslamannya sehingga sangat sensitif dengan hal-hal yang diluar dari Islam, sehingga untuk mendirikan sebuah gereja harus melalui prosedur yang disepakati mengingat adanya SKB tiga menteri, ditambah dengan dikeluarkan Undang-Undang No.11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (lihat Pasal 127 ayat 4), sehingga Aceh tentunya termasuk Kabupaten Aceh Singkil dan pembangunan gereja yang dibatasi jumlahnya¹⁷³. Bahkan kelembagaan pemerintah pun belum menerima izin dari pihak yang mau mendirikan gereja.

3. Kepentingan Politik

Faktor-faktor global seperti politik juga menjadi salah satu indikator yang menyebabkan terjadinya konflik, seperti konflik ekonmi, budaya, bahkan konflik agama pun tak lepas dari adanya kepeintnagn politik, tidak heran lagi kalau di Indonesia merupakan terjadi banyak kasus konflik terlebih itu konflik agama. Politik memang sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang sudah hidup di zaman global ini, masalah pembagian antar kelompok, kelas, dan masalah pembagian suatu wilayah atau golongan, perjanjian, dan representasi dari kalangan minoritas menjadi sebuah hal yang harus diperhatikan dalam faktor-fartor yang berpotensi menyebabkan konflik.

Dalam konflik di Aceh Singkil, banyak yang mengaitkan ini adalah sebagai strategi permainan para politik, karena akan dilaksanakanya pemilihan serentak bupati, sama halnya di Singkil pun dilakukan pemilihan tersebut sehingga konflik tersebut menjadi sasaran empuk untuk menjatuhkan salah satu lawan dari calon lain. Banyak artikel-artikel yang yang tidak jelas sumbernya mengemukakan informasi yang tidak akurat untuk mempengaruhi masyarakat dalam hal menjatuhkan calon lawan lain sehingga banyak yang berpihak kepadanya.

Faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya konflik Aceh Singkil

1. Modernisasi yang melanda masyarakat Aceh Singkil¹⁷⁴

Modernisasi dan globalisasi menjadi faktor penyebab terjadinya konflik terutama konflik yang melanda wilayah Aceh Singkil, karena modernisasi membuat luntarnya sebuah norma-norma Islam yang berlaku sehingga budaya-budaya asing sangat mudah untuk masuk dan merasuki pola pikir dan di dukung oleh dangkalnya

¹⁷³ *Ibid.*

¹⁷⁴ *Ibid.*

pemahaman sebuah agama yang kemudian diwujudkan oleh perilaku yang tidak sesuai norma-norma Islam dan terjadilah penyimpangan sosial yang sangat mempengaruhi keadaan di sekitar dan mengakibatkan kecenderungan terjadinya konflik agama yang terjadi di Aceh Singkil.

Modernisasi juga melunturkan sebuah rasa toleransi, dan rasa saling menghargai sehingga terciptalah sebuah budaya yang keras yang tercermin dengan tindakan yang radikal dengan pembakaran gereja yang juga menimbulkan banyak korban, padahal dalam masing-masing agama pasti diajarkan, ajaran-ajaran dalam hal kebaikan tetapi masih banyak yang melakukan tindakan yang radikal yang keras padahal bukan itu satu-satunya cara untuk menyelesaikan masalah melainkan itu membuat masalah-masalah baru, masih banyak cara lain untuk menyelesaikannya tentunya dengan cara yang damai.

2. Politik

Banyak berbagai aspek masalah selalu dibumbui oleh unsur politik bahkan konflik agama pun tidak lepas dari politik, seperti konflik di Aceh Singkil dalam arti politik sendiri adalah kekuasaan, maka dari itu para politik memanfaatkan sebuah keadaan yang pada akhirnya menguntungkan baginya terbukti dalam kasus konflik pembakaran gereja pada tanggal 13 Oktober 2015 melibatkan pemerintah setempat dengan pengambil keputusan terkait perizinan pembangunan gereja, dan bagaimana respon dengan adanya kejadian tersebut? dan seharusnya pemerintah tidak bersikap berat sebelah karena adil itu bukan sama rata tetapi tergantung kebutuhan, dalam konflik Aceh Singkil, terselubung sebuah kepentingan politik yang memanfaatkan suatu keadaan yang mungkin saja menguntungkan baginya dalam hal kekuasaan, dan pengambil sebuah keputusan yang berpihak¹⁷⁵.

3. Mayoritas dan Minoritas

Aceh merupakan suatu daerah yang terkenal dengan warganya yang sangat religius, masih sangat kental nuansa keIslamannya dan juga warga yang beragama Islam sangat mendominasi daerah tersebut sehingga di juluki serambi makkah tercatat dalam Sensus BPS¹⁷⁶ (Badan Pusat Statistik) penduduk yang non Muslim sebanyak 53.624 jiwa atau sekitar 1,19% dari 4.494.410 jiwa jumlah penduduk Aceh sehingga

¹⁷⁵ *Ibid.*

¹⁷⁶ BPS Aceh 2015. <http://aceh.bps.go.id/> Diakses, 20 Maret 2017

yang minoritas tidak punya kekuatan mayoritas dan minoritas menjadi faktor yang juga memicu akan adanya konflik karena pastilah yang mendominasi yang paling kuat dan yang minoritas selalu kalah.

Kristenisasi merupakan upaya pemurtadan yang dilakukan oleh misionaris Kristen baik dengan cara terang-terangan maupun secara terselubung. Penyebaran buku yang berisi ajaran Kristen kepada umat Islam merupakan modus kristenisasi secara terang-terangan. Adapun upaya kristenisasi secara halus dan terselubung seperti memberi bantuan sosial dan keuangan. Dalam berkembangnya agama kristen di Aceh Singkil sangatlah terbilang cepat karena banyak pendatang-pendatang dari luar Aceh Singkil dengan cara lewat pernikahan, oleh sebab itulah menjadikan masyarakat Aceh Singkil mengalami ketakutan dengan kristenisasi atau warga yang beragama Kristen lebih banyak dan didukung pemahaman agama masih dangkal dan sebab itulah masyarakat melakukan pembakaran geraja besar-besaran untuk memper kecil masyarakat yang beragama kristen dan memperkuat serta memper erat agama Islam¹⁷⁷.

Didukung dengan Aceh sebagai kota yang istimewa atau daerah yang boleh mengatur pemerintahannya sendiri atau biasanya disebut Daerah Istimewa Aceh, sehingga di Aceh masih menjalankan pemerintahan kerajaan yang turun temurun dan Aceh pun menjadi salah satu kerajaan Islam di Indonesia maka dari itu masih kental keIslamannya dan masyarakat Aceh sangat sensitif oleh ajaran atau agama selain Islam, belum lagi banyak hal-hal yang bersifat Kristenisasi, banyak seminar-seminar yang menyingung soal agama dan banyak selebaran-selebaran yang disebar, hal tersebut dapat menjadikan masyarakat menjadi terprovokasi dan memicu akan adanya konflik yang bersifat horizontal oleh karena itu umat Islam Aceh mempunyai wewenang dalam hal mengatur sebuah aturan daerahnya, seperti halnya Yogja yang juga mempunyai lembaga pemerintahannya sendiri seperti kesultanan, oleh karena itu Yogyakarta mempunyai aturan dan tradisi tersendiri sama halnya seperti Aceh dan Daerah Istimewah lainnya.

G. Kajian Terdahulu

Berkaitan tentang penelitian strategi komunikasi organisasi humas dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama peneliti telah melakukan penelusuran untuk melihat kajian-kajian terdahulu yang pernah dilakukan. Selama melakukan penelusuran

¹⁷⁷ Anonim.2015. Kristenisasi di Aceh Singkil. <https://www.islampos.com>. 20 Maret 2017.

tersebut tidak menemukan kajian yang serupa dengan penelitian yang dimaksud. Namun ada ditemukan beberapa hasil penelitian yang menurut peneliti memiliki titik relevansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Amri Syam yaitu tentang Strategi Komunikasi Ormas Islam di Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara. Lokasi penelitian yang dilakukan di lingkungan Ormas Islam Kabupaten Simalungun dengan melalui tokoh, pada Agustus sampai Oktober 2010. Dengan hasil penelitian bahwa Strategi Komunikasi Ormas Islam di Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara, telah melakukan langkah-langkah bijak untuk tetap mempertahankan strategi komunikasi Ormas Islam salah satu langkah riil yang dilakukan dengan membentuk hubungan pertemanan, pertetanggan, kekerabatan antar kelompok politik, organisasi kepemudaan dan menjalin hubungan baik dalam segi ekonomi.¹⁷⁸ Dan penelitian yang dilakukan oleh Multajimah yaitu tentang Strategi Komunikasi Organisasi Manajer Dalam Mengatasi Kredit Macet di Baitul Maal Wat Tamwil Bina Mitra Mandiri Kecamatan Medan Tembung. Lokasi penelitian yang dilakukan di Kecamatan Medan Tembung, pada tanggal 29 November 2012 hingga 9 Maret 2013. Dengan hasil penelitian bahwa strategi komunikasi organisasi yang dilakukan untuk mengatasi kredit macet adalah komunikasi horizontal yang mengalir antara manajer dengan nasabah di BMT yang saling bekerjasama dan proaktif yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi nasabah.¹⁷⁹

Dengan adanya kajian studi yang pernah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan strategi komunikasi organisasi, namun belum ada sepanjang pengetahuan penulis tentang "Strategi Komunikasi Organisasi Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama (Studi Pada Kantor Bupati Aceh Singkil)". Maka dari itu penulis berkeinginan untuk menelitinya.

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini adalah didalam penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dijelaskan diatas bahwa penelitian ini sama-sama meneliti tentang strategi komunikasi dalam suatu organisasi. Namun, perbedaannya terletak pada organisasi yang diteliti, tempat, serta permasalahannya. Di dalam penelitian ini membahas tentang suatu organisasi di humas kantor bupati dalam menangani suatu permasalahan konflik didaerah itu. Sedangkan penelitian sebelumnya seperti penelitian Amri Syam yang dibahas, dimana suatu organisasi di suatu Ormas Islam, dengan jenis

¹⁷⁸Amri Syam, Thesis Tantang Strategi Komunikasi Ormas Islam di Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara. Tahun 2010.

¹⁷⁹Multajimah, Thesis Tentang Strategi Komunikasi Organisasi Manajer Dalam Mengatasi Kredit Macet BMT di Baitul Maal Wat Tamwil Bina Mitra Mandiri Kecamatan Medan Tembung. Tahun 2013.

penelitian kualitatif pendekatan studi tokoh. dan Multajimah pembahasannya di suatu organisasi Baitul Maal Wat Tamwil Bina Mitra Mandiri, adapun jenis penelitian yang digunakannya adalah penelitian kualitatif. Jadi, adapun inti dari persamaan dan perbedaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian sama yaitu sama-sama penelitian kualitatif.
2. Sama-sama tentang strategi komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Organisasi atau lembaga yang diteliti berbeda tempat dan berbeda jenis.
4. Letak permasalahan yang berbeda yaitu penelitian ini tentang menyelesaikan konflik agama, sedangkan penelitian Multajimah tentang Mengata.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian *deskriptif analitis* dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian orang dan perilaku yang dapat diamati.¹⁸⁰ Menurut Moleong yang mengutip pendapat Bodgan dan Taylor mengemukakan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan deskripsi/uraian berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku para aktor yang dapat diamati dalam situasi sosial.¹⁸¹

Secara langsung, metode-metode kualitatif berasal dari tradisi-tradisi etnografi dan studi lapangan antropologi dan sosiologi.¹⁸² Hal ini, W. Lawrence Neuman mengatakan bahwa ada 6 ciri penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut:

1. Mementingkan kontekstual.
2. Menggunakan studi kasus.
3. Integrasi para peneliti.
4. Teori dari dasar (*Grounded Theori*).
5. Memperhatikan Proses.
6. Memungkinkan dilakukan interpretasi.

Desain penelitian ini bersifat sementara dan dapat saja berubah pada saat penelitian dilakukan. Hal ini, sejalan dengan pendapat Lexi. J. Moleong bahwa penelitian kualitatif desainnya bersifat sementara, desain yang dimaksud akan disesuaikan secara terus-menerus sesuai dengan kondisi di lapangan.¹⁸³ Kirk dan Miller yang dikutip oleh Syukur Kholil dalam metodologi penelitian komunikasi menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.¹⁸⁴ Adapun pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi dalam setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang komprehensif.

¹⁸⁰Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2005), h. 32.

¹⁸¹Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), h. 3.

¹⁸²Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Medan: IAIN SU, 2005), h. 29.

¹⁸³Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, h. 7.

¹⁸⁴Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, h. 121.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Bupati Aceh Singkil bertempat di Jl. Assingkili Nomor 54 Pulo Sarok, Singkil. Atau bertempat di jalan Bahari Aceh Singkil, yang merupakan salah satu dari kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Singkil.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini menggunakan informan kunci. Seperti yang dijelaskan oleh Burhan Bungin bahwa dalam penelitian kualitatif, penentuan informan kunci (*key informan*) sangat penting. Penentuan informan dilakukan untuk memperoleh data yang valid terhadap objek yang sedang diteliti. Untuk itu, orang-orang yang menjadi informan kunci harus diambil dari orang-orang yang dianggap dapat memberi informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian yang dilaksanakan.¹⁸⁵

Pengambilan informasi kunci dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *snowball* sampling. Maka informasi kunci sebagai sumber data primer adalah kepala bagian humas kantor bupati Aceh Singkil tahun 2010-2016. Dalam hal ini, maka yang menjadi informan penelitian adalah bagian humas dari tahun 2010-2016 di kantor Bupati Aceh Singkil serta masyarakat setempat.

Selain sumber data primer di atas, maka sumber data sekunder diambil dari buku-buku yang berkaitan dengan komunikasi serta buku tentang *public relations*. Kemudian peneliti membaca, memahami dan menganalisa berbagai literatur yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini serta dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kualitatif menurut Lincoln & Guba adalah dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumen (catatan atau arsip). Wawancara, observasi berperan serta dan kajian dokumen saling mendukung dan melengkapi dalam memenuhi data yang diperlukan sebagaimana fokus penelitian. Data yang terkumpul tercatat dalam catatan lapangan.¹⁸⁶ Adapun perincian teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸⁵Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis Kearif Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 23.

¹⁸⁶Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 114.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam, peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian, dan penelitian dilakukan secara terbuka, sehingga subjek penelitian mempunyai keluluasaan untuk menyatakan keinginan mereka.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan. Dalam penelitian kualitatif, John Lofland dan Lyn Lofland menjelaskan bahwa sumber data utamanya adalah kata-kata dan tindakan.¹⁸⁷ Menurut Bogdan dan Baiken wawancara adalah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang (tetapi kadang-kadang lebih) yang diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan¹⁸⁸. Sejalan dengan itu, permasalahan penelitian ini dapat dijawab harus mencari kata-kata dan melihat tindakan. Kata-kata dimaksud adalah keterangan para pegawai kantor bupati Aceh Singkil, serta tindakan atau perilaku mereka dalam berkomunikasi di lokasi penelitian. Diawali dengan proses klarifikasi data agar tercapai konsistensi, dilanjutkan dengan langkah abstraksi-abstraksi, teoritis terhadap informasi di lapangan dengan mempertimbangkan menghasilkan pernyataan-pernyataan yang sangat memungkinkan dianggap mendasar dan universal.

b. Observasi

Untuk mendukung data lapangan yang valid, peneliti juga melakukan teknik pengumpulan data observasi, yakni mengamati Strategi Komunikasi Organisasi Humas dalam Menyelesaikan Konflik Antarumat Beragama (Studi pada Kantor Bupati Aceh Singkil). Observasi dilakukan selama kurun waktu penelitian berlangsung dengan cara meneliti berinteraksi dalam kehidupan masyarakat. Kegiatan observasi ini dilakukan untuk mendengar, melihat, merasakan dan memahami konteks Strategi Komunikasi Organisasi yang dilakukan Humas terutama mengenai konflik antarumat Beragama.

Data sekunder dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dari berbagai instansi, baik secara langsung terkait dalam penelitian ini maupun secara tidak langsung. Data langsung dari Humas Kantor Bupati Aceh Singkil yang dibutuhkan berupa data-data dokumentasi dan

¹⁸⁷John Lofland dan Lyn H. Lofland, *Analyzing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis* (Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1984), h. 47.

¹⁸⁸Syahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.119.

lain sebagainya. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari hasil-hasil penelitian maupun literatur yang mendukung studi ini sebagai bahan perbandingan dan pengayaan materi.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data dan informasi yang diperlukan terkumpulkan selanjutnya dianalisis dalam rangka menemukan makna temuan. Menurut Moleong, analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹⁸⁹

Selanjutnya dikemukakan bahwa analisis data merupakan proses yang terus menerus dilakukan didalam riset observasi partisipan. Data atau informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian akan dianalisis secara kontiniu setelah dibuat catatan dilapangan untuk menemukan strategi komunikasi organisasi humas dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama (Studi Pada Kantor Bupati Aceh Singkil).

Analisis data dalam penelitian kualitatif bergerak secara induktif yaitu data/fakta dikategorikan menuju ketinggian abstraksi yang lebih tinggi melakukan sintesis dan mengembangkan teori bila diperlukan. Setelah data dikumpulkan dari lokasi penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumen maka dilakukan pengelompokan dan pengurangan yang tidak penting. Setelah itu dilakukan analisis penguraian dan penarikan kesimpulan.

Kemudian Moleong berpendapat bahwa analisis data juga dimaksudkan untuk menemukan unsur-unsur atau bagian-bagian yang berisikan kategori yang lebih kecil dari data penelitian.¹⁹⁰ Data yang baru didapat terdiri dari catatan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi dianalisis terlebih dahulu agar dapat diketahui maknanya dengan cara menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi selama dan sesudah pengumpulan data. Analisis ini berlaku secara sirkuler dan dilakukan sepanjang penelitian. Oleh karena itu, sejak awal penelitian, peneliti sudah memulai mencari pola-pola tingkah laku aktor, penjelasan-penjelasan, konfirmasi-konfirmasi yang mungkin terjadi, alur kausal dan mencatat keteraturan.

