

162022000082 Jurnal Hurum M F.docx *by*

Submission date: 26-Aug-2021 09:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 1636042867

File name: 162022000082 Jurnal Hurum M F.docx (140.37K)

Word count: 2254

Character count: 15172

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KOMUNITAS AKSI TULI (AKTU) SIDOARJO DALAM
MENYELESAIKAN KONFLIK INTERNAL**

Hurum Maqshurot Filkhiyam
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Jalan Majapahit 666 B Sidoarjo, Tlp/Fax 031-8945444/031-894333
Email :

ABSTRAK

Filkhiyam, Hurum Maqshurot. 2021. Manajemen Komunikasi Komunitas Aksi Tuli (Aktu) Sidoarjo Dalam Menyelesaikan Konflik Internal. Skripsi ini tidak di publikasikan. Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Komunitas Aksi Tuli Sidoarjo memiliki visi mengenalkan budaya Tuli dan Bahasa isyarat secara luas di masyarakat. Kata "Tuli" dipilih karena lebih mempresentasikan diri mereka. Dalam proses komunikasi di dalam komunitas, anggota Tuli kerap mengalami konflik yang memiliki berbagai dampak bagi kemajuan komunitas. Maka dari itu dibutuhkan manajemen komunikasi yang baik disandingkan dengan pengaplikasian tehnik manajemen konflik tipe resolusi. Tipe dan dasar penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah proses komunikasi komunitas AKTU cenderung bersifat informal meskipun dalam beberapa hal juga diterapkan secara formal. Konflik yang terjadi terkait ketidakaktifan anggota dan adanya salah sambung dapat berdampak fungsional maupun disfungsional. Manajemen komunikasi komunitas banyak membantu penyelesaian konflik internal, dan komunitas AKTU menerapkan 8 dari 9 tehnik resolusi.

Kata Kunci : AKTU, Manajemen Komunikasi, Resolusi

ABSTRACT

Filkhiyam, Hurum Maqshurot. 2021. Management Communication of AKTU Sidoarjo in Solving Internal Conflicts. This skripsi is not published. Faculty of Business, Law, and Social Science. University of Muhammadiyah Sidoarjo. Sidoarjo Deaf Action Community has visions to introduce Deaf culture and Sign language widely in society. "Deaf" was chosen because it is more presented themselves. In communication process within the community, deaf members often experience conflicts that have various impacts on the progress of the community. Therefore, good communication management is needed to juxtaposed with the application of conflict resolution type management techniques. The type and basis of this research is descriptive qualitative, with the technique of determining the informants using purposive sampling. The result of this research is communication process of

AKTU community tends to be informal although in some cases it is also applied formally. Conflicts that occur related to inactivity of members and presence of missed communication between the members can have a functional or dysfunctional impact. Community communication management helps a lot in resolving internal conflicts and AKTU community applies 8 of 9 resolution techniques.

Keywords: *AKTU, Communication Management, Resolution*

I. PENDAHULUAN

Arti komunitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sekelompok orang yang hidup dan saling berinteraksi pada daerah tertentu yaitu masyarakat atau paguyuban. Salah satu komunitas yang ada di Sidoarjo adalah komunitas Aksi Tuli Sidoarjo atau yang lebih dikenal sebagai AKTU Sidoarjo, didirikan oleh Adhin pada tanggal 20 Februari 2015. Merupakan komunitas yang beranggotakan teman-teman Tuli, dan beberapa orang dengar sebagai *volunteer* (relawan) maupun *interpreter* (penerjemah). Diksi "Tuli", dengan penulisan abjad "T" yang selalu ditulis menggunakan huruf kapital, lebih dipilih daripada kata "tunarungu" karena lebih menunjukkan identitas mereka sebagai sebuah kelompok masyarakat yang memiliki bahasa dan budayanya sendiri. Sedangkan makna tunarungu mengarah pada mereka yang diharuskan mengoptimalkan kemampuan mendengarnya agar dapat menyerupai orang dengar. Komunitas ini sebagai wadah aspirasi bagi teman Tuli, sebagai media informasi mengapa Tuli dan tunarungu itu berbeda, dan media untuk mengedukasi masyarakat Sidoarjo terkait penggunaan bahasa isyarat.

