TESIS

ANALISIS KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIHAK PENGADILAN NEGERI DAN PEMILIK LAHAN DALAM PROSES GANTI RUGI LAHAN REL KERETA API DI KABUPATEN PANGKEP

ANALYSIS OF CONFLICT INTERPERSONAL COMMUNICATION OF THE STATE COURT AND LAND OWNER IN THE PROCESS OF RAIL WAY LAND COMPENSATION IN PANGKEP REGENCY

Sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh

ANGEL APRILIA YOMIR

E022201016

PASCASARJANA ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

ANALISIS KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIHAK PENGADILAN NEGERI DAN PEMILIK LAHAN DALAM PROSES GANTI RUGI LAHAN REL KERETA API DI KABUPATEN PANGKEP

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Ilmu Komunikasi

Disusun dan Diajukan Oleh

ANGEL APRILIA YOMIR
E022201016

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

ANALISIS KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIHAK PENGADILAN NEGERI DAN PEMILIK LAHAN DALAM PROSES GANTI RUGI LAHAN REL KERETA API DI KABUPATEN PANGKEP

Disusun dan diajukan oleh

ANGEL APRILIA YOMIR

E022201016

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

pada tanggal **01 Agustus 2022**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos., M.Si.
Nip. 19730617 200604 2 001

Pembimbing Pendamping,

Dr.H. Muhammad Farid, M.Si.
Nip. 19610716 198702 1 001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,

Dr. H. Muhammad Farid, M.Si.
Nip. 19610716 198702 1 001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

Dr. Phil. Sukri, SIP., M.Si
Nip. 19750818 200801 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angel Aprilia Yomir

NIM : E022201016

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Juli 2022

Yang Menyatakan

Angel Aprilia Yomir

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin puji syukur senantiasakita panjatkan atas kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-nya serta izininta juga, sehingga penulisan Tesis ini diberikan kesempatan, kesehatan, dan keselamatan,serta kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Penulis merasa terbimbing oleh Yang Maha Penguasa sejak pertama kali menginjakkan kaki di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, hingga pada akhirnya berhasil meyusun tesis yang berjudul **"Analisis Konflik Komunikasi Interpersonal Pihak Pengadilan Negeri Dan Pemilik Lahan Dalam Proses Ganti Rugi Lahan Rel Kereta Api"**.

Penulis mempersembahkan tesis ini kepada motivator dalam kehidupan penulis ayahanda terkasih Ir. Hidayat, serta ibunda tercinta Hj.Rahmatia S.E. terima kasih atas didikan, pengorbanannya untuk melanjutkan pendidikan sampai jenjang ini dan doa tulus yang dipanjatkan yang tiada hentinya, tempat terakhir untuk berkeluh kesah serta perhatian dan cinta kasih yang senantiasa mengiringi penulis hingga menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih juga kepada ketiga adik tersayang Yovitha Athalia Agusta Yomir , zaskya zalsabillah Yomir dan Muhammad Arkananta Fathul Yomir yang

selalu memanjatkan doa dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Tuti Bahfiarti,S.Sos.,M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu,arahan, bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses bimbingan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Rasa hormat dan terima kasih juga Bapak kepada Dr. Sudirman Karnay,M.Si., Ibu Dr. Jeanny Maria Fatimah,M.Si., Ibu Dr. Indrayanti,S.Sos,M.Si selaku tim penguji yang senantiasa memberikan arahan, masukan dan perbaikan dalam penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada :

1. Tante tercinta Rully Emor atas dukungan dan doanya sejak penulis memulai kuliah dan sampai penulis selesai kuliah.
2. Bapak Edi Suharyadi S.Kom,M.I.Kom selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
3. Teman seperjuangan Kakak Riffat dan Kakak Evi yang selalu membantu penulis. Teman-teman Pascasarjana Reguler Tahun 2020 dan Kominfo Tahun 2020 yang selalu memberikan dukungan dan doanya.

4. Kakak Muhammad Syahrir yang telah memberikan motivasi dan memberikan bantuan kepada penulis selama penelitian berlangsung.
5. Kakak Dina Safitri, Adek Eka Febriyanti, Kakak Rapika yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
6. Kakak Imran, Kakak Yuli dan Ismi yang telah menemani penulis penelitian dan memberikan dukungan.
7. Vaira Indah yang telah menemani penulis kerja revisi dan memberikan dukungan.
8. Teman-teman Dinas Komunikasi,Informatika,Statistik dan Persandian yang selalu memberikan dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa apa yang dibahas dalam tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu diperlukan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan dalam penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, Juni 2022

Angel Aprilia Yomir

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGAJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAAN TESIS ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

ABSTRAK ..... **xiv**

ABSTRACT ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Kegunaan Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**

A. Kajian Konsep 8

1. Definisi Komunikasi Interpersonal 8

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal 10

3. Proses Komunikasi 12

4. Hambatan Komunikasi 16

5. Upaya Komunikasi dalam Penanganan Hambatan Komunikasi 19
6. Konflik Komunikasi Interpersonal 20
7. Jenis-jenis Konflik Interpersonal 21
8. Sebab-sebab Konflik Interpersonal 22
9. Strategi Penyelesain Konflik Interpersonal 25
B. Kajian Teoritis 30
1. Teori Pertukaran Sosial 30
2. Teori Pengurangan Ketidakpastian 33
3. Teori Konflik Interpersonal 37
C. Penelitian yang Relevan 45
D. Kerangka Pemikiran 48
BAB III METODE PENELITIAN 50
A. Rancangan Penelitian 50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 51
C. Sumber Data 51
D. Teknik Penentuan Informan 52
E. Teknik Pengumpulan Data 52
F. Teknik Analisis Data 54
G. Tahapan dan Jadwal Penelitian 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
A. Gambaran Umum Penelitian 57
1. Lokasi Penelitian 57

2. Deskripsi Subjek Penelitian 63
B. Hasil Penelitian 77
1. Penyelesaian Konflik Komunikasi Interpersonal dalam Pembebasan Lahan Kereta Api di Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkep 78
2. Faktor yang Menghambat Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Pengadilan Negeri dan Warga dalam Proses Lahan Kereta Api di Kabupaten Pangkejene dan Kepulauan (PANGKEP) 95
C. Pembahasan 113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 131
A. Kesimpulan 131
B. Saran 133
DAFTAR PUSTAKA 136
LAMPIRAN 142

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 47

Tabel 3.1 Jumlah Informan..... 52

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 56

Tabel 4.1 Jumlah Sungai Dirinci Menurut Panjang dan DAS di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 63

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Mandalle Tahun 2020..... 65

Tabel 4.3 Informan Selaku Pemilik Lahan yang Menolak atas Pembebasan Lahan di Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkep 69

Tabel 4.4 Informan Selaku Pemilik Lahan yang Menerima atas Pembebasan Lahan di Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkep 70

Tabel 4.5 Informan Selaku Pihak Penegak Hukum di Pengadilan Negeri Kabupaten Pangkep 71

Tabel 4.6 Informan Selaku Tokoh Masyarakat di Kabupaten Pangkep 73

Tabel 4.7 Informan Masyarakat Selaku Pemilik Lahan di Kabupaten Pangkep 75

Tabel 4.8 Daftar Nama Informan atau di Kabupaten Pangkep 81

Tabel 4.9 Jumlah Bidang Lahan Jalur Kereta Api yang Melalui Jalur Konsinyasi 86

Tabel 4.10 Matriks Hasil Penelitian Penyelesaian Konflik Komunikasi Interpersonal 102

Tabel 4.11 Matriks Hasil Penelitian Faktor yang Menghambat Konflik Komunikasi Interpersonal 112

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 49

Gambar 4.1 Lambang Daerah Kabupaten Pangkep 58

ABSTRAK

ANGEL APRILIA YOMIR. *Analisis Konflik Komunikasi Interpersonal Pihak Pengadilan Negeri dan Pemilik Lahan dalam Proses Ganti Rugi Lahan Rel Kereta Api di Kabupaten Pangkep*. (dibimibing oleh Tuti Bahfiarti dan Muhammad Farid).

Salah satu hal penting dalam proyek kereta api adalah ketersediaan lahan. Namun, proses ganti rugi belum selesai dikarenakan adanya penolakan dari sejumlah warga yang belum mau memberikan tanahnya kepada pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam pembebasan lahan kereta api (KA) dan faktor yang menghambat konflik komunikasi interpersonal antara Pengadilan Negeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep) dan warga dalam proses pembebasan lahan kereta api di Kabupaten Pangkep. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan informan menggunakan teknik penyampelan purposif dan didapatkan informan sebanyak 21 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi nonpartisipan, kajian pustaka, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan pengondensasian data, penyajian data, dan penyimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam pembebasan lahan kereta api meliputi lima strategi dalam membangun komunikasi. Faktor yang menghambat konflik komunikasi interpersonal antara pengadilan negeri dan warga dalam proses pembebasan lahan kereta api di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan meliputi empat faktor.

Kata kunci: konflik, komunikasi interpersonal, pengadilan negeri, ganti rugi lahan, rel kereta api

ABSTRACT

ANGEL APRILIA YOMIR. *Analysis of Conflict Interpersonal Communication of The State Court and Land Owner in The Process of Rail Way Land Compensation in Pangkep Regency* (Supervised by **Tuti Bahfiarti** and **Muhammad Farid**)

One of the important things in a railway project is the availability of land. However, the compensation process has not been completed due to the refusal of a number of residents who do not want to give their land to the government. The purpose of this study is to analyze strategies for resolving interpersonal communication conflicts in railway land acquisition and to analyze the factors that hinder interpersonal communication conflicts between the District Court and residents in the railroad land process in Pangkajene and Islands Regency (PANGKEP). The research method used was a qualitative method with a case study approach. Selection of informants used purposive sampling technique as many as 21 people. Data collection techniques used were in-depth interviews, non-participant observation, literature study, and documentation. Data analysis was carried out by using data condensation, data display, and drawing conclusions. The results show that the interpersonal communication conflict resolution strategy in the railroad land acquisition consists of 5 (five) strategies in building communication as well as the factors that hinder interpersonal communication conflicts between the district court and residents in the railroad land process in Pangkajene and Islands (Pangkep) Regency which consists of 4 (four) factors.

