

Table Of Content

Journal Cover	2
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

**Indonesian Journal of Cultural and
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Conflict of Interest Statement

The author declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

Editorial Team

Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

**Communication Management of the Sidoarjo Deaf
Action Community (Aktu) in Resolving Internal
Conflict**

*Manajemen Komunikasi Komunitas Aksi Tuli (Aktu) Sidoarjo
Dalam Menyelesaikan Konflik Internal*

Hurum Maqshurot Filkhiyam, hurumfilkhiyam11@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Nur Maghfirah Aesthetika, fira.umsida@gmail.com, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

The Sidoarjo Deaf Action Community has a vision to introduce Deaf culture and sign language widely in society. The word "Deaf" was chosen because it more presented themselves. In the 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 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 that the communication process of the AKTU community tends to be informal although in some cases it is also applied formally. Conflicts that occur related to the inactivity of members and the presence of a wrong connection can have a functional or dysfunctional impact. Community communication management helps a lot in resolving internal conflicts, and the AKTU community applies 8 of 9 resolution techniques.

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). [1] 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. [2]

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". [3]

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.[4] 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. [5]

Konflik dalam Kelompok

Konflik merujuk pada tiga hal penting yaitu : pihak-pihak yang bertikai (*parties*), ketidaksepahaman atau ketidaksepakatan (*incompatibilities*), dan tindakan-tindakan (*actions*). [6]

Gambar 1 .1 SegitigaKonflik 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*). [7]

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). [8]

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.[9]

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. [10], [11]

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 interperter komunitas AKTU. Data diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. [12]

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 ketidaktifan 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 meredakan konflik meskipun dengan cara sedikit memaksa. Salah satu dari empat informan mengungkapkan ketika ia menjadi komunikator, ia memaksa komunikasi 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 komunikator 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 komunikator 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.

Kesimpulan

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 komunikator, pesan, media, komunikasi, efek dan feedback banyak membantu penyelesaian konflik internal. Komunitas AKTU juga telah menerapkan delapan dari sembilan teknik penyelesaian konflik Resolusi.

References

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 Pemandang di Kampung Cibodas Kota Tangerang. Jogjakarta : Universitas Gadjah Mada.
9. Ulum, Uzlifatul., Sinduwiatmo, Kukuh. 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>