Selayaknya dalam kehidupan bersosial di dalam komunitas, AKTU Sidoarjo juga kerap mengalami konflik. Padahal dalam komunikasi berbahasa isyarat sehari-hari saja, mereka cukup banyak mengalami hambatan komunikasi yang berpotensi memicu konflik. Dalam masyarakat umum, orang Tuli akan cenderung dimaklumi saat mereka memiliki konflik dengan orang dengar. Namun di dalam komunitas AKTU, ketika mereka memiliki konflik, baik konflik yang sifatnya fungsional maupun disfungsional, maka mereka harus menghadapinya dengan menggunakan manajemen konflik dan manajemen komunikasi yang baik. Informan penelitian ini adalah anggota Tuli Sidoarjo, terdiri dari tiga orang Tuli, dan satu orang *Interpreter*. penyelesaian konflik di komunitas. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait manajemen komunikasi yang diterapkan oleh anggota AKTU Sidoarjo dalam proses penyelesaian konflik itu sendiri.

Komunitas

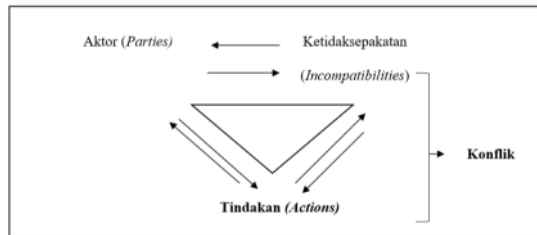
Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sekelompok orang yang hidup dan saling berinteraksi pada daerah tertentu yaitu masyarakat atau paguyuban. berasal dari bahasa latin yakni *communitas* yang berarti "kesamaan", diturunkan dari kata *communis* yang berarti "sama, publik, dibagi oleh semua atau banyak".

Komunikasi Kelompok Komunitas

Komunikasi kelompok memiliki peran besar dalam dinamika kelompok karena dalam suatu komunikasi terjadi pertukaran ide serta gagasan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Nitimiharjo & Iskandar (1993) membagi komunikasi kelompok menjadi dua, pertama komunikasi satu arah dengan umpan balik atau komunikasi formal yang cenderung memaksa. Kedua komunikasi dua arah atau komunikasi informal yang cenderung menerapkan proses timbal balik dan lebih terbuka.

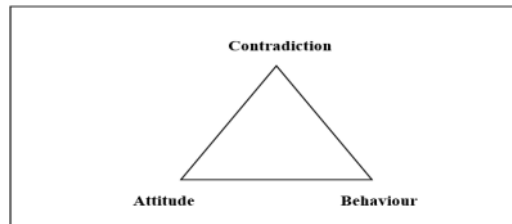
Konflik dalam Kelompok

Konflik merujuk pada tiga hal penting yaitu : pihak-pihak yang bertikai (*parties*), ketidaksepahaman atau ketidaksepakatan (*incompatibilities*), dan tindakan-tindakan (*actions*).



Gambar 1.1 Segitiga Konflik Galtung

Konflik juga dapat dipandang sebagai suatu segitiga (*conflict triangle*) yang masing-masing sudutnya mewakili tiga hal yaitu, kontradiksi (*contradiction*), sikap (*attitude*), dan perilaku (*behaviour*).



Gambar 1.2 Conflict Triangle Galtung

Konflik juga dapat didefinisikan berdasarkan dampak pada organisasi, yang pertama adalah konflik bersifat fungsional dimana konfrontasi antarkelompok dapat meningkatkan serta menguntungkan kinerja organisasi. Kedua, konflik bersifat disfungsional dimana setiap konfrontasi yang terjadi dapat membahayakan organisasi mencapai tujuan bersama (Ivancevich, 2006).

Manajemen Konflik dalam Kelompok

Mengelola konflik melalui Resolusi, yaitu melalui keputusan atau kebulatan pendapat berupa permintaan atau bahkan tuntutan demi meredam sebuah konflik. Terdapat beberapa tehnik didalamnya antara lain :

- 1) Teknik superordinat dimana penyelesaian konflik melibatkan kedua pihak kemudian memecahkan permasalahan secara bersama.
- 2) Teknik sistem naik banding dengan meneruskan konflik pada pimpinan setingkat lebih tinggi.
- 3) Penggantian variabel manusia dengan mengubah sikap serta perilaku yang bersangkutan.
- 4) Penggantian variabel struktural melalui perubahan pada desain pekerjaan, pemindahan, maupun *reshuffle* anggota.
- 5) Perintah kekuasaan oleh pimpinan dengan cara sedikit memaksa.
- 6) Pelunakan oleh pimpinan dengan menjelaskan dampak negatif jika konflik tidak segera diredam.
- 7) Penghindaran atau menarik diri dari konflik
- 8) Penambahan interaksi, membuat antar anggota mau tidak mau harus saling bekerjasama.
- 9) Kriteria evaluasi dan pemberian *reward* untuk meningkatkan prestasi anggota.

Manajemen Komunikasi Menggunakan Unsur Komunikasi

Menurut Joseph A. Devito, dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur yakni *pertama*, komunikator atau pengirim pesan. *Kedua*, pesan itu sendiri yang memuat informasi. *Ketiga*, media atau perantara dalam proses komunikasi. *Keempat*, komunikan atau penerima pesan. *Kelima*, efek atau pengaruh setelah adanya komunikasi, dan *keenam* adalah feedback atau umpan balik yang diberikan komunikan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, bertujuan untuk meringkas, menggambarkan, berbagai kondisi maupun situasi atau fenomena realitas di dalam masyarakat. Berlokasi di kediaman salah satu interpreter komunitas AKTU. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi kelompok komunitas AKTU cenderung mengarah pada komunikasi informal, dimana anggota kelompok dapat leluasa bertukar informasi, interaksi antar anggota lebih aktif dan terbuka. Hal ini juga tergambar pada sesi rapat anggota di tahap observasi ketiga. Namun tidak dapat dipungkiri jika bentuk komunikasi dan pengambilan keputusan secara formal juga masih dilakukan, meskipun itu menjadi pilihan terakhir jika memang anggota cukup pasif sedangkan keputusan harus segera dibuat.

konflik yang kerap muncul dalam komunitas AKTU Sidoarjo disebabkan oleh kesalahfahaman dalam memaknai sikap atau perilaku antar anggota dan keterlambatan atau ketidakaktifan anggota.

Dampak konflik yang terjadi selama ini ada yang bersifat fungsional dimana para anggota berusaha menyelesaikan permasalahan secara bersama, senantiasa mencari solusi, dan menerapkan perubahan yang mengarah pada hal positif. Konflik pada AKTU juga bersifat disfungsional, contohnya yaitu anggota yang memilih untuk mengundurkan diri dari komunitas.

Terdapat sembilan teknik penyelesaian konflik yang beberapa diantaranya cenderung digunakan dalam komunitas dan telah dianalisa menggunakan unsur komunikasi yakni unsur komunikator, pesan, media, komunikan, efek, serta feedback. Teknik pertama adalah teknik superordinat dimana penyelesaian konflik melibatkan kedua pihak kemudian memecahkan permasalahan secara bersama. Sedangkan hasil analisa menggunakan unsur komunikasi menunjukkan bahwa keempat komunikator mempertemukan pihak berkonflik, pesan berisi nasehat agar konflik mereda, media yang digunakan adalah bahasa isyarat karena komunikasi dilakukan secara langsung, sedangkan untuk komunikan ada yang tidak acuh, adapula yang kooperatif. Efek yang muncul membuat salah satu komunikan semakin tidak cocok, adapula yang bisa saling memahami. Sedangkan feedbacknya ada komunikan yang memilih untuk keluar dari komunitas, sisanya memilih untuk saling berbaikan.

Kedua, teknik sistem naik banding, dengan meneruskan konflik pada pimpinan setingkat lebih tinggi agar dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Hasil analisis menggunakan unsur komunikasi menunjukkan 3 dari 4 komunikator mencoba mempertemukan pihak berkonflik setelah adanya penerusan konflik ke pimpinan, pesan berisi nasehat agar saling berkomunikasi dan memaafkan. Media yang digunakan adalah bahasa isyarat. Komunikan bersikap kooperatif. Efek yang muncul antar pihak mampu saling memahami, feedbacknya yakni saling berbaikan.

Ketiga, penggantian variabel manusia, dengan mengubah sikap serta perilaku yang bersangkutan. Hasil analisis menggunakan unsur komunikasi adalah salah satu komunikator mengevaluasi komunikan, pesan berisi nasehat, media yang digunakan zoom meet, sedangkan untuk komunikan bersikap egois, efek yang muncul keadaan kian memanas namun bisa diredam. Feedbacknya adalah saling berbaikan.

Keempat, penggantian variabel struktural, melalui perubahan pada desain pekerjaan, pemindahan, maupun *reshuffle* anggota. Hasil analisis menggunakan unsur komunikasi adalah komunikator akan menghubungi pihak yang berkonflik terlebih dahulu, pesan berupa teguran atau solusi atas permasalahan yang ada. Media yang digunakan adalah melalui handphone, ada pula yang menggunakan bahasa isyarat. Komunikan ada yang tak acuh, ada pula yang bersikap kooperatif. Efek yang muncul ada yang semakin salah sambung, ada pula yang semakin saling memahami, sedangkan untuk feedbacknya yakni adanya pergantian jabatan, ada pula yang memilih untuk tidak aktif di komunitas.

Kelima, perintah kekuasaan oleh pimpinan, sehingga dapat meredam konflik meskipun dengan cara sedikit memaksa. Salah satu dari empat informan mengungkapkan ketika ia menjadi komunikator, ia memaksa komunikan yang pasif kembali aktif, pesan yang diungkapkan tegas dan memaksa, media yang

digunakan adalah bahasa isyarat, komunikasi cenderung egois dan efek yang muncul komunikasi semakin keras kepala. Feedbacknya komunikasi tidak menggubris komunikator lagi.

Keenam, pelunakan oleh pimpinan, dengan menjelaskan dampak negatif jika konflik tidak segera diredam. Hasil analisis menggunakan unsur komunikasi adalah komunikasi mempertemukan pihak berkonflik, pesan berisi nasehat dan motivasi, media menggunakan handphone dan bahasa isyarat, komunikasi bersikap kooperatif, efeknya dapat saling memahami dan feedbacknya mereka kembali berbaikan.

Ketujuh, penghindaran atau menarik diri dari konflik. Hasil analisis menggunakan unsur komunikasi ialah Komunikator berusaha mempertemukan, isi pesan berupa nasehat dan solusi, media menggunakan bahasa isyarat, komunikasi merespon negatif, efek dan feedbacknya tidak saling pengertian dan keluar dari komunitas.

Kedelapan, penambahan interaksi, membuat antar anggota mau tidak mau harus saling bekerjasama sehingga dapat mengurangi konflik yang terjadi. Hasil analisis unsur komunikasi yakni komunikasi berupaya mempertemukan, pesan berisi nasehat, komunikasi tidak member respon, media yang digunakan bahasa isyarat, efeknya komunikasi dapat bersosialisasi dengan baik, feedbacknya hasil kinerja baik.

Sedangkan teknik kriteria evaluasi dan pemberian *reward*, dimana dalam komunitas menentukan kriteria evaluasi seperti apa yang dapat meningkatkan prestasi anggota dan layak untuk mendapat *reward*, belum pernah dilakukan dalam penyelesaian masalah di komunitas.

IV. SIMPULAN

Proses komunikasi komunitas AKTU cenderung bersifat informal meskipun dalam beberapa hal juga diterapkan secara formal. Konflik yang terjadi terkait ketidakaktifan anggota serta adanya salah sambung dapat memberikan dampak fungsional maupun disfungsional pada komunitas. Manajemen komunikasi komunitas yang terdiri dari enam unsur yakni komunikasi, pesan, media, komunikasi, efek dan feedback banyak membantu penyelesaian konflik internal. Komunitas AKTU juga telah menerapkan delapan dari sembilan teknik penyelesaian konflik Resolusi.

V. SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil analisis yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk komunitas AKTU sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan komunitas AKTU, agar dapat senantiasa bersinergi untuk terus mengembangkan komunitas menjadi lebih baik lagi dengan berbagai metode pendekatan anggota

- yang lebih bervariasi, agar anggota dapat lebih aktif dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan.
2. Kepada anggota AKTU, agar dapat lebih membuka diri dan mengeksplorasi diri dalam berpartisipasi di segala kegiatan AKTU demi mengasah kemampuan dan memperbanyak pengalaman demi pengembangan diri ke depannya, khususnya demi pengembangan AKTU.
 3. Kepada keluarga, atau masyarakat yang bersinggungan langsung dengan Tuli, agar dapat lebih terbuka dan secara aktif melibatkan Tuli dalam proses komunikasi, pengambilan keputusan maupun penyelesaian sebuah konflik dalam kehidupan sehari-hari, agar Tuli memiliki kemampuan dan pengalaman yang sama dengan orang dengar.

VI. UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada keempat informan dalam penelitian ini yang sudah bersedia menjadi narasumber, sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Terimakasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada keluarga dan sahabat yang telah memberi banyak dukungan selama ini. Terimakasih pula kepada bapak dan ibu dosen yang telah membimbing selama penelitian berlangsung.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ivancevich, J dkk. 2002. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- [2] Huraerah, Abu dkk. 2010. *Dinamika Kelompok Konsep dan Aplikasi*. Bandung : PT Refika Aditama.
- [3] Suharsaputra, Uhar. 2014. *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- [4] Gurr, Ted. 1971. *Why Men Rebel*. United States of America : Princeton University Press
- [5] Rivai, Veithzal dkk. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- [6] Dewi, Lutfi. 2015. Strategi Komunikasi Interpersonal dan Pengelolaan Konflik untuk Menjaga Dinamika Komunikasi dalam Komunitas K-Pop *Dance Cover Light Galaxy Entertainment* Semarang Agar Tetap Eksis. eJournal Undip. Volume 6 Nomor 4.
- [7] Dani, Aditya. 2016. Hubungan Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi dengan Manajemen Konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. eJournal Psikologi. Volume 4 Nomor 2.
- [8] Triyaningsih, Heny. 2016. *Manajemen Konflik dalam Proses Komunikasi Antara Penduduk Asli dengan Pendetang di Kampung Cibodas Kota Tangerang*. Jogjakarta : Universitas Gadjah Mada.

- [9] Ulum, Uzlifatul., Sinduwiatmo, Kuku. 2016. Komunikasi Komunitas *Skinhead* Sidoarjo dalam Proses Pengambilan Keputusan Kelompok. KANAL. Volume 5 Nomor 1 ISSN 2541-2841
- [10] Yahya, Fahmi. 2018. Komunikasi Interpersonal Anggota Tuli dengan Anggota Dengar dalam Komunitas Aksi Tuli (Aktu) Sidoarjo. Surabaya : UIN Sunan Ampel
- [11] Rahmadi, Z. Purwito dkk. 2018. Konflik Laten Pencemaran Lingkungan Bantaran Sungai Pepe Kota Surakarta. Jurnal Analisa Sosiologi. Volume 7 Nomor 2
- [12] Nur Mujahid, Raka. 2018. Mengenal Terminologi Tuli dan Bahasa isyarat Bukan Bahasa Universal. <https://www.solider.id/terminologi-tuli>

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

zombiedoc.com

Internet Source

2%

2

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On