Keywords: Interpersonal Communication, District Court, Land Compensation, Railroads

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pusat dengan proyek nasionalnya, melakukan pembangunan kereta api trans Sulawesi. Proyek rel kereta api trans sulawesi menghubungkan kota makassar dan kota parepare. Pangkep, salah satu kabupaten yang dilalui dalam proyek pembangunan kereta api trans Sulawesi. Kehadiran kereta api sebagai alat transportasi alternative, diharapkan menjadi solusi dalam memperlancar mobilitas manusia dan juga perekonomian. Khususnya di kawasan timur Indonesia.

Menurut Dirjen Perkeretaapian (2013), salah satu sasaran rencana induk perkeretaapian nasional adalah pembangunan jaringan perkeretaapian di Sulawesi yang diharapkan mampu menghubungkan wilayah atau kota yang mempunyai potensi angkutan penumpang dan barang atau produk yang berskala besar berkecepatan tinggi dengan penggunaan energi yang sangat rendah dan mendukung. Rencana perkeretaapian di Sulawesi Selatan menghubungkan Sulawesi Selatan - Sulawesi Barat - Sulawesi Tengah - Sulawesi Utara. Kereta Api merupakan salah satu alat transportasi yang digemari masyarakat Indonesia dari semua lapisan sosial. Kereta Api merupakan satu-satunya alat transportasi dengan multi keunggulan komparatif, yakni hemat lahan, hemat energi, rendah polusi, bersifat massal, tidak macet, adaptif dengan

perubahan teknologi dan tentu saja biayanya lebih murah dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya. Potensinya diharapkan dapat dimobilisasi dalam skala nasional agar mampu melayani konsumen dengan optimal, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat dan perusahaan beroperasi terus untuk mendapatkan keuntungan sebagai salah satuperusahaanBUMN di Indonesia.

Selesai pembangunan double – track Lintas Utara Jawa sepanjang 725km. Pada 12 agustus 2014 groundbreaking jalur KA Makassar – Parepare. Terbentuknya Balai Teknik Perkeretaapian, Balai Perawatan, dan Balai Pengujian. Salah satu hal penting dalam proyek kereta api ini adalah ketersediaan lahan,khususnya di Pangkep. Total luas lahan secara Keseluruhan sebanyak 2.087.534 meter persegi, dengan rincian luas lahan bidang 2.015.556 meter persegi, luas lahan pasum/pasos 71.978 meter persegi. Lahan-lahan ini terdapat pada tujuh kecamatan. Ketujuh kecamatan yaitu Kecamatan Madalle, Segeri, Ma'rang, Labakkang Bungoro, Pangkajene dan Minasatene sebanyak 202 hektar lahan, sebagian besar lahan merupakan persawahan dan tambak.

Terkait pembebasan lahan, pemerintah telah menyiapkan anggaran sebesar Rp 2 Triliun bersumber dari APBN untuk pembebasan lahan Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Maros.

Faktor penting pembebasan lahan tentunya memerlukan partisipasi aktif dari semua pihak baik dari pemerintah daerah selaku perpanjangan tangan dari program – progam atau proyek – proyek pemerintah, baik

skala regional maupun nasional sehingga dituntut kemampuan komunikasi yang baik agar dapat memberikan penjelasan dan pengertian betapa pentingnya pembangunan tersebut kepada masyarakat. Oleh karena itu dengan komunikasi interpersonal yang baik antara komunikator (Pihak Pemerintah Daerah) dengan komunikan (Masyarakat) diharapkan akan dapat suatu persamaan persepsi agar proses pembangunan proyek rel kereta api di Kabupaten Pangkep berjalan lancar.

Proses ganti rugi belum selesai dikarenakan adanya penolakan dari sejumlah warga, yang belum mau memberikan tanahnya kepada pemerintah. Dalam menyelesaikan proses ganti rugi diharuskan menggunakan cara sosialisasi dan musyawarah, dalam komunikasi interpersonal dilakukan dengan cara musyawarah merupakan aspek penting dalam pengadaan tanah untuk kepentingan umum, sebab dalam proses ini masyarakat yang terkena proyek pembangunan sangat perlu untuk diberikan pemahaman mengenai maksud dan tujuan pembangunan di atas tanah mereka dan yang akan tidak kalah pentingnya adalah bahas mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi yang mereka akan terima.

Penelitian tersebut terkait dengan pembebasan jalur yang telah selesaikan 2.196 bidang, 159 bidang di antaranya dibayarkan langsung sementara sisanya melalui proses konsinyasi di Pengadilan Negeri. Untuk fasum-fasos milik pemerintah itu sudah selesai administrasinya, namun masih menunggu proses relokasi yang dilakukan untuk mengganti bangunan tersebut yang terdampak jalur kereta api.

Penelitian ini diambil dari sumber lapangan dimana pihak pemilik tanah belum mau menyerahkan haknya kepada pemerintah. Pemerintah harus melakukan musyawarah terhadap pemilik tanah. Melalui sosialisasi dan musyawarah, komunikasi interpersonal secara musyawarah merupakan cara yang cukup efektif untuk mencari jalan penyelesaian yang saling menguntungkan. Sebab dalam proses ini masyarakat yang terkena proyek pembangunan sangat perlu untuk diberikan pemahaman mengenai maksud dan tujuan pembangunan di atas tanah mereka dan yang tidak kalah penting mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi yang mereka akan terima prinsip pembangunan tentu untuk kepentingan masyarakat banyak di kota tersebut dan tidak untuk merugikan masyarakat terutama warga pemilik tanah dilokasi pembangunan jalur rel kereta api.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini penting menjadi rujukan untuk menghindari konflik serupa di masa akan datang. Dimana peneliti ingin mengetahui faktor – faktor apa yang menjadi konflik komunikasi interpersonal antara pemerintah (komunikator) dengan masyarakat (komunikan) dalam program pemerintah tentang pembangunan rel kereta api.

Pembebasan jalur Kereta Api sepanjang Mandalle – Minasatene secara administratif sudah rampung 100 persen. Dimana pihaknya menunggu pembayaran dari lembaga manajemen aset negara untuk 57 bidang yang masuk dalam sidang track dan stasiun. Pembebasan untuk

jalur telah selesai sebesar 2.196 bidang, 159 bidang di antaranya 159 bidang diantaranya akan dibayarkan langsung dan sisanya melalui proses konsinyasi di Pengadilan Negeri. Banyak lahan yang menempuh jalur konsinyasi salah satu bukti banyaknya warga yang menolak pembayaran ganti rugi secara langsung.

Bagaimana individu atau kelompok memandang sebuah konflik dapat membantu individu ataupun kelompok untuk menentukan cara penyelesaian konflik. Pada padangan tradisional terhadap konflik, konflik dipandang sebagai hasil disfungsional yang terjadi akibat adanya komunikasi yang buruk antar orang – orang yang ada di dalam kelompok dan kegagalan berkomunikasi dalam proses ganti rugi tersebut. Pada pandangan hubungan manusia,konflik yang terjadi tidak dapat dihindari oleh individu ataupun kelompok. Pandangan hubungan manusia menerima adanya sebuah konflik dan tidak bisa dihilangkan, karena pada titik tertentu konflik dapat bermanfaat bagi kinerja kelompok. Sedangkan menurut pandangan interaksionis,pandangan ini cenderung menginginkan timbulnya konflik untuk menciptakan individu atau kelompok yang dapat kritis terhadap diri sendiri dan mampu menciptakan sebuah kreatifitas baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS KONFLIK KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIHAK PENGADILAN NEGERI DAN PEMILIK**

LAHAN DALAM PROSES GANTI RUGI LAHAN REL KERETA API DI KABUPATEN PANGKEP."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam pembebasan lahan Kereta Api?
2. Apa faktor yang menghambat konflik komunikasi interpersonal antara Pengadilan Negeri dan warga dalam proses lahan Kereta Api di Kabupaten Pangkejene dan Kepulauan (PANGKEP) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam pembebasan lahan KA.
2. Untuk menganalisis faktor yang menghambat konflik komunikasi interpersonal antara Pengadilan Negeri dan warga dalam proses lahan Kereta Api di Kabupaten Pangkejene dan Kepulauan (PANGKEP).

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini diharapkan dapat tercapai yakni:

1. Kegunaan secara teoritis dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi mahasiswa dan penelitian khususnya mengenai penanganan konflik komunikasi interpersonal.
2. Kegunaan secara praktis dalam digunakan sebagai bagi pihak pemerintah daerah Kabupaten Pangkep dalam merumuskan dan mengambil keputusan mengenai manajemen dan penanganan konflik komunikasi interpersonal yang tepat dalam proses ganti kerugian tanah dalam pembangunan sarana kepentingan umum.
3. Kegunaan metodologi dalam digunakan sebagai proses memilih cara yang spesifik untuk menyelesaikan permasalahan konflik komunikasi interpersonal dalam prosesganti kerugian tanah dalam proses pembangunan sarana kepentingan umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Konsep

1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi dapat didefiniskan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses yang vital dalam organisasi karena komunikasi diperlukan bagi efektifitas kepemimpinan,perencanaan,pengendalian,koordinasi,latihan,manajemen konflik serta proses – proses organisasi lainnya.

Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan sebagai komunikasi utama dan menggambarkan peserta yang saling bergantung satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan suatu percakapan atau individu berinteraksi dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial. Sementara komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai area studi sendiri, itu juga terjadi dalam konteks lain seperti kelompok dan organisasi.

Dalam komunikasi Interpersonal adalah dimana pesan pengirim dan penerima pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi non verbal, dan banyak lagi yang lain. Sebuah

konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti bidang komunikasi seperti interaksi kelompok, dimana mungkin ada jumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif tersebut.

Menurut Devito yang berpendapat dalam bukunya *"The interpersonal Book"* yang dikutip oleh Effendy dimana menyebut definisi interpersonal *" The proses of sending and receiving messages between two person, or among a small group of person with some effect and some imeddiate feedback ",*yaitu proses pengiriman dan penerimaan pesan – pesan dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan umpan balik seketika.

Menurut Mulyana (2005) yang menyatakan " komunikasi interpersonal *(interpersonal communication)* adalah komunikasi antara dua orang yang saling tatap muka, yang memungkinkan setiap orang yang menangkap reaksi orang lain secara langsung dan tidak langsung".

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan 2 cara yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia. Jadi komunikasi interpersonal secara umum adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara pribadi yang dapat berlangsung dengan sedikitnya 2 orang atau group kecil melalui tahap tatap muka maupun dengan menggunakan media yang mendapat umpan balik atau efek secara langsung.

Individu berkomunikasi pada tingkat interpersonal berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, komunikasi mungkin akan berbeda dari jenis komunikasi yang digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya.

Komunikasi dapat dikatakan sukses apabila, baik pengirim pesan dan penerima pesan akan menafsirkan dan memahami pesan-pesan yang dikirim dengan makna dan implikasi pada tingkat yang sama. Tujuan komunikasi adalah untuk memberikan keterangan kepada penerima, yang mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima atau memengaruhi penerima. Pesan yang dikirim dengan makna dan implikasi ada tingkat yang sama. Dimana tujuan komunikasi adalah memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal memiliki tujuan diantaranya sebagai berikut :

a. Mengenal diri sendiri dan orang lain maksud dengan membicarakan diri sendiri pada orag lain maka akan mendapatkan perspektif baru tentang diri sendiri. Dengan komunikasi interpersonal dapat membuka diri pada orang lain dan berlanjut juga dengan mengenal orang lain lebih mendalam.

b. Mengetahui dunia luar dengan komunikasi interpersonal memungkinkan untuk memahami apa yang ada disekitar dengan baik.
c. Menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna Manusia hidup sebagai makhluk sosial yang tidak dapat terlepas dari interaksi dengan lainnya. Komunikasi interpersonal mengarahkan untuk mencari perhatian dan diperhatikan orang lain.
d. Mengubah sikap dan perilaku yaitu dalam komunikasi interpersonal terjadi upaya mempengaruhi, merubah sikap dan perilaku orang lain. Seseorang ingin mengikuti cara dan pola yang dimiliki.
e. Bermain dan Hiburan dalam komunikasi interpersonal dapat memberi hiburan, rasa tenang, santai dari berbagai kesibukan dan tekanan.

Esensial komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang (komunikator) yang dapat memberi pengaruh terhadap orang yang terlibat didalamnya atau penerima pesan (komunikan), baik menggunakan bahasa verbal maupun non-verbal. Kesuksesan komunikasi terletak pada saling pengertian antara pihak pengirim (komunikator) dan penerima informasi (komunikan) dapat saling memahami. Untuk berlangsungnya proses komunikasi, maka pengirim pesan (komunikator) baru dapat mengubah sikap, dapat atau perilaku orang lain jika komunikasi berlangsung komunikatif antara komunikator sebagai sumber pesan dengan komunikan sebagai penerima pesan.

3. Proses Komunikasi

Komunikasi tidak pernah terlepas dari sebuah proses, oleh karena itu apakah pesan dapat tersampaikan atau tidak tergantung dari proses komunikasi yang terjadi. Proses komunikasi dapat diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan tersebut bertujuan (*feedback*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak (Ruslan, 2006:81).

Proses komunikasi menurut Effendy (2009:11) terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan sekunder.

a. Proses Komunikasi secara Primer

Proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung maupun “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk ide, informasi atau opini; baik mengenai hal yang kongkret maupun yang abstrak; bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, melainkan juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan datang.

Adalah berkat kemampuan bahasa maka kita dapat mempelajari ilmu pengetahuan sejak ditampilkan Aristoteles, Plato, dan Socrates; dapat menjadi manusia yang beradab dan berbudaya; dan dapat memperkirakan apa yang akan terjadi pada tahun yang akan datang.

Kial (gesture) “menejermahkan” pikiran seseorang sehingga terekspresikan secara fisik. Akan tetapi menggapaikan tangan, atau memainkan jemari-jemari, atau mengedipkan mata, atau menggerakkan anggota tubuh lainnya hanya dapat mengkomunikasikan hal-hal tertentu saja (sangat terbatas).

Demikian pula isyarat dengan menggunakan alat seperti tong tong, bedug, sirine, dan lain-lain serta warna yang mempunyai makna tertentu. Kedua lambang ini amat terbatas kemampuannya dalam mentransmisikan pikiran seseorang kepada orang lain.

Gambar sebagai lambang yang banyak dipergunakan dalam komunikasi memang lebih kial, isyarat, dan warna dalam hal kemampuan “menerjemahkan” pikiran seseorang, tetapi tetap tidak melebihi bahasa. Buku-buku yang ditulis dengan bahasa sebagai lambang untuk “menerjemahkan” pemikiran tidak mungkin diganti gambar, apalagi lambang-lambang lainnya.

Berdasarkan paparan diatas, pikiran dan atau perasaan seseorang baru akan diketahui dan akan ada dampaknya kepada orang lain apabila ditransmisikan dengan menggunakan media

primer tersebut, yakni lambang-lambang. Dengan perkataan lain, pesan (*message*) yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan terdiri atas isi (*the content*) dan lambang (*symbol*).

Wilbur Schram dalam Effendi (2009:13), menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of expererience and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan.

b. Proses Komunikasi secara Sekunder

Proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Pada umumnya kalau kita berbicara dikalangan masyarakat yang dinamakan media komunikasi itu adalah media kedua sebagaimana diterangkan di atas. Jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai lambang (*symbol*) beserta isi (*content*) yakni pikiran dan atau perasaan yang dibawanya menjadi totalitas pesan (*message*), yang tampak tak dipisahkan. Tidak seperti media dalam bentuk surat, telepon, radio, dan lain-lainnya

yang jelas tidak selalu dipergunakan.

Pentingnya peranan media, yakni media sekunder dalam proses komunikasi, disebabkan oleh efisiensinya dalam mencapai komunikan. Surat Kabar, radio, atau televisi misalnya, merupakan media yang efisien karena dengan menyiarkan sebuah pesan satu kali saja sudah dapat tersebar luas kepada khalayak yang begitu banyak jumlahnya. Bukan saja jutaan melainkan puluhan juta, bahkan ratusan juta, seperti misalnya pidato kepada negara yang disiarkan melalui radio atau televisi.

Komunikasi sekunder ini merupakan lanjutan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang waktu, maka dalam menata lambang-lambang untuk memformulasikan isi pesan komunikasi, komunikator harus memperhitungkan ciri-ciri atau sifat-sifat media yang akan digunakan. Penentuan media yang akan dipergunakan sebagai hasil pilihan dari sekian banyak alternatif perlu didasari pertimbangan mengenai siapa komunikan yang dituju. Komunikan media surat kabar, poster, atau papan pengumuman akan berbeda dengan surat kabar, radio, televisi atau film. Setiap media memiliki ciri atau sifat tertentu yang hanya efektif dan efisien untuk dipergunakan bagi penyampaian suatu tertentu pula.

4. Hambatan Komunikasi

Dewasa ini melakukan komunikasi yang efektif tidaklah mudah. Beberapa ahli menyatakan bahwa tidak ada proses komunikasi yang benar-benar efektif, karena selalu terjadi hambatan. Hambatan komunikasi pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu:

a. Hambatan yang bersifat objektif, yaitu hambatan terhadap proses komunikasi yang tidak disengaja dibuat oleh pihak lain tetapi lebih disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Misalnya karena cuaca, kebisingan kalau komunikasi di tempat ramai, waktu yang tidak tepat, penggunaan media yang keliru, ataupun karena tidak kesamaan atau tidak "*in tune*" dari *frame of reference* dan *field of reference* antara komunikator dengan komunikan.
b. Hambatan yang bersifat subjektif, yaitu hambatan yang sengaja di buat orang lain sebagai upaya penentangan, misalnya pertentangan kepentingan, prasangka, iri hati, apatisme, dan mencemoohkan komunikasi.

Hambatan komunikasi adalah berbagai jenis distraksi ketika proses komunikasi (penyampaian dan penerimaan) berlangsung antara orang satu dengan orang lain / bisa juga organisasi, kelompok. Hambatan ini bisa dikarenakan faktor pribadi, lingkungan, budaya. Komunikasi yang efektif atau ideal bisa terjadi bila dilakukan dengan cara dua arah, yang didalamnya terkandung individu yang berbicara, mendengar dan feedback. Meskipun begitu sering terdapat pesan yang tidak bisa

diutarakan dengan baik atau terdapat hambatan dalam melakukan komunikasi.

