

**STRATEGI TEHNIK PENGGUNAAN KOMUNIKASI DALAM
PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL: STUDI KASUS
ORGANISASI ISLAM DI KOTA MEDAN**

Oleh:

Syahrul Abidin



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU
SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
TAHUN 2020**

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penggunaan tehnik komunikasi organisasi Islam dalam penyelesaian konflik Interpersonal di Kalangan Organisasi Islam di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif ,yang berusaha menggali data sedalam dalamnya kepada informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari fakta yang sedalam-dalamnya tentang subjek penelitian secara alamiah dengan mengutamakan proses dari pada hasil. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi Islam di Kota Medan dalam menangani konflik yang dengan berinteraksi satu sama lain, menyamakan persepsi, mufakat, musyawarah dan mengadakan dialog secara transparan dan terbuka. Konflik terjadi dalam organisasi Islam di Kota Medan ketika ada dua pihak yang berbeda pandangan dan pendapat, sehingga konflik dapat menjadi efek positif dan negatif. Selama berdirinya organisasi Islam di Kota Medan tehnik komunikasi dalam penyelesaian konflik internal yang dilakukan sangat variatif seperti dialektika, kompromi dan negosiasi. Dalam perspektif Islam pun, negosiasi menjadi salah satu solusi dalam penyelesaian perselisihan diantara kedua pihak. Namun yang paling mendominasi adalah negosiasi dan dialektika karena dengan memiliki prinsip terbuka dan transparan dalam segala hal permasalahan di internal organisasi Islam mudah diselesaikan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Istilah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penelitian yang Relevan	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Strategi.....	17
B. Komunikasi.....	20
C. Tehnik Komunikasi	24
D. Komunikasi Iterpersonal.....	28
E. Konflik Interpersonal.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Waktu Penelitian	34
D. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35

G. Pengujian Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kota Medan.....	40
1. Kondisi Geografis Kota Medan	40
2. Luas Kota Medan	43
3. Kepadatan Penduduk	44
4. Etnis	45
5. Organisasi Masyarakat Islam Kota Medan	48
B. Strategi Dalam Penyelesaian Konflik Interpersonal	49
C. Tehnik Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik	
Interpersonal	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latarbelakang Masalah

Komunikasi adalah kegiatan untuk mengekspresikan ide, perasaan dan memberi beberapa informasi melalui interaksi. Suatu komunikasi tidak dapat berfungsi jika itu tidak memiliki sarana. Hal terpenting dalam sebuah komunikasi adalah bahasa dan diproduksi oleh orang secara alami dan sukarela. Komunikasi juga murni metode manusia dan non-naluriyah mengkomunikasikan ide, emosi dan keinginan melalui system simbol yang diproduksi secara sukarela. Seseorang dapat berkomunikasi, menyampaikan informasi atau pesan, dan mempengaruhi orang lain melalui bahasa. Mereka juga bisa mengekspresikan apa yang mereka rasakan dan pahami.

Komunikasi seperti yang dikemukakan Harold D. Lasswell yang dikutip oleh Onong Uchjana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek yaitu, *Who says What In Which Channel To Whom With What Effect*. Makna dari pernyataan tersebut ialah (proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan

efek tertentu).¹ Adapun menurut Charles Horton dalam buku *Fundamentals of Human Communication* karya Margaret H. DeFleur menyatakan:

*“by communication is here meant the mechanism through which human relations exist and develop-all the symbols of the mind, together with the means of conveying them through space and preserving them in time. It includes the expression of the face, attitude and gesture, the tones of voice, words, writing, printing, railways, telegraphs, telephones, and whatever else may be the latest achievements in the conquest of time and space.”*²

Menurut Everett M. Rogers komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Selanjutnya menurut Shannon dan Weaver yang dikutip oleh Cangara mengemukakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.³

¹ Onong Uchjana Effendy, M.A., *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 10

² Margaret H. DeFleur, *Fundamentals of Human Communication: Social Science in Everyday Life*, (United States: Mc Graw Hill, 2005), hlm. 7.

³ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 19-20

Komunikasi dianggap sebagai keterampilan paling dasar yang dimiliki seseorang sejak pertama kali jatuh ke dalam rahim. Dari sudut pandang ini, komunikasi adalah produk kelangsungan hidup manusia. Ini juga merupakan fenomena yang mudah dipengaruhi oleh segala macam perkembangan dan perubahan yang telah terjadi (Oskay'in, 1999). Sosial Manusia dapat hidup dalam harmoni dan kerja sama dengan orang lain melalui komunikasi. Dimungkinkan juga bagi seseorang, yang merupakan entitas individu, untuk memiliki kesamaan dengan penilaian yang dibuat sehubungan dengan keterampilan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal mengacu pada interaksi antara dua orang atau komunikasi langsung komunikasi tatap muka antara dua orang. Ini bersifat pribadi, langsung dan intim memungkinkan interaksi maksimum dan bertukar kata dan gerakan. Komunikasi sempurna yang dapat dicapai oleh dua orang. Ini lebih persuasif dan berpengaruh daripada jenis komunikasi lainnya. Alasannya adalah karena melibatkan interaksi kata dan gerak tubuh, kehangatan kedekatan manusia dan semua panca indera. Bahkan reaksi-reaksi kecil terjadi. Semua pertukaran antarpribadi adalah persekutuan dan berbagi di tingkat yang paling intim. Komunikasi antarpribadi adalah pusat kehidupan sehari-hari. Mereka ambil tempat dalam sejumlah bentuk dalam kehidupan sehari-hari seperti percakapan

telepon, wawancara, instruksi, percakapan tatap muka dll. Karakter tertentu dari hubungan interpersonal adalah sebagai berikut: variabilitas, durasi, frekuensi, waktu, kedekatan, kecemasan reduksi, dll.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Komunikasi formal adalah proses komunikasi bersifat resmi yang biasanya dilakukan dalam lembaga formal melalui garis perintah yang berorientasi pada produktifitas, berdasarkan struktur organisasi berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing yang tujuannya menyampaikan pesan berkaitan dengan kepentingan dinas. Pesan dalam komunikasi formal mengalir berdasarkan hierarki atau struktur resmi organisasi yaitu mengalir dari atas ke bawah, dari bawah ke atas ataupun antar anggota secara horizontal. Pesan tersebut berupa informasi yang berkaitan erat dengan organisasi seperti tugas, perintah, kebijakan, dan sebagainya. Sedangkan komunikasi informal adalah

komunikasi yang biasanya bebas bergerak ke segala arah, tanpa mengikuti komando atau bergantung pada hierarki wewenang.

Komunikasi informal dalam organisasi biasanya berlangsung diantara anggota organisasi tanpa memperhatikan atribut-atribut keorganisasian. Pesan yang banyak mengalir dalam komunikasi ini adalah informasi pribadi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor. Jaringan atau saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi bersifat saling melengkapi dan mengisi di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi formal dan informal merupakan saluran komunikasi yang tidak terpisahkan, karena adanya saling keterkaitan pada keduanya dan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya dalam organisasi tersebut, jika saluran formal tidak terlaksana dengan baik maka bisa dioptimalkan melalui saluran komunikasi informal.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses komunikasi dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui

organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi yang dalam konteks ini adalah komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan.

Proses komunikasi yang terjadi begitu dinamik dan dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik. Konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan organisasi, bahkan konflik selalu hadir dalam setiap hubungan kerja antara individu. Secara historis, konflik manusia telah dimulai sejak anak cucu Adam, ketika Qabil dan Habil bertengkar memperebutkan calon istri. Sebagaimana diisyaratkan dalam sebuah ayat yang artinya “*maka nafsunya (Qabil) mendorong untuk membunuh saudaranya, kemudian ia benar-benar membunuhnya, maka ia termasuk orang-orang yang merugi*” (Q.S. al-Maidah: 30).⁴ Demikianlah Alquran mengisyaratkan keberadaan konflik antar manusia sejak manusia pertama yaitu nabi Adam dan Siti Hawa bertempat tinggal di muka bumi ini. Artinya konflik sudah ada sejak dulunya.

⁴Kementrian Agama RI ,*Mushaf At Tammam: Alquran dan Terjemahnya*, (Solo,Tiga Serangkai Pustaka Mandiri,2016) hal 118

Konflik selalu ada dalam sistem sosial yang bernama negara, bangsa, organisasi, perusahaan dan bahkan dalam sistem sosial terkecil yang bernama keluarga dan pertemanan. Dengan demikian manusia selalu dihadapkan pada konflik selama hidupnya, untuk itu kita harus memahami apa itu konflik dan bagaimana langkah-langkah agar dapat menangani konflik. Salah satu penyebab timbulnya konflik adalah adanya perbedaan pendapat tentang sesuatu hal. Allah berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 59 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan rasul-Nya, dan ulil amri diantara kamu, kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu hal, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan rasulnya (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, dengan cara demikian itu lebih utama.⁵

Selanjutnya perbedaan karakteristik kepribadian dan berbagai kepentingan pada individu merupakan potensi yang dapat menimbulkan konflik. Penanganan konflik terkait dengan kapasitas seseorang dalam

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (CV J-ART, Bandung : 2007) hal 281

menstimulasi konflik, mengendalikan konflik, dan mencari solusi pada tingkat yang optimum.

Kemampuan yang diperlukan dalam rangka penanganan konflik ini terwujud dalam bentuk keluasan pandangan dan wawasan seseorang dalam memandang setiap persoalan, baik yang memiliki perbedaan, maupun yang sama dengan kerangka pemikirannya. Kemampuan dalam menangani konflik terwujud dalam bentuk pencarian solusi terhadap konflik-konflik yang terjadi. Hal ini disebut juga dengan resolusi konflik. Konflik dapat menimbulkan dampak yang sifatnya konstruktif maupun destruktif.

Untuk bisa mengoptimalkan dampak positif konflik, maka konflik perlu ditangani dengan berdialog menggunakan prinsip-prinsip Islam.

Dalam prinsip Islam telah dituangkan dalam Alqur'an bagaimana melakukan komunikasi dengan sesama manusia sesuai dengan syaria't tanpa mengurangi faedah dan kerukunan diantara sesama. Demikian halnya organisasi Islam di beberapa wilayah di Kota Medan. Fenomena konflik interpersonal sering terjadi khususnya dalam penyampaian pendapat, ide dan saran dalam pengambilan keputusan.

Di Kota Medan, organisasi sosial keagamaan semakin maju juga telah memasuki tahap kemapanan, misalnya Muhammadiyah, NU, dan Al

Washliyah. Ketiga organisasi ini termasuk matang dan sangat berkontribusi untuk ummat,. Di sisi lain munculnya berbagai organisasi sosial kemasyarakatan yang berbasis keagamaan di Kota Medan merupakan keuntungan bagi masyarakat Islam, karena bisa memberikan kontribusi kepada masyarakat dalam berbagai hal kehidupan sehari-hari. Seperti, seperti kemanusiaan, kesehatan dan pendidikan. Tidak jarang pula secara tersembunyi terjadi fragmentasi di kalangan organisasi Islam itu sendiri. Ditambah lagi, egosentrisme di kalangan sesama pengurus-pengurus organisasi. Ketika ada satu isu yang seharusnya dibutuhkan pemahaman yang sama terhadap isu tersebut, tetapi ternyata tidak dikomunikasikan satu sama lain.. Dengan demikian, kesesuaian atau keselarasan komunikasi belum berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan masyarakat.. Fenomena yang dapat diamati, bahwa baik pada organisasi Islam adalah mekanisme penyelesaian konflik interpersonal dan upaya meningkatkan citra organisasi berlangsung secara struktural. Menyikapi permasalahan dan uraian pada latarbelakang tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **“Strategi Penggunaan Tehnik Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik Interpersonal: Studi Kasus Organisasi Islam di Kota Medan“**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan tehnik komunikasi organisasi Islam di Kota Medan?
2. Bagaimana penyelesaian konflik Interpersonal di Kalangan Organisasi Islam di Kota Medan

C. Batasan Istilah

1. Strategi adalah rencana tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi adalah semua tentang mendapatkan atau setidaknya berusaha untuk mendapatkan, posisi keunggulan dibandingkan musuh atau pesaing.
2. Proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi interaksi diantara keduanya untuk menyelesaikan suatu masalah dengan menggunakan media komunikasi
3. Konflik Interpersonal adalah ketidaksepakatan dalam beberapa hal yang dapat bersifat emosional, fisik, pribadi, atau profesional antara dua orang atau lebih. Ketidaksepakatan semacam itu biasa terjadi pada keluarga, tempat kerja, dan masyarakat pada umumnya

dan tidak selalu bersifat fisik atau kekerasan. Jika situasi yang terlibat penting, peserta harus duduk dan dengan tenang mendiskusikan masalah yang terlibat sebelum situasi menjadi lebih tidak stabil.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penggunaan tehnik komunikasi organisasi Islam di Kota Medan?
2. Untuk mengetahui penyelesaian konflik Interpersonal di Kalangan Organisasi Islam di Kota Medan

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari dua aspek secara teoritis dan secara praktis.

1. Secara teoritis :

Penelitian ini ditujukan sebagai bentuk sumbangsih kepada hazanah ilmu pengetahuan komunikasi interpersonal dalam organisasi khususnya dunia akademik berkaitan dengan tehnik komunikasi.

2. Secara praktis:

- a. Hasil penelitian ditujukan untuk memberi masukan kepada terhadap pentingnya melakukan reduksi terhadap konflik internal organisasi agar tidak meresahkan masyarakat dan pemerintah.
- b. Untuk mengetahui dan memberikan masukan kepada para organisator bahwasanya dalam penyelsain konlik interpersonal dapat dilakukan secara terbuka.

F. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan atau terdahulu merupakan rujukan dan sekaligus perbandingan karena mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh:

1. Mohammad Tahlil Azim⁶ dalam penelitiannya menemukan bahwa catatan penelitian ini mengeksplorasi gaya penanganan konflik dari perspektif Islam. Menurut Al-Quran dan pernyataan kenabiannya, Islam melarang gaya mendominasi dan gaya mendorong wajib, melainkan harus mengintegrasikan semu metode komunikasi dalam menyelesaikan konflik antarpribadi. Manajer dapat menggunakan pengetahuan tentang instruksi Islam dalam pelatihan mereka, pendampingan dan konseling untuk menangani pihak yang berkonflik

⁶ Mohammad Tahlil Azim, 2018. Interpersonal Conflicthandling Styles: An Islamic Perspective, South Asian Journal of Human Resources Management, 4 (2), pp.225-234

dalam organisasi dan mengurangi tingkat konflik disfungsional. Pada akhirnya, penelitian ini menawarkan indikasi untuk studi di masa depan di mana tingkat religiusitas (Islam) mungkin merupakan variabel mediasi yang sesuai. Juga, mungkin ada studi tentang pengaruh nilai-nilai Islam di bidang spesifik dengan interaksi manusia di tempat kerja.

2. Yingshan Bao¹, Fangwei Zhu¹, Yue Hu dan Ning Cui⁷ menemukan bahwa konflik tidak terhindarkan. Ini negatif ketika mengarah pada kekerasan, merusak hubungan komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, merangsang orang untuk menjadi tidak kooperatif, atau mencegah para pihak dari menangani masalah atau masalah nyata. Namun, konflik dapat menjadi kekuatan kreatif positif, ketika meningkatkan komunikasi, melepaskan perasaan yang tersimpan, mengarah ke solusi masalah, menghasilkan pertumbuhan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik, atau meningkatkan kinerja. Hasil dari konflik tergantung pada cara penyelesaiannya. Seperti halnya ada banyak sumber konflik, orang memilih cara berbeda untuk menghadapinya. Beberapa berusaha menghindari konflik sebisa mungkin. Mereka percaya bahwa konflik adalah sinyal masalah dalam hubungan mereka, mereka pikir orang yang "baik" tidak mengalami

⁷ Yingshan Bao, et.al. 2016. The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. Psychology journal. Vol. 7, 541-545

konflik, atau konflik itu pasti akan membawa frustrasi, kemarahan, atau kecemasan. Pendekatan ini mungkin terbukti tidak efektif karena dua alasan. Pertama, konflik tidak dihindarkan. Dengan demikian, orang akan memiliki pendapat yang berbeda atau menginginkan sesuatu yang berbeda, dan ini bukan masalah. Sebenarnya, emosi "negatif" dalam interaksi manusia adalah ancaman, tetapi itu adalah cara yang sangat penting. Ketika menggunakan cara yang positif dan konstruktif untuk menyelesaikan konflik, mereka mungkin membawa rekonsiliasi dan untuk memenuhi kebutuhan kenyamanan individu, pembaruan keintiman dan memperkuat iman, sehingga orang dapat lebih kooperatif dan mengatasi kesulitan. Ada banyak strategi berbeda untuk menangani konflik; Namun, tidak semuanya merupakan strategi yang bijak. Sebagian besar dari kita menggunakan keterampilan konflik yang kita amati tumbuh dewasa, kecuali kita telah melakukan upaya sadar untuk mengubah gaya resolusi konflik kita. Beberapa dari kita mengamati resolusi konflik yang baik, sementara yang lain mengamati resolusi konflik yang salah. Karena itu, penting untuk belajar, dan mempraktikkan strategi resolusi konflik yang efektif. Strategi resolusi konflik yang Anda pilih untuk diterapkan akan berdampak pada hubungan Anda dengan orang lain. Konflik tidak merusak hubungan,

resolusi konflik yang buruk tidak. Resolusi konflik interpersonal adalah solusi permanen untuk masalah atau perselisihan melalui dialog, tanpa kekerasan fisik atau verbal.

G. Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan, BAB ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, sistematika Penelitian.

BAB II. Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Teori, memuat uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori relevan dan terkait dengan tema skripsi.

BAB III. Metode Penelitian, memuat secara rinci metode penelitian penelitian yang digunakan peneliti beserta justifikasi/alasannya, jenis penelitian, desain, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variable, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. Hasil dan Pembahasan berisi : (1) Hasil Penelitian, klasifikasi bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitiannya, (2) Pembahasan, Sub bahasan (1) dan (2) dapat digabung menjadi satu kesatuan, atau dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

BAB V. Penutup, Bab terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan

penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan. Saran diarahkan pada dua hal, yaitu : 1) Saran dalam usaha memperluas hasil penelitian, misalnya disarankan perlunya diadakan penelitian lanjutan. 2) Saran untuk menentukan kebijakan di bidang-bidang terkait dengan masalah atau fokus penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi

Definisi strategi seperti yang dapat dilihat, strategi secara historis terkait dengan pre-empting skenario yang berbeda dan rencana aksi yang akan dipicu saat menghadapi mereka. Namun, tidak pernah ada definisi strategi yang tunggal dan pasti. Istilah ini memiliki beberapa arti, berbeda dalam skala dan kompleksitas yang dapat berarti kebijakan, tujuan, taktik, tujuan, program, antara lain, dalam upaya untuk mengekspresikan konsep yang diperlukan untuk itu definisi. Namun, konsep strategi telah digunakan tanpa pandang bulu di bidang manajemen, yang berarti apa pun dari tindakan yang dirumuskan dengan tepat, posisi di lingkungan tertentu, hingga seluruh kepribadian, jiwa dan pemikiran eksistensial di balik keberadaan perusahaan. Ini adalah konsep yang sering diajukan dalam dunia akademik dan bisnis, diisi dengan keragaman dan lebar yang besar, yang dalam beberapa aspek saling melengkapi sementara berbeda dalam yang lain⁸.

⁸ PORTH, S. 2002. Strategic management: A crossfunctional approach. New Jersey: Prentice Hall

Menurut Fahey⁹, ada beberapa kata yang tunduk pada sebanyak mungkin penyalahgunaan dalam penggunaannya di perusahaan, seperti yang didefinisikan secara buruk dalam literatur manajemen dan terkena faktor berbeda seperti strategi dan karenanya merupakan istilah yang menyebabkan diskusi luas, terutama di antara para ahli teori. Mintzberg et al.¹⁰ berpendapat bahwa strategi adalah musuh dari pendekatan deterministik dan mekanistik, karena mereka meminimalkan kebebasan dan pilihan. Strategi bukan hanya satu cara untuk menghadapi musuh dalam lingkungan atau pasar yang kompetitif, sebagaimana diperlakukan oleh banyak literatur dan penggunaannya yang populer¹¹, karena strategi tidak hanya dapat meringkas ide, proposal, pedoman, indikasi jalur dan solusi. Strategi sebaliknya memiliki luas dan ruang lingkup yang melingkupi konsep efisiensi operasional dan tidak dapat dikacaukan dengan taktiknya. Dengan kata lain, strategi bukanlah sesuatu yang statis, selesai, yang membuat konsepnya kompleks dan sulit untuk dipahami. Fakta ini memiliki penjelasan. Strategi dalam organisasi, sebagai bidang

⁹ FAHEY, L. 1989. *The strategic planning management reader*. Englewood Cliffs/New Jersey: Prentice-Hall

¹⁰ Mintzberg, H., Ahlstrand, B. and Lampel, J. 1998. *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management*. New York: Free Press

¹¹ Mintzberg, H. and Quinn, J. 1991. *The strategy process: Concepts, contexts and cases*. 2nd ed. Englewood Cliffs/New Jersey: Prentice-Hall

studi, jauh lebih baru daripada praktiknya saat ini, dan pengetahuannya masih dalam pengembangan.

Strategi adalah jembatan antara kebijakan atau tujuan tingkat tinggi di satu sisi dan taktik atau tindakan nyata di sisi lain. Strategi dan taktik bersama-sama menganggang kesenjangan antara tujuan dan sarana. Singkatnya, strategi adalah istilah yang merujuk pada jaringan pemikiran, gagasan, wawasan, pengalaman, tujuan, keahlian, ingatan, persepsi, dan harapan yang kompleks yang menyediakan panduan umum untuk tindakan spesifik dalam mengejar tujuan tertentu. Strategi adalah jalan yang kita tempuh, perjalanan yang kita bayangkan dan, pada saat yang sama, jalan yang kita kendalikan, perjalanan yang sebenarnya kita lakukan. Bahkan ketika kita memulai pelayaran penemuan, tanpa tujuan tertentu dalam pikiran, pelayaran memiliki tujuan, hasil, dan tujuan yang harus dijaga. Strategi, karenanya, tidak memiliki keberadaan selain dari tujuan yang dicari. Ini adalah kerangka kerja umum yang memberikan panduan untuk tindakan yang harus diambil dan, pada saat yang sama, dibentuk oleh tindakan yang diambil. Ini berarti bahwa prasyarat yang diperlukan untuk merumuskan strategi adalah pemahaman yang jelas tentang tujuan yang akan diperoleh.

B. Komunikasi

1. Defenisi Komunikasi

Komunikasi¹² adalah proses dua arah di mana seseorang tidak hanya bertukar ide, perasaan, dan informasi tetapi juga menciptakan dan berbagi makna untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi adalah pertukaran ide, pikiran, pesan, atau sejenisnya, melalui ucapan, sinyal atau tulisan dengan cara mengekspresikan diri sedemikian rupa sehingga orang mudah memahami. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima dengan menggunakan media di mana informasi yang dikomunikasikan dipahami. Komunikasi adalah ekspresi atau pertukaran informasi melalui ucapan, tulisan, gerakan, perilaku atau media elektronik. Selain itu juga proses menyampaikan informasi, ide, fakta, atau pendapat antara dua pihak atau lebih. Dimana ide dibawa ke persepsi orang lain. Informasi yang diungkapkan atau dipertukarkan juga disebut sebagai komunikasi sebagai proses yang kompleks dan dinamis yang memungkinkan organisme bertukar informasi dengan beberapa metode.

¹² Betteke van Ruler (2018) Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests, *International Journal of Strategic Communication*, 12:4, 367-381, DOI: 10.1080/1553118X.2018.1452240

2. Komponen Komunikasi

Komunikasi terdiri dari 8 komponen utama yang merupakan objek studi teori. Ini saling tergantung dan dianggap sebagai elemen dasar dari setiap proses komunikasi. Elemen dasar tersebut yaitu:

- a. Sumber yaitu menghasilkan pesan atau urutan pesan untuk dikomunikasikan ke terminal penerima.
- b. Pengirim mengacu pada pemancar, yang beroperasi pada pesan dengan cara tertentu untuk menghasilkan sinyal yang cocok untuk transmisi melalui saluran.
- c. Saluran hanyalah media yang digunakan untuk mengirimkan sinyal dari pemancar ke penerima '.
- d. Receiver "melakukan operasi terbalik dari yang dilakukan oleh pemancar, merekonstruksi pesan dari sinyal.
- e. Tujuan adalah orang (atau benda) yang dimaksudkan dengan pesan itu. Pesan berasal dari kata Latin mittere, yang berarti "mengirim". Ini merujuk pada konsep, informasi, komunikasi atau pernyataan yang dikirim dalam bentuk lisan / grafik / tertulis / audio / visual / audio-visual kepada penerima.

- f. Umpan balik adalah lingkaran membuat proses komunikasi dua arah yang terkait dengan respons terhadap pesan. Ini hanyalah reaksi dari Tujuan kembali ke sumber, langsung dan/atau tidak langsung.
- g. Konteks dianggap sebagai komponen yang sangat signifikan karena memutuskan proses komunikasi yang diberikan dan memperbaiki semua 7 komponen di atas. Ini mengacu pada latar belakang dan lingkungan - langsung dan jauh. Ruang dan waktu memainkan peran yang lebih besar dari komunikasi yang diberikan.

Komunikasi yang baik memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda (atau bahkan sama) pada waktu yang berbeda. Tiga elemen lain yang terkait dengan proses komunikasi adalah: Entropi, Redundansi dan Kebisingan. Entropi adalah ukuran jumlah ketidakpastian dalam pesan / konten. Redundansi baik secara sadar atau tidak sadar memasuki proses komunikasi. Jika disengaja, itu melayani tujuan mengulangi pesan; jika tidak, pengulangan adalah elemen yang tidak diinginkan. Kebisingan sebenarnya adalah sesuatu yang tidak relevan, tidak beralasan, tidak diinginkan dan karenanya, merupakan gangguan pada transmisi yang efektif. Kebisingan adalah segala sesuatu yang mengganggu atau mengganggu proses komunikasi yang efektif. Kebisingan dapat berupa fisik, psikologis atau semantik dan dapat mengganggu proses komunikasi

di titik mana pun; *noise* dapat dikaitkan dengan elemen apa pun dalam system.

Kebisingan fisik atau kebisingan eksternal adalah gangguan lingkungan seperti suara yang mengejutkan, penampilan benda-benda, bermain musik di tempat lain, dan seseorang berbicara sangat keras di dekat kita, dll. Kebisingan fisiologis adalah pengaruh biologis yang mengalihkan seseorang dari komunikasi yang efektif; ini termasuk telapak tangan yang berkeringat, jantung berdebar-debar, kupu-kupu di perut, yang disebabkan oleh kecemasan berbicara, atau merasa sakit, kelelahan di tempat kerja, suara dering di telinga Anda, benar-benar lapar, dan jika Anda memiliki pilek atau batuk.

Bunyi psikologis adalah prasangka yang terbentuk sebelumnya dan asumsi seperti berpikir seseorang yang berbicara seperti gadis lembah bodoh, atau seseorang dari negara asing tidak dapat berbicara bahasa Inggris dengan baik sehingga Anda berbicara dengan keras dan perlahan kepada mereka. oSuara semantik adalah pilihan kata yang membingungkan dan mungkin memiliki efek mendistorsi maknanya.

3. Klasifikasi Komunikasi

Komunikasi manusia, atau antroposemiotik, adalah bidang yang didedikasikan untuk memahami bagaimana manusia berkomunikasi.

Komunikasi manusia didasarkan pada niat kooperatif dan berbagi. Manusia memiliki kemampuan komunikasi yang tidak dimiliki hewan lain. Komunikasi manusia dapat secara luas diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Intrapersonal
2. Interpersonal
3. dinamika kelompok
4. Publik/Massa
5. Organisasi lintas budaya

Setiap hal di atas, tergantung pada pilihan medium, dapat diklasifikasikan lebih lanjut sebagai komunikasi verbal, non-verbal/tubuh dan grafis. Apa pun jenis komunikasi manusia dikaitkan dengan subjektivitas.

C. Tehnik Komunikasi

Di era informasi¹³ istilah 'teknik komunikasi' membutuhkan banyak penjelasan. Ada berbagai ekspresi yang berkaitan dengan hal ini, seperti strategi komunikasi, metode komunikasi, style atau gaya komunikasi, manajemen komunikasi, dll. Walaupun tampaknya memiliki arti yang

¹³ Eilers Franz-Josef. 2003. *Communicating in Ministry and Mission, An Introduction to Pastoral and Evangelical Communication*, Asian Trading Corporation, Bangalore

serupa, mereka mungkin berbeda dalam konteks tertentu. Istilah 'teknik' dalam konteks khusus ini berarti modus operandi yang berhubungan dengan masyarakat atau membuat diri mereka tersedia untuk orang-orang. Sekali lagi, cara operasi dalam menjangkau masyarakat berbeda dan berbeda di Gereja Katolik. Selain itu, memiliki ekspresi yang berbeda dalam situasi tertentu. Misalnya, dalam situasi krisis di mana hubungan masyarakat merupakan kewajiban, itu harus menjadi 'strategi' dan 'taktik' daripada teknik belaka di mana seperti dalam organisasi, frasa yang cocok mungkin adalah manajemen komunikasi. Dengan demikian, modus operasi atau teknik komunikasi dalam perspektif yang lebih luas berarti, saluran komunikasi yang berbeda seperti pelayanan dan kegiatan yang dapat menjangkau masyarakat, manifestasinya dan ekspresi melalui berbagai gaya komunikasi seperti kode pakaian, penampilan publik, dll.

Teknik komunikasi merupakan salah satu proses penyampaian informasi didalam interaksi yang berlangsung dari satu pihak ke pihak lain. Banyak teknik komunikasi efektif juga digunakan dalam menyelesaikan atau mengatasi konflik yang terjadi. Teknik komunikasi dalam mengatasi konflik menjadi penting adanya karena dapat menentukan keberhasilan dari upaya penyelesaian konflik tersebut.

1. Metode Dialektik

Teknik komunikasi dalam mengatasi konflik yang pertama adalah dengan metode dialektik. Metode dialektik sendiri merupakan suatu upaya penyelesaian konflik dengan pengembangan debat dari pandangan yang berlawanan. Metode ini juga merupakan teknik untuk menghargai waktu dan pandangan dari masing-masing pihak untuk kemudian menentukan keputusan bersama.

2. Berintegrasi

Teknik berintegrasi merupakan suatu teknik komunikasi yang dilakukan dengan mengidentifikasi masalah atau konflik yang terjadi secara lebih kooperatif. Hal ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan dan memutuskan solusi-solusi terhadap konflik yang ada yang lebih alternatif dan efektif. Oleh sebab itu, teknik komunikasi ini akan membutuhkan lebih banyak waktu dibanding teknik komunikasi yang lainnya.

3. Akomodasi atau Smoothing

Dalam teknik komunikasi ini biasanya salah satu pihak akan mengabaikan kepentingannya demi kelancaran penyelesaian konflik yang terjadi. Sehingga perbedaan dapat diperkecil dan lebih menekankan kesamaan. Walaupun teknik ini merupakan teknik komunikasi berkesan namun tetap memiliki kelemahan, salah satunya adalah tidak

sesuai jika digunakan untuk menyelesaikan konflik yang kompleks, karena didalam teknik ini lebih ditekankan pada menciptakan kerjasama antar pihak yang berlawanan.

4. Kompromi

Kompromi merupakan teknik komunikasi dengan cara memberi dan menerima perhatian yang cukup untuk diri sendiri dan juga untuk pihak lawan atau orang lain dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. Teknik komunikasi ini dapat digunakan saat pihak-pihak yang bersangkutan memiliki tujuan yang berlawanan maupun memiliki kekuatan yang seimbang. Sehingga nantinya tidak ada pihak yang kalah melainkan hanya bertujuan untuk menyelesaikan masalah sementara dan menciptakan solusi yang lebih efektif serta kreatif.

5. Negosiasi

Negosiasi merupakan teknik komunikasi dalam mengatasi konflik yang paling mudah dan efektif untuk dilakukan. Teknik negosiasi ini juga termasuk dalam teknik komunikasi persuasif dimana merupakan salah satu proses pengambilan keputusan melalui proses memberi dan menerima pendapat maupun pandangan yang berbeda.

Melalui negosiasi perbedaan-perbedaan tersebut dibicarakan atau didiskusikan untuk menentukan jalan pemecahan konflik yang paling

efektif. Setiap pihak dalam melakukan negosiasi biasanya akan menyatakan pendapat mereka dengan penekanan lebih pada hal positif yang mereka yakini, dengan tujuan untuk mempengaruhi dan mengajak pihak lain agar menjadi sependapat.

6. Mendominasi atau Memaksa

Teknik komunikasi dalam mengatasi konflik yang terakhir adalah dengan mendominasi atau memaksa. Artinya bahwa pihak yang bersangkutan dalam penyelesaian konflik memberikan perhatian yang lebih besar pada diri sendiri dan perhatian yang rendah pada pihak lawan. Hal ini juga berarti bahwa secara paksa salah satu pihak mengakui dirinya menang dengan mengabaikan kepentingan dan pandangan pihak lainnya. Keberhasilan teknik ini biasanya didasarkan pada kecepatan dan kelemahan yang dapat memicu dendam.

D. Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito komunikasi interpersonal merupakan sebagai “komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. Sedangkan merujuk kepada Mulyana (2005) komunikasi Interpersonal dapat adalah memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Kedekatan

hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif dan jarak fisik yang sangat dekat.

Selain itu, komunikasi interpersonal dianggap sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan alat indra untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan.

Menurut Mulyana (2002) komunikasi interpersonal sebagai suatu perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalance yang langka, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka. Konflik berasal dari kata *confligere* yang artinya “bersama” atau “bersaling-saling” dan *fligere* yang artinya “tubruk” atau “bentur”. Adapun konflik secara harfiah adalah perbenturan antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Sedangkan secara umum konflik didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat disengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu.

E. Konflik Interpersonal

Konsep konflik¹⁴ disebut masalah, kontradiksi, bentrokan, perselisihan, perbedaan dan ketidaksepakatan, yang paling sering digunakan untuk menggambarkan konflik. Semua kata-kata ini memiliki hubungan permusuhan yang kuat dan melibatkan emosi. Dalam literatur barat, konflik dianggap sebagai serangkaian ketidaksepakatan atau ketidakcocokan antara pendapat dan prinsip (Jehn & Bendersky, 2003). Orang melihatnya sebagai gangguan atau perilaku yang menghalangi. Yang lain percaya itu sebagai emosi negatif, seperti stres, kecemasan, depresi dan kemarahan (Bodtker & Jameson, 2001; Pondy, 1967; Thomas, 1992). Terlebih lagi, beberapa orang percaya bahwa konflik adalah persepsi kepentingan yang berbeda. Ini mengacu pada ide yang melibatkan kepercayaan dari entitas sosial yang berbeda (yaitu, individu, kelompok, organisasi, dll.) Yang mempersepsikan tujuan yang tidak sesuai dan campur tangan dari orang lain dalam mencapai tujuan tersebut (Rahim, 2010; Tjosvold, 1990). Tidak ada definisi ideal untuk konflik interpersonal. Peneliti yang berbeda memiliki pandangan yang berbeda tentang "Konflik interpersonal" berdasarkan penelitian mereka.

¹⁴Yingshan Bao, Fangwei Zhu, Yue Hu and Ning Cui. 2016. The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. Scientific Research Publishing, 2 (7), 541-545

Kellermann (1996) percaya bahwa konflik interpersonal dapat dengan mudah digambarkan sebagai pertentangan antara dua individu yang tidak mau atau tidak mampu memenuhi harapan satu sama lain. Konflik interpersonal mengacu pada representasi ketidakcocokan, ketidaksepakatan, atau perbedaan antara dua atau lebih individu yang berinteraksi (Rahim, 2001). Hocker & Wilmot (2007) dalam buku mereka mendefinisikan konflik antarpribadi sebagai “Perjuangan yang diekspresikan antara setidaknya dua pihak yang saling tergantung yang melihat tujuan yang tidak sesuai, sumber daya yang langka, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka”. Setelah meninjau beberapa definisi terbaru dari konflik interpersonal, saya merangkum konflik Interpersonal sebagai interaksi orang-orang yang saling bergantung yang merasakan ketidaksepakatan dan kepentingan yang bertentangan, ketidakcocokan dan kemungkinan gangguan, dan emosi negatif dari orang lain.

Konflik tidak terhindarkan. Ini negatif ketika mengarah pada kekerasan, merusak hubungan komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, merangsang orang untuk menjadi tidak kooperatif, atau mencegah para pihak dari menangani masalah atau masalah nyata. Namun, konflik dapat menjadi kekuatan kreatif positif, ketika

meningkatkan komunikasi, melepaskan perasaan yang tersimpan, mengarah ke solusi masalah, menghasilkan pertumbuhan hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik, atau meningkatkan kinerja. Hasil dari konflik tergantung pada cara penyelesaiannya. Seperti halnya ada banyak sumber konflik, orang memilih cara berbeda untuk menghadapinya. Beberapa berusaha menghindari konflik sebisa mungkin. Mereka percaya bahwa konflik adalah sinyal masalah dalam hubungan mereka, mereka pikir orang yang "baik" tidak mengalami konflik, atau konflik itu pasti akan membawa frustrasi, kemarahan, atau kecemasan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif ,yang berusaha menggali data sedalam dalamnya kepada informan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari fakta yang sedalam-dalamnya tentang subjek penelitian secara alamiah dengan mengutamakan proses dari pada hasil.¹⁵ Menurut Baxter yang dikutip oleh Lisa Harrison menyebutkan penelitian kualitatif lebih fokus pada mengeksplorasi sedetail mungkin sejumlah peristiwa yang dipandang menarik dan mencerahkan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam bukan luas¹⁶. Dalam kajian ini teori tidak untuk diuji akan tetapi teori dijadikan sebagai penguat penelitian. Fungsi teori hanya mendukung dan mempertajam analisis data, terutama dalam penggunaan konsep-konsep baku yang lazim dalam kajian antropologi sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dari subjek dan objek yang diteliti.

¹⁵ Jalaluddin Rakhmad, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1984) h.25. Dan, M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif, Komunikasi Ekonomi, Dan Kebijakan Publik* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 57.

¹⁶ Lisa Harrison, *Metodologi Penelitian Politik* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 86.

Artinya dalam penelitian ini penulis berusaha mencatat, menggambarkan, menguraikan, bagaimana strategi penggunaan tehnik komunikasi dalam penyelesaian konflik interpersonal.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

C. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Juni 2019 sampai Agustus 2019

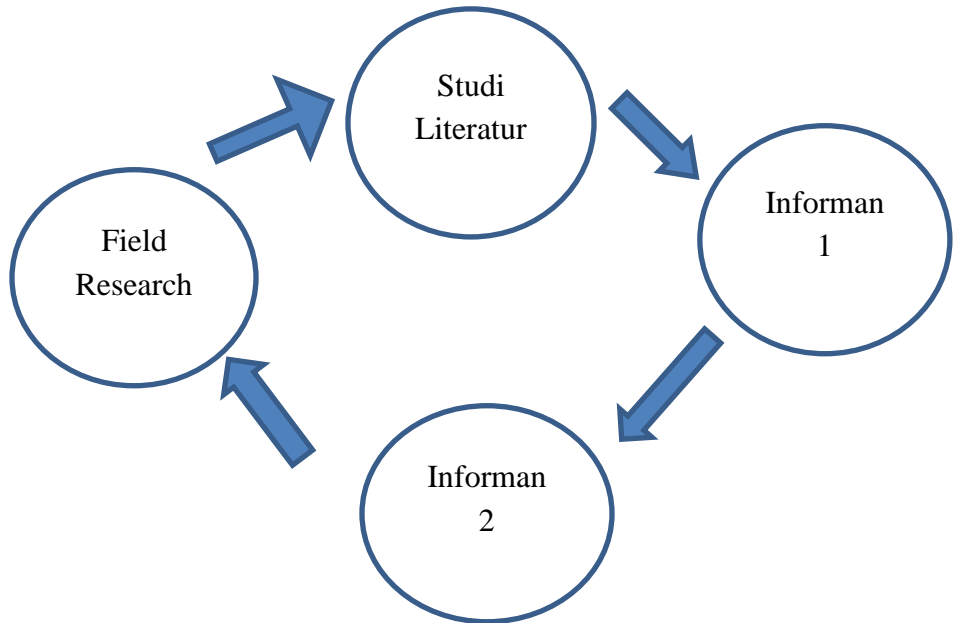
D. Sumber Data

Untuk memperoleh informasi yang akurat peneliti mengambil data dari organisasi masyarakat Islam, Tokoh agama, Ulama dan masyarakat serta Pemerintah. Disamping itu juga mengambil data sekunder dari laporan-laporan kegiatan organisasi Islam dan Majelis Ulama Indonesia.

E. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Wawancara. Untuk memperoleh data yang sifatnya kuantitatif, sejarah dan sebagainya peneliti melakukan wawancara terutama dalam hal regulasi pemerintah dalam mengatur kehidupan umat beragama baik pemerintah daerah maupun kementerian agama sebagai bagian dari struktur pemerintah yang menempatkan wakil wakil dari berbagai agama dan juga ketua ketua partai politik dan tokoh pendidikan

- 2) Observasi. Pengamatan dilakukan terhadap interaksi sehari hari organisasi dengan masyarakat asli setempat. Pengamatan dilakukan mulai dari interaksi sosial sehari hari.



F. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan desain penelitian ini yaitu kualitatif, maka data yang dianalisis juga dengan teknis analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan sejak dan sesudah data dicari di lapangan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian tentang strategi tehnik komunikasi kemudian dianalisis dengan pendekatan model Miles dan Huberman.¹⁷ Menurut Miles dan Huberman ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu:

¹⁷ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif* (Jakarta: Simbiosis Rekatama Media, 2010), h. 223. Dan Bungin, *Metode Penelitian*, h. 230.

Pertama, reduksi data. Setelah data primer dan sekunder terkumpul dilakukan dengan memilah data, membuat tema-tema, mengkatagorikan, memfokuskan data sesuai bidangnya, membuang, menyusun data dalam suatu cara dan membuat ringkasan ringkasan penelitian dari perolehan wawancara dan observasi yang harus di analisis. Setelah proses itu berlangsung baru pemeriksaan data kembali dan memporsikan data pada objek objek yang sudah diidentifikasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Setelah direduksi maka data yang sesuai dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah penelitian.

Kedua, *display data* (penyajian data). Bentuk analisis ini dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk narasi, di mana peneliti menggambarkan hasil temuan data dalam bentuk uraian kalimat bagan, hubungan antar kategori yang sudah berurutan dan sistematis.

Ketiga, penarikan kesimpulan. Meskipun pada reduksi data kesimpulan sudah digambarkan, itu sifatnya belum permanen, masih ada kemungkinan terjadi tambahan dan pengurangan. Maka pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan bukti-bukti data yang diperoleh di lapangan secara akurat dan faktual. Dimulai dengan melakukan pengumpulan data, seleksi data, *trianggulasi* data,

pengkategorian data, deskripsi data dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi disajikan dengan bahasa yang tegas untuk menghindari bias, sementara data-data statistik disajikan dalam bentuk tabel-tabel angka atau merubahnya ke dalam grafik-grafik statistik jika hal itu dibutuhkan. Melakukan pengkategorian secara tematik, lalu disajikan ke dalam bagian-bagian deskripsi data yang dianggap perlu untuk mendukung pernyataan-pernyataan penelitian. Kesimpulan ditarik dengan teknik induktif tanpa mengeneralisir satu temuan terhadap temuan-temuan lainnya.

G. Pengujian Keabsahan Data

Setelah data penelitian dikumpulkan, maka dilakukan pengujian keabsahan data untuk mengukur apakah data dan proses pencariannya sudah benar. Adapun unsur-unsur yang dinilai adalah lama penelitian, proses observasi yang berlangsung, serta proses pelagaan data yang kita peroleh dari berbagai *informan* penelitian yang kita sebut dengan *triangulasi* data. Membandingkan dengan hasil penelitian lain, dan melakukan *check and recheck*. Cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian, yaitu :

1. Memperpanjang masa pengamatan. Memperpanjang masa pengamatan membantu peneliti untuk lebih cermat dan hati-hati dalam mencari dan

mencermati data di lapangan. Memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, untuk membangun kepercayaan para informan terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.

2. Pengamatan yang terus menerus dilakukan untuk memperkaya dan meyakinkan peneliti bahwa data yang diperoleh tidak ada yang tertinggal.
3. Triangulasi. Tujuan dari *triangulasi* adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan. *Triangulasi* juga dapat dilakukan dengan membandingkan antar hasil dua peneliti atau lebih dengan menggunakan teknik yang berbeda. *Triangulasi* pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Mengadakan *member check* yaitu dengan menguji kemungkinan dugaan-dugaan yang berbeda dan mengembangkan pengujian-pengujian untuk mengecek analisis dengan mengafiliasikannya pada data, serta dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang data.

4. *Transferabilitas*. Yaitu apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada situasi yang lain.
5. *Dependability*. Yaitu apakah hasil penelitian mengacu pada tingkat konsistensi peneliti dalam mengumpulkan data, membentuk, dan menggunakan konsep-konsep ketika membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan.
6. *Konfirmabilitas*.¹⁸ Yaitu apakah hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya di mana hasil penelitian sesuai dengan data yang dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan lapangan. Hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil dapat lebih objektif.

¹⁸S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2003), h.114-118.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Medan

1. Kondisi Geografis Kota Medan

Medan merupakan ibukota Provinsi Sumatera Utara dengan letak wilayah pada posisi LU LU dan BT BT dengan ketinggian 0-40 meter di atas permukaan laut. 11 Posisi dan letak kota Medan berada di dataran pantai Timur Sumatera, persis di antara Selat Malaka dan jajaran pegunungan yang membujur dari Barat Daya sampai wilayah tenggara Pulau Sumatera menjadikan kota Medan daerah yang strategis baik untuk menjalankan roda perekonomian hingga pusat kebudayaan, Medan adalah tempat yang selalu terbuka bagi siapa saja yang memiliki kompeten dan kemampuan bertahan hidup sebagai orang kota. Topografinya miring ke utara dan berada pada ketinggian 0-40 meter di atas permukaan laut dengan kelembaban dan curah hujan yang relatif tinggi.

Secara rinci curah hujan di Medan rata-rata 2000 pertahun dengan intensitas rata-rata 4,4 mm/jam. Secara keseluruhan jenis tanah di wilayah Deli terdiri dari tanah liat, tanah pasir, tanah campuran, tanah hitam, tanah coklat dan tanah merah. Hal ini merupakan penelitian dari Van Hissink

tahun 1900 yang dilanjutkan oleh penelitian Vriens tahun 1910 bahwa di samping jenis tanah seperti tadi ada lagi ditemui jenis tanah liat yang spesifik. Tanah liat inilah pada waktu penjajahan Belanda berada di tempat yang bernama Bakaran Batu (sekarang Medan Tenggara atau Menteng) orang membakar batu bata yang berkualitas tinggi dan salah satu pabrik batu bata pada zaman itu bernama Deli Klei.

Letak kota Medan tidak jauh dari selat Malaka, sehingga sangat strategis dari segi ekonomi terutama dalam hubungan perdagangan dengan luar negeri. Kota Medan memiliki batasan dengan wilayah lain diantaranya sebagai berikut: Sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten Deli Serdang; Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang; Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Malaka; Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Langkat Kota Medan pada Jaman kolonial Belanda merupakan bagian dari keresidenan Sumatera Timur, yang terkenal dengan perkebunan tembakaunya. Keadaan tanah yang subur menghasilkan produksi tembakau yang bernilai jual tinggi menjadikan tanah Deli dan kota Medan sebagai salah satu primadona perkebunan bagi para pedagang, pendatang dan para pemilik perkebunan. Pada masa pemerintah kolonial menguasai wilayah ini sekitar tahun 1900 telah dilakukan penelitian oleh beberapa ilmuwan, misalnya beberapa penelitian

tentang keadaan tanah di kawasan tanah Deli atau Sumatera Timur umumnya.

Penelitian itu dilakukan oleh para pakar atau ilmuwan untuk kepentingan perusahaan perkebunan tembakau milik Belanda. Salah satu ilmuwan yang melakukan penelitian tentang tanah di Sumatera Timur adalah Van Hissing pada tahun 1900, dari hasil penelitian itu menunjukkan bahwa tanah di Deli terdiri dari tanah liat, tanah pasir, tanah campuran, tanah hitam, tanah coklat, dan tanah merah. Dari hasil penelitian tersebut juga diketahui letak kota Medan diatas tanah jenis tanah liat, tanah campuran, dan tanah pasir. Ketika kota Medan menjadi ibukota Keresidenan Sumatera Timur wilayahnya mencakup empat buah kampung asli Deli yaitu, Kampung Petisah Hulu, Kampung Petisah Hilir, Kampung Kesawan, Kampung Sungai Rengas. 12 Selain itu Medan dikelilingi oleh kampung-kampung lain seperti Kampung Kota Maksun, Glugur, Kampung Sungai Mati, Sungai Agul dan lain-lain yang kesemuanya termasuk bagian dari wilayah kekuasaan teritorial Kerajaan Deli. Namun seiring dengan perkembangannya Kota Medan berbatasan dengan daerah-daerah yang masih tergolong sebagai teritorial Sumatera Utara. Batas-batas tersebut adalah sebelah Timur dan Barat berbatasan

dengan Kabupaten Deli Serdang; Utara berbatasan dengan Selat Malaka; sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Langkat. \

2. Luas Kota Medan

Sebelum dilakukannya perluasan wilayah hanya seluas Ha, tetapi sejak tahun 1943 sampai tahun 1971 luas Kota Medan mencapai Ha, kemudian tahun 1973 luas Kota Medan mengalami pertambahan lagi yaitu menjadi Ha. 13 Pada tahun 1973 dikeluarkan PP No.22. Luas Kotamadya Medan diperlebar menjadi Ha, yang terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan dan 116 (seratus enam belas) Kelurahan. Kemudian disusul dengan adanya surat persetujuan Mendagri No. 140/2271/PUOD tanggal 5 Mei 1989, maka jumlah Kelurahan di Kotamadya Medan menjadi 144 (seratus empat puluh empat) Kelurahan, yaitu:kecamatan Medan Kota terdiri dari 26 Kelurahan, Kecamatan Medan Timur terdiri dari 18 Kelurahan, Kecamatan Medan Barat terdiri dari 13 Kelurahan, Kecamatan Medan Baru terdiri dari 18 Kelurahan, Kecamatan Medan Deli terdiri dari 6 Kelurahan, Kecamatan Medan Labuhan terdiri dari 7 Kelurahan, Kecamatan Medan Johor terdiri dari 11 Kelurahan, Kecamatan Medan Sunggal terdiri dari 14 Kelurahan, Kecamatan Medan Tuntungan terdiri dari 11 Kelurahan, Kecamatan Medan Denai terdiri dari 14 Kelurahan, Kecamatan Medan Belawan terdiri dari 6 Kelurahan.

3. Kepadatan Penduduk

Secara umum, tingkat kepadatan penduduk (*population density*) adalah perbandingan banyaknya jumlah penduduk dengan luas daerah berdasarkan satuan luas tertentu seperti pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2015.

No.	Kecamatan	Luas Wilayah Area (Km ²)	Penduduk	Kepadatan Penduduk per Km ²
1.	Medan Tuntungan	21	70.073	3.388
2.	Medan Johor	15	116.220	7.971
3.	Medan Amplas	11	115.156	10.291
4.	Medan Denai	9	139.939	15.463
5.	Medan Area	6	109.253	19.792
6.	Medan Kota	5	84.292	15.995
7.	Medan Maimun	3	57.859	19.416
8.	Medan Polonia	9	53.427	5.930
9.	Medan Baru	6	44.216	7.571
10.	Medan Selayang	13	85.678	6.688
11.	Medan Sunggal	15	110.667	7.168
12.	Medan Helvetia	13	145.376	11.047
13.	Medan Petisah	7	68.120	9.988
14.	Medan Barat	5	79.098	14.840
15.	Medan Timur	8	113.874	14.675
16.	Medan Perjuangan	4	105.702	25.844
17.	Medan Tembung	8	141.786	17.745
18.	Medan Deli	21	150.076	7.201
19.	Medan Labuhan	37	106.922	2.916
20.	Medan Marelan	24	126.619	5.316
21.	Medan Belawan	26	96.700	3.684
Kota Medan		265,1	2.121.053	8.001

Sumber : BPS Sumatera Utara

Kepadatan penduduk Kota Medan pada tahun 2015 mencapai 8.001 jiwa per kilometer persegi dengan wilayah yang mengalami kepadatan

penduduk terbesar terdapat di kecamatan Medan Perjuangan. Jika dibandingkan dengan kepadatan penduduk kota besar di Indonesia seperti Surabaya dengan kepadatan penduduk sebesar 8776 jiwa per kilometer, kepadatan penduduk Kota Medan tidak jauh berbeda dengan kota besar Indonesia.

4. Etnis

Setiap suku bangsa yang menempati kota Medan memiliki kebudayaan yang berbeda-beda. Suku bangsa yang ada di kota Medan terdiri atas suku Aceh, Melayu, Batak, Jawa, Minangkabau, dan pendatang dari negara asing seperti India, China, Eropa dan sebagainya yang membaaur menjadi penduduk yang menempati kota Medan. Kota Medan yang pada masa kolonial adalah bagian dari wilayah Sumatera Timur merupakan kampung halamannya orang Karo, Melayu, dan Simalungun. Suku bangsa Karo dan Simalungun menempati wilayah di sekitar dataran tinggi dan orang-orang Melayu menempati wilayah pesisir. Akan tetapi setelah masuknya pengaruh kolonial Belanda, yang ditandai dengan pembukaan lahan-lahan menjadi lokasi perkebunan, maka terjadi perubahan yang sangat besar dalam susunan masyarakat di Sumatera Timur tidak terkecuali kota Medan.

Pesatnya perkembangan perkebunan pada waktu itu menyebabkan jumlah penduduk di kawasan Sumatera Timur cepat bertambah, terutama karena banyak didatangkan buruh-buruh dari luar untuk bekerja di perkebunan-perkebunan tembakau. Kota Medan adalah salah satu kota yang memiliki pola masyarakat yang heterogen di Indonesia. Heterogenitas penduduk Kota Medan muncul karena faktor urbanisasi, yang erat kaitannya dengan usaha-usaha perkebunan yang banyak membutuhkan tenaga-tenaga kerja. Masyarakat yang didatangkan dari luar Medan, pada dasarnya dipekerjakan sebagai buruh di perkebunan. Menurut Tengku Lukman Sinar, dalam tahun 1905 penduduk kota Medan berjumlah sekitar orang.

Pada tahun 1918 jumlah itu bertambah menjadi orang, jumlah itu terus bertambah pada tahun 1920 menjadi orang, serta jumlah penduduk kota Medan tahun 1930 menjadi orang. Berdasarkan pencatatan sensus penduduk kota Medan yang diadakan pada tahun mulai tahun tersebut penduduk Medan tercatat sebanyak jiwa. Sepuluh tahun kemudian tepatnya tahun 1971 menjadi jiwa, yaitu terdiri dari jiwa orang Indonesia, dan selebihnya orang asing. Pada tahun 1973, penduduk kota Medan mencapai pada sensus nasional tahun 1980 jumlahnya bertambah menjadi jiwa 15 dan pada sensus tahun 1990 penduduk kota Medan berjumlah

jiwa. 16 Pertambahan penduduk kota Medan tersebut sebagian besar berasal dari pendatang. Sejak sensus pertama dan terakhir pada tahun 1930 yang dilakukan oleh pemerintah Kolonial pertambahan penduduk melalui arus perpindahan antar pulau misalnya dari Pulau Jawa ke Pulau Sumatera. Sedang sensus nasional diadakan sejak tahun 1961, 1971, 1981 dan 1991 dapat diambil kesimpulan bahwa laju pertumbuhan penduduk di wilayah kota Medan mengalami perkembangan pesat. Pada sensus nasional yang diadakan pemerintah tidak lagi berdasarkan komposisi etnis.

Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1973 Kota Medan kemudian mengalami pemekaran wilayah menjadi 26.510 Ha yang terdiri dari 11 Kecamatan dengan 116 Kelurahan. Berdasarkan luas administrasi yang sama maka melalui Surat Persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 140/2271/PUOD, tanggal 5 Mei 1986, Kota Medan melakukan pemekaran Kelurahan menjadi 144 Kelurahan. Perkembangan terakhir berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH Tingkat I Sumatera Utara Nomor 140.22/2772.K/1996 tanggal 30 September 1996 tentang pendefitipan 7 Kelurahan di Kotamadya Daerah Tingkat II Medan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 tahun 1992 tentang Pembentukan Beberapa Kecamatan di Kotamadya Daerah Tingkat II Medan, secara administrasi Kota Medan

dimekarkan kembali, dibagi atas 21 Kecamatan yang mencakup 151 Kelurahan.

5. Organisasi Masyarakat Islam Kota Medan

Organisasi Kemasyarakatan atau disingkat Ormas adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Organisasi Islam mewakili umat Islam yang menjadi mayoritas di Kota Medan dan membuat organisasi Islam menjadi sebuah kekuatan sosial maupun politik yang diperhitungkan dalam panggung politik di Kota Medan. Dari perspektif latarbelakang sejarahnya dapat ditangkap bahwa kemunculan organisasi-organisasi Islam baik itu yang bergerak dalam bidang politik maupun organisasi sosial membawa sebuah perubahan untuk bangsa, seperti terbentuknya organisasi politik, Muhammadiyah, NU (Nahdlatul Ulama), Serikat Dagang, dan lain-lainnya pada masa prakemerdekaan membangkitkan sebuah semangat pembaruan yang begitu mendasar di tengah masyarakat.

Organisasi keagamaan Islam merupakan kelompok organisasi yang terbesar jumlahnya, baik yang memiliki skala nasional maupun yang bersifat lokal saja. Tidak kurang dari 40 buah organisasi keagamaan Islam

yang berskala nasional memiliki cabang-cabang organisasinya di ibukota propinsi maupun ibukota kabupaten/kotamadya, seperti di Kota Medan terdapat organisasi islam yaitu: Nahdlatul Ulama (NU), Muhammadiyah, Persatuan Tarbiyah Islamiyah (PERTI), Majelis Ulama Indonesia (MUI), Gabungan Usaha Perbaikan Pendidikan Islam (GUPPI), Majelis Da'wah Islamiyah (MDI), Dewan Mesjid Indonesia (DMI), Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI), Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), Aisyiah, Muslimat NU, dan sebagainya. Sedangkan organisasi keagamaan Islam yang bersifat lokal pada umumnya bergerak di bidang da'wah dan pendidikan seperti: Majelis Ta'lim, Yayasan Pendidikan Islam, Yayasan Yatim Piatu, Lembaga-Lembaga Da'wah Lokal, dan sebagainya.

B. Strategi Dalam Penyelesaian Konflik Interpersonal

Konflik dapat merusak hubungan pribadi dan organisasi seakan-akan terputus. Setiap orang berjalan dengan ide dan pendapat sendiri. Kondisi tersebut dapat menumbuhkan perbedaan pendapat yang terjadi antara kedua pihak yang terlibat di dalam konflik. Berbagai cara dapat dilakukan dalam menjembatani komunikasi ini. Misalnya dengan lewat jalur diskusi. Para anggota organisasi yang terlibat dalam konflik diajak diskusi bersama agar terjalin interaksi diantara mereka. Interaksi ini penting dilakukan

berulang-ulang agar supaya orang yang terlibat dalam konflik kembali rukun. Setelah terlihat adanya hubungan yang lebih dekat barulah persoalan yang menjadi inti konflik dibicarakan bersama. Dalam situasi demikian orang yang terlibat dalam konflik lebih bisa berkepal dingin dalam menghadapi pandangan orang lain yang bertentangan dengan dirinya. Dengan demikian perbedaan pendapat lebih mudah diselesaikan. Seperti yang dikemukakan oleh Informan pengurus wilayah Organisasi Islam Nahdlatul Ulama sebagai berikut:

Sebenarnya konflik interpersonal terjadi karena egosentris anggota organisasi sangat tinggi. Namun kalau terjadi dalam organisasi kami tetap kami lakukan rapat dan tabayyun lah dari masing-masing individu yang bertentangan. Nah, biasanya pun pertentangan ini tidak sampai menyebabkan permusuhan apalagi sampai ke media. Kami masih bisa meredam, jadi yang tahu hanya internal organisasi kami saja. Walaupun demikian tetap kami sampaikan strategi kami agar masyarakat tidak tahu dan menimbulkan keributan selalu kami lakukan rapat kordinasi dan evaluasi. Artinya semua permasalahan yang muncul kan karena kelemahan internal organisasi. Jadi kami tidak pernah menyalahkan siapapun yang memiliki perbedaan pendapat. Kalau yang bertentangan ada dua orang kami hadapkan dalam satu ruang diskusi dan didampingi mediator. Intinya strategi yang kami lakukan pertama adalah mendeteksi permasalahan barulah kami lakukan klarifikasi dan musyawarah.

Pernyataan informan tersebut menjelaskan bahwa dalam organisasi Islam tentunya terdapat beberapa individu yang terlibat dan membutuhkan komunikasi yang terjalin untuk menjalankan seluruh aktivitas yang ada. Sehingga dapat saling menjaga komunikasi dengan baik untuk melakukan

segala aktivitas. Ketika sumber daya manusia yang ada pada organisasi sendiri mampu menjaga komunikasi, maka otomatis akan menghindari terjadinya hal buruk yang merugikan perusahaan. Seperti misalnya, dapat terhindar dari kesalahpahaman, dapat membantu membangun kinerja yang optimal baik secara individu atau secara tim, membangun suasana yang kondusif sekaligus positif, serta masih banyak hal lain yang tentunya bermanfaat untuk organisasi itu sendiri.

Dalam penelitian¹⁹ lain menjelaskan bahwa jenis konflik-konflik komunikasi interpersonal seperti *pseudoconflict* (perselisihan karena adanya gangguan yang mudah diselesaikan), *fact conflict* (perselisihan karena kebenaran atau akurasi informasi), *value conflict* (perselisihan karena adanya ketidaksepakatan tentang kepercayaan yang mendalam), *policy conflict* (akibat ketidaksepakatan atas suatu rencana), *ego conflict* (berselisih karena ego tidak mau mengalah) dan juga *meta conflict* (perselisihan karena proses komunikasi itu sendiri).

Berdasarkan analisa dan interpretasi data oleh peneliti tersebut, manajemen konflik yang digunakan dalam semua data konflik komunikasi interpersonal yang dikumpulkan mencakup *win-lose and win-win strategies*, *avoidance and active fighting strategies*, *force and talk strategies*, *face-detracting and face-enhancing strategies*, *aggressiveness and argumentativeness strategies*. Manajemen konflik yang pertama, yaitu *win-lose and win-win strategies*, peneliti tersebut melihat bahwa manajemen konflik komunikasi interpersonal ini diambil pada saat konflik

¹⁹ Stanislaus Sidik. 2014. Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol.2. No.3

interpersonal terjadi dan kemudian secara jelas terlihat siapa pihak yang benar atau kalah. Bila tidak ada atau tidak jelas tentang siapa yang benar atau salah, maka manajemen konflik komunikasi interpersonal yang lain yang akan diambil.

Sementara itu, manajemen konflik komunikasi interpersonal *avoidance and active fighting strategies* terjadi bila kedua pihak, sama-sama dalam situasi yang tidak memungkinkan untuk melihat secara jelas siapa yang benar dan siapa yang salah sehingga diambil jalan penghindaran untuk mengakhiri konflik komunikasi interpersonal tanpa ada solusi. Manajemen konflik komunikasi *force and talk strategies* diambil bila memang secara normatif salah satu pihak benar dan pihak lain salah sehingga harus diambil keputusan. Sedangkan manajemen *face-detracting and face-enhancing strategies* digunakan oleh kedua pihak untuk menunjukkan bahwa pihak lainnya tidak kompeten sehingga pendapatnya salah. Untuk *aggressiveness and argumentativeness strategies*, manajemen konflik komunikasi interpersonal ini diambil oleh salah satu pihak sebagai upaya untuk menjatuhkan pendapat pihak lain dengan membahas hal-hal negatif tentang salah satu pihak yang tidak ada hubungannya sama sekali dengan persoalan

Selain itu diperkuat dari hasil penelitian oleh Akram Abdul Cader²⁰ (2017) dalam menerapkan strategi penanganan konflik organisasi harus mempertimbangkan sifat-sifat organisasi proaktif berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam: (1) ta'awun (kerja sama), (2) sabr (kesabaran), (3)

²⁰ Akram Abdul Cader. 2018. Islamic principles of conflict management: A model for human resource management. *International Journal of Cross Cultural Management*, pp.1-19.

al-ta'akhi (persaudaraan), dan (4) husn al-dhann asumsi yang bagus). Salah satu penyebab adanya konflik internal adalah kesadaran akan pentingnya menyampaikan pendapat atau masukan yang bersifat membangun. Seseorang sering kali menyembunyikan permasalahan yang berkaitan dengan rekan di perusahaan atau bahkan berkaitan dengan aktivitas di organisasi itu sendiri. Sehingga jika hal semacam itu terjadi maka tak heran jika adanya konflik yang memungkinkan adanya perselisihan pada internal organisasi. Untuk menghindari hal tersebut, maka sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan disarankan untuk terbuka jika ada permasalahan yang mengganggu dan sama-sama ingin memperbaiki untuk kepentingan bersama.

Apabila konflik internal telah terjadi, maka cara untuk memperbaiki kondisi internal perusahaan adalah dengan menerapkan sikap proaktif, fleksibel dan profesional pada seluruh jajaran yang ada dalam perusahaan itu. Sikap tersebut dapat diterapkan dengan memberikan pengarahan yang baik dan tepat agar dapat dijalankan pada masing-masing individu. Mengingat konflik internal ini dikhawatirkan akan mengganggu kelangsungan perusahaan dalam mencapai kesuksesan dan merugikan berbagai pihak tentunya. Untuk itu, dengan bersikap proaktif, fleksibel dan profesional maka diharapkan setiap individu dapat aktif dalam mencari solusi penyelesaian konflik dengan baik tepat.

Selanjutnya disampaikan oleh informan 2 memberikan pernyataan sebagai berikut:

Kalau strategi dalam penyelesaian konflik internal tidak ada yang khusus sih sebenarnya tapi biasanya dalam organisasi kami mengedepankan prinsip musyawarah. Jika ada anggota organisasi yang melanggar kode etik langkah yang kita lakukan memanggil yang bersangkutan, kemudian kita tanyakan titik permasalahannya. Kalau memang tidak bisa dilakukan musyawarah baru kita lakukan punishment. Misalnya dikeluarkan dari organisasi. Tapi sejauh ini belum pernah terjadi sih. Karena begini kalau pun terjadi konflik internal kami tetap sembunyikan alasannya bisa melemahkan organisasi kami misalnya di bidang politik. dampak konflik internal akan memperlemah politik NU ke depan. Logika politiknya, ketika semua kekuatan politik sibuk mengatur sejumlah strategi untuk menghadapi medan kompetisi yang ada dan kian ketat, justru keluarga NU tersedot perhatian dan tenaganya untuk menyelesaikan masalah internalnya. Otomatis, dalam diri NU kehilangan waktu dan banyak hal yang semestinya dicurahkan untuk menghadapi kekuatan sejumlah lawan politik lainnya.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa jika konflik organisasi terjadi dan berkepanjangan, bukan tidak mungkin akan terjadi kekuatan lain dalam kerangka mengkooptasi sejumlah organisasi. Hal inilah sebenarnya yang harus dihindari oleh organisasi. Oleh sebab itu jika hal itu terjadi, NU bisa kehilangan posisi tawarnya dalam pentas perpolitikan.

Disisi lain pernyataan lainnya disampaikan oleh informan 3 berikut ini:

Penggunaan tehnik komunikasi tidak selalu harus selalu formal kami lakukan kalau terjadi perbedaan pendapat. Pimpinan selalu membuka ruang dan waktu untuk berdialog sesama anggota yang berbeda pendapat. Walaupun terkadang sedikit a lot perdebatannya tapi dapat diselesaikan juga. Memang pada dasarnya kembali ke pribadi anggota organisasi juga itu. Harus ada yang mengalah karena prinsipnya kan kebersamaan dan kekeluargaan. Masalah organisasi ya masalah bersama dan harus diselesaikan bersama. Kami juga selalu punya agenda rapat setiap bulannya, termasuk melakukan membahas evaluasi, ADRT dan progress organisasi ini sendiri. Apalagi ketika tingi-tingginya tensi politik kita

juga mengatur strategi agar organisasi ini tetap dipandang positif oleh masyarakat dan pemerintah. Kami selalu berkompromi dan menjalin kerjasama dengan berbagai elemen.

Pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa setiap organisasi memang memiliki prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang sehingga ketika terjadi permasalahan atau konflik dapat teratasi dengan baik. Sebagai organisasi islam dan sebagai organisasi otonom dalam pengambilan keputusan harus sesuai dengan tujuan organisasi dan tujuan dari serta menjalankan sesuai dengan aturan yang ada pada AD/ART sehingga tidak menggunakan AL Qur'an dan Hadits sebagai dasar pengambilan keputusan. Organisasi Islam hanya diterapkan dalam nilai-nilai kepribadian pada masing-masing anggota. Sebagai organisasi pergerakan Islam dalam pengambilan keputusan tidak secara mutlak mengambil keputusan dengan berdasarkan aturan yang ada pada AL Qur'an dan Hadits. Islam pada organisasi hanya dijadikan spirit untuk menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Artinya tidak menggunakan AL Qur'an dan Hadits secara langsung untuk mengambil keputusan karena setiap organisasi telah memiliki aturan sendiri-sendiri, sehingga ketika terdapat permasalahan dan harus mengambil keputusan maka aturan didalam AD/ART organisasi

yang dipakai baik sistem pengambilan keputusan maupun dasar pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan untuk menyelesaikan konflik yang muncul dasar yang digunakan adalah hukum syara' yaitu AL Qur'an dan Hadits. Sebagai organisasi Islam ketika pengambilan keputusan, diputuskan dengan meninjau permasalahan atau konflik yang muncul dengan hukum syara'. Konflik yang muncul ditinjau apakah melanggar aturan syara' atau tidak, bertentangan dengan hukum syara' atau tidak. Sehingga dengan melihat konflik tersebut dapat diambil keputusan yang tepat sesuai dengan hukum syara' tersebut. Begitu juga dengan sistem pengambilan keputusan.

Sejalan dengan penelitian

C. Tehnik Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal atau antarpersonal didasari oleh emosi seseorang yang terjadi karena tidak adanya keseimbangan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperolehnya. Hal itu mengakibatkan terjadinya perbedaan yang dapat menimbulkan perselisihan, pertengkaran dan lain sebagainya yang pada dasarnya terjadi antagonis dalam proses interaksi antar individu atau personal dalam kegiatan akademik. Banyak faktor sebagai penyebab konflik interpersonal, oleh sebab itu dalam penanganan konflik interpersonal harus melihat beberapa aspek sumber

yang menyebabkan timbulnya konflik tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Informan 4 berikut ini:

Ketika konflik terjadi di antara anggota kami, kami dengan cepat untuk menyelesaikannya. Karena kalau terlambat menangani konflik sampai nanti memungkinkan kemarahan membara. Sangat penting untuk mengatasi masalah internal organisasi dengan segera terbuka dan transparan. Saya setuju memang resolusi cepat bisa mempertahankan rasa harmoni di dalam organisasi dan menyarankan para pemimpin untuk mendorong dialog terbuka. Terkadang kalau kita sadari memang konflik itu juga terjadi karena pikiran yang sering berkeliaran ketika orang lain berbicara, terutama dalam pengaturan kelompok, dan mereka tidak benar-benar menyerap apa yang dikatakan. Ibaratkan saja dalam komunikasi digital, mudah untuk membaca pesan dan segera melupakannya. Kami menekankan pentingnya menciptakan budaya di mana anggota organisasi benar-benar mendengarkan satu sama lain. Mendengarkan itu kan satu keterampilan juga yang undervalued, dan itu dapat memiliki dampak nyata pada seberapa sering konflik muncul dan bagaimana dapat dihindari. Selain itu, dengan penerapan keterampilan mendengarkan yang baik, konflik dapat membantu.

Pernyataan Informan diatas menjelaskan bahwa konflik internal yang muncul didalam organisasi adalah perbedaan pendapat antar anggota karena karakteristik yang berbeda-beda, sehingga kesulitan dalam pengambilan keputusan. Organisasi selalu cepat merespon jika terjadi konflik internal. Penyelesaiannya juga tidak terlalu lama karena langsung mengadakan dialog.