¹⁸⁹Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 10.

¹⁹⁰*Ibid*, h. 105.

Bogdan dan Biklen menjelaskan “*Good reseacher are aware of their theoretical base and ase it to help collect and anlyze data*”.¹⁹¹ Dalam hal ini teori dapat dibantu peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Untuk itu data yang di dapat kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman terdiri dari: (a) reduksi data, (b) penyajian (data), dan (c) kesimpulan, dimana prosesnya berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung.¹⁹²

Pada tahap awal pengumpulan data, fokus penelitian masih melebar dan belum tampak jelas, sedangkan observasi masih bersifat umum dan luas. Setelah fokus semakin jelas maka peneliti menggunakan observasi yang lebih berstruktur untuk mendapatkan data yang lebih spesipik.

Menurut Miles dan Huberman,¹⁹³ yang diterjemahkan oleh Rohindi mengungkapkan bahwa analisis data merupakan proses menyusun atau mengolah data agar dapat ditafsirkan lebih lanjut. Data yang baru didapat terdiri catatan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen harus dianalisis dulu agar dapat diketahui maknanya dengan cara menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi selama dan sesudah pengumpulan data. Analisis ini berlangsung secara sirkuler dan dilakukan sepanjang penelitian.

Menurut Huberman dan Miles,¹⁹⁴ analisis data dikategorikan kepada tiga tahap proses, yaitu: tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis terjadi sebelum pengumpulan data dalam membuat rancangan penelitian, pada tahap pengumpulan data dan pelaksanaan analisis awal, serta setelah penhumpulan data sebagai hasil akhir.

1. Reduksi data

Data yang didapat dalam penelitian akan direduksi, agar tidak terlalu bertumpuk-tumpuk memudahkan dalam pengelompokkan data dan memudahkan dakam menyimpulkannya. Lebih lanjut dijelaskan Miles dan Huberman mendefinisikan reduksi data sebagai suatu proses pemilihan, memfokuskan pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data “mentah/kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menonjolkan hal-hal yang penting,

¹⁹¹ R. Bogdan & S.K. Biklen, *Qualitive Research for Education* (Boston: Allyn and Bacon, 1992), h. 30.

¹⁹²Matthew B.Miles dan A.Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohindi (Jakarta: UI Pers, 1992), h. 15.

¹⁹³*Ibid*, h. 15.

¹⁹⁴A. Michael Huberman & Metthew B. Miles, *Data Management and Analysis Methods* (New York: Jersey Pers, 1984), h. 429.

menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis, sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Data yang telah direduksi akan dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan.

2. Penyajian data

Proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Penyajian data merupakan gambaran secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh. Penyajian data-data berupa matriks, grafik, jaringan kerja dan lainnya.

3. Kesimpulan

Data awal yang berwujud kata-kata, tulisan dan tingkah laku sosial oleh para aktor diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara serta studi dokumen. Kesimpulan data awalnya masih longgar namun kemudian meningkatkan menjadi lebih rinci dan mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya kesimpulan merupakan satu konfigurasi yang utuh.

Dalam memperoleh pengakuan terhadap hasil penelitian ini terletak pada keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan. Berpedoman kepada pendapat Lincoln & Guba,¹⁹⁵ untuk mencapai *trustworthiness* (kebenaran) dipergunakan berbagai teknik, yaitu sebagai berikut:

1) *Kredibilitas*

Kredibilitas identik dengan intenal konsistensi yang dibangun sejak pengumpulan dan analisis data melalui tiga kegiatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Keterikatan yang lama (*prolonged engagement*) peneliti dengan yang diteliti memiliki konsekuensi memperpanjang waktu yang cukup guna mencapai tujuan yang ditetapkan dalam penelitian-penelitian. Untuk mencapai maksud ini maka kegiatan penelitian dilaksanakan dengan tidak tergesa-gesa, sehingga pengumpulan data dan informasi tentang situasi sosial dan fokus penelitian akan diperoleh dengan sempurna.
- b. Ketekunan pengamat (*persistent observation*) atau melakukan observasi menetap terhadap fakta-fakta yang muncul dilapangan penelitian. Ketekunan pengamatan (*persistent observation*) terhadap cara-cara untuk memperoleh informasi yang benar, mencari apa yang dapat diperhitungkan dan apa yang tidak dapat. Menemukan ciri-

¹⁹⁵ Lincoln S. Yuonna & Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiriy* (California: Sage Publication, 1985), h. 300.

ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

- c. Melakukan triangulasi (*triangulation*), yaitu teknik pemeriksaan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen, yang memanfaatkan sesuatu yang lain.
- d. Mendiskusikan dengan teman sejawat, teknik ini dilakukan dengan cara mengespos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini dilakukan mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Pertama, untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran. Kedua, diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk memulai menjajaki dan menguji hasil kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.
- e. Pengujian ketepatan terhadap data temuan dan interpretasi.¹⁹⁶

2) *Transferabilitas*

Generalisasi dalam penelitian kualitatif tidak mempersyaratkan asumsi-asumsi seperti rata-rata sampel atau asumsi kurva norma. Transferabilitas memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain diruang lingkup studi.

3) *Dependabilitas*

Dependabilitas dibangun sejak dari pengumpulan data dan analisis data lapangan serta saat pengkajian data laporan penelitian. Dalam pengembangan bersaing keabsahan data dibangun mulai dari pemilihan kasus dan fokus, melakukan orientasi lapangan dan pengembangan kerangka konseptual.

4) *Komfirmabilitas*

Komfirmabilitas dilakukan dengan cara mengkonsultasikan setiap langkah kegiatan kepada pembimbing sejak dari pengembangan desain, *refocusing*, penentuan

¹⁹⁶ Laxy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 326-335.

konteks dan narasumber, instrumentasi, pengumpulan dan analisis data serta penyajian data penelitian. Beberapa hal yang menjadi pokok diskusi adalah keabsahan sample/subjek, kesesuaian logika kesimpulan dan data yang tersedia, pemeriksaan terhadap bias peneliti, ketetapan langkah dalam pengumpulan data dan ketepatan kerangka konseptual serta konstruksi yang dibangun berdasarkan data lapangan. Setiap dari tahapan ini merupakan jaminan dalam mengembangkan komfirmabilitas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor bupati Aceh Singkil Berada pada Jalan Syekh Abdurrauf Assingkili Nomor 54 Pulo Sarok, Singkil. Atau bertepatan di jalan Bahari Aceh Singkil.

1. Profil Kabupaten Aceh Singkil

Kabupaten Aceh Singkil dengan ibukota Singkil adalah sebuah kabupaten yang berada di ujung selatan Provinsi Aceh di Pulau Sumatera, Indonesia. Aceh Singkil merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Selatan dan sebagian wilayahnya berada di Kawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini terbentuk tahun 1999 dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 1999 tanggal 27 April 1999. Letak geografis Kabupaten Aceh Singkil berada pada posisi 2°0'2"-2°36'40" Lintang Utara dan 97°04'54"- 98°11'47" Bujur Timur. Kabupaten ini terdiri dari dua wilayah yaitu daratan dan kepulauan. Kepulauan yang menjadi bagian dari Kabupaten Aceh Singkil adalah Kepulauan Banyak yang terdiri dari Pulau Banyak dan Pulau Banyak Barat¹⁹⁷. Kabupaten ini memiliki batas wilayah administrasi yang meliputi sebelah Utara berbatasan dengan Kota Subulussalam, sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia, sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Selatan.

Aspek administrasi Kabupaten Aceh Singkil mencakup wilayah daratan seluas 185.829,53 Ha yang terdiri dari 11 kecamatan, 15 mukim dan 120 gampong/desa, wilayah kewenangan laut sejauh 4 mil sejauh garis pangkal seluas 2.802,56 Km², wilayah udara di atas daratan dan laut kewenangan, serta termasuk ruang di dalam bumi di bawah wilayah daratan dan laut kewenangan, serta wilayah kepulauan dengan jumlah pulau lebih kurang 87 pulau terdiri dari pulau-pulau kecil dan besar. Kesebelas kecamatan tersebut adalah Kecamatan Pulau Banyak, Kecamatan Pulau Banyak Barat, Kecamatan Singkil, Kecamatan Singkil Utara, Kecamatan Kuala Baru, Kecamatan Simpang Kanan, Kecamatan Gunung Meriah, Kecamatan Danau Paris, Kecamatan Suro, Kecamatan Singkohor dan Kecamatan Kota Baharu.

Melihat dari sisi topografi, wilayah Kabupaten Aceh Singkil berada di daerah pesisir dan daerah sebelah utara merupakan daerah dataran dengan kemiringan antara 0%

¹⁹⁷ Data Geografis Kabupaten. Aceh Singkil. 2015.

– 8 %. Sedangkan pada daerah yang menjauhi pesisir merupakan daerah yang berbukit-bukit dengan kemiringan antara 8% – 30%. Sebagian kawasannya merupakan daerah suaka alam Taman Nasional Gunung Leuser (TNGL). Kondisi ketinggian lahan menunjukkan bahwa Kabupaten Aceh Singkil berada di antara ketinggian 0 m – 100 m dpl¹⁹⁸. Daerah pesisir di sebelah selatan dan daerah di sebelah timur berada pada ketinggian antara 0 m – 5 m dpl. Sedangkan pada daerah di sebelah utara memiliki kondisi yang relatif berbukit-bukit dengan ketinggian antara 5 m – 100 m dpl. Secara geologi, bagian utara Kabupaten Aceh Singkil merupakan daerah dengan fisiografi wilayah perbukitan yang didominasi oleh sistem perbukitan berupa bukit lipatan. Di antara bukit-bukit terdapat sungai dan anak-anak sungai yang bermuara ke Samudera Indonesia. Pada bagian selatan, fisiografi terdiri atas dataran aluvial sungai dan endapan pasir laut yang sebagian besar merupakan ekosistem rawa yang unik. Di samping itu, terdapat juga bahan induk tanah berupa bahan organik yang sebagiannya telah terdekomposisi membentuk gambut. Pada bagian selatan juga terdapat daerah kepulauan yang umumnya didominasi oleh bahan induk bukit kapur dan endapan pasir. Sebagai daerah yang dilalui oleh patahan aktif Sesar Semangko yang diperkirakan bergeser sekitar 11 mm/thn maka wilayah Kabupaten Aceh Singkil termasuk dalam daerah dengan resiko bencana yang tinggi sebagai akibat dari proses geologis, terutama pada bagian selatan yang merupakan daerah pesisir pantai¹⁹⁹. Konsekuensinya, wilayah Kabupaten Aceh Singkil merupakan daerah rawan gempa dan longsor. Di samping itu, bagian utara wilayah kabupaten merupakan daerah yang rawan erosi karena sebagian besar material pembentuk tanah terdiri dari bahan induk berupa batuan liat, batu kapur, dan pasir kuarsa. Beberapa kawasan rawan gelombang pasang (rob) dan abrasi pantai adalah Kecamatan Singkil meliputi Kampung Pulau Sarok, Kecamatan Singkil Utara meliputi Kampung Gosong Telaga Selatan, Gosong Telaga Utara, GosongTelaga Timur, Gosong Telaga Barat dan Ketapang Indah, Kecamatan Kuala Baru meliputi Kampung Kuala Baru Laut, Kuala Baru Sungai dan Kayu Menang, Kecamatan Pulau Banyak dan Kecamatan Pulau Banyak Barat. Secara hidrologis, Kabupaten Aceh Singkil memiliki potensi sumberdaya air yang sangat besar bersumber dari air sungai, danau, rawa-rawa dan mata air. Potensi sumberdaya air terbesar bersumber dari air sungai. Sungai Singkil (Lae Singkil) adalah sungai utama yang bermuara ke Samudera Indonesia dan merupakan pertemuan dari dua sungai yaitu Lae Cinendang dan Lae Soraya. Lae Cinendang memiliki hulu di Pakpak Barat Provinsi

¹⁹⁸*Ibid.*

¹⁹⁹*Ibid.*

Sumatera Utara, sedangkan Lae Soraya berhulu di Lawe Alas Kabupaten Aceh Tenggara. Di samping itu terdapat beberapa sungai lainnya yang relatif lebih kecil, diantaranya Lae Siragian dan

Lae Silabuhan. Nama-nama Daerah Aliran Sungai di Aceh singkil dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 2.1 Daerah Aliran Sungai (DAS) di Wilayah Kabupaten Aceh Singkil

Nama Daerah Aliran Sungai (DAS)	Luas (Ha)
Cinendang	29.794,65
Singkil	41.506,07
Siragian	21.149,76
Silabuhan	13.838,71
Tapus	30.055,61
Ujung bawang	2.458,28
Terap	10.425,98
Pulau Tuangku	20.839,66
Pulau Bengkaru	5.841,38
Pulau-pulau kecil	2.788,19

Sumber : Data RTRW Bappeda Kab. Aceh Singkil 2015

Kawasan rawa gambut dalam yang terdapat di bagian barat Kabupaten Aceh Singkil berfungsi sebagai daerah transisi antara daratan dan lautan sehingga berpotensi untuk mencegah rembesan air laut ke darat dan sekaligus sebagai sumber cadangan air tanah. Disamping itu, sebagian besar daerah rawa-rawa gambut tersebut adalah bagian dari Kawasan Ekosistem Leuser (KEL) sebagai Kawasan Suaka Alam (KSA) atau Kawasan Pelestarian Alam (KPA) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemanfaatan air tanah yang bersumber dari mata air dilakukan dengan pembuatan sumur bor dan pemanfaatan air tanah dangkal dilakukan dengan metode penggalian sumur yang umumnya terdapat di daerah yang agak tinggi. Sedangkan di daerah yang agak rendah seperti Kota Singkil, Kuala Baru dan Singkil Utara, air sumur tidak layak diminum karena berbau, berwarna, dan berasa lagang.

Sumberdaya air yang sangat besar seperti diuraikan di atas sangat berpotensi digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, industri, irigasi, perikanan, peternakan dan lainnya. Jumlah cadangan air yang tersedia dari Lae Singkil diperkirakan sebesar 982 Juta m³/tahun dengan debit rata-rata 55 m³/detik, Lae Cinendang sebesar 580

Juta m³/tahun dan Lae Soraya sebesar 397 Juta m³/tahun²⁰⁰. Lae Singkil yang melewati Kota Singkil juga berpotensi menyebabkan banjir tahunan pada daerah sekitar aliran sungai. Ditambah lagi kondisi sebagian fisik lahan yang berbentuk rawa-rawa gambut mengakibatkan mudahnya terjadi genangan air yang agak lama. Iklim di wilayah Kabupaten Aceh Singkil termasuk dalam tipe iklim tropis. Berdasarkan data tahun 2014, hari hujan rerata 36 hari/tahun dengan curah hujan 2.12,5 mm/bulan. Secara Administratif, Kecamatan dengan wilayah terluas adalah KecamatanPulau Banyak Barat, dengan luas wilayah terluas yaitu 27.867,27 Ha, dengan persentase 15 % dari luas wilayah kabupaten Aceh Singkil. Sedangkan kecamatan dengan luas administrative terkecil adalah Pulau banyak barat, dengan luas wilayah 1.500,81 Ha dengan persentase 0,81%dari total luas kabupaten aceh singkil²⁰¹. Sedangkan secara luas wilayah yang terbangun, kecamatan dengan luas wilayah terluas adalah kecamatan Danau paris, dengan luas wialayah terbanguna adalah 24.179,06 Ha dengan persentase 20,17 % dari total wilayah terbangun Kabupaten Aceh Singkil. Untuk wilayah terbangun terkecil adalah kecamatan Pulau banyak dengan Luas daerah terbangun 1.038,67 Ha atau 0,87 % dari total wialayah terbangun kabupaten Aceh Singkil. Hal ini secara lengkap dapat dilihat dalam table 1.2

Tabel 1.2 Nama, luas wilayah per-Kecamatan dan jumlah desa²⁰²

Nama Kecamatan	Jumlah Desa	Luas Wilah:			
		Administtrasi		Terbangun	
		(Ha)	(%) thd total	(Ha)	(%) thd total
Pulau Banyak	3	1.500,81	0,81	1.038,67	0,87
Pulau B. Barat	4	27.867,27	15,00	4.087,20	3,41
Singkil	16	13.594,18	7,32	6.323,01	5,27
Singkil Utara	7	16.572,94	8,92	14.630,00	12,20
Simpang Kanan	25	16.951,67	9,12	12.950,78	10,80
Gunung Meriah	25	21.996,55	11,84	20.783,41	17,33
Danau Paris	7	27.851,83	14,99	24.179,06	20,17
Kuala Baru	4	4.583,31	2,47	1.027,55	0,86
Singkohor	7	17.677,93	9,51	17.675,64	14,74