Hambatan personal atau pribadi merupakan hambatan yang berasal dari ranah afektif, perasaan atau mental seorang yang melakukan komunikasi. Rintangan ini bisa berupa perilaku, sikap, prasangka, bias, sifat individu terkait, perspektif, emosi. Salah satu contoh kecil dari hambatan pribadi ini adalah ketika suatu individu yang memiliki sifat pemalu dan sukar untuk berekspresi. Ketika seseorang yang ingin berkomunikasi dengan orang yang pemalu, maka seseorang tersebut harus memiliki sensitifitas tinggi untuk bisa memecahkan kode dari orang pemalu.

Hambatan fisik merupakan sesuatu yang berhubungan dengan wujud atau tubuh manusia. Contoh hambatan fisik dalam komunikasi adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik seperti tuna wicara, rungu. Untuk mengatasi hambatan komunikasi seperti ini seseorang harus lebih fleksibel dengan kemungkinan yang ada, contohnya adalah dengan menulis di kertas atau dengan hal yang lainnya. Terdapat hambatan fisik lainnya selain keterbatasan fisik, yakni jarak. Meskipun sekarang terdapat teknologi pesan suara dan video call, tetap saja ketika berkomunikasi akan terlewat begitu saja seperti ekspresi muka atau bahasa tubuh.

Hambatan usia adalah hambatan komunikasi yang berakar pada jarak usia antara komunikator dengan komunikan. Jarak usia ini tentu sangat berpengaruh karena dari segi bahasa dan lingkungan yang terus

berkembang, akan membuat partisipan komunikasi kesulitan untuk menyamakan maksud dari sebuah kata atau pernyataan. Ini bisa dicontohkan ketika seorang anak muda menggunakan bahasa gaul miliknya untuk berkomunikasi dengan orang tua.

Komunikasi yang dilakukan setiap individu, kelompok organisasi tentu mempunyai latar belakang kultural tertentu. Dimana didalamnya terdapat disimilaritas yang terlihat seperti nilai, perilaku, kepercayaan yang dijunjung. Hambatan budaya dalam komunikasi di antaranya adalah sistem nilai yang dijunjung, bahasa, keyakinan dan lain-lain. Sistem nilai bisa menjadi hambatan apabila dalam melakukan komunikasi salah satu partisipan tidak sengaja melanggar sistem nilai yang diyakini.

Ini juga berlaku pada bahasa, yang di dalamnya mencakup cara pengucapan, aksen, cara penuturan yang berbeda-beda. Bahasa yang berbeda bisa membuat kata memiliki makna atau maksud lain. Inilah mengapa bahasa merupakan salah satu hambatan komunikasi yang perlu diketahui. Karena bahasa sering menjadi penghalang dua individu untuk berkomunikasi secara langsung. Lebih lanjut kondisi yang bisa membuat adanya hambatan bahasa adalah ketika komunikator dan komunikan mempunyai sumber pengetahuan dan pengalaman yang berbeda. Hal tersebut akan membuat apa yang sedang dibahas akan terasa hambar dan arah yang kurang jelas.

Dari setiap hambatan komunikasi yang ada, tidak semuanya berasal dari individu partisipan komunikasi. Namun ada aspek lingkungan

yang bisa sangat berperan agar komunikasi bisa berjalan efektif. Pesan yang diutarakan bisa terganggu apabila keadaan sekitar tidak mendukung. Contohnya, ketika komunikasi berlangsung pada lingkungan yang ramai karena kebisingan atau udara yang tidak mendukung, tentu partisipan komunikasi harus mengeluarkan tenaga ekstra agar pesan bisa tersampaikan dengan efektif.

5. Upaya Komunikasi dalam Penanganan Hambatan Komunikasi

Dalam setiap proses komunikasi pasti terdapat hambatan atau gangguan. Hambatan memang merupakan salah satu komponen dari komunikasi. Hambatan dalam komunikasi memang tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, namun efeknya dapat diatasi.

Menurut (DeVito Joseph A) ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi. Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi efek hambatan dalam komunikasi di antaranya dengan meningkatkan kemampuan bahasa dan menggunakan pilihan kata yang lebih tepat, mempertajam keterampilan mengirim dan menerima pesan nonverbal, serta meningkatkan keterampilan mendengarkan dan memberikan umpan balik.

Dalam lingkup komunikasi organisasi, Courtland Bovee dan John Till mengungkapkan bahwa semua orang dapat membantu meminimalkan hambatan. Sebagai komunikator, kamu bisa mencoba untuk menyadari hambatan apa saja yang dapat terjadi dan mencoba untuk mencegahnya. Jika kamu berada dalam level manajerial, coba untuk perhatikan setiap

hambatan yang terjadi dalam organisasi.

Pikiran yang rasional dan kesopanan dirasa dapat meminimalisir hambatan dalam organisasi. Contohnya, mematikan telepon genggam saat akan memulai rapat, mengatur volume yang sesuai dan beretika ketika mendengarkan musik atau menonton video, meskipun menggunakan earphone suara yang bocor terkadang juga mengganggu rekan kerja di sekitar. Untuk diri kita sendiri, jangan biarkan pesan-pesan yang tidak penting mengganggu komunikasi yang lebih penting. Sisihkan waktu untuk memperhatikan seluruh pesan sekaligus agar sisa waktu lainnya kamu bisa fokus terhadap hal lain.

Penjelasan mengenai cara mengatasi hambatan komunikasi di atas cukup berbeda dengan penjelasan yang disampaikan oleh Shannon dan Weaver. Dalam komunikasi juga terdapat *entropi (entropy)* dan *redundansi (redundancy)* serta keseimbangan di antara keduanya agar komunikasi dapat berjalan efisien dan di saat yang sama dapat mengatasi hambatan komunikasi. Semakin banyak gangguan maka semakin besar kebutuhan akan redundansi yang dapat mengurangi entropi relatif pesan. Dengan adanya redundansi maka dapat mengatasi gangguan dalam saluran, jumlah informasi yang dapat ditransmisikan tereduksi pada saat tertentu.

6. Konflik Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya konflik memang dapat mengakibatkan hambatan pada suatu hubungan tetapi hal itu sangat bergantung bagaimana konflik pendekatannya, apabila konflik dikonfrontasikan dengan strategi yang

produktif dan sehat maka konflik dapat diselesaikan dan menjadikan suatu hubungan lebih kuat dan sehat. Tapi jika penyelesaian konflik menggunakan strategi yang destruktif maka akan memperburuk suatu hubungan.

Konflik bisa membantu seseorang untuk memperjelas dan mengubah harapannya terhadap suatu hubungan serta konsepsi tentang dirinya dan pihak lainnya. Begitu pula jika yang terjadi adalah dengan konflik interpersonal atau konflik antarpribadi yang tidak selalu membawa dampak negatif. Misalnya konflik interpersonal yang terjadi dalam suatu definisi daya saing perusahaan satu dengan yang lainnya.

7. Jenis-jenis Konflik Interpersonal

Jenis – jenis konflik dapat dibagi atau dibedakan dalam beberapa perspektif (Nimran, 1997), yaitu :

a. Konflik Intra Individu

   Yaitu konflik yang dihadapi atau dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspetasi dari luar yang berbeda dengan keinginan atau harapan.

b. Konflik Antara Individu

   Yaitu konflik yang terjadi antara individu yang berada dalam satu kelompok ataupun antara individu yang berada dikelompok yang berbeda.

c. Konflik Antar Kelompok

   Yaitu konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan

kelompok yang lain.

d. Konflik organisasi

Yaitu konflik yang terjadi antara unit- unit organisasi yang dapat bersifat struktural dan fungsional.

8. Sebab-sebab Konflik Interpersonal

Kartono (1994) menyatakan sumber atau sebab – sebab konflik dalam organisasi dan manajemen bisa dibagi dalam 3 kategori pokok yaitu:

a. Faktor Komunikasi

Disebabkan oleh besarnya perusahaan atau organisasi yang secara implisit membawa kesulitan komunikasi yang dapat menimbulkan konflik antara lain:

1. Bermacam – macam unit kerja tidak dapat berkomunikasi dengan baik.
2. Konflik yang distimulir oleh salah paham dan tidak adanya usaha untuk memberikan informasi satu sama lain.
3. Ketidaklancaran komunikasi antara manajer dengan karyawan mengaikbatkan timbulnya emosi – emosi yang ambisius, rasa tidak pasti,tidak aman dan tidak memahami tujuan secara jelas. Semua hal tersebut memudahkan timbulnya konflik.
4. Relasi yang sangat formal dan non pribadi memudahkan timbulnya konflik dalam batin individu sendiri dan konflik

antar unit. Komunikasi yang tidak baik antara atasan dengan bawahan menimbulkan banyak prasangka, kecemasan dan ketegangan batin, karena buruh dan karyawan serta bawahan sangat tergantung pada penilaian atasan.