Selanjutnya informan 5 menambahkan pernyataannya sebagai berikut:

Kalau konflik internal itu biasa penyebabnya kan karena perbedaan saja itu. Memang perbedaan pendapat dan ide itu bisa menghasilkan inovasi besar. Namun yang terpenting bisa ambil sikap konsisten untuk terbuka sesama anggota organisasi yang pendapatnya berbeda. Ini memungkinkan anggota organisasi untuk melihat sesuatu dari sudut pandang yang baru (dan memutuskan kapan harus mempertimbangkan ide tersebut.

Pandangan tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Informan 6 berikut ini:

Kalau saya berpendapat selama menjadi anggota organisasi berprinsip kalau konflik yang pernah terjadi karena menentang sudut pandang, perilaku dan gaya kerja itu yang menyebabkan banyak argumen dan kesalahpahaman di antara kami kadang-kadang. Memang saya mengakui kalau perbedaan ada, itu pulak yang membuat lebih mudah untuk mulai berdiskusi yang membantu menyelesaikan konflik disini. Jadi artinya tidak selamanya konflik itu bersifat negative, ada manfaatnya juga. Ya bisa lbih terbuka, terlihat kekompakannya, tanggungjawabnya dan ya mudah mengambil keputusannya karena adanya mufakat bersama. Intinya segala sesuatu kalau di komunikasikan dengan baik masalah apapun itu pasti bisa diselesaikan.

Dari Informan diatas terlihat jelas bahwa tehnik komunikasi yang dilakukan organisasi Islam sangat variatif dalam menemukan solusi penanganan konflik interpersonal organisasi. Tehnik komunikasi yang diterapkan sangat efektif sehingga harmonisasi antara sesama anggota organisasi terjalin dengan baik sampai saat ini. Namun demikian tidak bisa dipungkiri selalu saja didapati perbedaan-perbedaan sikap dan pendapat

dalam upaya memajukan organisasi. Sejalan dengan penelitiannya Sherine Helmy, Ashraf Labib, Abdelvsalam dan Abou Kahf²¹ yang menyelidiki dampak dari sejumlah nilai-nilai Islam pada manajemen konflik hubungan interpersonal di Organisasi Farmasi Mesir, dan untuk menyediakan kerangka kerja yang berguna untuk mendiagnosis dan mengelola konflik. Metodenya menggunakan instrumen survei, dan mengumpulkan data dari 597 manajer yang mewakili semua level manajerial organisasi industri farmasi yang beroperasi di Alexandria, Mesir. Data dianalisis menggunakan analisis Korelasi, distribusi frekuensi bersama dengan teknik regresi yang digunakan untuk menguji kerangka kerja yang diperkenalkan. Penelitiannya adalah untuk menyelidiki alasan dan konsekuensi konflik antarpribadi dan kerangka kerja manajemen menyelidiki dampak dari Nilai-nilai Islam yang dipilih pada proses manajemen konflik termasuk pencegahan konflik, resolusi, dan eksploitasi.

Temuan-alasan-alasan konflik diwakili oleh 2 dorongan dasar utama: dorongan Animalism (Materialism) dan drive Angelism (egoism); keduanya menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi di antara

²¹ Sherine Helmy, Ashraf Labib, Abdelsalam AbouKahf. 2014. The Impact of Islamic values on interpersonal relationship conflict management in Egyptian business organizations "an applied study. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.07.561

responden. Proporsi persetujuan/efek tinggi untuk dorongan animalism (sub-faktor) diberi peringkat sebagai berikut: Materialisme 84,9%, kebodohan 57,8%, sedangkan Pelecehan Seksual hanya 30,3%. Sedangkan drive Angelism diberi peringkat sebagai berikut: Superioritas 87,1%, Prestige 84,3%, Posisi 81,6%, Eternity 80,6% dan Dominasi 73,5%. Proporsi persetujuan/efek tinggi untuk perilaku (subfaktor) Lionism "Predatory Bullying" sebagai manifestasi/konsekuensi dari konflik diberi peringkat sebagai berikut: Gosip 77,4%, Mengemudi Wedges Antar Orang 76,7%, Menggunjingkan 75,7%, Berbohong 75,7%, Berbohong 72,2%, Janji Palsu 71,9 %, Kesaksian Palsu 69,7%, Mencuri 55,6%, Mengutuk 52,8%, Mengalahkan 41,5% dan Pelecehan Seksual 34,0%. Proporsi persetujuan / efek tinggi untuk manifestasi Setanisme "Emotional Anger" (sub-faktor) sebagai konsekuensi dari konflik diberi peringkat sebagai berikut: Kecemburuan 81,6%, Iri 77,7%, Keangkuhan 77,1%, Malice 76,5% dan Dendam 71,5%. Hasil keseluruhan mendukung hipotesis kami yang menunjukkan dampak dari nilai-nilai Islam yang dipilih pada manajemen konflik. Selanjutnya hasil mendukung bahwa alasan diselidiki Konflik interpersonal yaitu Animalism "Materialism" dan Angelism "Egoism" memiliki dampak signifikan pada konsekuensi konflik yang diselidiki yaitu Lionism dan Satanism yang akibatnya mempengaruhi

produktivitas. Implikasi praktis, berdasarkan temuan, implikasi spesifik terkait dengan lingkungan kerja, diidentifikasi memperkuat perspektif Islam dalam manajemen bisnis, dan meningkatkan manajemen konflik.

Selanjutnya temuan yang dilakukan oleh Muhammad Tahlil Azam menjelaskan bahwa dalam penelitiannya tentang eksplorasi gaya penanganan konflik dari perspektif Islam. Menurut Al-Quran dan pernyataan kenabiannya, Islam melarang gaya mendominasi pendapat, namun dianjurkan untuk berkompromi, mengintegrasikan dan menghindari gaya yang tidak dapat diterima serta menyelesaikan konflik antarpribadi. Manajer dapat menggunakan pengetahuan tentang instruksi Islam seperti dalam pelatihan mereka, mentoring dan konseling untuk menangani pihak yang berkonflik dalam organisasi dan mengurangi tingkat konflik disfungsional. Pada penelitiannya menawarkan indikasi untuk studi di masa depan di mana tingkat religiusitas (Islam) mungkin merupakan variabel mediasi yang sesuai. Juga, mungkin ada studi tentang pengaruh nilai-nilai Islam di bidang spesifik interaksi manusia di tempat kerja untuk mereduksi konflik interpersonal dalam organisasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi organisasi Islam di Kota Medan dalam menangani konflik yang dengan berinteraksi satu sama lain, menyamakan persepsi, mufakat, musyawarah dan mengadakan dialog secara transparan dan terbuka. Konflik terjadi dalam organisasi Islam di Kota Medan ketika ada dua pihak yang berbeda pandangan dan pendapat, sehingga konflik dapat menjadi efek positif dan negatif. Namun tergantung pada bagaimana kepemimpinan organisasi mampu menyelesaikan konflik yang ada. Kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas organisasi, salah satu caranya adalah dengan bernegosiasi. Islam juga mengajarkan untuk bernegosiasi dalam menyelesaikan perselisihan. Artinya memberikan resolusi konflik dalam organisasi dalam perspektif Islam dengan negosiasi, musyawarah dan mengambil keputusan.

2. Selama berdirinya organisasi Islam di Kota Medan tehnik komunikasi dalam penyelesaian konflik internal yang dilakukan sangat variatif seperti dialektika, kompromi dan negosiasi. Negosiasi adalah suatu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang sedang berkonflik dengan tujuan untuk mencari jalan keluar dari permasalahan dan pertentangan diantara kedua pihak dengan melakukan kesepakatan bersama. Dalam perspektif Islam pun, negosiasi menjadi salah satu solusi dalam penyelesaian perselisihan diantara kedua pihak. Namun yang paling mendominasi adalah negosiasi dan dialektika karena dengan memiliki prinsip terbuka dan transparan dalam segala hal permasalahan di internal organisasi Islam.

B. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan saran dan pemikiran sebagai masukan. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut:

1. Memberdayakan kembali organisasi kemasyarakatan Islam secara optimal seperti agar potensi pengembangan masyarakat khususnya para pemuda dapat berjalan terus menerus. Organisasi Islam diharapkan mampu menampung aspirasi masyarakat dan sebagai benteng dalam mengatasi konflik internal dan esksternal.

2. Bagi organisasi Islam harus memiliki kontrol perilaku terhadap penanganan konflik yang baik, agar terhindar dari pertikaian dan perdebatan panjang.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang tehnik komunikasi dalam menyelesaikan konflik interpersonal, diharapkan dapat menggali lagi tentang resolusi konflik, selanjutnya bisa menemukan penelitian yang berhubungan dengan konflik interpersonal yang dikaitkan dengan variabel hasil penelitian yang lebih mendukung kembali.

Daftar Pustaka

- Betteke van Ruler. 2018. *Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests*, *International Journal of Strategic Communication*, 12:4, 367-381, DOI: 10.1080/1553118X.2018.1452240
- Bungin.2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Komunikasi Ekonomi, Dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana
- Cangara, H. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Cader. A.A. 2018. Islamic principles of conflict management: A model for human resource management. *International Journal of Cross Cultural Management*, pp.1-19.
- Defleur. H.M. 2005. *Fundamentals of Human Communication: Social Science in Everyday Life*. United States: Mc Graw Hill
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: CV JART, Bandung
- Effendy, U.O. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Elvinaro Ardianto. 2010. *Metodologi Penelitian Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media
- Fahey, L. 1989. *The strategic planning management reader*. Englewood Cliffs/New Jersey: Prentice-Hall
- Jalaluddin Rakhmad.1984. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Kementrian Agama RI. 2016. *Mushaf At Tammam: Alquran dan Terjemahnya*. Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri
- Lisa Harrison. 2009. *Metodelogi Penelitian Politik* : Jakarta: Kencana
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B. and LAMPEL, J. 1998. *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management*. New York: Free Press

- Mintzberg, H. and Quinn, J. 1991. *The strategy process: Concepts, contexts and cases. 2nd ed. Englewood Cliffs/New Jersey: Prentice-Hall*
- Mohammad Tahlil Azim, 2018. *Interpersonal Conflicthandling Styles: An Islamic Perspective, South Asian Journal of Human Resources Management, 4 (2), pp.225-234*
- Nasution. S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Porth, S. 2002. *Strategic management: A crossfunctional approach*. New Jersey: Prentice Hall
- Sidik, S. 2014. Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri. *Jurnal E-Komunikasi, Vol.2*
- Sherine Helmy, Ashraf Labib, Abdelsalam AbouKahf. 2014. The Impact of Islamic values on interpersonal relationship conflict management in Egyptian business organizations "an applied study. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.07.561
- Yingshan Bao, et.al. 2016. *The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. Psychology journal. Vol. 7, 541-545*
- Yingshan Bao, Fangwei Zhu, Yue Hu and Ning Cui. 2016. *The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. Scientic Research Publishing, 2 (7), 541-545*