²⁰⁰ *Ibid.*

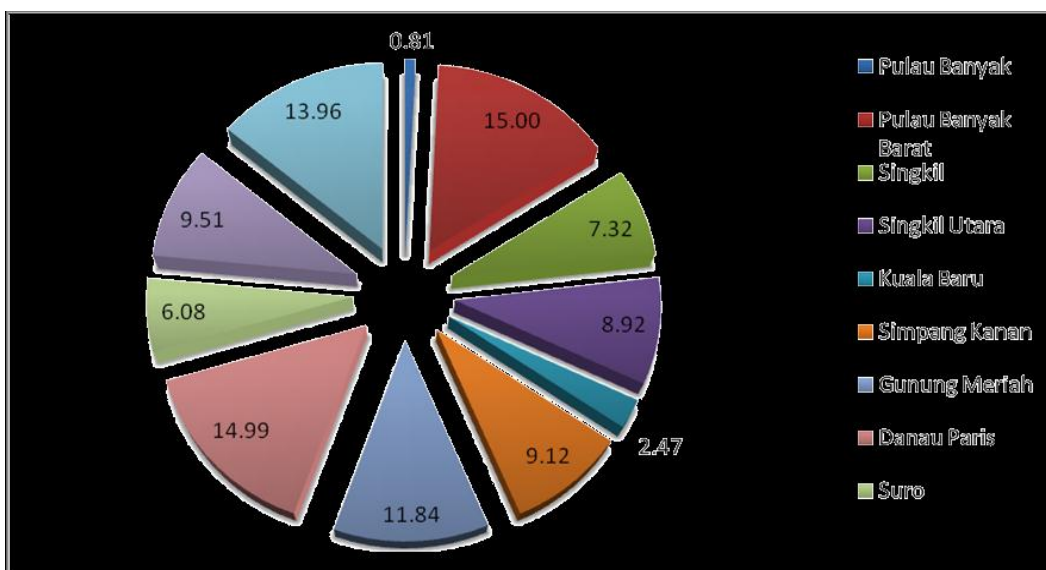
²⁰¹ *Ibid.*

²⁰² Program Percepatan Pembangunan Sanitasi Permukiman Kab. Aceh Singkil 2015

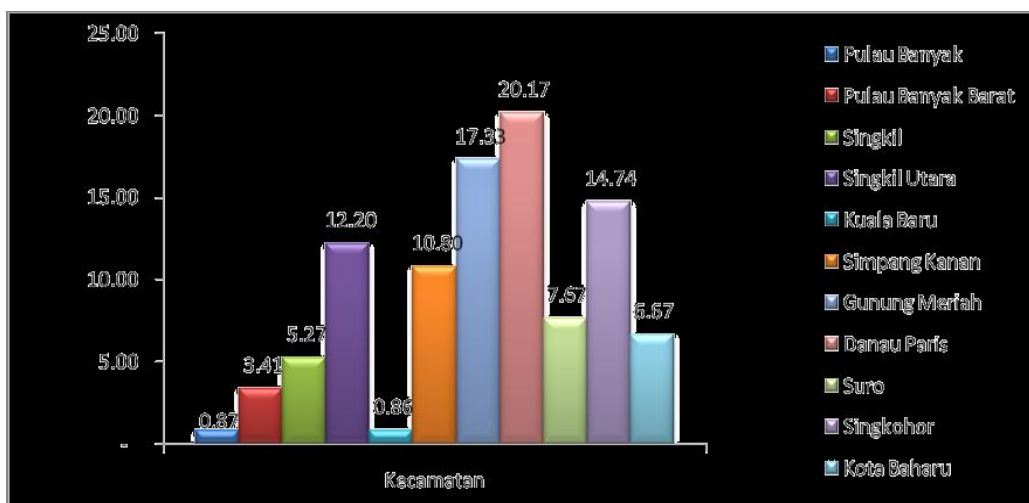
Suro	12	11.296,66	6,08	9.200,70	7,67
Kota Baharu	10	25.936,38	13,96	7.999,39	6,67
Kabupaten Aceh Singkil	120	185.829,53	100,00	119.895,41	100,00

Sumber : RTRW Kabupaten Aceh Singkil dan diolah

Grafik 1.1. Penyebaran Persentase Luas Wilayah Administrasi Kecamatan yang terdapat di kabupaten aceh singkil sampai tahun 2015

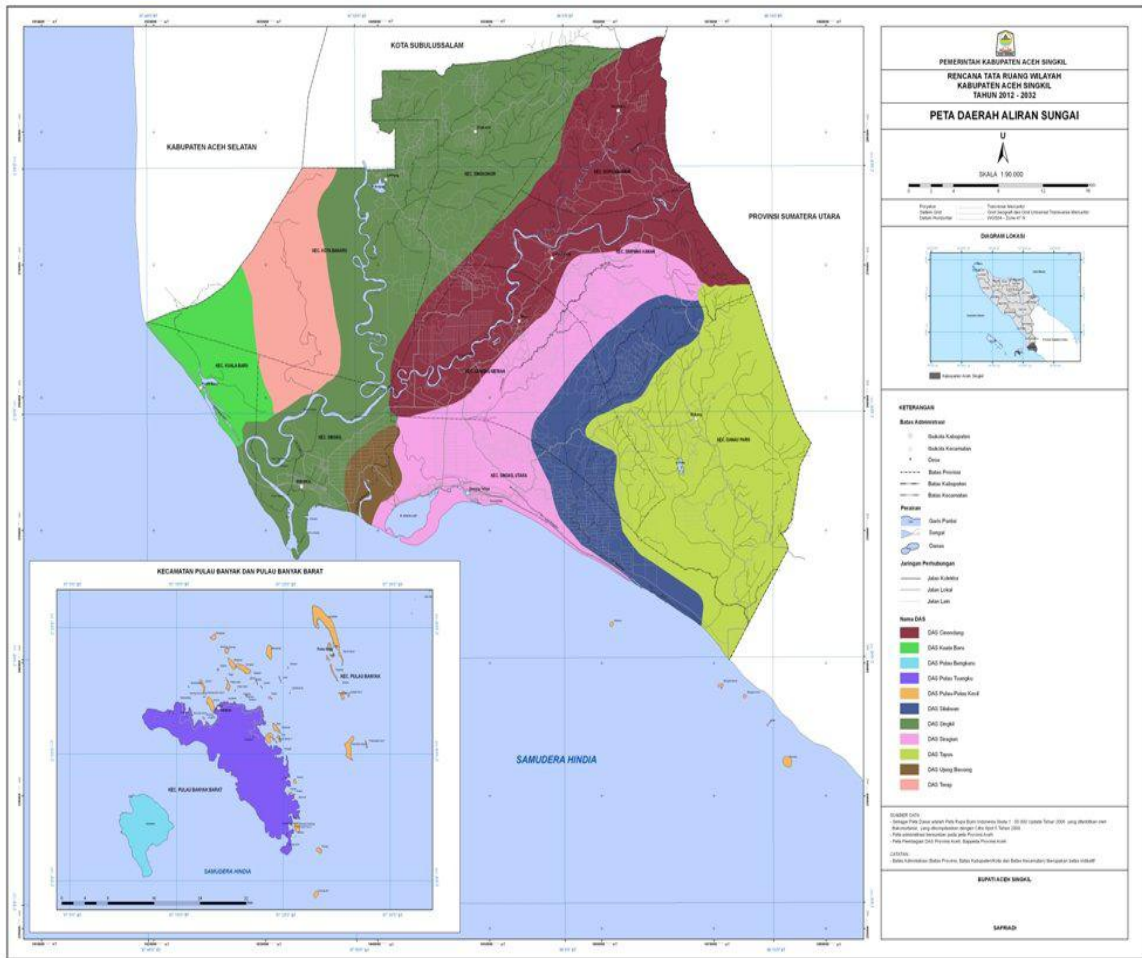


Grafik 1.2. Penyebaran Persentase Luas Wilayah Administrasi Kecamatan yang terdapat di kabupaten aceh singkil sampai tahun 2015



Sumber : Bappeda, diolah

Peta Daerah Aliran Sungai (DAS) Kabupaten Aceh Singkil



Sumber : Data RTRW Bappeda Kab. Aceh Singkil 2015

Peta Administrasi Kabupaten Aceh Singkil dan Cakupan Wilayah Kajian

Sumber : Data RTRW Bappeda Kab. Aceh Singkil 2012

Jumlah penduduk Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015 adalah 104.856 jiwa yang terdiri dari 52.956 jiwa laki-laki dan 51.900 jiwa perempuan. Persentase penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Gunung Meriah yaitu sebesar 29,88% dan Sedangkan persentase penduduk terkecil adalah Kecamatan Kuala Baru yaitu sebesar 2,12%. Komposisi umur penduduk didominasi oleh balita dan remaja yang pada suatu saat akan berada pada posisi usia produktif.

Laju pertumbuhan jumlah penduduk (*population growth rate*) di Kabupaten Aceh Singkil setiap tahunnya rata-rata 2,99% jika mengacu kepada data penduduk dari tahun 2010 sampai dengan 2015 yang terangkum dalam data Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil 2015. Dengan luas wilayah Kabupaten Aceh Singkil yang terbangun 119.895 Ha dan jumlah penduduk yang mendiami 104.856 jiwa maka tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Aceh Singkil adalah sebanyak 87 Orang/Km². Kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Singkil sebanyak 264 Orang/Km² sedangkan kepadatan terendah terdapat di Kecamatan Danau Paris sebanyak 28 Orang/Km²²⁰³. Jumlah rumah tangga di Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015 adalah 23.731 rumah tangga. Secara rata-rata banyaknya penduduk yang menempati satu rumah tangga adalah 4 orang. Rata-rata anggota rumah tangga dalam satu rumah tangga untuk setiap kecamatan dapat dikatakan seragam (homogen).

Sedangkan untuk menghitung proyeksi pertambahan penduduk dikabupaten Aceh Singkil selama 5 tahun kedepan, digunakan Metode Geometrik dengan rumus

$$P_n = P (1 + r)^n$$

dimana:

P_n = jumlah penduduk pada tahun ke n ;

P_0 = jumlah penduduk pada tahun dasar;

r = laju pertumbuhan penduduk rata-rata;

n = jumlah tahun interval

Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin Tahun 2015

--	--	--	--	--

²⁰³ Data Demografis Kabupaten Aceh Singkil. 2015.

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Sex Ratio
Pulau Banyak	2.220	2.065	4.285	107,5
Pulau Banyak Barat	1.484	1.420	2.904	104,5
Singkil	8.785	9.042	17.827	97,2
Singkil Utara	4.992	4.766	9.758	104,7
Kuala Baru	1.179	1.198	2.377	98,4
Gunung Meriah	16.922	16.592	33.514	102,0
Danau Paris	3.814	3.432	7.246	111,1
Suro	4.199	4.071	8.27	103,1
Simpang Kanan	6.896	7.018	13.914	98,3
Singkohor	3.008	2.801	5.809	107,4
Kota Baharu	3.089	3.170	6.259	97,4
Kabupaten Aceh Singkil	56.589	55.572	112.161	101,8

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil

Tabel 1.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015 Berdasarkan Usia²⁰⁴.

No	Umur/Usia	Laki-laki	Perempuan	Total
1	0-4	7.093	6.749	13.842
2	5-9	13.842	6.647	13.430
3	10-14	6.292	6.127	12.419
4	15 – 19	5.032	4.809	9.841
5	20 – 24	4.294	4.973	8.966
6	25 – 29	4.758	4.973	9.731
7	30 – 34	4.244	4.115	8.359

²⁰⁴ *libid.*

8	35 - 39	3.566	3.304	6.870
9	40 - 44	2.843	2.601	5.444
10	45 - 49	2.157	2.057	4.214
11	50 - 54	1.727	1.594	3.321
12	55 - 59	1.199	1.030	2.229
13	60 - 64	655	691	1.346
14	65 - 69	462	540	1.002
15	70 - 74	327	383	710
16	75 +	340	445	785

Tabel 1.5 Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015 berdasarkan sosial keagamaan

No	Agama	Jumlah
1	Islam	104.216 jiwa
2	Kristen	12.771 jiwa
3	Budha	2 jiwa

Sumber : Kementerian Agama Kantor Kabupaten Aceh Singkil

Tabel 1.6 Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015 berdasarkan jenis kelamin dan Golongan²⁰⁵

²⁰⁵ *Ibid.*

Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Muslim	34.320	70.104	104.216
Non Muslim	5.210	7.561	12.771

Berdasarkan data di atas, jumlah penduduk masyarakat kabupaten Aceh Singkil mayoritas Muslim.

Jumlah penduduk menurut suku di kabupaten Aceh Singkil, dari hasil observasi peneliti (hal ini dikarenakan data dan informasi yang valid tentang jumlah suku di Kabupaten Aceh Singkil masih belum ada di kelembagaan statistik pemerintah), suku mayoritas yaitu suku Pak-Pak (boang) dan Jawa. Kemudian suku minoritas berasal dari suku batak Toba. Sementara suku Aceh sebagai suku lokal jumlahnya sangat sedikit di kabupaten Aceh Singkil.

Pelayanan terhadap kegiatan yang bersifat keagamaan harus senantiasa dipelihara dan ditingkatkan. Kehidupan beragama yang baik di masyarakat dapat dijadikan benteng dalam menghadapi berbagai masalah yang mungkin timbul dalam kehidupan sehari-hari. Pada tahun 2015 jumlah sarana ibadah dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.6 Jumlah sarana ibadah yang ada di Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 2015²⁰⁶.

No	Rumah Ibadah	Jumlah Unit
1	Masjid	144
2	Mushalla	153
3	Gereja Protestan	11
4	Gereja Katolik	4
Jumlah		302

Berdasarkan data di atas, rumah ibadah yang tersebar di seluruh kecamatan. Fasilitas ibadah paling banyak terdapat di Kecamatan Gunung Meriah sebanyak 41 unit (18,38%) dan Kecamatan Singkil sebanyak 37 unit (16,59%). Sedangkan fasilitas ibadah

²⁰⁶ *Ibid.*

paling sedikit terdapat di Kecamatan Kuala Baru sebanyak 5 unit (2,24%) dan Kecamatan Pulau Banyak sebanyak 10 unit (4,48%).

Pendidikan Kabupaten Aceh Singkil

Sistem pendidikan yang dikembangkan di Kabupaten Aceh Singkil telah sesuai dengan sistem Pendidikan Nasional berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dengan tujuan untuk mengembangkan karakter dan peradaban masyarakat Aceh Singkil yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan masyarakat sehingga menjadi manusia yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis, dan bertanggung jawab. Peningkatan kualitas pendidikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang tangguh, dapat bersaing di era globalisasi dan mampu mendongkrak perekonomian berbasis masyarakat.

Pembangunan sarana pendidikan di bangun di setiap wilayah dan kecamatan yang terletak di Kabupaten Aceh Singkil berupa taman bermain untuk Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), Sekolah Menengah Umum (SMU) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) baik negeri maupun swasta. Ketersediaan sarana dan prasarana akan sangat menunjang dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Pada tahun ajaran 2015/2016 terjadi penurunan siswa SD dari tahun ajaran sebelumnya. Demikian juga terjadi pada SMU di mana terjadi penurunan jumlah siswa. Namun, pada jenjang pendidikan SLTP terjadi kenaikan jumlah siswa sekolah.

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan bidang pendidikan adalah tingkat buta huruf. Semakin rendah persentasenya akan menunjukkan keberhasilan program pendidikan. Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) menunjukkan bahwa persentase penduduk berusia 10 tahun ke atas yang buta huruf mengalami penurunan dengan status masih sekolah sebanyak 34,22% dan tidak bersekolah 56,77%, sedangkan yang tidak/belum pernah bersekolah sebesar 9%. Secara umum, tingkat pendidikan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil untuk usia >10 yang belum/tidak tamat pendidikan dasar sekitar 42,05%, tamatan SD mencapai 24,53%, tamatan SLTP mencapai 15,74%, tamatan SMU 13,32% dan tamatan Universitas mencapai 4,36%.

Tabel 1.7 Fasilitas pendidikan yang tersedia di Kabupaten Aceh Singkil

Nama Kecamatan	Jumlah Sarana pendidikan						
	Umum				Agama		
	SD	SMP	SMA	SMK	MI	MTs	MA
Pulau Banyak	4	1	1	0	1	0	0
Pulau Banyak Barat	3	2	0	0	0	0	0
Singkil	17	5	1	0	1	2	1
Singkil Utara	8	3	1	1	1	0	1
Kuala Baru	3	1	0	1	0	0	0
Simpang Kanan	13	5	1	1	1	1	1
Gunung Meriah	24	9	3	1	1	3	1
Danau Paris	7	4	1	0	0	0	0
Suro	12	3	1	0	0	0	1
Singkohor	6	2	1	0	1	0	1
Kota Baharu	10	2	1	0	0	0	0
Kab. Aceh Singkil	107	37	11	4	6	6	6

Sumber : Aceh Singkil Dalam Angka BPS Kab. Aceh Singkil 2015

Kesehatan

Mempertimbangkan bahwa pembangunan bidang kesehatan merupakan bagian yang sangat penting bagi peningkatan Sumber Daya Manusia penduduk Indonesia, maka program-program kesehatan lebih diprioritaskan pada calon bayi dan anak di bawah 5 tahun (balita). Pentingnya pembangunan ini tercermin dari deklarasi MDGs yang mana lebih sepertiga indikator menyangkut bidang kesehatan.

Program kesehatan yang telah berjalan selama ini menunjukkan pertumbuhan dan kesehatan bayi yang sangat baik. Persentase balita yang mendapatkan asupan Air Susu Ibu (ASI) mencapai 94,33%. Hal ini berkaitan dengan adanya pengetahuan ibu terhadap pentingnya ASI bagi bayi. Dari hasil SUSENAS 2011 menunjukkan masih ditemuinya balita yang disusui <6 bulan mencapai 9,63% sedangkan balita yang disusui selama 12-17 bulan mencapai 32,12%. Program pemberian kekebalan tubuh melalui imunisasi lengkap <1 tahun merupakan cara efektif untuk mencegah kesakitan (*morbidity*) dan kematian balita seperti imunisasi campak yang diberikan setelah imunisasi BCG, DPT dan Polio dengan persentase balita yang telah mendapat imunisasi campak mencapai 69,28%. Program persalinan dengan menggunakan tenaga medis menunjukkan persentase sekitar 69,90% dengan komposisi 3,16% oleh dokter ahli kandungan dan 66,74% oleh bidan, sementara 30,10% masih menggunakan tenaga non medis lainnya. Untuk sarana kesehatan telah terdapat Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebanyak 11 unit yang tersebar di seluruh kecamatan, Pusat Kesehatan Masyarakat Pembantu (PUSTU), Poliklinik/Praktek Dokter, Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta.

Perumahan dan Lingkungan

Rumah merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia untuk dapat bertahan hidup selain kebutuhan sandang dan pangan. Sebagai tempat berlindung, sebuah rumah harus memenuhi syarat kesehatan yang menunjang kehidupan manusia. Salah satu indikator rumah sehat menurut *World Health Organization (WHO)* adalah rumah yang memiliki luas lantai minimal 10 m²/Kapita. Hasil SUSENAS 2011 menunjukkan bahwa baru 50,07% rumah tangga di Kabupaten Aceh Singkil menempati rumah dengan luas lantai 50 m² atau lebih. Rumah tangga dengan kepemilikan sendiri mencapai 76,48% sementara sisanya 23,52% rumah tangga masih menempati rumah bukan milik sendiri.

Tabel 1.8: Jumlah rumah per kecamatan di Kabupaten Aceh Singkil

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Rumah (Unit)
1	Pulau Banyak	1.004
2	Pulau Banyak Barat	571
3	Singkil	4.849
4	Singkil Utara	1.924
5	Kuala Baru	558
6	Gunung Meriah	8.251
7	Danau Paris	1.314
8	Suro	1.713
9	Simpang Kanan	3.097
10	Singkohor	1.452
11	Kota Baharu	1.575
Kabupaten Aceh Singkil		26.308

Sumber : Kecamatan Dalam Angka BPS Kab. Aceh Singkil 2015

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Singkil tahun 2012, di Kabupaten Aceh Singkil terdapat penduduk dengan klasifikasi Keluarga Pra Sejahtera sebanyak 7.501 KK atau 30,98%, Keluarga Sejahtera I sebanyak 6.957 KK atau 28,73% Keluarga Sejahtera II sebanyak 6.668 KK atau 27,54%, Keluarga Sejahtera III sebanyak 2.308 KK atau 9,53% dan Keluarga Sejahtera Plus sebanyak 774 KK atau 3,19%. Jika kelompok Keluarga Pra Sejahtera dan Keluarga Sejahtera I dikategorikan sebagai penduduk miskin, maka pada tahun 2011 terdapat jumlah keluarga miskin di Kabupaten

Aceh Singkil sebanyak 14.458 KK atau 59,72% dari jumlah seluruh keluarga yang ada di kabupaten ini. Angka ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2010, yaitu sebesar 60,14%²⁰⁷.

Tabel 1.9 : Jumlah penduduk miskin per kecamatan tahun 2015

No.	Nama Kecamatan	Jumlah Keluarga Miskin (KK)
1	Pulau Banyak	514
2	Pulau Banyak Barat	251
3	Singkil	2.487
4	Singkil Utara	1.229
5	Kuala Baru	476
6	Gunung Meriah	3.410
7	Danau Paris	1.314
8	Suro	1.098
9	Simpang Kanan	1.513
10	Singkohor	1.038
11	Kota Baharu	1.178
Kabupaten Aceh Singkil		14.308

Sumber : Aceh Singkil Dalam Angka BPS Kab. Aceh Singkil 2015, diolah

Tabel 1.10 Jumlah Fasilitas Umum di Kabupaten Aceh Singkil

No	Nama	Jumlah
1	Masjid	144
2	Musollah	153
3	Gereja	5
4	RSUD	1
5	Puskesmas	11
6	SD Negeri	100
7	SD Swasta	5

²⁰⁷ *Ibid.*

8	SLTP Negeri	29
9	SLTP Swasta	7
10	SLTA Negeri	11
11	SLTA Swasta	1
12	Madrasah	18
13	PAUD	115
14	Perguruan Tinggi	3

Sumber : BPS Kabupaten Aceh Singkil Angka 2015

Dinas Daerah

Dinas Daerah merupakan unsur pelaksana otonomi Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Daerah ini melaksanakan tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi, penyelenggaraan keistimewaan dan kekhususan serta tugas pembantuan. Fungsi dari Dinas Daerah yaitu (1) Perumusan kebijakan teknik sesuai dengan lingkup tugasnya, (2) Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya (3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya, dan (4) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pada Dinas Daerah dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa Kecamatan dan Gampong.

Lembaga Teknis Daerah

Lembaga Teknis Daerah merupakan badan/kantor yang dikepalai oleh seorang Kepala Badan/Kepala Kantor sebagai unsur penunjang yang membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah untuk bidang-bidang tertentu. Kepala Badan/Kepala Kantor berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Lembaga Teknis Daerah ini melaksanakan tugas melaksanakan tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan Daerah yang bersifat spesifik. Fungsi dari Lembaga Teknis Daerah yaitu²⁰⁸ (1) Perumusan kebijakan teknis sesuai

²⁰⁸*Ibid.*

dengan lingkup tugasnya, (2) pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sesuai dengan lingkup tugasnya (3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya, dan (4) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pemerintah Kecamatan

Kecamatan merupakan perangkat Daerah yang dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Organisasi Kecamatan terdiri dari Camat, Sekretariat, dan Seksi. Kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Singkil hingga Tahun 2011 berjumlah 11 Kecamatan.

Sekretariat Daerah

Sekretariat Daerah merupakan unsur staf Bupati dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat. Tugas pokok Sekretariat Daerah adalah membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Dinas dan lembaga teknis daerah. Fungsi dari Sekretariat Daerah ini mencakup: (1) Penyusunan kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil, (2) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas dan lembaga teknis Daerah, (3) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil, dan (4) Pelaksanaan dan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Sekretariat Daerah terdiri dari Sekretaris Daerah, Asisten Daerah dan bagian-bagian. Asisten terdiri dari Asisten Pemerintahan (Asisten I) (yang membawahi bagi Bagian Tata Pemerintahan, Bagian Hukum dan Ham), Asisten Ekonomian dan Pembangunan (Asisten II) (yang membawahi Bagian Perekonomian, Bagian Pembangunan, Kesejahteraan Rakyat), dan Asisten Administrasi Umum (Asisten III) (yang membawahi Bagian Organisasi, Infokom, dan Umum).



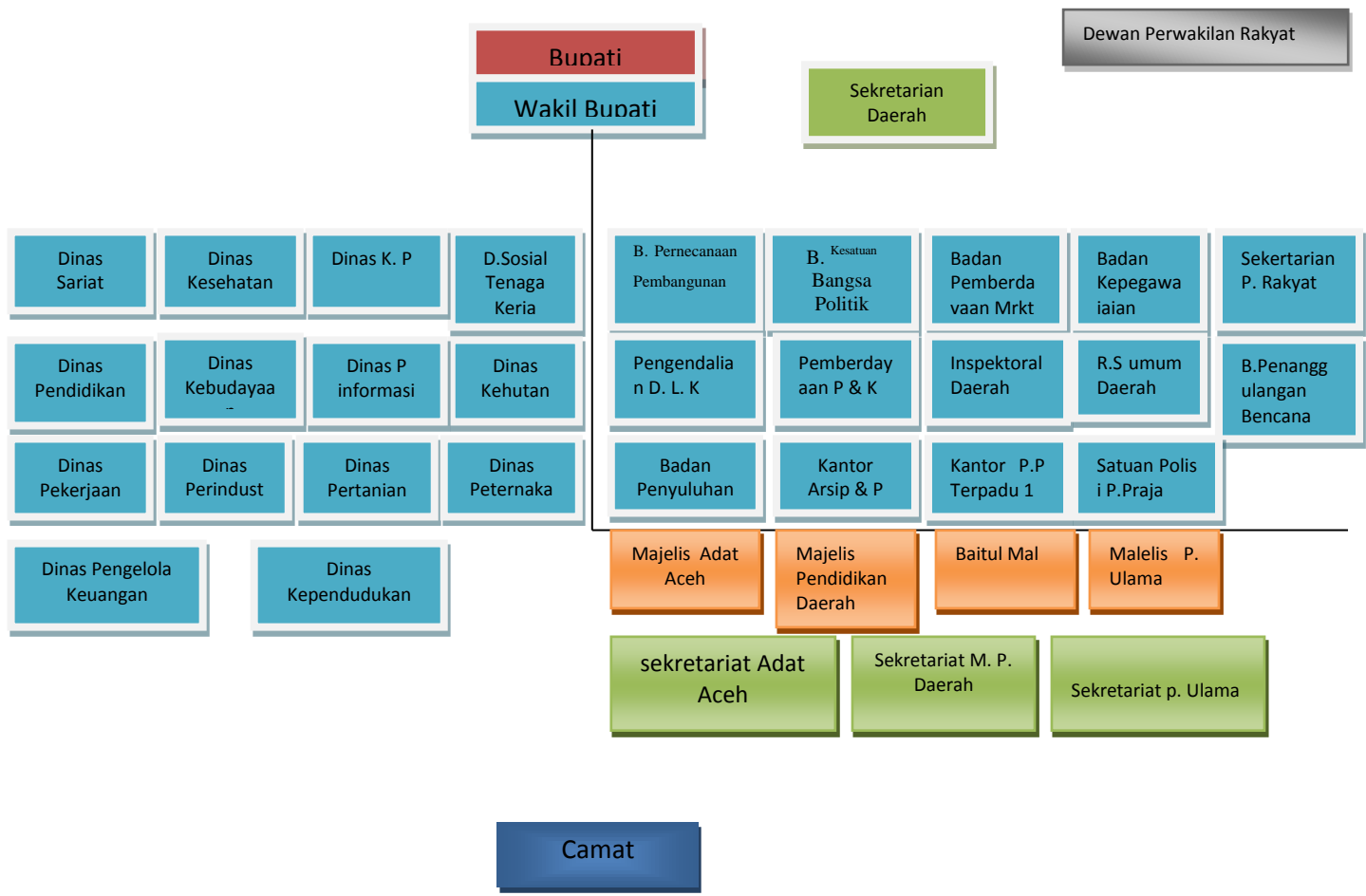
**Sekretariat Daerah
Kabupaten Aceh Singkil**

Visi

Profesional, Moderat, Komunikatif, dan Relegius dalam membangun
aparatur daerah yang berkualitas

Misi

1. Mewujudkan Good Governance dalam tata kelola pemerintahan.
2. Meningkatkan pelayanan publik yang efisien, efektif, kreatif, inovatif, dan responsif.
3. Meningkatkan kinerja aparatur yang berkualitas.



2. Profil Humas Kantor Bupati Aceh Singkil

Bagian hubungan masyarakat dan protokol mempunyai tugas menyelenggarakan urusan informasi dan pemberitaan, pengelolaan pengaduan dan keprotokolan serta dokumentasi. Untuk melaksanakan tugas, bagian hubungan masyarakat dan protokol mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan rumusan kebijakan dan pelayanan administrasi di bidang informasi dan pemberitaan, pengelolaan pengaduan serta protokol dan dokumentasi.
- b. Penyelenggaraan kebijakan bidang informasi dan pemberitaan, pengelolaan pengaduan serta protokol dan dokumentasi;
- c. Pelaksanaan kajian, analisis evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang informasi dan pemberitaan, pengelolaan pengaduan serta protokol dan dokumentasi;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian Informasi dan Pemberitaan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengumpulan dan penyajian informasi serta pemberitaan.
- b. Menyiapkan bahan kajian, analisis pelaksanaan, informasi dan pemberitaan.
- c. Melaksanakan penyebarluasan informasi pemerintah maupun lembaga sosial masyarakat melalui bahan dan materi, serta media massa.
- d. Memfasilitasi kegiatan ceramah dan dialog rutin maupun insidental, tatap muka melalui anjungsana, sarasehan, diskusi dan dialog interaktif.
- e. Melaksanakan monitoring terhadap peredaran pers komersial, non komersial dan percetakan, serta melaksanakan penyebarluasan informasi pemerintah melalui media cetak.
- f. Melaksanakan kegiatan terhadap kegiatan-kegiatan pemerintah maupun masyarakat dan peristiwa-peristiwa yang terjadi menggunakan sarana audio, video maupun visual.
- g. Melaksanakan klarifikasi informasi dan pemberitaan kepada pers.

- h. Melaksanakan tugas lain yang di berikan kepada Kepala Bagian sesuai bidang tugasnya.

Bagian Pengelolaan dan Pengaduan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan inventarisasi, menyiapkan bahan penyusunan rancangan kebijakan pengumpulan dan pengelolaan pengaduan.
- b. Menyiapkan bahan kajian, analisis dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan.
- c. Menerima, melaporkan dan menindaklanjuti pengelolaan pengaduan
- d. Melaksanakan tugas ketatusahaan dan bagian.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian sesuai bidang tugasnya.

Bagian Protokol dan Dokumentasi Mempunyai Tugas :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan keprotokolan dan pendokumentasian.
- b. Menyiapkan bahan dan peralatan pendukung kegiatan keprotokolan.
- c. Melaksanakan Kegiatan Keprotokolan daerah dan mendokumentasikan kegiatan pemerintah daerah.
- d. Memfasilitasi kegiatan keprotokolan dan dokumentasi pemerintah daerah.
- e. Melaksanakan pengelolaan dan pendokumentasian hasil-hasil peliputan dan penyiaran dalam bentuk kliping, rekaman video dan film.
- f. Melaksanakan tugas lain dan diberikan oleh kepala bagian sesuai bidang tugasnya.

Fungsi Humas Dalam Pemerintah

Fungsi pokok Humas dalam pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- b. Memberikan pelayanan, meyebatluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program- program pembangunan, baik secara nasional maupun Daerah kepada masyarakat.
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah disatu pihak dan menampung aspirasi atau opini public (masyarakat), serta memperhatikan keinginan- keinginan masyarakat di lain pihak.

- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Standar Layanan Humas Kantor Bupati Aceh Singkil

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi²⁰⁹.

Jangka Waktu Penyelesaian

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi public memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah

²⁰⁹ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.

- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.

Biaya/Tarif

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi public secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri disekitar gedung Kementerian Komunikasi dan Informatika atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

Kompetensi Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi. Bidang Pelayanan Informasi membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Selanjutnya PPID setiap bulan melaporkan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi public yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi public disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Keberatan Atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi.
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar.
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang- Undang ini.

Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan public dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Bidang Pelayanan Informasi. Bidang Pelayanan Informasi membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Selanjutnya PPID setiap bulan melaporkan kepada Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi public yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi public disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan²¹⁰.

Keberatan Atas Pemberian Informasi Publik

Setiap pemohon informasi public dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- a. penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam pasal 17.

²¹⁰ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

- b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9.
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi.
- d. Rermintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar. dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang - Undang ini.

Struktur Organisasi

Susunan organisasi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil terdiri dari²¹¹:

1. Kepala bagian Humas dan Protokol :
Nama : H. Khaldum, S.E
NIP : 19640818 1984101001
Pangkat : Pembina (IV/a)
2. Sub Bag Humas
Nama : Nirwansyah Putra, S.E
NIP : 19780311 200701 1 004
Pangkat : Penata Muda Tk. I (III/b)
3. Sub. Bag Protokol
Nama : Tri Buana Rasyid, S.Sos
NIP : 19741209 200504 1 002
Pangkat : Penata Muda Tk. I (III/d)
4. Ptl. Sub Bag. Sistem Informasi dan manajemen
Nama : Sabran, A.Md
NIP : 19710501 200604 1 003
Jabatan : Penata Muda (III/a)

Tugas Pokok dan Fungsi Humas Kantor Bupati Aceh Singkil

1. Bagian Humas Setda Kabupaten Aceh Singkil mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan Penyusunan Kebijakan dan Program Pedoman dan Petunjuk Teknis Pembinaan Pelayanan Informasi, Pengkajian Informasi dan Keprotokolan.

²¹¹ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

2. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 pasal ini bagian Humas mempunyai Fungsi :
 - a. Pengkoordinasian Program dan Kebijakan dibidang Hubungan Masyarakat
 - b. Penyelenggaraan Koordinasi dengan dinas terkait dibidang Kehumasan
 - c. Penyampaian Informasi dan Komunikasi Pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil melalui Media Cetak dan elektronik.
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan Setda Kabupaten Aceh Singkil sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Untuk mendapatkan dukungan masyarakat, terhadap kebijakan dan program pemerintah di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan diperlukan suatu lembaga tersendiri dalam jajaran pemerintahan. Bagian Hubungan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil merupakan salah satu elemen dari birokrasi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mendapatkan dukungan masyarakat, mendorong dan memotivasi masyarakat untuk membangun daerahnya. Adapun untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat terhadap kegiatan pemerintahan dan pembangunan, diperlukan adanya suatu kegiatan penyebaran informasi kebijakan dan kegiatan pemerintahan dan pembangunan Kabupaten Aceh Singkil.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, memberikan konsekuensi bagi lembaga publik untuk dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bagian Humas Setda Kabupaten Aceh Singkil diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan Informasi berkaitan dengan pemerintahan di Kabupaten Aceh Singkil. Dan sebagai langkah utamanya adalah penetapan visi dan misi sebagai bagian dari perencanaan strategi yang merupakan langkah penting dalam operasional Bagian Humas Kabupaten Aceh Singkil²¹².

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas Bagian Humas Setda Kabupaten Aceh Singkil harus mempunyai visi yang merupakan gambaran masa depan yang diinginkan. Sebagai bagian dari Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil visi Humas harus mendukung terwujudnya visi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil. Adapun visi Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil, dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan (2011-2016) menetapkan visi sebagai berikut²¹³:

Terwujudnya tata pemerintahan yang baik melalui sumberdaya manusia yang cerdas dan berakhlak mulia dalam rangka pelayanan prima guna meningkatkan kesejahteraan

²¹² Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

²¹³ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

masyarakat. Adapun visi bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Singkil adalah terwujudnya hubungan yang harmonis antara Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil dengan Masyarakat.

Sedangkan misinya antara lain :

- a. Mengkomunikasikan kebijakan pemerintah agar masyarakat mengerti memahami dan berpartisipasi dalam proses pembangunan.
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas Penyebarluasan Informasi dan Komunikasi mengenai kebijakan, program dan kegiatan pemerintah kabupaten Aceh Singkil dibidang pemerintahan dan pembangunan.
- c. Meningkatkan kualitas komunikasi dua arah antara Pemerintah kabupaten Aceh Singkil dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan guna memperjelas kebijakan pemerintah. Mendorong peran kelompok komunikasi masyarakat.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan protokoler kegiatan pemerintah daerah.

Tujuan kegiatan Bagian Humas adalah ²¹⁴:

- a. Meningkatkan kelancaran komunikasi terbuka yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Meningkatkan layanan penyebarluasan Informasi dan Komunikasi yang tepat dan akurat.
- c. Meningkatkan iklim yang dapat mendorong terjadinya interaksi timbal balik secara terbuka.
- d. Meningkatkan partisipasi dan tanggung jawab masyarakat dalam pembangunan.
- e. Meningkatkan kualitas SDM Staf Humas guna memberikan layanan prima.
- f. Menumbuhkan kreatifitas dan produktifitas kerja.
- g. Meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan.

Sasaran kegiatan Bagian Humas dapat dirinci :

- a. Terbentuknya Citra Positif dan Reputasi Instansi Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.
- b. Tersosialisasikannya Kebijakan dan Program Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil.
- c. Tersedianya Pelayanan Data dan Informasi Publik.
- d. Meningkatkan disiplin staf Bagian Humas.

²¹⁴ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

Data konflik dalam laporan tahunan

Menunjukkan angka kekerasan dengan motif agama dari tahun ke tahun terus naik, pada 2010 ada 5 kasus, 2011 sebanyak 8 kasus, 2012 terdapat 10 kasus, 2013 ada 13 kasus, 2014 tercatat sebanyak 16 kasus terjadi, sedangkan pada 2015 terjadi 19 kasus/peristiwa²¹⁵.

B. Strategi Komunikasi Organisasi Humas Kantor Bupati Aceh Singkil Dalam Menyelesaikan Konflik Antarumat Beragama

Sebagai kepala bagian komunikator Organisasi, humas harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi dilancarkan. Untuk menyesuaikan penyampaian pesan kepada komunikan yang tepat. Kedudukan sebagai kepala suatu unit organisasi, membuat seorang humas melakukan tugas yang bersifat strategis. Dalam hal ini seorang humas berkesempatan untuk memberikan penerangan, penjelasan, imbauan, dan ajakan. Hal ini sebagai mana diungkapkan oleh kepala bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil, mengatakan bahwa:

*“Ketika saya memberikan tugas pada para pegawai untuk menangani masyarakat yang berkonflik. Saya memberikan pengarahan agar melakukan langkah-langkah yang strategis kepada masyarakat yang berkenan untuk menuruti peraturan yang sudah ditetapkan”*²¹⁶.

Pesan dalam komunikasi ini mengalir dalam organisasi, komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran metode antar humas dengan masyarakat, dan hasilnya bisa menyelesaikan masalah. Hal ini membantu pemerintah daerah untuk menghindari konflik agama, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja. Kemauan seseorang untuk menjalankan kewajibannya, yang tercermin pada tingkah laku, kepribadian berintegritas, serta usaha-usaha yang serius dalam mewujudkan keinginan yang sudah direncanakan.

Humas melakukan strategi komunikasi dengan masyarakat yang berkonflik secara formal untuk mengatasi konflik. Setelah melalui mekanisme rapat mengenai konflik agama yang menyangkut peraturan pembangunan rumah ibadah, serta kerukunan umat beragama yang dilakukan masyarakat Aceh Singkil. Konflik yang selalu tak berkunjung selesai dikarenakan beberapa hal seperti tidak menaatinya peraturan daerah yang sudah ditetapkan

²¹⁵ Dokumentasi Data Humas Setda Aceh Singkil, Tahun 2015.

²¹⁶H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

oleh pemerintah setempat. Adapun strategi yang dilakukan humas kantor bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama di daerah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi Melalui Konsiliasi

Strategi komunikasi Humas dalam menyelesaikan konflik agama menggunakan komunikasi melalui konsiliasi. Konsiliasi dalam hal ini adalah usaha Humas untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian pada kasus konflik antar umat bergama yang terjadi. Dalam hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil menjelaskan kepada peneliti bahwa:

“Sejak awal sebelum saya menjabat sebagai Humas setda Aceh Singkil, saya selalu membentuk hubungan kekeluargaan dengan baik dan berbicara dengan bahasa yang mudah mereka mengerti, agar dalam menyelesaikan berbagai konflik termasuk konflik antar umat beragama yang baru ini saja terjadi, maka kami dan para pegawai melakukan pertama kali terjun kelapangan melihat kondisi konflik, mempertemukan keinginan pihak-pihak yang berselisih dan kami mencatatnya serta mengkaji ulang keinginan-keinginan masyarakat”²¹⁷.

Dengan memiliki wawasan yang luas mengenai strategi komunikasi dalam menyelesaikan konflik agama. Humas mampu dalam menyelesaikan konflik agama yang terjadi di Kabupaten Aceh Singkil. Dalam hal ini Humas hanya sebagai konsiliator. Humas dalam hal ini dan memiliki tanggung jawab secara penuh untuk membantu kasus konflik yang terjadi. Pada penyelesaiannya konflik pada kasus tahun 2010-2015. Solusi melalui peninjauan secara langsung dengan cara konsiliasi oleh Humas ditemukan titik penyelesaiannya.

2. Strategi Komunikasi Melalui Jalur Negosiasi/Musyawarah

Pada tahun 2010-2015 (dua ribu sepuluh sampai dua ribu lima belas) di Kabupaten Aceh Singkil terjadi 3 kali konflik agama yang pertama yaitu antara para demonstran berorasi sambil menuju gereja yang ada di kecamatan Simpang Kanan untuk melakukan pembakaran karena mereka melanggar isi perjanjian, dengan masyarakat yang berada di

²¹⁷H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

dalam wilayah itu sendiri yang mayoritas kristen, dan konflik agama yang kedua yaitu sama juga dengan konflik pertama namun hanya berbeda kecamatan saja, dan konflik agama yaitu pada 13 Oktober 2015. Dalam kasus konflik agama ini Humas berperan penting dalam membantu menyelesaikan konflik agama itu melalui strategi komunikasi yaitu negosiasi. Dalam menyelesaikan konflik agama Humas menggunakan strategi komunikasi melalui negosiasi melalui tahap musyawarah. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil menjelaskan kepada peneliti bahwa:

“Seperti saya katakan sebelumnya, setiap kami menangani konflik, apa lagi konflik menyangkut tentang agama, kami melakukan sistem musyawarah atau negosiasi, karena dalam perselisihan jalur komunikasi secara langsung dan bertatap muka kepada masyarakat adalah cara yang tepat untuk mengatasi konflik agama tersebut”²¹⁸.

Dalam penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa bentuk penyelesaian melalui cara negosiasi ini, Humas telah berhasil dalam upaya melakukan penyelesaian konflik antar umat agama yang ada di Kabupaten Aceh Singkil. Dalam menyelesaikan konflik antar umat agama yang terjadi di Kabupaten Aceh Singkil, walaupun terdapat beberapa kendala-kendala yang dianggap memperlambat jalannya penyelesaian kasus itu. Berdasarkan hasil musyawarah yang dilakukan oleh tokoh agama, Humas, serta pihak yang berkepentingan, bahwa bentuk penyelesaian melalui negosiasi ini mengharapkan *win-win solution* artinya dimana kedua belah pihak sama-sama diuntungkan tidak ada pihak lain yang dirugikan.

Melalui strategi komunikasi dengan cara negosiasi bahwa hasil akhir dari musyawarah mufakat yang dilakukan Humas Setda Aceh Singkil, bahwa para pihak-pihak yang terlibat dalam kasus konflik antarumat beragama baik dari masyarakat muslim maupun non muslim menyepakati bersama melalui keputusan yang diberikan oleh pemerintahan Daerah yaitu mengingatkan bahwa memang izin pendirian rumah ibadah bagi umat kristen yang berada di Kabupaten Aceh Singkil dan tepatnya di Kecamatan Gunung Meriah dan Kecamatan Simpang Kanan sudah ditetapkan jumlahnya serta tidak bisa ditambah lagi.

²¹⁸H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

Hasil akhir proses negosiasi diungkapkan hasil kesepakatan tersebut kedalam suatu perjanjian dalam bentuk tertulis. Dalam pasal 6 ayat 2 Undang-Undang No. 30/1999 disebutkan: “penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam kesepakatan yang tertulis”²¹⁹. Kesepakatan tersebut merupakan hasil final atau hasil akhir serta mengikat para pihak yang berkonflik.

Negosiasi merupakan komunikasi langsung yang didesain untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama atau berbeda. Komunikasi tersebut dibangun oleh para pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah²²⁰. Dalam proses negosiasi, para pihak yang berkonflik melakukan perundingan secara langsung tanpa dibantu pihak ketiga. Peran sebagai wakil atau kuasa memiliki beberapa kelemahan antara lain jika kewenangan wakil terlalu dibatasi. Hal itu tentu akan mengurangi kredibilitas wakil tersebut. artinya, pengambilan keputusan dari kemungkinan menjadi dalil lambat karena setiap ada tawaran baru dari pihak lawan di luar batas kuasa yang diberikan.

Salah satu hal terpenting dalam negosiasi adalah kemampuan untuk menyampaikan posisi yang diinginkan dengan jelas dan menggunakan berbagai alasan untuk mendukung posisi tersebut. Hal lainnya adalah kemampuan untuk mematahkan argumentasi pihak lawan dengan memberikan alasan-alasan. Terdapat beberapa cara bagi negosiator untuk memperkuat posisinya, yaitu sebagai berikut²²¹:

- a. Mencari fakta-fakta yang mendukung pendapatnya, artinya ia harus mengetahui mana informasi yang dapat ditonjolkan dan mana yang tidak.
- b. Siapa yang dapat diminta nasihatnya atau dengan siapa fakta-fakta tersebut dapat dielaborasi atau diklarifikasi.
- c. Mencari informasi apakah kasus itu pernah dinegosiasikan sebelumnya. Jika perlu, dapat ditanyakan langsung kepada negosiator yang menangani kasus sebelumnya untuk mengetahui argumentasi apa yang telah mereka gunakan, mana yang berhasil dan mana yang gagal.
- d. Mencari cara bagaimana dapat mempresentasikan semua data dan fakta tersebut dengan cara yang paling meyakinkan.

²¹⁹Undang-Undang Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Tahun 1999.

²²⁰Gatot Soermartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 123.

²²¹Soermartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, h. 126.

- e. Mengetahui kemungkinan argumentasi yang akan digunakan oleh pihak lain, pandangan dan keinginan mereka, serta mencari posisi dan argumentasi sendiri yang lebih baik.

Hasil akhir proses negosiasi adalah dituangkan hasil kesepakatan tersebut ke dalam suatu perjanjian dalam bentuk tertulis serta dapat juga dibuat dalam bentuk suatu akta otentik yang resmi. Hal ini merupakan salah satu alternatif atau strategi dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama di Aceh Singkil.

3. Strategi Komunikasi Melalui Mediasi

Prosedur penengahan dimana seseorang bertindak sebagai “penengah” untuk berkomunikasi antara pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas permasalahan yang sedang terjadi tersebut dapat dipahami dan akan didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada ditangan para pihak sendiri. Dengan demikian, sebagai humas dianggap sebagai penengah bagi pihak yang berkonflik untuk sangat penting berkomunikasi untuk mencapai perdamaian. Salah satu cara untuk mencapai itu adalah dengan jalur mediasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian Humas dan Protokol setda Aceh Singkil:

“Selaku kepala bagian humas sekretariat daerah, saya selalu membina hubungan baik dengan mereka, kami memanggil tokoh agama, Pranata Sosial, serta masyarakat yang berkonflik, yang membutuhkan bimbingan dan arahan. cara penyelesaian konflik agama tersebut dilakukan oleh hakim mediasi di pengadilan. Adapun tujuan pemanggilan tersebut adalah untuk mendengar permasalahan dan kesaksian dari para pihak yang mengetahui masalah konflik antar umat beragama tersebut, dengan bukti-bukti yang mereka miliki, dan nantinya hakim mediasilah yang memberikan putusannya”²²².

Berdasarkan uraian di atas, mediasi yang merupakan suatu proses informal yang ditujukan untuk memungkinkan para pihak yang berkonflik mendiskusikan perbedaan-perbedaan mereka secara pribadi dengan bantuan pihak ketiga yaitu hakim mediasi. Mediator merancang dan memimpin diskusi serta bertindak sebagai penengah untuk memfasilitasi kemajuan kearah penyelesaian. Dalam sidang yang dilaksanakan di kantor Pengadilan maka dari pihak non muslim mengemukakan dalam sidang atau musyawarah

²²² H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

mengatakan bahwa tempat ibadah yang mereka tempati sekarang ini sudah memiliki izin atas persetujuan dari Bupati Makmur Syahputra Tahun 2004 yang lalu. Namun, hal tersebut tanpa ada izin dari warga masyarakat muslim yang bermukim di daerah itu.

Demikian pula peraturan dari masyarakat muslim mereka tidak tahu mengenai asal usul ada surat perizinan tersebut, dan tanpa di buktikan dengan bukti-bukti yang otentik yang kuat masyarakat muslim hanya ingin beberapa gereja yang ada tersebut harus dikurangi dan dibongkar, karena yang menempati masyarakat kristen yang datang dari pakpak barat. Dalam persidangan musyawarah mufakat ini di hadiri oleh pihak-pihak saksi yaitu dari masyarakat muslim dan dari masyarakat non muslim setempat dan perwakilan dari tokoh agama, Pratana Sosial, serta humas. Setelah para pihak-pihak yang berkonflik menjelaskan kasus-kasus yang terjadi maka Hakim Mediasi mendapat kejelasan akan hal ini bahwa memang yang menjadi pemicu terjadinya konflik adalah dari adanya unsur politik pada tahun 2004 dan masyarakat non muslim yang memberikan fasilitas rumah ibadah untuk masyarakat luar daerah. Maka dalam hal ini Hakim Mediasi sebagai mediator berusaha menciptakan perdamaian serta menemukan *win-win solution* artinya sama-sama pihak diuntungkan tidak ada pihak-pihak yang dirugikan dalam konflik antar umat beragama atau tidak ada pihak-pihak yang terzalimi dalam masalah konflik agama. Maka berdasarkan hasil dari musyawarah mufakat bahwa rumah ibadah yang menjadi konflik tersebut dari pihak non muslim.

Pembokaran harus dilakukan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah yang baru. Dan harus meneruti dan mengikuti serta melaksanakan peraturan yang ada, karena Aceh Singkil bagian dari Provinsi Nongroe Aceh Darussalam atau disebut dengan Serambi Mekah. Dengan adanya hasil mediasi tersebut kedua belah pihak yang berkonflik menyetujui persyaratan itu yang di persaksikan beberapa pihak yang telah dipanggil. Dan masyarakat muslim tidak boleh mudah terprovokasi dan main massa sendiri atau melakukan tindakan emosional.

Hakim mediator sebagai penengah mampu menentukan aktivitas proses penyelesaian titik terang dari permasalahan, akhirnya secara layak memenuhi kualifikasi tertentu dengan pengalaman yang dimiliki hakim mediasi dalam komunikasi dan negoisasi mampu mengarahkan para pihak yang berkonflik. Dalam PP No. 54/2000 ditentukan kreteria untuk menjadi mediator lembaga penyedia jasa pelayanan penyelesaian perkara lingkungan hidup di

luar pengadilan²²³. Mediasi yang merupakan jalur alternatif dalam menyelesaikan konflik antar umat agama, berhasil tercapainya suatu kesepakatan bersama yang telah disepakati, hal ini tidak lepas dari tugas dari pemerintahan suatu daerah.

Ada empat tugas pemerintah kaitannya dengan harmonisasi kerukunan antar umat beragama di Indonesia, yaitu masalah pendirian rumah ibadah, penyiaran agama, bantuan keagamaan dari luar negeri, dan tega asing di bidang keagamaan. Tugas tersebut di ataur dalam Undang-Undang berikut²²⁴:

1. UU No. 1/PNPS/1965 tentang Larangan Dan Pencegahan Penodaan Agama Dan Penghinaan Agama.
2. Keputusan Bersama Menteri pelaksanaan Dalam Negeri dan Menteri Agama RI. No.01/Ber/Mdn/1969 tentang Pelaksanaan Aparat Pemerintah Yang Menjamin Ketertiban dan Kelancaran Pelaksanaan dan Pengembangan Ibadah Pemeluk Agama oleh Pemeluknya.
3. SK. Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri RI. No.01/1979 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penyiaran Agama dan Bantuan Luar Negeri Kepada Lembaga-Lembaga Keagamaan Swasta Di Indonesia.
4. Surat Edaran Menteri Agama RI. No. MA/432. 1981 tentang Penyelenggaraan Peringatan Hari Besar Keagamaan.

Akan tetapi, isu yang paling mencuat akhir-akhir ini, kaitanya dengan kerukunan umat beragama adalah fenomena pendirian rumah ibadah. Salah satu yang diakitkan oleh pandangan dan sikap yang berbeda dalam hal pendirian rumah ibadah. Dalam praktiknya kelompok minoritas sering mengalami kesulitan dalam mendirikan rumah ibadah. Hal ini menunjukkan bahwa posisi mayoritas dan minoritas menentukan sulit dan tindaknya dalam mendirikan rumah ibadah. Bahkan, hampir di setiap negara yang menggunakan term mayoritas-minoritas, kelompok minoritas sering merasa haknya dibelenggu oleh kelompok minoritas²²⁵. Perbedaan cara pandang dalam mendirikan rumah ibadah ini, tidak baik, dan akan menimbulkan konflik antarumat beragama yang berkepanjangan.

C. Efektifitas Strategi Komunikasi Organisasi Yang Dilakukan Humas Kantor Bupati Aceh Singkil dalam Menyelesaikan Konflik Antar umat Agama

²²³ Gatot Soermartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, h. 133.

²²⁴ Adon Nasrullah, *Agama & Konflik Sosial Studi Kerukunan Umat Beragama* (Bandung: Setia Pustaka, 2015), h. 24.

²²⁵ *Ibid*, h. 24.

Terdapat dua aspek penting yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi humas. Pertama, masalah informasi dalam organisasi atau kantor yaitu menyangkut masalah cara penyampaian pesan dan informasi. Kedua, gaya komunikasi organisasi. Pemahaman kedua hal tersebut menjadi bekal bukan saja bagi humas tetapi bagi semua yang terlibat dalam kantor. Komunikasi dikatakan efektif apabila seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator, dengan demikian, komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya, sedangkan komunikan berhasil menerima dan memahaminya. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala bagian humas dan protokol setda Aceh Singkil:

“Saya selalu menerima informasi dari para pegawai ketika sedang diadakan rapat, ataupun secara langsung, serta dari masyarakat karena yang dilapangan adalah mereka para pegawai bagian informasi, jadi mereka yang lebih mengetahui seperti apa kondisi di lapangan terhadap masyarakat yang sedang berkonflik”²²⁶

Humas menerima informasi dari masyarakat dan dari para pegawai dengan data yang sesuai di lapangan. Kepercayaan pimpinan kepada para pegawai yang berada di lapangan untuk memberikan arahan kepada masyarakat, pimpinan kepada bawahannya mengenai informasi konflik agama, peranan humas sebagai penghubung dalam mengkomunikasikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan. Sehingga tidak menimbulkan konflik. Sebagai juru bicara atau protokol, humas juga harus mengkomunikasikan informasi kepada orang-orang yang berpengaruh yang melakukan pengawasan dalam organisasinya. Kepada khalayak di luar organisasinya ia memberikan informasinya dalam rangka pengembangan organisasinya. Humas meyakinkan khalayak bahwa organisasi yang dipimpinnya telah melakukan tanggung jawab sosial sebagaimana mestinya.

Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pemimpin memberitahu sasaran dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan, pimpinan menjadi sahabat bagi pegawai dan menunjukkan minat kepada mereka. Tingkah laku bawahan didalam kehidupan organisasi pada dasarnya berorientasi pada tugas. Artinya, bahwa tingkah laku

²²⁶H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

perbuatan bawahan biasanya didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga perilaku bawahan dalam kehidupan tidak boleh bertentangan dari norma atau sistem nilai dan segala ketentuan yang ada dalam organisasi.

Pemimpin menjadi efektif sebab pengaruh positif terhadap humas dengan kemampuan untuk bekerja sama dengan para pegawai. Pemimpin mempengaruhi persepsi bawahan atas sasaran kerja, pengembangan sasaran pribadi, dan jalan mencapai sasaran dengan menunjukkan kepada pegawai bagaimana kinerja mereka secara langsung mempengaruhi masyarakat untuk bekerja sama sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama. Dalam menjalin kerjasama tersebut tidak luput dari media yang digunakan sebagai alat yang digunakan untuk menjalin kerjasama yang telah disepakati bersama masyarakat dalam penyampaian informasi tentang masyarakat yang berkonflik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil bahwa:

“Untuk mendapatkan informasi, kami selalu menggunakan teknologi komunikasi dan melalui media cetak karena itulah sumber sarana yang tersedia dengan cepat dan mudah dalam mengakses informasi saat ini”²²⁷.

Informasi yang merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.²²⁸

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, PPID menetapkan standar layanan informasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa desk layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu

²²⁷H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²²⁸Dokumentasi Humas Setda Aceh Singki, Tahun 2015.

layanan informasi.²²⁹ Teknologi komunikasi informasi sebagai sarana komunikasi kantor Bupati Aceh Singkil untuk mengatasi konflik agama. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kepala bagian Humas dan protokol Setda Aceh Singkil.

“Saya menerima informasi, dari bagian pengelolaan informasi dan pemberitaan secara untuh karena mereka yang mengetahui tentang masyarakat yang berkonflik yang sudah ditinjau langsung oleh mereka di lapangan melalui teknologi kumunikasi informasi yang mereka miliki untuk menyampaikannya”.²³⁰

Teknologi informasi dimulai pada saat teknologi informasi dianggap sebagai media yang dapat menggantikan cara konvensional, orang mulai melihat kelebihan lainnya, seperti menggantikan sarana pengiriman surat dengan surat elektronik (e-mail), pencarian data melalui *search engine*, *chatting*, mendengarkan radio dan sebagainya dimana pada tahapan ini orang sudah mulai menginvestasikan kepada perangkat komputer dan Handphone berbasis android. Dengan adanya teknologi informasi tersebut masyarakat bisa mendapatkan informasi.

Teknologi komunikasi yang merupakan sebagai sarana yang ada pada organisasi Setda Aceh Singkil tersebut dalam mengatasi konflik agama, informasi yang diterima menjadi acuan dan pertimbangan dalam mendamaikan konflik. Salah satu sistem yang digunakan membentuk suatu arahan, dan bimbingan sebagai strategis dalam menyampaikan himbauan kepada masyarakat yang berkonflik, agar tidak terjadi ketidak sesuaian informasi yang diterima masyarakat berkonflik. Arus komunikasi ke bawah ini memang tidak selalu berjalan lancar, karena masalah utama dalam komunikasi ke bawah adalah adanya pengurangan informasi (penyampaian atau hilangnya isi pesan) meskipun proses komunikasi formal menjadi cara ampuh bagian pemberitaan dalam penyampain informasi. Hal ini sebagaimana di ungkapkan oleh kepala bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil bahwa”

*“Terkadang saya mendapat informasi langsung dari masyarakat yang berkonflik tapi terkandang saya punya kendala karena tidak ada di lapangan secara langsung karena berada diluar kota, bagian informasi dan pemberitaan lama turun kelapangan dikarenakan jarak yang jauh sehinga masyarakat yang ngimformasikan”*²³¹

²²⁹ *Ibid.*

²³⁰ Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²³¹ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

Informasi yang seharusnya lengkap dari humas untuk melakukan evaluasi terhadap masyarakat yang sedang berkonflik adalah kerangka mencakup sejumlah komponen yang diproses dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran. Dengan kata lain, sistem informasi dari komponen-komponen dalam Setda Aceh Singkil yang berhubungan dengan proses pengaliran informasi yang terdiri dari beberapa kegiatan yaitu analisis, perancangan (*design*), implementasi (*implementation*), dan pemeliharaan (*follow up*). Proses komunikasi ini bisa terwujud sebagai sistem pendukung keputusan yang merubah kefokus kehumasan menjadi strategi yang digunakan sebagai pelayanan dengan waktu efisiensi. Pengaruh informasi untuk organisasi adalah berupa tehnik sosial sistem informasi yang berpengaruh bagi organisasi termasuk didalamnya adalah manusia, budaya, dan struktur dasar komponen sebuah kemajuan dalam bidang kehumasan. Proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Dengan demikian, komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus ada saling pengertian (*self other understanding*), dan komunikasi itu harus bisa membentuk suatu hubungan yang berarti (*establish meaningful relationship*), dan komunikasi itu berfungsi untuk menguji serta mengubah sikap dan prilaku (*examine and change attitude and behaviours*).²³² Kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa terpenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang-orang lain.

Dengan menyatakan suatu visi, kepemimpinan membujuk serta mengajak anggota-anggotanya untuk bekerja keras dalam rangka mencapai sasaran yang nyata. Visi pemimpin memberikan kepada anggota dengan memotivasi, memberikan arahan, serta himbuan untuk bekerja keras agar dalam pencapaian suatu tujuan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Membuat perubahan dalam organisasi dalam mencapai suatu misi.

Keterkaitan interaksi sosial dengan tujuan komunikasi sebagaimana diatas akan dapat berjalan dengan baik apabila sesuai dengan prinsip dan teknik berkomunikasi yang baik pula, prinsip dan teknik komunikasi tersebut seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya, hubungan akan terjadi dengan baik. Hal ini sebagai mana yang di ungkapkan oleh kepala bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil:

²³² Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 200), h. 210.

“Saya yakin masyarakat merasakan kepuasan dengan kinerja kami, terbukti sejak kejadian yang terakhir 13 Oktober 2015 yang lalu tidak terulang lagi sampai saat ini. Semoga Aceh Singkil selalu damai”²³³.

Faktor kepuasan masyarakat terhadap kinerja Humas menjadi bagian efektifitas komunikasi organisasi. Karena untuk mengukur hasil pekerjaan seorang pegawai melalui sistem penilaian yang dikembangkan oleh Setda Aceh Singkil dan melihat tanggapan perasaan masyarakat. Penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami merupakan salah satu tujuan berkomunikasi untuk mempengaruhi sikap.

Jika dengan berkomunikasi dengan baik, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidak efektif. Komunikasi efektif memerlukan kemahiran berbicara untuk menyampaikan pesan dengan jelas kepada penerima. Oleh karena itu, jika ingin menjadi komunikator yang baik, maka harus melatih diri supaya pandai menempatkan kata-kata dalam berbicara. Sistem komunikasi yang baik adalah dengan menggunakan berbagai saluran, baik saluran yang resmi maupun saluran yang tidak resmi. Tujuan ini, dia mungkin memilih informasi yang cocok dengan kemauannya dan menyampaikannya kepada komunikan karena itulah yang dianggap terbaik. Kepemimpinan bisa dikatakan sebagai motivasi atau daya penggerak dari semua sumber-sumber dan alat (*resource*) organisasi²³⁴. Sukses atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat bergantung atas kemampuan pemimpinnya. Apabila pemimpin bisa menjalankan kepemimpinan dengan baik, bisa menggerakkan sumber daya organisasi secara optimal, maka tujuan organisasi akan bisa tercapai secara optimal.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Humas Kantor Bupati Aceh Singkil Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama

Agar dapat melakukan strategi komunikasi organisasi yang efektif, humas kantor bupati Aceh Singkil mendapat berbagai hambatan dan dukungan dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat yang biasanya terjadi dalam proses komunikasi, adalah sebagai berikut:

²³³ H. Khalidum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²³⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 110.

1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama

a. Hubungan Antar Lembaga

Keberhasilan tugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas) ditentukan oleh sejauhmana hubungan yang dilakukan pemerintah dengan masyarakat. Salah satunya adalah menjalin hubungan dengan lembaga-lembaga komunikasi, serta hubungan dengan lembaga-lembaga lainya seperti lembaga kepolisian yang berperan sebagai aparat keamanan²³⁵. Dengan adanya hubungan antar lembaga membantu terlaksananya suatu tujuan dalam organisasi.

Aparat keamanan yang merupakan bagian dari Kepolisian sebagai subsistem keamanan yang diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sesuai Pasal 13 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tersebut Kepolisian mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.²³⁶

Kelembagaan penyelesaian konflik terdiri atas pemerintah, pemerintah daerah, pranata sosial serta pranata satuan tugas penyelesaian konflik sosial atau aparat keamanan sangat berperan dalam mengatasi permasalahan di masyarakat. Karena satuan tugas penyelesaian konflik sosial merupakan lembaga penyelesaian konflik yang bersifat sementara (*ad hoc*). Dalam status keadaan konflik skala kabupaten bertanggung jawab atas penanganan konflik kabupaten.²³⁷ Masyarakat yang membutuhkan kenyamanan dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, aparat penegak keamanan sngat mendukung strategi dalam suatu manajemen keorganisasian pemerintahan dalam mangatasi permasalahan di masyarakat. Aparat keamanan yang membutuhkan saling berkerja sama dengan Humas membuat masyarakat menjadikan kondisi yang kondusif, karena masyarakat juga membutuhkan keamanan dan keselamatan mereka. Hal ini semua sejalan dengan jenis informasi yang disampai secara terbuka, dengan komunikasi yang di jalin antara aparat keamanan dengan pihak Humas direspon baik oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa terlindungi oleh para penegak keamanan. Terjaminnya keamanan suatu daerah karena adanya hubungan yang terjalin antara para penegak keamanan.

²³⁵ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²³⁶ Lilik Mulyadi, *Hukum Acara Pidana Normatif, Teoritis, Praktik, dan Permasalahannya* (Bandung: PT. Alumni, 2007), h. 54.

²³⁷ Adon Nasrullah, *Agama & Konflik Sosial Studi Kerukunan Umat Beragama*, h. 435.

b. Nahdatul Ulama (NU)

Nahdatul Ulama mempunyai peran penting dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama, hal ini merupakan salah satu faktor pendukung strategi komunikasi organisasi humas dalam menyelesaikan konflik antarumat beragama yang terjadi²³⁸. NU sejak awal kelahirannya, telah menampakkan diri sebagai organisasi sosial keagamaan yang mempunyai peran strategis untuk ikut menyelesaikan segala problem yang membelenggu umat. NU tidak hanya berpikir untuk membela kepentingan agama saja, tapi semua kepentingan menjadi titik perjuangannya, baik masyarakat maupun bangsa dan negara.

Selain itu, peran NU tidak hanya dalam hal menjaga tradisi dan budaya yang sudah ada di Indonesia, tapi juga bagaimana menjaga keberagaman Indonesia yang sangat kompleks. Keberagaman dalam hal budaya, bahasa, dan bahkan agama menjadi sebuah pijakan NU dalam mempersatukan bangsa yang (merasa) kaya ini. Bagi NU, keberagaman ini bukanlah inti yang perlu disesali. Akan tetapi, keberagaman tersebut diyakini sebagai merupakan suatu anugerah Tuhan yang perlu dilestarikan. Ketika keberagaman yang ada dikelola dengan arif dan bijak tentu dapat melahirkan keharmonisan hidup yang tidak ternilai harganya.

NU (Nahdatul Ulama) dipandang sangat berpengaruh dalam melihat permasalahan agama di masyarakat. Dinamika intelektual dikalangan ulama NU produktif dan berfungsi dengan baik²³⁹. NU yang sangat berperan dalam menyelesaikan konflik agama yang terjadi akibat berbagai ragam. Keberagaman dimaknai sebagai keniscayaan yang tidak mungkin dielakkan. Oleh karena itu, keberagaman yang ada mesti dijaga dan ditata. Keberagaman masyarakat seharusnya dijadikan sebagai nilai positif bagi masyarakat, sebagai jalan untuk belajar menghargai dan menghormati yang lain. Dan semua itu bisa menjadi alat yang paling jitu untuk membangun keharmonisan di tengah perbedaan masyarakat.

c. Muhammadiyah

Muhammadiyah merupakan suatu organisasi yang ada di tengah-tengah masyarakat, organisasi ini sangat berperan dalam menyelesaikan konflik antarumat

²³⁸ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²³⁹ Sahrul, *Filsafat Dakwah* (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2014), h. 153.

beragama yang terjadi di tengah masyarakat, dan organisasi ini merupakan salah satu faktor pendukung dalam strategi penyelesaian konflik antarumat bergama²⁴⁰. Muhammadiyah sendiri dalam berdakwah dan mewujudkan misinya tentu memiliki berbagai tantangan yang harus dihadapi. Tantangan itu muncul dari internal maupun eksternal Muhammadiyah dalam berbagai bidang seperti bidang politik, ekonomi, dan sosial. Berbagai tantangan dihadapi Muhammadiyah dalam rangka mewujudkan masyarakat Islam yang sebenar-benarnya serta mengentaskan berbagai problem kehidupan di masyarakat khususnya masalah keagamaan. Tantangan tersebut diharapkan tidak akan menjadi penghalang bagi Muhammadiyah agar tetap terus bergerak menebar kebaikan khususnya di tengah-tengah masyarakat yang sedang dilanda konflik agama.

Secara normatif dalam realisasi Muhammadiyah sangat mempertimbangkan situasi kondisi zaman yang semakin maju²⁴¹. Hal tersebut termuat dalam matan keyakinan dan cita-cita. Berdirinya Muhammadiyah merupakan arus pemedung kreristenisasi²⁴². Sebelumnya Muhammadiyah telah terlibat secara aktif melakukan perundingan di antara pihak yang bertikai, termasuk mendamaikan dan menyamakan persepsi antara masyarakat yang berkonflik agama. Muhammadiyah mampu menjadi perwakilan organisasi masyarakat Islam demi terwujudnya masyarakat madani di dunia Islam dan ikut serta mengatasi berbagai bentuk pertikaian di masyarakat dewasa ini.

Peran serta Muhammadiyah sebagai strategi penyelesaian konflik antarumat beragama di masyarakat serta ikut untuk menjaga perdamaian hingga saat ini menjadi acuan yang tepat bagi berbagai Ormas lain agar melakukan hal yang sama. Selain menjadi promotor Bergeraknya fungsi dakwah Islamiyah (penyebaran nilai Islam) di dalam masyarakat, Muhammadiyah telah mampu menjadi bagian elemen aktor dalam masyarakat yang berperan aktif untuk menjadi mediator bagi penyelesaian konflik di suatu masyarakat, terlebih di masyarakat yang bersentuhan dengan nilai dan identitas Islam.

d. Tokoh Adat

Peran tokoh adat dalam Mencegah dan mengatasi konflik antarumat bergama, sangat membantu kami dan merupakan salah satu faktor pendukung dalam menyelesaikan

²⁴⁰ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

²⁴¹ M. Amin Abdullah, *Dinamika Islam kultural* (Bandung: Mizan, 2000), h. 101.

²⁴² Sahrul, *Fisafat Dakwah*, h. 105.

konflik yang terjadi di tengah masyarakat²⁴³. Peran serta aktif tokoh adat adalah sangat diharapkan, karena mereka adalah para pemimpin informal yang sering kali lebih disegani, lebih dipatuhi dan lebih dicintai daripada para pemimpin yang formal dalam masyarakat khususnya pada masyarakat pada umumnya. Hal itu dikarenakan ada dua aspek utama, yaitu: pertama, aspek intelektual dalam bidang adat yang melatarbelakangi kemampuan lainnya. Kedua, aspek fungsional yang berkaitan dengan peran nyatanya yang langsung di tengah-tengah masyarakat, seperti antara lain; Memimpin penyelenggaraan upacara peribadatan (ritual) keagamaan. Menjadi tempat bertanya bagi masyarakat dalam banyak hal, seperti kehidupan keluarga, keamanan dan pengobatan. Menjadi teladan dalam tingkah-laku sosial (qudwah hasanah). Karena itulah, maka para tokoh adat, yang mempunyai kewenangan, berperan dalam ikut menggerakkan dinamika bangsa, seperti mencegah dan mengatasi konflik-konflik yang terjadi di masyarakat, khususnya konflik horizontal yang bernuansa SARA. Oleh sebab itu, mereka bisa ditunjuk dalam tiga penampilan peran sebagai berikut: Sebagai pembimbing rohani bangsa serta sebagai penampung dan perumus aspirasi masyarakat.

Sebagai tokoh adat dan pengarah gerakan masyarakat. Upaya pencegahan konflik pencegahan konflik kategori pencegahan upaya nyata menghilangkan faktor-faktor yang dapat menimbulkan konflik di suatu daerah. Masyarakat zaman sekarang sudah semakin kompleks tidak lagi seperti dulu yang gampang masuk pengaruh asing dan diserap oleh masyarakat tersebut. Adalah suatu yang wajar bila suatu masyarakat baik yang berskala kecil dalam lingkup suku bangsa yang terdiri dari beberapa suku bangsa mengadopsi nilai-nilai asing melalui berbagai transmisi kebudayaan, tetapi hal ini tentunya akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan individu-individu yang menjadi elemen pendukung komunitas masyarakat tersebut termasuk dalam hal kesadaran mematuhi norma-norma yang merupakan sumber hukum tidak tertulis dalam masyarakat. Ketika terjadi pelanggaran norma-norma di dalam masyarakat berarti hukum yang berfungsi sebagai pengendali kontrol sosial yang membuat keadaan tetap damai telah dilanggar.

Bentuk-bentuk pelanggaran tidaklah ditolerir dalam derajat yang sama karena konsepsi batas-batas pelanggaran yang dapat ditolerir bersifat relatif, berbeda-beda sesuai dengan kebudayaan masyarakat setempat dan kebudayaan itu sendiri bersifat relatif. Mengenai masyarakat Aceh Singkil, telah menunjukkan betapa identiknya Islam dan pentingnya peranan tokoh adat atau ulama, kyai dalam kehidupan masyarakat Aceh

²⁴³ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

Singkil. Pengaruh Agama Islam terhadap unsur kehidupan masyarakat Aceh Singkil dapat dilihat terutamanya pada hubungan yang erat antara ulama dengan anggota masyarakat. Besarnya peranan Islam dan ulama atau kyai di dalam kehidupan masyarakat Aceh Singkil tidak hanya diperlakukan oleh masyarakat umum tetapi juga pihak pemerintah.

Dalam konteks rancangan pembangunan misalnya, pihak ulama atau kyai yang lazimnya didekati untuk mengetahui pandangan masyarakat Madura. Selain unsur tersebut, bahasa dan budaya Aceh Singkil merupakan unsur yang penting untuk membedakan mereka daripada etnik lain yang terdapat di daerah-daerah lainnya. Sehubungan dengan itu, dapat disimpulkan bahwa agama Islam, ulama atau kyai dan tokoh adat Aceh Singkil dapat dianggap sebagai asas kepada pembentukan identitas masyarakat.

e. Alat Komunikasi

Alat komunikasi yang merupakan suatu kebutuhan dalam pekerjaan, Setiap pegawai mempunyai alat komunikasi masing-masing, agar komunikasi terjalin dengan baik, dan mempermudah untuk memberikan arahan dan himbuan agar para staff atau pegawai selalu mengaktifkan alat komunikasi yang dimilikinya, Karena kegunaannya sangat penting untuk berinteraksi dan dengan menyampaikan atau menerima informasi dari masyarakat.²⁴⁴

Alat komunikasi yang selalu aktif, merupakan salah satu faktor pendukung komunikasi dalam mengatasi konflik antar umat beragama di masyarakat. Karena komunikasi sangat penting dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dalam dunia pekerjaan, maupun dalam dunia kehidupan lainnya. Alat komunikasi yang digunakan seperti handphone merupakan alat komunikasi yang selalu *up date* sebagai sarana yang paling efektif dan efisien. Hal ini merupakan suatu sarana komunikasi yang wajib dimiliki setiap pegawai dan selalu diaktifkan baik dalam ruang lingkup pekerjaan maupun diluar, dengan tujuan agar informasi-informasi sangat mudah tersampaikan dan diterima dalam menyelesaikan suatu permasalahan, termasuk permasalahan menyangkut dengan masyarakat. Hal ini, sangat mempermudah dalam proses komunikasi yang baik dilingkungan organisasi, karena setiap informasi harus dikomunikasikan kepada para pegawai agar mereka mempunyai dasar-dasar perencanaan, dimana rencana dalam organisasi tersebut harus dikomunikasikan kepada pihak-pihak lainnya agar dilaksanakan.

²⁴⁴H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

Dengan adanya alat komunikasi setiap pegawai dan selalu di aktifkan, membuat pimpinan sangat mudah memberikan pengarahan kepada para pegawai agar tercapainya tujuan dalam organisasi tersebut.

Pimpinan dalam penyampaian informasi melalui alat komunikasi yang dimiliki, sehingga setiap pegawai membuat manajemen kehumasan terealisasi dengan baik, dan menghasilkan yang memuaskan terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi, semua ini tidak terlepas dari komunikasi yang dijalin. Fungsi informatif yang merupakan sebagai salah satu dari fungsi organisasi sebagai sistem proses informasi (*information*) dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan lebih tepat waktu. Orang-orang dalam tatanan manajemen organisasi membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun dalam mengatasi konflik.²⁴⁵ Kemampuan organisasi dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan pada masyarakat. Alat komunikasi yang selalu aktif, merupakan salah satu faktor pendukung komunikasi dalam mengatasi konflik. Karena dalam manajemen kehumasan merupakan proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilaksanakan untuk mendeterminasi serta mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya.

f. Fasilitas Transportasi

Mengingat jarak antara kantor yang jauh serta akses jalan yang rusak serta sering banjir, sehingga membutuhkan transportasi yang gesit untuk menjangkau masyarakat yang berkonflik. Dengan fasilitas transportasi yang disediakan menjadi faktor pendukung kami dalam mengatasi konflik antar umat bergama, serta adanya kerjasama dalam manajemen yang kuat dalam mengatasi konflik di masyarakat²⁴⁶.

Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas. Dilihat dari sisi Opsi operasional yang sangat mendukung dalam mengatasi konflik, memiliki beberapa isu penting yang berkenanaan dengan aktivitas kehumasan, SDM (Staff/Pegawai) dan infrastruktur yang memadai. Transportasi merupakan salah satu alat urat nadi sarana dalam menghadapi pemarsalahan daerah serta untuk melancarkan arus manusia maupun informasi sebagai penunjang tercapainya pengalokasian sumber-

²⁴⁵R. Wayne Pace & Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), h. 25

²⁴⁶H. Khalid S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

sumber perekonomian secara optimal untuk itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau. Sarana transportasi berkembang mengikuti fenomena yang timbul. Pemilihan sistem transportasi yang salah dapat mengakibatkan terjadinya permasalahan-permasalahan bagi masyarakat maupun lingkungan serta menghambat suatu tujuan. Pemerintah sebagai pihak regulator sudah memberlakukan beberapa peraturan guna menanggulangi atau meminimalisir dampak negatif yang di akibatkan adanya sistem transportasi tidak disalah gunakan dalam menangani permasalahan di masyarakat.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama

Komunikasi tidak selamanya berjalan seperti yang kita diharapkan. Terkadang banyak yang dapat menjadi penghambat atau penghalangan dalam berkomunikasi. Hal ini dapat pula terjadi pada komunikasi yang bersifat kompleks seperti dalam organisasi. Adapun faktor penghambat atau penghalang dalam komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

a. Kurung Disiplin

Kurangnya disiplin para pegawai menjadikan penghambatan dalam menjalankan manajemen dalam organisasi sehingga sistem yang sudah di buat banyak yang dilanggar. Dalam arti bahwa pegawai yang hadir terjun dilapangan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan konflik agama di masyarakat²⁴⁷. Ketidak disiplin ini menjadikan rapuhnya seluruh komponen yang terkait dalam organisasi. Maka otomatis hal ini konflik akan ada di masyarakat, karena disiplinnya pegawai yang berpengaruh kepada masyarakat yang sedang berkonflik. Konsisten dengan peraturan dan meneladankan pelaksanaan peraturan yang sudah ditetapkan akan memudahkan untuk mengambil langkah perbaikan yang diperlukan. Strategi yang dapat dilakukan dalam rangka disiplin dapat dilihat terdorongnya laju prestasi suatu lembaga. Kondisi tersebut dapat terlihat melalui tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan, tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan, besarnya rasa tanggung jawab para pegawai melaksanakan tugas dengan melakukan tugas dengan sebaik-baiknya. Perkembangannya rasa

²⁴⁷ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan pegawai, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas para pegawai.

Hubungan yang sangat jelas terlihat antara komunikasi dengan manajemen berada di dalam suatu organisasi. Manajemen seringkali mempunyai masalah dikarenakan tidak efektifnya komunikasi. Padahal komunikasi yang efektif sangat penting bagi para pegawai. Hal ini terlihat paling tidak dua alasan²⁴⁸. Pertama, komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dapat dicapai. Kedua, komunikasi adalah kegiatan untuk mana para staff mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.

Dalam menghargai waktu menyadari bahwa kesempatan untuk memiliki laksana sehelai kertas kehidupan yang harus ditulis dengan sederatan agenda kerja yang membawa prestasi. Waktu merupakan anugerah besar yang diberikan Allah swt kepada kita, seseorang yang memiliki etos kerja yang baik tentu menghargai waktu dengan selalu memanfaatkannya untuk hal-hal yang benar. Dengan waktu yang tersedia, target kerja ditetapkan dan direncanakan serta mencapai target dan mengevaluasinya. Dalam kerja seseorang harus berprinsip bekerja dengan rencana dan dikerjakan rencana itu.

Prinsip ini sangat penting agar jangan sampai seseorang guru bekerja tanpa perencanaan atau perencanaan tidak dikerjakan sebagaimana mestinya. Prinsip ini juga punya arti penting agar setiap kali melakukan perencanaan, maka rencana itu tidak muluk-muluk, tapi memang membuat rencana yang mungkin dikerjakan. Dengan demikian, dalam kaitan menghargai waktu, seseorang harus mengefektifkan waktu kerjanya dengan sebaik mungkin, tidak suka menunda-nunda pekerjaan yang hendak dilakukan dan segera mengerjakan pekerjaan yang lain apabila telah selesai dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut Sianipar, menyebutkan bahwa disiplin adalah sebagai penampakan diri dari kesadaran akan keyakinan, identitas dan tujuan dan juga penghayatan akan nilai-nilai tertentu yang berbudaya dalam diri²⁴⁹. Atmasudiharjo juga memahami disiplin sebagai suatu bentuk ketaatan dan pengadilan diri yang rasional, penuh kesadaran, tidak emosional dan taat pada tanpa pamrih. Disiplin erat kaitannya dengan sikap mental dan moral yang melekat pada diri seseorang. Disiplin

²⁴⁸Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 1995), h. 271.

²⁴⁹Sianipar, *Sekitar Disiplin & Pancasila* (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 29.

bukan hanya sekedar aturan, akan tetapi untuk mewujudkan perlu adanya ketentuan-ketentuan dan aturan yang harus ditaati²⁵⁰. Selain itu, disiplin juga merupakan suatu proses yang dibentuk untuk menghasilkan dan menumbuhkan potensi dalam diri. Purwadarminta, mengatakan disiplin adalah latihan batin dan watak dengan maksud agar segala perbuatan yang sering dilakukan selalu menaati tata tertib dan tata pada aturan²⁵¹.

Pendapat di atas mengandung pengertian bahwa disiplin adalah suatu sikap yang mencerminkan ketaatan terhadap aturan-aturan tertentu tanpa pamrih dan kepentingan pribadi dilandasi rasa tanggung jawab. Disiplin perlu dimiliki dan dipelihara oleh semua orang terkait dalam pekerjaan. Faktor-faktor yang berfungsi untuk menumbuhkan dan memelihara disiplin itu adalah kesadaran, keteladanan dan ketaatan peraturan. Kesadaran merupakan faktor utama, sedangkan keteladanan dan ketaatan peraturan merupakan faktor penguat dalam meningkatkan kinerja dalam organisasi. Keteladanan dan ketaatan peraturan tidak akan mampu bertahan apabila tidak dilandasi dengan kesadaran. Sebaliknya jika sudah ada kesadaran, maka keteladanan dan ketaatan peraturan akan memperkuat disiplin seseorang.

b. Lemahnya Kualitas Skill

Kualitas Skill dan kualitas spiritual para pegawai menunjukkan pada perilaku kurang profesional sehingga sering terjadi perombakan posisi jabatan serta seringnya terjadinya pemutasian²⁵². Hal ini merupakan salah satu faktor penghambatan bagi Humas Setda Aceh Singkil dalam mengatasi konflik agama dalam masyarakat. Terjadinya perombakan jabatan dalam suatu organisasi hal ini menghambat kinerja dalam suatu manajemen yang telah ditetapkan dalam suatu sistem organisasi. Serta kurang ahlinya pegawai dalam mengoperasikan komputer dalam mengakses informasi-informasi di masyarakat juga sering terjadi. Kemampuan yang merupakan sesuatu keahlian yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan sesuatu, ini akan sangat menentukan terhadap kualitas suatu pekerjaan. Perbedaan kualitas pekerjaan antara seseorang dengan dengan orang lain pada dasarnya menunjukkan perbedaan kemampuan dalam mengerjakan sesuatu. Sedangkan kurang bersemangatnya seseorang dalam mengerjakan sesuatu menunjukkan tingkat motivasi orang tersebut.

²⁵⁰ Atmasudiharjo, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), h. 29.

²⁵¹ Poerwadarmita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), h. 254.

²⁵² H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

oleh karena itu, dinamika antara motivasi dan kemampuan merupakan hal penting yang menentukan terhadap kinerja seseorang. Hal ini semakin memperkuat alasan mengapa tinjauan tentang kinerja memerlukan juga tinjauan tentang motivasi.

Kesadaran seperti ini penting, sebab orientasi ini pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pengelola dan penyelenggara, oleh karena itu, orientasi pada kualitas ini harus menjadi komitmen keseluruhan penyelenggara karena dengan adanya komitmen yang kuat inilah pada akhirnya akan membawa lembaga sebagai lembaga yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Pengembangan orientasi ini sangat didorong oleh ajaran Islam, dimana terdapat ayat Alquran yang memberikan anjuran bekerja baik dan sempurna seperti dalam QS. Al-Insyirah ayat 7 yang bunyinya:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (QS. Insyirah: 7)²⁵³.

Hal ini mendasar yang harus segera diselesaikan oleh strategi humas dalam kaitannya dengan human capital. Masalah keamanan manusia adalah masalah krusial dalam suatu operasional organisasi, karena sebagian besar permasalahan dalam organisasi disebabkan oleh rendahnya kualitas pegawai. Bicara tentang manajemen dalam organisasi humas di Setda Aceh Singkil maka tidak terlepas target dari pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berkaitan dengan hal tersebut maka humas Setda Aceh Singkil memerlukan program-program baru yang dapat meningkatkan kualitas kerja para pegawai.

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ۗ

Artinya: sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk (QS. al-Bayyinah, 98:7)

Bermoral dan beretika, dalam melaksanakan manajemen harus menjunjung tinggi nilai-nilai dan etika sosial serta keagamaan secara konsisten. Selanjutnya komitmen yang tinggi terhadap tegaknya nilai dan etika ini pada gilirannya akan menciptakan tata hubungan sosial yang bermoral di antara penyelenggara lembaga Kantor Bupati Aceh Singkil yang pada akan melahirkan perdamaian dan keamanan bagi masyarakat dalam membangun Aceh Singkil yang lebih nyaman dan sejahtera.

Pencapaian tujuan-tujuan organisasi dilaksanakan dengan pengelolaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penyusunan pesonalia atau kepegawaian (*Staffing*),

²⁵³Departemen Agama RI, *Alquran Terejamahan*, h. 478.

pengarahan dan kepemimpinan (*Leading*), dan pengawasan (*Controlling*). Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen merupakan sebuah proses kerjasama untuk sebuah proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Walaupun Alquran secara khusus tidak menyebutkan istilah manajemen, akan tetapi menyinggung dengan menggunakan kalimat yudabbiru, mengandung arti mengandung arti mengarahkan, melaksanakan, mengendalikan mengatur, mengurus dengan baik, mengkoordinasikan, membuat rencana yang telah ditetapkan²⁵⁴.

c. Tempat Lokasi

Tempat lokasi kantor Setda Aceh Singkil yang kurang strategis memperlambat para pegawai dalam melakukan intraksi dengan masyarakat yang berkonflik secara langsung serta akses jalan yang rusak serta bencana banjir selalu menggenangi jalan dan jarak antara kantor dengan masyarakat begitu jauh, sehingga menimbulkan hambatan untuk pelaksanaan penyelesaian konflik agama dalam masyarakat²⁵⁵.

Lokasi Setda Aceh Singkil yang kurang strategis, merupakan salah satu menjadi penghambat bagi humas dalam menyelesaikan konflik agama di masyarakat. Setda Aceh Singkil yang berlokasi di Ibu Kota Singkil yang merupakan pusat pemerintahan Daerah, menjadikan tidak terjangkaunya dengan masyarakat yang berkonflik berlokasi sangat jauh sehingga informasi arahan yang hendak disampaikan humas yang berkenaan dengan masyarakat yang berkonflik terhambat.

Agar terbentuknya komunikasi yang efisien dan efektif menata tata letak lokasi yang strategis. Tata letak lokasi yang merupakan suatu kepentingan dalam suatu lembaga menentukan efisiensi untuk pengoperasionalan membutuhkan proses. Tata letak lokasi yang seharusnya memiliki banyak strategis sangat membantu menentukan dalam menyelesaikan suatu masalah.

Tata letak lokasi yang dikatakan efektif dapat membantu sebuah lembaga atau organisasi untuk mencapai sebuah visi dan misi dalam organisasi. Tujuan tempat lokasi yang strategis adalah untuk membangun tata letak supaya tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Misalnya dalam kesepakatan mengenai tata letak ruangan para pegawai yang

²⁵⁴Inu Kencana, *Alquran dan Ilmu Administrasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 27.

²⁵⁵H. Khalidum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

meliputi papan logi kantor pada tempat yang strategis, tata letak ruangan untuk staff kantor serta susunan meja-meja dalam jabatan masing-masing. Sebuah letak yang efektif memfasilitasi adanya aliran, orang, dan informasi di dalam antar manajemen dan antar organisasi. Dalam mendesain sebuah tata letak yang berorientasi pada proses, taktik yang paling lazim digunakan untuk menyusun perencanaan kerja adalah untuk meminimalkan biaya penanganan proses kinerja. Dengan kata lain, perencanaan yang memiliki orang yang banyak di antara mereka harus didekatkan satu sama lain.

d. Biaya/Dana

Mengingat jauhnya jarak lokasi yang berkonflik di masyarakat, sehingga membutuhkan biaya yang banyak, hal ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam strategi penyelesaian konflik antarumat beragama yang terjadi²⁵⁶. Biaya yang dimaksud dalam hal ini adalah biaya sehari-hari yang dibutuhkan dalam penyelesaian konflik. Untuk dapat dibebankan sebagai biaya, pengeluaran-pengeluaran tersebut harus mempunyai hubungan langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Biaya yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan kegiatan keperluan baik itu, untuk keperluan biaya kendaraan, makan, dan lain-lain.

Setiap kegiatan dalam organisasi sangat dibutuhkan biaya, agar tercapai suatu tujuan dalam organisasi tersebut. Karena biaya merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam organisasi, biaya menurut fungsi pokok dalam organisasi berarti biaya digolongkan berdasarkan fungsinya dimana biaya tersebut berhubungan dengan fungsi pokok dalam organisasi yaitu, administrasi dan umum. Oleh karena itu biaya-biaya dalam organisasi tersebut dapat digolongkan menjadi, biaya administrasi dan umum.

Biaya administrasi dan umum adalah biaya yang terjadi dalam hubungan dengan penyusunan kebijakan dan pengarahan dalam suatu pemerintahan secara keseluruhan. Contoh dari biaya administrasi dan umum adalah gaji direksi, biaya-biaya sumbangan-sumbangan, gaji eksekutif, biaya telepon dan lain-lain. Ada dua macam terhadap biaya administrasi dan umum yaitu:

- 1) Biaya administrasi dan umum dialokasikan kepada dua fungsi dalam untuk ke lapangan, hal ini dilakukan karena pada dasarnya biaya administrasi dan umum dikeluarkan untuk dua fungsi tersebut.

²⁵⁶ H. Khalidum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

- 2) Memisahkan biaya administrasi dan umum sebagai kelompok biaya tersendiri dan tidak mengalokasikannya ke dalam hal-hal yang tidak penting. Di dalam prakteknya, terdapat kecenderungan untuk mengelompokkan biaya administrasi dan umum sebagai kelompok biaya sendiri, yang terpisah dari Pengendalian biaya administrasi dan umum dapat lebih mudah dilakukan, jika biaya tersebut dikelompokkan dan disajikan secara terpisah.

Pengertian biaya adalah aliran dana atau sumber daya yang dihitung dalam satuan moneter yang dikeluarkan guna memenuhi pengeluaran baik dalam suatu organisasi pemerintahan maupun di perusahaan. biaya langsung dan biaya tidak langsung. Biaya langsung adalah biaya yang terjadi, yang penyebab satu-satunya adalah karena adanya sesuatu yang dibiayai. Jika sesuatu yang dibiayai tidak ada maka biaya langsung tidak akan terjadi. Biaya produksi langsung terdiri dari biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung. Biaya tidak langsung adalah biaya yang terjadinya tidak hanya disebabkan oleh sesuatu yang dibiayai. Setiap suatu kepentingan dalam mencapai tujuan di suatu pemerintahan biaya sangatlah penting, seperti dalam mengatasi konflik antarumat beragama yang terjadi di Aceh Singkil.

e. Perbedaan Tingkat Pendidikan

Antara atasan dengan bawahan, dan bawahan dengan bawahan mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, baik latar belakang sosial, latar belakang pendidikan yang membuat adanya sedikit perbedaan interaksi. Seperti perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi, status, keterampilan mendengarkan, pencarian informasi, penyaringan informasi, serta tata nilai dalam penyampaian informasi²⁵⁷. Dengan latar belakang yang berbeda, membuat efektifitas komunikasi agak terhambat dalam satu manajemen, terkadang atasan yang selalu merasa paling hebat atau sebaliknya akan mengakibat tujuan dalam organisasi tidak akan tercapai.

Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologi dalam organisasi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti suasana dalam kinerja serta tata nilai yang dianut. Bahasa yang dipergunakan menunjukkan tingkat intelektualitas seseorang sebagai seorang yang berpendidikan, sehingga orang terkadang cenderung menggunakan bahasa yang tinggi, tanpa menghiraukan kemampuan orang yang diajak bicara, sehingga menimbulkan salah pengertian (*miscommunication*). Maksud bahasa disini adalah semua bentuk yang

²⁵⁷ H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

dipergunakan dalam penyampaian berita, yaitu bahasa lisan, bahasa tertulis, gera-gerik dan sebagai. Hubungan antara manusia dalam arti luar merupakan intraksi seseorang dengan orang lain, dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Adapun hubungan manusiawi dalam organisasi modern adalah interaksi antara pemimpin atau atasan dengan bawahan, bawahan dengan pemimpin atau atasan, baik secara formal maupun informal.

f. Perbedaan Bahasa

Perbedaan bahasa yang digunakan pegawai, menghambat keefektifitasan berkomunikasi, hal ini dikarenakan suku yang berbeda-beda. Ketika berintraksi dengan masyarakat penggunaan bahasa yang digunakan sulit dipahami ketika berinteraksi dengan komunikan, sebagai komunikator menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami²⁵⁸. Hal ini menjadi salah satu penghambat dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam menyelesaikan konflik. Penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi, memiliki tujuan tertentu yaitu agar kita dipahami oleh orang lain. jadi dalam hal ini respons pendengar atau lawan komunikan yang menjadi perhatian utama kita.

Bahasa sebagai sarana komunikasi mempunyai fungsi utama dalam berkomunikasi yaitu, penyampaian pesan atau makna oleh seseorang kepada orang lain. Keterikatan dan keterkaitan bahasa dengan manusia menyebabkan bahasa tidak tetap dan selalu berubah seiring perubahan kegiatan manusia dalam kehidupannya di masyarakat. Perubahan bahasa dapat terjadi bukan hanya berupa pengembangan dan perluasan, melainkan berupa kemunduran sejalan dengan perubahan yang dialami masyarakat.

Masyarakat dan pegawai yang berasal dari suku yang berbeda-beda, otomatis menggunakan bahasa yang berbeda pula, sebagai masyarakat yang awam, pegawai di suatu pemerintahan harus bekerja keras dalam mencari solusi untuk menyampaikan komunikasi agar mudah dipahami oleh masyarakat ketika berinteraksi.

Bahasa yang merupakan sarana komunikasi yang paling efektif dalam kehidupan sehari ketika menjalin hubungan, baik itu manusia maupun makhluk hidup lainnya. Oleh karena itu bahasa sangat penting dalam menjalin hubungan dalam setiap hal, dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Karena dengan bahasalah kita mengerti maksud dan tujuan ketika berinteraksi antara komunikan dan komunikator, baik itu dalam

²⁵⁸H. Khaldum S.E, *Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Aceh Singkil*, Wawancara, di Kantor Bupati Aceh Singkil, 16 Desember 2016.

organisasi, maupun dimana saja. Kasatuan berbahasa dalam suatu organisasi ataupun yang lainnya sangat penting dalam mencapai suatu tujuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah menyangkut Strategi Komunikasi Organisasi yang dilakukan Humas Kantor Bupati Aceh Singkil dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor Bupati Aceh Singkil dalam mengatasi konflik antar umat beragama adalah melakukan komunikasi horizontal mengalir antara para anggota-anggota organisasi yang berada dalam level hirarki yang sama. Sedangkan strategi komunikasi dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama yang dilakukan Humas Kantor Bupati Aceh Singkil adalah:
 - a. Strategi komunikasi melalui konsiliasi
 - b. Strategi komunikasi melalui negoisasi/musyawarah
 - c. Strategi komunikasi melalui mediasi
2. Efektifitas strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Humas kantor Bupati Aceh Singkil dalam mengatasi konflik antar umat beragama adalah saluran formal adalah saluran yang memungkinkan para pegawai dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik, saluran komunikasi formal seperti komunikasi dengan menggunakan teknologi komunikasi sebagai saluran komunikasi, serta saluran komunikasi informal seperti berbicara secara langsung dalam mendapatkan informasi atau memberikan informasi. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri para pemimpin dan pegawai terhadap organisasi. Seluruh anggota organisasi dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu. Informasi yang diterima para pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Pimpinan mendapatkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi guna mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi maupun di masyarakat.
3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Strategi Komunikasi Organisasi Humas Kantor Bupati Aceh Singkil Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Umat Beragama di Kabupaten Aceh Singkil adalah sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung adalah sebagai berikut:
 - i. Aparat Keamanan
 - ii. Muhammadiyah
 - iii. Nahdatul Ulama
 - iv. Tokoh Adat
 - v. Alat komunikasi
 - vi. Fasilitas transportasi
- b. Faktor penghambat adalah sebagai berikut:
 - i. Kurang disiplin.
 - ii. Lemahnya kualitas skill.
 - iii. Tempat lokasi.
 - iv. Biaya
 - v. Perbedaan tingkat pendidikan
 - vi. Perbedaan bahasa

B. Saran

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat ditemukan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan konflik antar umat beragama yang ada di Kabupaten Aceh Singkil, sebagai berikut:

1. Dalam rangka membangun keamanan dan kenyamanan untuk daerah setempat, maka diharapkan humas, serta jajarannya saling membantu agar tercapai cita-cita bersama dalam menuntaskan pihak-pihak yang bertikai.
2. Bagi humas serta para pegawai kantor Bupati Aceh Singkil dituntut meningkatkan kualitas dan profesionalisme kerja, agar *trust* (kepercayaan) masyarakat meningkat terhadap pemeritahan yang dikelola.
3. Dalam menjaga keamanan, ketenteraman, serta perdamaian daerah setempat maka, diharapkan kepada semua pihak, sama-sama menjalin komunikasi yang baik serta kerja sama yang baik.
4. Bagi masyarakat Muslim agar tidak melakukan anarkis ketika permasalahan di masyarakat terjadi. Tapi melakukan hubungan komunikasi dengan pihak humas ataupun menghubungi langsung pihak aparat keamanan.
5. Bagi masyarakat non Muslim agar menaati segala peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemeritahan setempat.

6. Bagi semua masyarakat agar tidak emosi dan tidak mudah terprovokasi oleh organisasi-organisasi yang ada dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adon Nasrullah Jamaludin. 2015. *Agama & Konflik Sosial* Bandung: Pustaka Setia.
- A. Michael Huberman & Metthew B. Miles. 1984. *Data Management and Analysis Methods* New York: Jersey Pers.
- A.W. Widjaja. 1986. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* Jakarta: Bina Aksara.
- A.W. Widjaja. 2001. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta: Bina Aksara.
- Adl A'la, dkk. 2005. *Nilai-nilai Pluralisme Dalam Islam* Bandung: Huansa.
- Agustinus Purnawan. 1996. *Manajemen Strategi* Jakarta: Binarupa Aksara.
- Albert Mahrabian dalam Hafied Cangara. Tt. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alwi, Hasan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- Arni Muhammad. 2002. *Komunikasi Organisasi* Jakarta: Bumi Aksara.
- Astrid S. Susanto. 1983. *Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial* Jakarta: Bina Cipta.
- Atmasudiharjo. 2002. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi* Jakarta: Balai Pustaka.
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis Kearah Penguasaan Model Aplikasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Burhan Bungin. 2008. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Buku Panduan Pendirian Rumah ibadat berdasarkan Keputusan bersama menteri agama dan menteri dalam negeri nomor 9 dan 8 tahun 2006 : Kota Medan, Forum kerukunan umat beragama (FKUB), Edisi Ketiga 2013.
- Daniel Kambey. 2010. *Manajemen Konflik* Manado: Yayasan Tri Ganesha Nusantara.
- Dedy Mulyana. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasiga* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemehannya* Bandung: Diponegoro.
- Effendy. 1991. *Effective Public Relations* Bandung: CV. Mandar Maju.
- Elly M. Setiadi dan Usman Kolip. 2011. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fatimah Usman. 2002. *Wahdat al Adyan: Dialog Pluralisme* Yogyakarta: LkiS.
- Fisher, Simon, dkk. 2001. *Mengelola konflik ketrampilan dan strategi untuk bertindak*, Jakarta: The British Council, Zed Books.
- Gatot Soermartono. 2006. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghulam Farid Malik. 2002. *Islam dan Perdamaian Global* Yokyakarta: Madyan Press.
- Hadari Nawawi & Mimi Martini. 1996. *Penelitian Terpadu* Yogyakarta: Gajah Mada University Perss.

- Hafied Cangara. Tt. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Imam Jalaluddin Abdurrahman Abu Bakar As-Syuyuthi. T.Th. *Al Jaimush Shaghir* Kairo: Daar al-Qalam.
- Inu Kencana. 2000. *Alquran dan Ilmu Administrasi* Jakarta: Rineka Cipta.
- Irving M. Zeitlin. 1998. *Memahami Kembali Sosiologi* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press).
- J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto. 2005. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jalaluddin Rahmat. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Jalaluddin Rakhmat. 1988. *Retorika Modern Pendekatan Praktis* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- John Lofland dan Lyn H. Lofland. 1984. *Analiyzing Social Setting: A Guide to Qualitative Obsevation and Analysis* Belmont: Wadswort Publishing Company.
- Joseph. A. Devito. 1997. *Komunikasi Antarmanusia, Kuliah Dasar* Jakarta: Propessional Books.
- Lexy J. Moleng. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Liliweri, Alo, *Prasangka Dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur* (Yogyakarta: LKIS, 2005), h. 88.
- Liliweri, Alo. 2005. *Prasangka Dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur* Yogyakarta: LKIS.
- Lincoln S. Yuonna & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiriy* California: Sage Publication.
- Linggar Anggoro. 2000. *Teori & Profesi Kehumasan* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mattew B.Miles dan A.Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohindi Jakarta: UI Pers.
- Mulyona, Deddy. 2005. *Nuansa-nuansa Komunikasi* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanang Martono. 2011. *Sosiologi Perubahan Sosial: Prespektif Klasik, Modern, Posmodern, Poskolonial* Jakarta: Rajawali Pers.
- Novri Susan. 2010. *Pengantar Sosiologi Konflik* Jakarta: Rajawali Pers.
- Onong Uchjana Effendy. 1997. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Onong Uchjana Effendy. 2001. *Dinamika Komunikasi* Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pawit M.Yusuf. 1990. *Komunikasi Pendidikan dan Komunikasi Instruksional* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarmita. 1993. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka.
- R. Bogdan & S.K. Biklen. 1992. *Qualitive Research for Education* Boston: Allyn and Bacon.
- R. Wayne Pace & Don F. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Robert lawang. 1994. *Buku Materi Pokok Pengantar Sosiologi* Jakarta: universitas terbuka.

- Ruslan Rosady. 2002. *Manajemen Humas & Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Said Agil Al-Munawar. 1973. *Piagam Nabi Muhammad* Jakarta, Bulan Bintang.
- Sanderson. Stephen K. 2011. *Mikrososiologi: Sebuah Pendekatan Terhadap Realitas Sosiologi* Jakarta: Rajawali Pers.
- Sahrul, 2014. *Filsafat Sakwah Medan*: Cita Pustaka Media.
- Sianipar. 2001. *Sekitar Disiplin & Pancasila* Jakarta: Erlangga.
- Syahrum. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Medan: IAIN SU.
- Syukur Kholil. 2005. *Metodologi Penelitian Komunikasi* Bandung: Cita Pustaka Media.
- Syukur Kholil. 2006. *Komunikasi Islam* Bandung: Citapustaka Media.
- Syukur Kholil. 2011. *Teori Komunikasi Massa* Bandung: Citapustaka Media Printis.
- T. Hani Handoko. 1997. *Manajemen* Yogyakarta: BPFE.
- T.A. Latief Roesydiy. 1995. *Dasar-dasar Tethorica Komunikasi dan Informasi* Medan: Rimbaw.
- Tom Cambell. 1994. *Tujuh Teori Sosial Sketsa, Penilaian, Perbandingan* Yokakarta: Kanisius.
- Umar Hasyim. 1979. *Toleransi dan Kemerdekaan Beragama dalam Islam Sebagai Dasar menuju Dialoq dan Kerukunan Antar Umat Beragama* Surabaya: Bina Ilmu.
- Undang-Undang Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Tahun 1999.
- Usman Effendy. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik* Bandung: Rosdakarya.
- Vanden End. 2001. *Sejarah Perjumpaan Gereja dengan Islam* Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Wibur Schram. 1973. *Men, Massage and Media: A look at Human Communication* New York London: Harper & Row Publishers.