5. Ketidaklancaran komunikasi menyebabkan timbulnya rasa terisolasi dengan dunia kerja. Hal ini banyak menimbulkan ketegangan batin, kecemasan dan ketakutan sehingga orang terlalu peka dan mudah berkonflik dengan orang lain.
6. Komunikasi yang tidak lancar menyebabkan kesalahpahaman, yang tidak bisa didialogkan atau dikomunikasikan dan dipecahkan bersama.
7. Komunikasi yang tidak lancar menyebabkan kesalahpahaman, yang tidak bisa didialogkan atau dikomunikasikan dan dipecahkan bersama.

b. Faktor Struktur Organisasi

Konflik banyak terjadi diperusahaan dan lembaga-lembaga yang besar dalam struktur organisasi yang luas. Intensitas dan keseriusan konflik bisa diperkuat oleh variable-variabel dibawah ini :

1. Sistem birokrasi dan over birokrasi
2. Heterogenitas dalam staff pimpinan
3. Supervisi yang terlalu ketat
4. System hadiah yang tidak merata

5. Limitasi sumber energi
6. Spesialisasi teknis kontrak kekuasaan formal
7. Struktur organisasi yang piramida, semakin mengkrucut ke atas dengan manajer eselon atas semakin sedikit.

c. Faktor Tingkah Laku Pribadi

Jika struktur organisasi merupakan suatu variable yang bisa dikontrol, maka tingkah laku pribadi itu tidak mudah atau tidak bisa dikontrol, factor tingkah laku mencakup:

1. Pribadi pemimpin meliputi :
   a. Pemimpin yang otoriter adalah pemimpin yang selalu bertindak menurut dirinya dan tidak mempedulikan pendapat orang lain.
   b. Pemimpin yang neurotis adalah pemimpin yang selalu bimbang atau takut dalam pengambilan keputusan.
2. Keputusan dan apresiasi terhadap status sendiri, jika seseorang tidak bias mengandalkan apresiasi dan merasa tidak puas dengan status sendiri, dalam hal ini menjadi konflik yang terbuka dan konflik batin.
3. Tujuan yang ingin dicapai oleh beberapa individu dari kelompok sama, maka orang akan memperebutkan dengan sengit.

Sama interpersonal dapat disebabkan karena factor komunikasi,factor struktur organisasi dan tingkah laku pribadi.

9. Strategi Penyelesain Konflik Interpersonal

Konflik yang terjadi antar individu harus ditentukan solusi atau cara yang tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut secara tepat agar konflik yang terjadi dapat memberikan manfaat yang positif bagi individu tersebut dan tidak memberikan efek negatif bagi perusahaan. Untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antar individu tersebut, Hellreigen dan Slocum (2004:232) menyebutkan ada lima cara yang dapat digunakan oleh individu untuk menyelesaikan konflik yang dialaminya, yaitu :

1. Gaya Menghindari (*Avoiding Style*)

   Gaya menghindari mengacu pada perilaku tidak asertif (tidak tegas) dan tidak kooperatif (bekerjasama). Seseorang menggunakan gaya ini untuk menjauh dari konflik, mengabaikan perselisihan, atau tetap netral. Pendekatan menghindari ini mencerminkan ketidakmauan untuk mengalami ketegangan atau frustasi dan mungkin merupakan suatu keputusan untuk membiarkan konflik selesai dengan sendirinya. Karena gaya ini mengabaikan persoalan penting, seringkali gaya menghindari membuat setiap pihak yang terlibat frustasi, ketika konflik yang terjadi tidak terselesaikan maka hal itu akan menghalangi pencapaian tujuan. Gaya menghindari akan memberikan penilaian negatif bagi organisasi.

Gaya ini mungkin dilakukan dalam beberapa situasi. Seperti 1.) ketikamasalah ini kecil atau hanya spontan dengan demikian tidak layak bagi individu untuk menghabiskan waktu dan tenaga untuk menghadapi konflik, individu tidak memiliki informasi yang cukup untuk menangani konflik secara efektif pada saat itu; 2.) kekuatan individu relatif sangat rendah untuk menghadapi orang lain yang sedikit kemungkinan menyebabkan perubahan.

2. Gaya Memaksa (*Forcing Style*)

Gaya memaksa mengacu pada perilaku asertif (tegas) dan tidak kooperatif, dan ini merupakan pendekatan konflik interpersonal dengan strategi menang – kalah. Mereka yang menggunakan pendekatan memaksa mencoba untuk mencapai tujuan mereka sendiri tanpa mengkhawatirkanorang lain. Gaya ini bergantung pada kekuatan individu. Gaya ini dapat membantu seseorang mencapai tujuan individu, tetapi sama seperti gaya menghindari, *forcing style* cenderung menghasilkan penilaian yang tidak baik bagi orang lain. Dalam *forcing style* informasi yang relevan dan alternatif lain yang mungkin ada biasanya diabaikan.

Dalam beberapa situasi *forcing style* mungkin diperlukan, seperti 1.) ketika keadaan darurat dan memerlukan tindakan yang cepat; 2.) ketika suatu tindakan harus diambil untuk

efektivitas organisasi jangka panjang dan menjaga kelangsungan perusahaan, dan 3.) orang perlu mengambil tindakan untuk melindungi diri atau menghentikan orang lain mengambil keuntungan darinya.

3. Gaya Mengakomodasi (*Accommodating Style*)

Gaya mengakomodasi mengacu pada perilaku bekerjasama dan tidak tegas. Akomodasi mungkin merupakan tindakan yang tidak mementingkan diri sendiri, ini merupakan strategi yang biasanya digunakan bersama dan berlaku untuk jangka panjang yang mendorong kerjasama dengan lainnya, atau hanya memenuhi keinginan individu lain. Individu yang menggunakan gaya akomodasi biasanya dinilai baik oleh individu lain, tetapi mereka dapat dianggap merasa lemah dan pasrah. Bila menggunakan gaya akomodasi, seorang individu mungkin bertindak seolah – olah konflik tersebut akan selesai pada waktunya dan menarik untuk melakukan kerjasama. Individu tersebut akan mencoba untuk mengurangi ketegangan dan stres dengan meyakinkan kembali dalam bentuk memberikan dukungan.

Umumnya gaya ini tidak efektif untuk di lakukan secara terus menerus. Gaya akomodasi efektif dalam jangka pendek yaitu ketika individu berada dalam situasi konflik emosional yang berpotensi keras dan terang – terangan, maka gaya ini

digunakan untuk menjinakkannya, menjaga harmoni dan menghindari gangguan.

4. Gaya Berkolaborasi (*Collaborating Style*)

Gaya kolaborasi mengacu pada perilaku bekerjasama dan tegas. Ini merupakan strategi menang - menang dalam pendekatan penyelesaian konflik interpersonal. Orang yang menggunakan kolaborasi menginginkan untuk memaksimalkan hasil yang menang bersama. Individu yang menggunakan gaya ini cenderung melihat konflik sebagai suatu hal yang alami, membantu, dan mengarah bagaimana menghasilkan solusi yang lebih kreatif jika dilakukan dengan benar, dengan menunjukkan kepercayaan dan kejujuran dengan orang lain, dan mengakui bahwa konflik diselesaikan untuk kepuasan bersama. Seorang individu yang menggunakan gaya kolaborasi sering dilihat sebagai individu yang dinamis dan dinilai baik olehorang lain.

Dengan gaya ini, konflik diselesaikan secara terbuka dan dinilai oleh semua pihak. Kolaborasi merupakan gaya paling praktis diperlukan ketika melakukan kerjasama, karena diperlukannya kesetaraan yang cukup dalam kekuasaan di antara individu – individu, sehingga mereka bebas untuk berinteraksi secara terbuka terlepas dari status formal mereka. Ada potensi untuk saling menguntungkan, terutama dalam

jangka panjang, untuk menyelesaikan perselisihan melalui *win – win* proses, dan dukungan dari organisasi yang cukup menginvestasikan waktu dan tenaga yang diperlukan dalam menyelesaikan perselisihan.

5. Gaya Berkompromi (*Compromising Style*)

Gaya berkompromi mengacu pada perilaku di tingkatan tengah antara kerjasama dan ketegasan. Berkompromi umumnya digunakan dan diterima secara luas sebagai alat untuk menyelesaikan konflik. seorang individu yang melakukan kompromi dengan orang lain cenderung dinilai positif oleh orang lain. Berbagai alasan yang menilai keuntungan dari menggunakan gaya kompromi adalah terlihat sebagai upaya kerjasama untuk “menahan diri”, mencerminkan cara pragmatis untuk mengatasi konflik, dan membantu menjaga hubungan yang baik untuk masa depan.

Dibandingkan dengan gaya berkolaborasi, gaya berkompromi tidak memaksimalkan kepuasan bersama. Gaya ini tepat bila memungkinkan setiap kepentingan orang untuk menjadi lebih baik, atau setidaknya tidak lebih buruk daripada tidak adanya kesepakatan yang dicapai.

B. Kajian Teoritis

1. Teori Pertukaran Sosial

Dalam buku pengantar Ilmu Komunikasi Analisis dan Aplikasi (West & Turner 2009), *Sosial Exchange Theory*atau Teori Pertukaran Sosial dikembangkan oleh John Thibaut dan harold Kelley. Teori ini didasarkan pada ide bahwa manusia memandang hubungan dalam konteks ekonomi, dimana mereka menghitung pengorbanan kemudian membandingkannya dengan penghargaan yang didapatkan.

Inti dari teori ini adalah hubungan interpersonal bisa diteruskan dan dihentikan. Hal ini disebakan karena dalam perkembangan hubungan dalam interpersonal, setiap orang mempunyai pengalaman tertentu sehingga dia dapat membandingkan faktor – faktor motivasi dan sasaran hubungan interpersonal yang dilakukan di antara beberapa orang. Dimana makin besar keuntungan yang diperoleh dari hubungan tersebut, maka makin besar peluang hubungan akan terus berlanjut. Demikian juga sebaliknya jika makin kecil keuntungan yang diperoleh dari hubungan tersebut maka makin kecil peluang hubungan untuk berlanjut (Liliweri, 2011). Sedangkan dengan tujuan dari teori ini adalah untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku yang terjadi dalam interpersonal. Dalam hal ini kita dapat memprediksi dan menjelaskan perilaku melalui sebuah pemahaman tentang faktor – faktor yang individu – individu memperhitung segala sesuatu dalam membuat keputusan – keputusan tentang tindakan

– tindakan mereka (Budyatna, 2015).

Teori ini tidak hanya fokus dengan cara individu memaksimalkan penghargaan yang didapatkan dan meminimalkan pengorbanan atau memaksimalkan keuntungan sendiri atas pengorbanan orang lain, namun teori ini juga memperhatikan kerja sama dan kejujuran dalam sebuah hubungan (Budyatna, 2015). Thibaut dan Kelley mendasarkan teori ini dalam dua konsep yaitu sifat dasar manusia dan sifat dasar dari sebuah hubungan.

Adapula asumsi – asumsi berdasarkan sifat dasar manusia adalah :

a. Manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman pendekatan ini berasumsi bahwa perilaku orang dimotivasi oleh suatu mekanisme dorongan internal. Ketika orang merasakan dorongan ini, mereka termotivasi untuk menguranginya dan proses pelaksanaannya merupakan hal yang menyenangkan.
b. Manusia adalah makhluk rasional Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa di dalam batasan – batasan informasi yang tersedia untuknya manusia akan menghitung pengorbanan dan penghargaan dari sebuah situasi tertentu dan hal ini akan menuntun perilakunya. Hal ini mencakup kemungkinan bahwa bila dihadapkan pada pilihan yang tidak memberikan penghargaan orang akan memilih pilihan yang paling sedikit membutuhkan pengorbanan. Dengan kata lain, manusia menggunakan pemikiran rasionalnya untuk membuat pilihan tersebut.

c. Standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya. Didalam pendekatan ini kita perlu mempertimbangkan adanya keanekaragaman. Tidak ada satu standar yang dapat diterapkan pada semua orang untuk menentukan apa pengorbanan dan apa penghargaan tersebut.

Kita termotivasi dalam memaksimalkan keuntungan dan penghargaan serta meminimalkan kerugian dan pengorbanan. Sedangkan asumsi – asumsi berdasarkan sifat dasar dari sebuah hubungan adalah :

a. Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan

   Thibaut dan Kelley mengatakan dimana pertukaran sosial merupakan fungsi saling ketergantungan. Menurut mereka, ketika seseorang dalam sebuah hubungan mengambil tindakan, semua yang terlibat dalam hubungan tersebut akan terkena akibat.

b. Kehidupan berhubungan adalah sebuah proses

   Dalam pendekatan ini, waktu dan perubahan dalam sebuah hubungan menjadi hal yang penting. Waktu mempengaruhi pertukaran karena pengalaman – pengalaman masa lalu menuntun penilaian mengenai penghargaan, kemudian peniliaian tersebut ini sangat mempengaruhi pertukaran – pertukaran selanjutnya.

Di dalam teori ini ada 3 struktur pertukaran, yaitu yang pertama adalah pertukaran langsung *(direct exchange)* yang terjadi saat dua orang memberikan penghargaan dan pengorbanan secara langsung. *Kedua,*

pertukaran tergeneralisasi (generalize exchange) merupakan pertukaran, dimana timbal balik yang terjadi melibatkan jaringan sosial dan tidak terbatas pada dua individu. Ketiga, pertukaran produktif *(productive exchange)* yang akan terjadi saat kedua pihak mengalami pengorbanan dan mendapatkan keuntungan secara simultan.

2. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori pengurangan ketidakpastian *(Unicertainty Reduction Theory)* dipelopori oleh Charles Berger dan Richard Calabresse pada tahun 1975. Berger dan Calabresse (West dan Turner, 2017) menyatakan bahwa komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian seseorang terutama bagi orang – orang yang belum saling mengenal satu sama lain, sehingga saat itu ketidakpastian berkurang maka akan terciptakan suasana yang kondusif untuk pengembangan hubungan interpersonal.

Ada dua jenis ketidakpastian yang mungkin dialami seseorang yaitu ketidakpastian kognitif atau *cognitve uncertainty* dan ketidakpastian perilaku atau *behavioral uncertainty*. Ketidakpastian kognitif merujuk pada tingkat ketidakpastian tentang keyakinan atau sikap seseorang. Sedangkan ketidakpastian perilaku berkaitan dengan seberapa jauh kita dapat memperkirakan perilaku pada situasi tertentu.

Ada beberapa Asumsi Teori Pengurangan Ketidakpastian oleh Berger dan Calabresse yaitu :

a. Individu mengalami ketidakpastian dalam latar interpersonal saat berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenalnya.

b. Ketidakpastian merupakan situasi yang tidak di sukai dan dapat menimbulkan stress secara kognitif sebab seseorang membutuhkan energi yang cukup besar untuk menghadapi situasi tersebut. Ketika dua orang yang tidak saling mengenal bertemu dan terlibat percakapan, maka mereka akan berupaya untuk mengurang ketidakpastian atau meningkatkan prediktabilitas (kemampuan membuat perkiraan terhadap pihak lain). Maka untuk meningkatkan prediktabilitas, maka seseorang perlu mencari informasi dengan bertanya kepada orang yang baru dikenalnya itu. Semakin banyak interaksi yang terjadi, maka ketidakpastian akan semakin berkurang.
c. Komunikasi interpersonal merupakan proses yang berkembang setelah melalui beberapa tahapan atau fase. Pertama fase awal yaitu, tahapan awal saat seseorang memulai interaksi dengan orang lain yang baru dikenal. Kedua fase personal yaitu, tahapan saat mereka melakukan komunikasi secara lebih spontan dan mulai mengungkapkan informasi yang lebih bersifat individual. Tahap personal bisa terjadi berbarengan dengan tahap awal, namun pada umumnya terjadi setelah beberapa kali interaksi. Ketiga fase akhir yaitu, tahap saat seseorang memutuskan untuk meneruskan hubungan yang telah terjadi atau justru memutuskan hubungan tersebut.
d. Komunikasi interpersonal merupakan alat utama untuk mengurangi

ketidakpastian.

e. Jumlah dan sifat informasi yang dimiliki seseorang berubah sepanjang waktu, sebab komunikasi interpersonal berkembang secara bertahap dan interaksi awal yang merupakan elemen penting dalam proses perkembangan hubungan interpersonal.
f. Sangat mungkin bagi kita untuk menduga perilaku seseorang yang berdasarkan kesamaan karakternya dengan orang – orang yang memiliki gaya hidup yang sama.

Pada dasarnya Teori Pengurangan Ketidakpastian dikumpulkan berdasarkan hasil penelitian dan memiliki beberapa aksioma yang masing – masing menunjukkan adanya hubungan antara ketidakpastian dengan sejumlah konsep lainnya. Terdapat sembilan aksioma yang dikemukakan Berger dan Calabresse, yaitu :

a. Ketidakpastian yang tinggi terdapat pada tahap awal dalam komunikasi, akan mendorong peningkatan komunikasi verbal diantara orang yang tidak saling mengenal, sehingga tingkat ketidakpastian semakin menurun.
b. Pada tahap awal interaksi, komunikasi nonverbal meningkatkan ketidakpastian yang menurun.
c. Tingkat ketidakpastian tinggi akan meningkatkan upaya pencarian informasi mengenai perilaku orang lain.
d. Tingkat ketidakpastian yang tinggi dalam suatu hubungan yang menyebabkan penurunan tingkat keakraban isi komunikasi.

e. Tingkat ketidakpastian yang tinggi menghasilkan tingkat resiprositas yang tinggi pula.
f. Kesamaan atau kemiripan yang ada dalam komunikan dan komunikator akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
g. Ketidakpastian yang meningkat dimana akan mengurangi ketertarikan untuk saling berinterkasi dan sebaliknya yaitu penurunan tingkat ketidakpastian akan meningkatkan ketertarikan.
h. Tingkat intensitas interkasi yang semakin tinggi antarpihak yang saling berkomunikasi akan menurunkan tingkat ketidakpastian.
i. Tingkat ketidakpastian yang semakin tinggi sangat membuat kepuasan dalam berkomunikasi semakin rendah.

Lebih lanjut berger (dalam West dan Turner,2013), menyatakan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian seseorang dapat menggunakan tiga strategi pengurangan ketidakpastian yaitu : (a) strategi pasif dengan mengamati seseorang yang baru dikenal saat orang tersebut sedang melakukan sesuatu maupun bereaksi terhadap sesuatu karena orang lain, (b) strategi aktif dengan melakukan sesuatu untuk mencari tahu mengenai seseorang tanpa berhubungan secara langsung dengan orang tersebut. Misalnya dengan menanyakan pada orang lain yang telah mengenal orang tersebut, maupun mencari informasi melalui media massa, (c) strategi interaktif melalui interaksi dan komunikasi secara langsung dengan orang yang sebelumnya telah kita cari informasi tentangnya.

Adapun tujuan dengan menggunakan teori pengurangan

ketidakpastian berdasarkan charles Berger dan Richard Callabrese, sebab dalam teori pengurangan ketidakpastian ini menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian antara orang dari wilayah lain yang terlibat dalam percakapan pertama mereka. Dimana teori tersebut juga fokus pada peningkatan prediktabilitas dalam upaya komunikasi interpersonal ketika bertemu dengan orang asing.

Sebab awal pertemuan akan dihadapkan dengan ketidakpastian tentang sikap, nilai – nilai, keyakinan serta tindakan potensial satu sama lain, sehingga pilihan komunikatif dapat dibuat. Terutama asumsi serta aksioma dalam teori ini juga dapat membantu tiap individu untuk memahami bagaimana langkah awal dalam melakukan komunikasi dengan sesama yang berbeda daerah dan budaya.

3. Teori Konflik Interpersonal

Aspek – aspek konflik interpersonal menurut Boles, James S.W, Gary howard & Heather H. Donofrio (dalam Roboth, 2015) terdiri dari lima indikator dimana antaranya :

a. Tekanan kerja

   Tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline.

b. Banyaknya tuntutan kerja

   Banyaknya tuntutan kerja tugas yang harus diselesaikan

menyebabkan karyawan harus dapat membagi waktunya untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

c. Kurangnya kebersamaan keluarga

Hubungan yang penuh dengan konflik dapat terjadi juga dalam keluarga. Teori ini mempunyai asumsi bahwa setiap individu cenderung memenuhi kepentingan pribadi dan konflik selalu mewarnai kehidupan keluarga.

d. Sibuk dengan pekerjaan

Adanya tekanan dan tuntutan tugas menyebabkan karyawan sibuk dengan pekerjaannya dengan tanggung jawab pribadi.

e. Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan

Komitmen karyawan adalah tingkatan dimana seorang karyawan mengidentifikasikan diri dengan perusahaan dan tujuan – tujuannya yang merupakan salah satu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari seseorang karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja serta berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam hubungan komunikasi interpersonal. Dalam komitmen karyawan merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai, identifikasi dan keterlibatkan seseorang yang relatif kuat terhadap perusahaan serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan komitmen dan pertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Menurut Willmot dan hocker (2007) mengungkapkan lima aspek dalam terbentuknya konflik interpersonal, yaitu :

a. *An Expressed Struggie* (Usaha untuk mengungkapkan)

Konflik interpersonal yang terjadi akan selalu disertai dengan terjadi ketegangan dan pertentangan di dalam diri individu sendiri. Seseorang yang mengalami konflik interpersonal akan menyimpan segala masalah di dalam dirinya, sebelum akhir berusaha untuk mengungkapkannya secara komunikatif. Seseorang yang mengalami konflik memiliki persepsi mengenai pikiran dan perasaannya sendiri maupun orang lain. Hal ini selanjutnya menjadi konflik ketika ada persepsi komunikatif mengenai persepsi tersebut. Komunikasi yang diungkapkan baik verbal maupun non-verbal yang halus atau tidak terlalu terlihat harus tetap ada karena hal tersebut akan menjadi konflik interpersonal.

Persepsi interpersonal merupakan sebuah dasar untuk terjadinya konflik, namun ketika persepsi tersebut diwujudkan atau diungkapkan secara komunikatif maka akan menjadi konflik interpersonal. Hal tersebut membuat komunikasi menjadi elemen penting dalam seluruh konflik interpersonal. Komunikasi dan konflik interpersonal berhubungan dengan tiga cara, yaitu perilaku komunikasi sering menimbulkan konflik, perilaku komunikasi

mencerminkan sebuah konflik, dan komunikasi merupakan alat manajemen konflik yang produktif atau destruktif.

Cara berkomunikasi seseorang dalam situasi konflik akan berhubungan dengan dampak dari konflik tersebut. Komunikasi yang dilakukan dapat memperburuk konflik yang terjadi atau sebaliknya akan mengarahkan pada manajemen yang produktif. Sebagian besar usaha untuk mengungkapkan persepsi tersebut selanjutnya akan muncul ketika ada sebuah faktor yang jadi pemicu atau *trigerring event*.

b. *Interdependence* (Saling ketergantungan)

Individu – individu yang berkonflik berusaha untuk mengekspresikan konflik yang terjadi dan dimana saling mengganggu satu sama lain di karenakan mereka saling tergantung. Seseorang yang bergantung dengan orang lain akan memiliki ketertarikan dengan apa yang orang lain lakukan. Setiap pilihan yang diambil oleh individu akan memengaruhi individu lain, oleh karena itu konflik merupakan sebuah kegiatan bersama atau buka kegiatan satu pihak aja *(mutual activity)*. Individu mungkin tidak sepenuhnya bertentangan dengan orang lain ketika berada dalam situasi konflik (Schelling, 1960). Hal tersebut terjadi karena perubahan situasi dimana individu yang berkonflik memilih untuk tidak bertentangan karena adanya kepentingan bersama (mutual interest). Keputusan yang dibuat dalam situasi konflik akan

memengaruhi orang lain, sehingga dalam situasi konflik akan memengaruhi orang lain, sehingga ketergantungan antar individu dapat mengarah ke unsur kerjasama dan unsur kompetisi. Individu yang saling berkonflik akan menuju dua pilihan, yaitu akan tetap saling tergantung atau tidak.

Individu terkadang mau tidak mau ditempatkan dalam kondisi yang saling bergantung satu sama lain. Mereka sebenarnya tidak memilih untuk saling tergantung namun karena alasan tertentu mereka tetap saling tergantung. Dimana kondisi tersebut perlu didukung dengan pengambilan keputusan yang tepat,jika tidak sangat mungkin terjadi konflik yang tidak produktif. Ketergantungan yang tidak produktif membuat seseorang terjebak dalam konflik interpersonal, sehingga menimbulkan rasa marah dan putus asa. Solusi yang tepat untuk situasi tersebut adalah penyelesaian masalah dengan cara yang baru dan berbeda. Penyelesaian konflik yang hanya mengandalkan dan mengulang cara lama namun tidak berhasil akan menyebabkan konflik yang desktruktif.

c. *Perceived Incompatible Goal* (persepsi tujuan yang bertentangan)

Sebuah tujuan dianggap bertentangan karena individu yang saling berkonflik menginginkan hal yang sama atau hal yang berbeda. Keinginan akan hal yang sama tersebut dapat berupa promosi,beasiswa, atau kasih sayang orang tua. Individu saling bersaing dan saling berjuang agar tujuan mereka tercapai serta

memiliki persepsi bahwa tujuan mereka bertentangan karena menginginkan hal yang sama. Keinginan dalam hal yang berbeda dapat diartikan bahwa individu memiliki pilihannya masing – masing yang sering kali tanpa jelas berbeda. Hal ini menyebabkan mereka untuk memperjuangkan pilihan yang tidak sesuai.

Contoh yang dapat diberikan adalah ketika seorang anak dan orang tua yang menentukan sekolah favorit bersama guna kelangsungan studi. Anak tersebut memilih salah satu sekolah negeri favorit, sedangkan orangtuanya memilih salah satu sekolah swasta favorit. Hal yang mereka inginkan nampak jelas berbeda, sehingga mereka memiliki persepsi tujuan yang berbeda. Mereka juga memiliki perjuangan dalam hal relasi untuk menentukan siapa yang akan memutuskan. Persepsi tujuan yang saling bertentangan dapat diubah dan diselesaikan dengan adanya komunikasi yang jelas.

d. *Percieved Scarce Rresource* (Persepsi Sumber Daya yang Berkurang)

Sumberdaya mungkin dapat dipersepsikan secara nyata oleh seseorang, begitu pula dengan kelangkaan dan keterbatasan dari sumber daya yaitu hal yang jelas terjadi. Seseorang yang menganggap sahabatnya mulai menyukai orang lain akan merasa bahwa kasih sayang dari sahabatnya berkurang. Seseorang yang menganggap sahabatnya mulai menyukai orang lain akan merasa

bahwa kasih sayang dari sahabatnya berkurang. Hal tersebut merupakan sebuah persepsi dari sumber daya yang mulai langka. Sumber daya yang terbatas dapat berupa uang dan sumber daya alam, namun sumber daya yang tidak berwujud seperti, cinta, penghargaan, perhatian, dan rasa peduli dapat pula dianggap langka. Sumber daya yang sering dianggap langka dalam konflik interpersonal adalah kekuasaan (*power*) dan harga diri (*self-esteem*).

Individu – individu yang mengalami konflik sering memiliki persepsi bahwa dirinya memiliki *power* dan *self- esteem* yang rendah dibandingkan orang lain. Berdasarkan hal ini maka menghormati orang lain dan perilaku sopan merupakan cara untuk mengurangi bahkan menghilangkan kebutuhan untuk menggunakan kekuasaan atau daya secara berlebihan. Seseorang tidak dapat merubah persepsi orang lain mengenai berkurangnya sumber daya yang dirasakan. Dimana komunikasi yang bertujuan untuk meyakinkan disertai dengan respon yang mendukung bagi seseorang yang memiliki persepsi tersebut merupakan hal yang membantu.

e. *Interference* (Hadir gangguan)

Dimana sebuah konflik menjadi lengkap ketika gangguan atau persepsi seseorang tentang gangguan hadir. Konflik akan meningkat ketika kehadiran seseorang dinilai menganggu tindakan

yang sedang dilakukan atau diinginkan. Konflik ini juga berhubungan denga adanya *blocking* atau penghalang. Seseorang yang menghalangi tindakan individu lain dapat dinilai sebagai masalah perasaan dihalangi dan diganggu akan menimbulkan respon utama yaitu kemarahan dan menyalahkan niat dan pikiran seseorang ketika mengganggu dan menghalangi orang lain hanya bisa dipahami dengan melakukan komunikasi. Disitulah komunikasi yang jujur merupakan pendekatan terbaik untuk hal ini.

Untuk menangani konflik dengan efektif, dimana kita harus mengetahui kemampuan diri sendiri dan juga pihak - pihak yang mempunyai konflik. *Spiegel* (dalam juanita) menjelaskan ada lima tindakan dalam penanganan konflik :

a. Berkompentisi

   Tindakan ini dilakukan jika kepentingan sendiri lebih diutamakan di atas kepentingan pihak lain. Dimana pilihan tindakan ini bisa sukses dilakukan jika situasi membutuhkan pengambilan keputusan dengan cepat. Tentu dengan situasi menang-kalah (*win-win solution*) akan terjadi dalam tindakan ini.

b. Menghindari konflik

   Tindakan ini dilakukan jika salah satu pihak menginginkan untuk menghindari konflik baik secara fisik ataupun psikologis. Menghindari konflik dapat dilakukan masing – masing pihak mencoba untuk mendinginkan suasana ataupun membekukan

konflik untuk sementara.

c. Akomodasi

Yaitu jika salah satu pihak mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapatkan keuntungan dari konflik tersebut. Tindakan ini sering disebut sebagai *self sacrifying behaviour*. Pertimbangan antara kepentingan pribadi dan hubungan baik menjadi hal yang utama.

d. Kompromi

Tindakan ini dapat dilakukan jika ke dua belah pihak merasa bahwa menjaga hubungan yang baik sangat penting. Masing – masing pihak akan mengorbankan sebagian kepentingannya untuk mendapatkan *win – win solution*.

e. Berkolaborasi

Menciptakan *win – win solution* dengan salin bekerja sama yang baik.

C. Penelitian yang Relevan

Adapun yang membedakan penelitian terdahulu dan penelitian yang saya lakukan adalah penelitian terdahulu memfokuskan penelitian pada faktor-faktor penyebab konflik dan peran pemerintah dalam penyelesaian konflik. Sedangkan penelitian yang saya lakukan selain membahas menganalisis komunikasi interpersonal yang terjadi dalam proses ganti rugi tanah rel kereta api di Kabupaten Pangkajene dan

Kepulauan (PANGKEP). Perbedaaan selanjutnya adalah lokasi peneliti dan kondisi masyarakat yang berbeda pula.

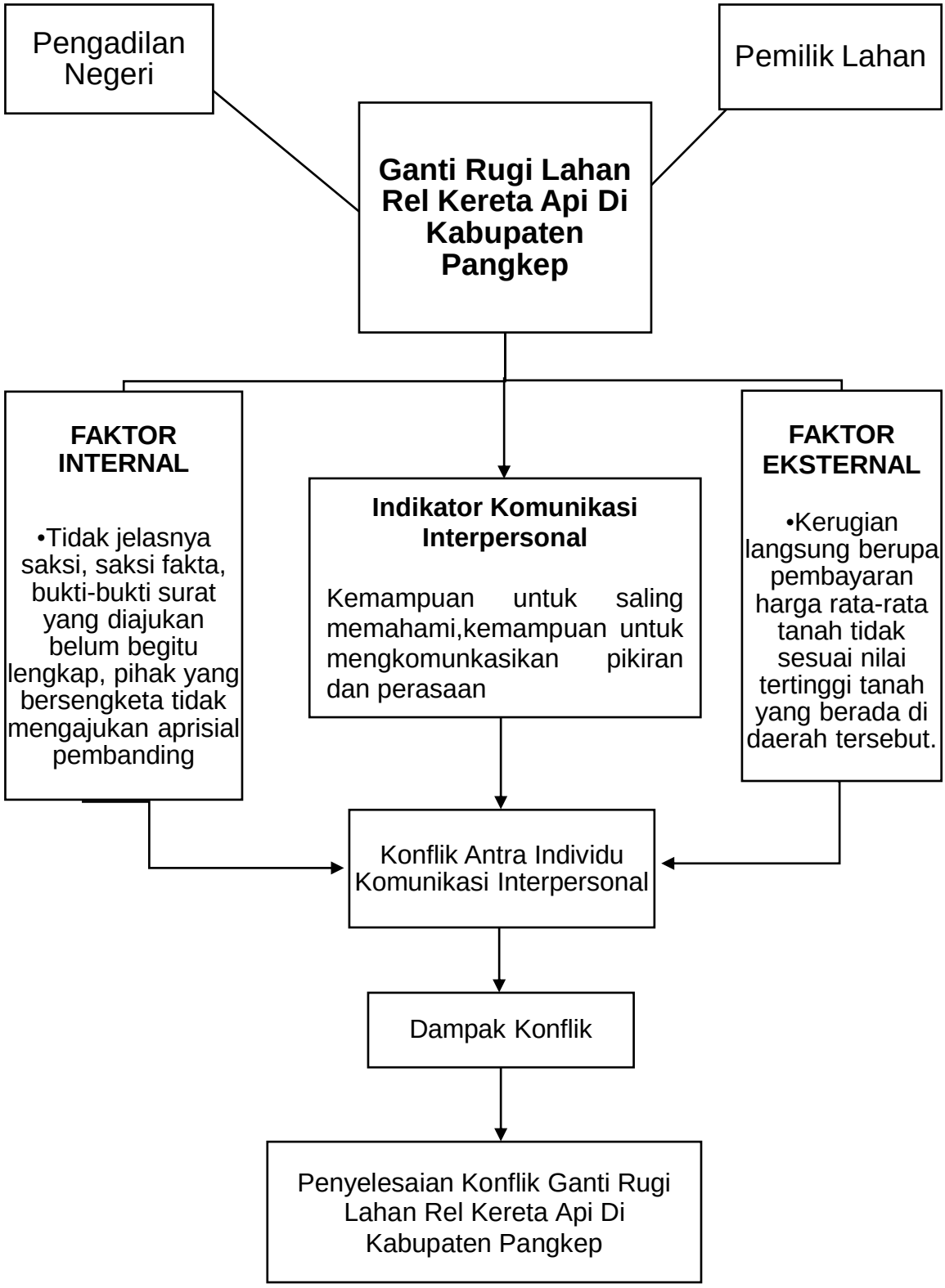
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Temuan Penelitian	Di Terbitkan
1.	Sukardi Reskiawan (2016)	**Konflik Agararia (Studi Pada PTPN XIV Dengan Serikat Tani Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar**	Metode penelitian yang gunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif	Konflik itu melibatkan antara masyarakat yang tergabung dalam serikat Tani polongbangkeng (STP) dengan pihak PTPN XIV. Konflik itu berupa sengketa tanah atas tanah dimana perusahaan memiliki alas hak berupa Hak guna Usaha, sementara masyarakat mengandalkan sejarah tanah, alat-alat bukti yang masih tersisa.	2016 Universitas Hasanuddin
2.	Kardina Ari Setiarsih (2012)	**Konflik Perebutan Lahan Antara Masyarakat Dengan Tni Periode 2002-2011 (Studi Kasus di Desa Setrojenar, Kecamatan Buluspesantren, Kabupaten Kebumen)**	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui dan mendeskripsikan berbagai sikap dan fenomena yang ada	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa konflik antara masyarakat Desa Setrojenar dengan TNI terjadi tahun 2002. Faktor penyebab konflik; (1) faktor intern ; status kepemilikan dan batas tanah yang tidak jelas, Tanaman warga masyarakat rusak akibat latihan militer serta lahan yang digunakan untuk pertanian semakin sempit, perbedaan tujuan dalam pemanfaatan lahan, (2) faktor ekstern adanya Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang dilakukan oleh pemerintan daerah Kebumen	2012 Universitas Negeri Yogyakarta
3.	Muhammad Iqbal Rasyid (2018)	**Tanah Berkah atau Musibah (Studi Kasus konflik agraria di Desa Teromu, Kecamatan Mangkutana)**	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kaulitatif deskriptif untuk menggambarkan kejadian atau konflik agraria yaang terjadi antara masyarakat dengan PT. Sindoka yang melibatkan aparat keamanan,melalui wawancara dan observasi	Konflik agraria yang terjadi di Desa teromu yang kemudian mengalami pemekaran menjadi beberapa desa yaitu Desa Karoncia dan Desa Non Blok, terjadi sejak tahun 1998 ketika PT. Sindoka tidak dapat lagi menyuplai bahan baku dari Sulawesi Tengah akibat terjadinya kerusuhan poso dan kemudian mengalami kebangkrutan yang berujung terlantarnya areal HGU mereka sehingga masyarakat masuk mengelolah lahan tersebut.	2016 Universitas Hasanuddin

(Sumber : Jurnal Yang berkaitan dengan Konflik)

D. Kerangka Pemikiran

Komunikasi interpersonal secara musyawarah merupakan cara yang cukup efektif untuk mencari jalan penyelesaian yang saling menguntungkan. Sebab dalam proses ini masyarakat yang terkena proyek pembangunan sangat perlu untuk diberikan pemahaman mengenai maksud dan tujuan pembangunan di atas tanah mereka dan yang tidak kalah penting adalah dibahas mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi yang mereka akan terima prinsip pembangunan tentu untuk kepentingan masyarakat banyak di kota ini, tidak untuk merugikan masyarakat terutama warga pemilik tanah di lokasi pembangunan jalur rel kereta api.

Ada beberapa faktor-faktor apa yang menjadi konflik komunikasi interpersonal antara pemerintah (komunikator) dengan masyarakat (komunikan) dalam mendukung program pemerintah tentang pembangunan Rel Kereta Api, akibat yang timbul pada diri komunikan yang sifatnya informatif bagi dirinya. Efek kognitif berkaitan erat dengan pikiran dan penalaran, sehingga khalayak yang semula tidak tahu yang semula tidak mengerti menjadi mengerti dan yang semula bingung menjadi jelas. Efek kognitif timbul pada komunikan akibat informasi baru yang disampaikan oleh komunikator. Maka ari efek kognitif sangat diperlukan komunikasi interpersonal dalam konflik proses ganti rugi lahan rel kereta api di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (PANGKEP).

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran