

# Konflik dalam Perspektif Komunikasi: Suatu Tinjauan Teoretis

Ridwan Usman

---

## ABSTRAK

*Komunikasi adalah sebagai suatu kegiatan dalam pertukaran pesan sesuai dengan pertumbuhan isu atau informasi dalam kehidupan masyarakat. Informasi yang benar akan menimbulkan suatu ketenangan dalam kehidupan masyarakat. Jika isu atau informasi yang dikembangkan orang dalam berinteraksi tidak seirama dengan apa yang terjadi maka timbullah konflik dalam setiap proses pertukaran pesan, baik yang bersifat individu, kelompok, maupun masyarakat. Akibatnya, benturan sosial tidak dapat dihindari, baik dalam bentuk fisik maupun penekanan setiap ide yang berkembang dalam setiap komponen kehidupan masyarakat*

---

## A. Kehidupan Masyarakat

Perkembangan teknologi mempengaruhi perubahan sosial budaya masyarakat. Pertumbuhan dan perubahan tersebut tidak terlepas dari perkembangan teori-teori ilmu pengetahuan. Ilmu komunikasi berkembang atas dasar saham-saham ilmu sosial lainnya. Pada ilmu-ilmu ini komunikasi berkembang, salah satunya adalah teori evolusi. Teori ini dikembangkan oleh Lamarck dan Darwin, yang melihat bahwa perkembangan organisme manusia sebagai sebuah hukum perkembangan (Garna, 1992), sehingga masyarakat yang hidup dalam suatu lingkungan sosial dapat mempengaruhi organisme evolusi mereka. Specer (dalam Garna, 1992:34) mengatakan bahwa masyarakat sebagai suatu organisme, yang karena itu tumbuh berkembang, keadaan seperti ini, memperlihatkan evolusi struktur dalam masyarakat, yaitu dari bentuk sederhana ke bentuk yang kompleks, atau dari yang homogen ke heterogen. Perubahan memperlihatkan diferensiasi sosial, yaitu evolusi fungsi dan saling

ketergantungan antara bagian-bagian dalam masyarakat.

Keadaan ini dapat menimbulkan suatu keadaan dalam kehidupan masyarakat yang menyebabkan timbulnya komunikasi dan interaksi akibat saling ketergantungan, sehingga Homan (dalam Poloma, 1994 : 59) berasumsi bahwa orang terlibat dalam perilaku untuk memperoleh ganjaran atau menghindari hukuman.

Pertukaran perilaku untuk memperoleh ganjaran adalah prinsip dasar dalam transaksi ekonomi sederhana. Seseorang dapat mempertukarkan pelayanannya untuk memperoleh upah mingguan. Dengan uang ini, dia mungkin membeli kebutuhan dapur, membayar sewa rumah, atau iuran olah raga. Setiap pengeluaran itu dapat dianggap sebagai contoh pertukaran sosial dalam konteks ekonomi. Pandangan tersebut memperlihatkan perkembangan dan pembentukan suatu masyarakat bagaikan penyusunan materi atau organisme, meskipun ditemukan berbagai kelemahan yang perlu diperdebatkan (Liliweri, 1994). Sehingga, Specer (dalam Garna, 1992 : 35) memperkuat argumennya dengan melihat bahwa

---

teori evolusi dalam masyarakat berproses dalam keadaan, yaitu (1) berbagai fakta menunjukkan evolusi sosial ialah bentuk-bentuk dari suatu kegiatan keseluruhan evolusi, masyarakat memperlihatkan suatu integrasi; (2) Perubahan dari homogenitas kepada heterogenitas, dari kelompok kecil (*tribe*) ke bangsa beradab adalah penuh dengan ketaksamaan struktur dan fungsional.

Perkembangan teori evolusi tidak terlepas dari masalah struktural fungsional masyarakat yang mempunyai struktur-struktur sosial, yaitu: (1) sesuatu yang berguna karena memiliki fungsi tertentu untuk memenuhi setiap kehidupan manusia dalam bermasyarakat; (2) dapat mendatangkan manfaat bagi yang melakukannya, seperti kegiatan-kegiatan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya; (3) dapat memenuhi keperluan individu agar bisa mengikat hubungan sosial, atau berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dalam melangsungkan hubungan relasi sosial, atau yang berhubungan dengan hak serta tanggung jawab dalam memproses tujuan individu dan masyarakat; (4) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat; (5) struktur bagi setiap manusia dalam aktivitas individu guna menempati posisi dan melakukan peranan (Garna, 1996).

Fungsi sosial masyarakat berkaitan erat dengan fakta-fakta sosial yang terjadi, fakta-fakta sosial terlihat dalam berbagai bentuk hubungan, baik individu, kelompok, maupun masyarakat. Durkheim (dalam Ritzer, 1992:17) menyebutkan fakta sosial terjadi dalam dua bentuk, yaitu: (1) dalam bentuk material yang memperlihatkan bagian dari dunia nyata (*external world*). Contohnya, arsitektur dan norma-norma hukum; (2) dalam bentuk nonmaterial, memperlihatkan sesuatu yang dianggap nyata (*exsternal*). Fakta sosial jenis ini merupakan fenomena yang bersifat intersubjektif yang hanya dapat muncul dari dalam keadaan manusia. Contohnya, egoisme, altruisme, dan opine.

Prinsip manusia dalam hidup dipengaruhi oleh faktor-faktor biologis sebagai salah satu organisme manusia. Hobbes (dalam Poloma, 1994:9) mengatakan tindakan manusia ditentukan oleh nafsu dan ketamakan, yang mewujudkan diri dalam

situasi konflik yang keras, akan tetapi manusia ternyata memiliki nalar (*reason*). Nalar memungkinkan hakikat manusia yang malang ini diatasi dan membiarkan konflik yang keras itu diubah ke dalam kerjasama tanpa kekerasan (*Non-violent cooperation*). Hal ini tidak hanya dikemukakan oleh Hobbes, tetapi juga Aristoteles (dalam Cambell, 1994 : 68), yaitu karena masyarakat bersifat kodrati bagi manusia, karena di dalam manusia ada penyebab-penyebab efisien dari kehidupan, sosial, hasrat seksual dan hubungan untuk persahabatan dan juga karena kelompok sosiallah kodratnya dapat berkembang. Dia juga mengatakan kemampuan sosial manusia yang bersifat kodrati itu memiliki banyak bentuk. Mengumpulkan kemampuan-kemampuan menjadi kepala yaitu (*Phillia*), yang dimaksud sebuah ikatan kasih sayang di antara para individu meliputi keinginan bekerjasama.

Keinginan-keinginan dalam kelompok masyarakat, bervariasi sesuai dengan kebutuhan, kebiasaan, serta perilaku dalam kehidupan individu, kelompok, dan masyarakat yang bersangkutan. Krech (1962 : 394) mengatakan, keinginan kelompok masyarakat yang harus dikemukakan terdiri atas: (1) keinginan dan tujuan suatu kelompok yang telah dibentuk oleh anggotanya dapat saja berbeda dengan kelompok lain; (2) keinginan yang sifatnya tidak selalu nyata sehingga fungsi kelompok itu tidak nyata; (3) keinginan yang diperlukan suatu kelompok dapat saja berbeda dengan keinginan kelompok yang dibentuk pada waktu yang sama.

Keinginan manusia sebagai anggota masyarakat dapat berbeda berdasarkan pada masalah, pemaknaan komunikasi dalam hubungan sosial budaya masyarakat. Makna-makna tersebut dalam penafsirannya erat kaitannya dengan keinginan yang ada di masyarakat yang berbeda-beda. Akibat dari pendekatan pemenuhan keinginan dan pemaknaan yang berbeda-beda, kehidupan bersama dalam kehidupan sosial masyarakat sering terjadi penekanan. Yang kuat menekan yang lemah. Homan (dalam Ritzer, 1992:94) mengatakan makin dirugikan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, makin besar kemungkinan orang tersebut akan

---

mengembangkan emosi.

Keadaan tersebut akan lahir berbagai benturan sosial dan budaya dalam masyarakat dan akhirnya menimbulkan konflik. Komunikasi sebagai alat yang bisa menjembatani hubungan perilaku ini terutama konflik sosial yang terjadi. Newcomb (1985:290) menjelaskan dapat diharapkan bahwa kelompok-kelompok yang anggotanya telah saling berkomunikasi secara terus-menerus akan menampilkan ciri-ciri tertentu yang tidak dimiliki oleh kelompok-kelompok yang baru terbentuk. Oleh sebab itu, perilaku komunikatif seseorang sebagian besar terbentuk oleh pandangan dan persepsi orang tersebut saat berhubungan dengan orang lain. (Laing, dalam Liliweri, 1993).

Dalam keadaan tersebut, konflik masyarakat dapat memperlihatkan suatu proses interaksi dan komunikasi yang komunikatif dalam berbagai sistem sosial budaya. Karena komunikasi dan interaksi merupakan pengikat hubungan yang erat dalam kehidupan masyarakat terhadap berbagai situasi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat. Komunikasi dan interaksi sosial dapat terjadi dalam berbagai situasi, karena dari hakikat hidup manusia, berhubungan dengan individu, kelompok, dan masyarakat merupakan tuntutan hidup. Herbert Mead (dalam Poloma, 1994 : 259) mengatakan bahwa realitas sosial lebih merupakan sebagai proses ketimbang sebagai sesuatu yang statis. Manusia maupun aturan sosial berada dalam proses akan jadi, bukan sebagai fakta yang sudah lengkap. Mead melihat ini dalam keadaan bagaimana proses individu menjadi anggota organisasi yang disebut masyarakat.

Individu menjadi anggota suatu organisasi yang sering disebut masyarakat, merupakan suatu kebutuhan batiniah manusia. Setiap individu tidak bisa lepas dari kelompok-kelompok masyarakat, karena manusia hidup mempunyai keinginan dan kebutuhan yang sama untuk mencapai suatu titik kebahagiaan. Teori interaksi merupakan pandangan yang mampu memperjelas keadaan hubungan sosial masyarakat dalam pemaknaan interaksi terhadap berbagai situasi di masyarakat.

Melihat keadaan ini, Blumer (dalam Craib, 1994:112) menjelaskan bahwa (1) manusia bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna-makna yang dimiliki benda-benda itu bagi mereka; (2) makna-makna itu merupakan hasil dari interaksi sosial masyarakat manusia; (3) makna-makna dimodifikasi-sikan dan ditangani melalui suatu proses penafsiran yang digunakan oleh setiap individu dalam keterlibatannya dengan tanda-tanda yang dihadapinya. Makna-makna tersebut berkaitan erat dengan masyarakat yang berbeda-beda, akibat pemenuhan keinginan yang berbeda-beda pula maka asumsi dari interaksi simbolik Blumer dapat dihubungkan dengan Arnold yang menyebutkan manusia dalam hidup sehari-hari penuh dengan simbol-simbol. Arnold Rose (dalam Ritzer, 1992: 63) menyebutkan proposisi-proposisi umum sebagai berikut; (1) manusia hidup dalam suatu lingkungan simbol-simbol. Manusia memberikan tanggapan terhadap simbol-simbol itu seperti ia memberikan tanggapan terhadap tantangan yang bersifat fisik, misalnya terhadap panas dan dingin. Tetapi, keistimewaan manusia terletak pada kemampuan mengomunikasikan simbol-simbol itu secara verbal melalui pemakaian bahasa; (2) melalui simbol-simbol manusia berkemampuan menstimulir orang lain dengan cara-cara yang mungkin berbeda dari stimuli yang diterimanya dari orang lain itu; (3) melalui komunikasi simbol-simbol dapat dipelajari sejumlah besar arti nilai-nilai, dan karena itu dapat dipelajari cara-cara tindakan orang lain; (4) simbol, makna, serta nilai-nilai yang berhubungan dengan mereka tidak hanya terpikirkan oleh mereka dalam bagian yang terpisah, tetapi selalu dalam bentuk kelompok, yang kadang-kadang luas dan kompleks.

Simbol-simbol dalam masyarakat dipengaruhi oleh perkembangan interaksi, karena kehidupan masyarakat terpengaruh oleh berbagai kebiasaan yang ada. Apabila masyarakat hidup dalam situasi homogen, maka simbol-simbol yang berkembang akan lebih menuju pada kesamaan. Tetapi, jika masyarakat hidup secara heterogen, maka simbol-simbol yang timbul bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang

---

bersangkutan. Simbol sangat mengikat dalam interaksi masyarakat. Newcomb (1985:18) mengatakan, interaksi tingkah laku yang dapat diamati, yang terjadi antara dua orang atau lebih dari dua individu, bila ada alasan untuk menganggap bahwa antara orang-orang tersebut sedikit banyak saling memberikan respons.

Interaksi suatu tingkah laku dari dua orang atau lebih, dari dua orang artinya sesuatu tingkah laku orang atau kelompok dapat diamati oleh pihak orang atau kelompok lain (Newcomb, 1985). Kemudian, Paul Rock (dalam Craib, 1994:121) menyebutkan bahwa: (1) kaum interaksionis melihat manusia sebagai keberadaan yang semata-mata kognitif, seolah-olah kita memahami manusia waktu kita memahami apa yang mereka pikirkan dan ketahui tentang dunia, makna-maknanya, dan konsepsi-konsepsi tentang dirinya; (2) interaksionisme memberikan hal-hal permulaan dari sesuatu penjelasan teologis sebagai dilawankan dengan suatu penjelasan sebab-akibat yang terang-terangan mengenai tindakan manusia.

Keadaan interaksi bisa memperlihatkan suatu hubungan komunikasi seseorang dengan orang lain dalam aktivitas sosial masyarakat. Mereka melakukan hubungan interaksi yang konkret, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saat melakukan interaksi, baik dalam bentuk pengembangan pengetahuan, keagamaan, sosial budaya, maupun hubungan-hubungan yang sangat pribadi yaitu perkawinan. Komunikasi dengan interaksi mempunyai hubungan erat di masyarakat karena, seperti dikatakan Garna (1996:76), bahwa para individu yang sedang melakukan interaksi dalam mengambil peranan komunikasi, dan melakukan interpretasi yang sama-sama menyesuaikan tindakan, mengarahkan, dan kontrol diri serta perspektif. Tindakan bersama individu dalam melangsungkan itu untuk memperoleh kepuasan bersama, biasanya tidak perlu setiap itu memiliki motif dan tujuan yang sama. Interaksi antarindividu dalam masyarakat itu, yang menggunakan lambang  $\geq$  tingkah laku  $\geq$  dan makna tertentu yang sangat  $\geq$  adalah pangkal semua perkembangan, yang membentuk rangkaian peranan. Segala peranan tersebut akan menjadi

institusi sosial, dan melalui institusi sosial bentukan peranan maka warga masyarakat melakukan relasi, aktivitas, dan tindakan.

Tindakan masyarakat dipengaruhi oleh kelompok yang hidup bersama dalam mencapai suatu sasaran menuju kesuksesan terhadap pertumbuhan dan perkembangan masyarakat yang berbeda-beda, sehingga tidak terjadi ketegangan hubungan sosial dalam mencapai perkembangan keserasian hidup di masyarakat. Oleh sebab itu, komunikasi dan interaksi sangat mempengaruhi hubungan sosial masyarakat yang hidup bersama. Craib (1994:122) mengatakan bahwa interaksi simbolik adalah suatu teori tentang pribadi individu, tindakan sosial yang dalam bentuknya paling definitif tidak berusaha untuk menjadi suatu teori tentang masyarakat. Oleh karena itu, tugas teori ialah pengembangan dari penjelasan teoretis canggih yang berlangsung lebih dalam aspek-aspek, tindakan-tindakan individu, tanpa kehilangan kerumitan.

## **B. Konflik sebagai Suatu Akibat Komunikasi**

Pertumbuhan konflik dalam proses komunikasi, terjadi akibat pelemparan pesan yang tidak memuaskan antara komunikator dengan komunikan. Untuk melihatnya, konflik komunikasi selalu terikat dengan berbagai teori sosiologi, terutama teori evolusi, interaksi, bahkan teori integrasi, karena teori konflik berkembang dari teori-teori struktural fungsional di mana salah satu tokohnya adalah Karl Marx yang menggambarkan masalah kepentingan-kepentingan manusia. Konflik itu timbul akibat terjadi perbedaan-perbedaan kepentingan dalam kehidupan individu, kelompok dan masyarakat. Karl Marx (dalam Garna, 1996:65) memperlihatkan bahwa kepentingan utama kaum borjuis adalah memperoleh keuntungan yang maksimum. Sebaliknya, kaum yang proaktor perlu gaji yang lebih, gaji yang lebih mengurangi keuntungan majikan, dan manakala majikan tidak memenuhi tuntutan pekerja maka terjadilah konflik industri. Weber mengemukakan bahwa kepercayaan yang dianut oleh individu itu

---

adalah subjektif, tetapi kekuasaan itu bersifat mutlak, dan manakala patuh pada kekuasaan mutlak tersebut, percaya untuk taat kepada pemerintah adalah salah satu dari ajaran agama.

Konflik berkembang atas dasar terjadinya pertentangan kepentingan antara pekerja dengan yang mempekerjakan terhadap pemberian upah, akibat perbedaan pemaknaan dan kepentingan maka konflik muncul yang disebut dengan konflik industri. Parson (dalam Simanjuntak, 1996:16) mengatakan bahwa konflik berbahaya karena konflik itu sendiri disfungsi, mengakibatkan perpecahan, dan mengacaukan masyarakat. Parson (dalam Garna 1996:65) menjelaskan konflik itu sebagai bentuk sosial, yang dengan menggunakan konsep sosialisasi yang menimbulkan ketegangan dan pertentangan itu memperjelas konflik.

Dalam proses sosialisasi itu biasanya para individu ditransformasikan berbagai penyimpangan (*devian*) melalui pilihan tentang apa yang baik dan apa yang buruk, termasuk bagaimana melakukannya. Keadaan yang meragukan terhadap pilihan yang berbeda itu menimbulkan ambivalensi, di satu sisi individu merasa menyimpang dari norma keluarganya dan di sisi lain perbuatan itu adalah norma kelompok sekolah, misalnya, sehingga terjadi konflik dalam diri seseorang. Ceser (dalam Poloma, 1994:113) melihat konflik menjelaskan semakin dekat suatu hubungan, semakin besar rasa kasih sayang yang sudah tertanam, sehingga semakin besar juga kecenderungan untuk menekan ketimbang mengungkapkan rasa permusuhan. Sedangkan pada hubungan-hubungan sekunder seperti dengan rekan-rekan bisnis, rasa permusuhan dapat relatif bebas diungkapkan. Hal ini tidak selalu bisa terjadi dalam hubungan-hubungan primer di mana keterlibatan total para partisipan membuat pengungkapan perasaan yang demikian rupa bagi hubungan tersebut.

Dalam keadaan lain Ceser (dalam Garna, 1992:67) mengatakan bahwa konflik itu mencegah suatu pembekuan sistem sosial dengan mendesak adanya tekanan inovasi dan kreativitas. Dohren dorf (dalam Craib, 1994 : 94) mengatakan bahwa: (1) struktur-struktur peran melahirkan pertentangan

dan juga kepentingan-kepentingan yang bersifat komplementer; (2) deskripsi umum tentang kondisi-kondisi yang mengakibatkan konflik sehingga Perycohen mengatakan konflik bisa dilihat sebagai cara untuk mempertahankan stabilitas. Kemudian Himes (dalam Sunatra, 1997:32) mengatakan, konflik dilihat dari dua sisi yang dialektis, sehingga mereka berusaha untuk memadukan teori konflik dengan teori struktural fungsional. Perhatian mereka diletakkan pada efek-efek penyeimbang yang ditimbulkan oleh konflik. Namun demikian, tak kalah pentingnya adalah efek-efek yang merusak keseimbangan sistem yang ditimbulkan oleh keteraturan. Jenis-jenis keteraturan tertentu atau terlalu banyaknya keteraturan dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam sistem sosial: sebagai contoh, pemerintah totaliter, meskipun tekanannya pada keteraturan, dapat menghancurkan stabilitas masyarakat.

Masyarakat dalam kehidupan sehari-hari mempunyai suatu mekanisme keteraturan yang dikembangkan bersama, keteraturan-keteraturan masyarakat tersebut akan bertahan apabila kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat seimbang antara satu dengan lainnya. Bila tidak, masyarakat yang teratur akan terancam oleh kepentingan individu lain dalam masyarakat di mana mereka berdomisili. Moore (dalam Poloma, 1994:148) mengatakan bahwa sebagai suatu mekanisme yang menjelaskan fungsi masyarakat, bagaimanapun, harus mendistribusikan anggota ke dalam berbagai posisi sosial dan mengajarkan mereka agar melaksanakan kewajiban yang sesuai dengan posisi itu. Hal itu dengan sendirinya harus berhubungan dengan motivasi dua tingkat yang berbeda. Menanamkan dalam diri individu-individu posisi tertentu, dan bila telah berada dalam posisi itu, menanamkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban yang berkaitan dengannya. Lenski mengatakan teori fungsional dan konflik menyediakan proposisi-proposisi lewat mana suatu teori pelapisan yang tunggal bisa diperoleh. Selanjutnya, Newcomb (1985:528) mengatakan bahwa harapan-harapan peran yang saling bertentangan biasanya merupakan konsekuensi

---

dari keanggotaan dalam kelompok-kelompok yang berbeda-beda seorang pemuda anggota dari keluarganya dan juga anggota dari kelompok sebayanya. Umpamanya, ada dua cara umum bagaimana norma-norma dari kelompok yang berbeda, mengenal seseorang secara simultan. Ia mungkin menemukan dirinya dalam kehadiran anggota-anggota dari kedua kelompok sehingga apa pun yang akan dilakukan dilihat oleh orang-orang yang mengharapkan bahwa ia melakukan hal-hal yang berbeda. Atau, sejauh ia menginternalisasikan norma-norma kedua kelompok, ia menemukan dirinya dalam konflik, apakah ia diamati atau tidak oleh para anggota dari salah satu kelompok.

Dalam kehidupan masyarakat, hal ini sering terjadi, karena pertentangan kehidupan masyarakat akan menimbulkan konflik sosial dalam berbagai keadaan. Pelly (1993 : 190) mengatakan konflik dan persesuaian, apabila faktor-faktor kemajemukan masyarakat kota dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori, horisontal dan vertikal, maka faktor-faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut : 1) faktor horisontal yaitu : (a) etnis dan ras atau asal usul keturunan; (b) bahasa daerah; (c) adat istiadat/perilaku; (d) agama, dan (e) pakaian/makanan, dan budaya material lainnya. (2) faktor vertikal, yaitu : (a) penghasilan; (b) pendidikan; (c) pemukiman; (d) pekerjaan, dan (e) kedudukan sosio-politik. Keadaan sumber konflik ini tidak terlepas dari situasi kehidupan masyarakat baik sumber konflik horisontal maupun vertikal.

Oleh sebab itu, proses komunikasi sebagai salah satu sumber konflik, Simon (dalam Liliweri, 1994 : 210) menunjukkan kepada kita bahwa sejumlah cara yang menunjukkan kekuatan persuasi dalam interaksi antarpribadi. Di mana setiap orang dengan caranya sendiri, misalnya, dengan cara menekan sehingga dapat membangun kredibilitas dirinya. Dengan bersikap keras seorang komunikator ingin menunjukkan kepada para anggotanya bahwa ia mempunyai kekuatan dan mampu menyelamatkan anggotanya dari ancaman dan menjadi mereka lebih tenang dan bahagia, cara penghindaran konflik yang demikian termasuk dalam persuasi komunikasi.

Konflik persuasi komunikasi dalam masyarakat yang hidup dan berkembang atas dasar perbedaan ide, asal-usul, latar belakang, dan kebiasaan kehidupan sosial budaya. Dalam aktivitas komunikasi, sering timbul perbedaan antarmasyarakat. Karena proses sosialisasi dalam masyarakat ini sering lahir perbedaan yang mendasar dalam masyarakat. Penduduk asli merasa dirinya lebih kuat dan hebat sehingga menekan masyarakat lain sebagai pendatang di lingkungan mereka dalam kehidupan sehari-hari. Akibat penekanan yang demikian maka konflik terhadap kegiatan komunikasi dapat timbul secara tidak langsung di masyarakat.

### **C. Analisis Komunikasi dalam Konflik**

Proses komunikasi dalam masyarakat mempunyai arti tersendiri karena dalam teori komunikasi Shaman (dalam Fisher 1986 : 10) mengatakan bahwa komunikasi sebagai “mencakup semua prosedur melalui mana pikiran seseorang yang mempengaruhi orang lain.” Kemudian, komunikasi dapat diartikan dan dipahami dalam arti melaksanakan kekuasaan. Konsep inilah yang dapat menempatkan posisi tersendiri dalam proses komunikasi sebagai suatu unsur kontrol sosial, di mana seseorang sebagai anggota masyarakat mempengaruhi perilaku, keyakinan, sikap, dan sebagainya dari suatu suasana dan tindakan sosial.

Menurut Edwin B. Elippo (dalam Moekijat, 1993 : 3), komunikasi mendorong orang-orang lain untuk menafsirkan suatu ide dengan cara yang diinginkan oleh si pembicara atau penulis. Carl I. Hovland (dalam Effendy 1984 : 10) mengatakan komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Dia menganggap komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Uraian komunikasi ini dapat menggambarkan bahwa hakikat dari suatu proses komunikasi adalah pernyataan yang mengantarkan hubungan pernyataan antarmanusia dan yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada

---

orang lain dengan menggunakan sebuah alat, yaitu bahasa manusia sebagai tempat penyalurannya (Effendy, 1993).

Pengertian di atas mengantarkan kita pada keadaan-keadaan komunikasi yang dapat dikaji, oleh karena Gerbner (dalam Arifin, 1992 : 11), merumuskan bahwa sepuluh aspek komunikasi yang dapat dikaji yang terdiri atas: (1) seseorang; (2) persepsi terhadap peristiwa; (3) reaksi; (4) situasi; (5) sarana; (6) material; (7) bentuk; (8) konteks; (9) isi; (10) konsekuensi. Karena komunikasi, dalam prosesnya mempunyai arah dan fungsi tersendiri. Effendy (1993:3) menjelaskan fungsi komunikasi tidak hanya berkisar pada masalah *how communication works (das sein)*, tetapi juga dan ini yang lebih penting *how to communication (das sollen dan das wollen)* agar terjadi perubahan sikap (*attitude*), pandangan (*opinion*), dan perilaku (*behavior*), pada pihak sasaran komunikasi, apakah sasaran itu seorang individu (*micro*), kelompok (*meto*), atau masyarakat keseluruhan.

Dilihat dalam kelompok sosial komunikasi berfungsi, Susanto (1985 : 3), menyebutkan sebagai berikut: (1) menyadarkan masyarakat akan gejala-gejala sampingan yang terjadi sekaligus dalam proses pembangunan, tetapi dapat dihindari bila manusianya menginginkan peniadaannya; (2) mengadakan cara berkehidupan negara kepada warga negara suatu negara, khususnya untuk mengadakan infrastruktur sosial budaya yang menunjang dan dapat memecahkan akibat-akibat negatif dari proses pembangunan; (3) mengadakan suatu sistem nilai, keterampilan, dan sikap modern kepada masyarakat untuk ditaati.

Berdasarkan fungsi komunikasi tersebut, dapat dipahami bahwa pesan akan berpengaruh di masyarakat, karena melalui komunikasi manusia dapat mengikat hubungan sesama dan sebaliknya dapat menimbulkan kesenjangan dan konflik yang berkepanjangan. Karena konflik sosial dalam proses komunikasi sering ditimbulkan oleh akibat pesan yang disampaikan dalam setiap aktivitas pertukaran pesan, baik dalam komunikasi interpersonal, antarpersona, kelompok, media maupun dalam bentuk komunikasi massa. Penyebabnya adalah setiap pesan yang ditimbulkan berbeda pemaknaan

antara komunikan dengan komunikator. Jika pesan tidak terlalu menegangkan masih dapat dipahami setiap individu, kelompok, dan massa mampu mengendalikan emosinya yang mengarah pada konflik. Akan tetapi apabila emosi setiap lingkungan penerima pesan ditekan secara terus menerus maka timbullah berbagai konflik sosial budaya yang berkepanjangan.

Dengan demikian manusia dalam hidup secara potensial bersifat informatif dan menjadi sarana komunikasi. Dalam diri manusia dan makhluk hidup lainnya, ada sejuta informasi. Manusia merupakan informatif untuk hidup, manusia merupakan komunikasi, oleh karenanya manusia berhubungan dengan manusia lain merupakan salah satu proses komunikasi, dengan memanfaatkan bahasa sebagai salah satu lambang, alat, dan pendekatan dari komunikasi untuk dapat menentukan tujuan dari proses-proses komunikasi yang ada.

Konflik komunikasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk pelemparan pesan yang ada, sesuai dengan model atau bentuk komunikasi yang dikembangkan Effendy (1995:7), yaitu: (A) Komunikasi personal (*personal communication*) yang terbagi dalam: (1) komunikasi intra personal (*intrapersonal communication*), (2) komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*), (B) Komunikasi kelompok (*small group communication*) yang terdiri atas: (1) komunikasi kecil (*small group communication*), (a) ceramah (*lecture*), (b) diskusi (*discussion*), (c) simposium (*symposium*), (d) forum, (e) seminar penataran (*brainstorming*), (2) Komunikasi kelompok besar (*large group communication/public speaking*), (C) Komunikasi massa (*massa communication*) yang terbagi dalam bentuk: (1) pers, (2) radio, (3) televisi, (4) film, dan yang terakhir, (D) Komunikasi media (*medio communication*) dalam bentuk: (1) surat, (2) telepon, (3) pamflet, (4) poster, dan (5) spanduk.

Didasarkan pada model komunikasi maka konflik dapat terjadi dalam bentuk efek dari proses pertukaran pesan bagi setiap komponen yang berkomunikasi. Effendy (1989 : 61) melihat komunikasi dalam beberapa sifat, yaitu efek yang bersifat kognitif, afektif dan/atau konatif yang timbul pada diri seseorang atau sejumlah orang

---

sebagai akibat dari komunikasi yang disampaikan kepadanya. Efek kognitif berkaitan dengan perubahan pikiran, misalnya menjadi tahu karena informasi atau berita, menjadi cerdas karena banyak baca buku, menjadi kritis karena sering berdiskusi. Efek afektif bersangkutan dengan perubahan perasaan, misalnya, menjadi gembira, bangga, sedih, terharu, marah dan lain-lain disebabkan suatu pesan tertentu yang dikomunikasikan kepada seseorang yang dijadikan sasaran. Efek konatif berkaitan dengan upaya menjadi kegiatan yang pada gilirannya menjadi tindakan atau perilaku.

Sifat dari efek suatu kegiatan komunikasi, dapat menimbulkan akibat didasarkan pada hasil yang diperoleh dari proses komunikasi yang terjadi karena kegiatan komunikasi melahirkan berbagai dampak baik bagi komunikator, pesan maupun komunikan. Liliweri (1999:29) menjelaskan, setiap proses komunikasi mempunyai hasil akhir yang disebut dengan efek. Efek menerpa seseorang yang menerimanya, baik secara sengaja dan terasa atau tidak dapat dimengerti, akibat dari proses komunikasi. Pada saat proses komunikasi sedang berlangsung, suatu pesan (komunikator) berjalan pada suatu garis sasaran menuju pada suatu titik yaitu arah penerima (komunikan), di saat itu efek mulai muncul secara tersembunyi baik pada komunikator maupun komunikan karena efek tersebut timbul. Hanafi (1994:139) mengatakan, efek utama komunikasi terjadi pada suatu tempat di antara saat seseorang mengarahkan inderanya pada isyarat komunikasi dan saat dia melakukan suatu tindakan. Jadi, efek itu tersembunyi di dalam "kotak" (di dalam otak kita). Efek komunikasi terpenting adalah terjadi pada imajinasi di kepala kita, peta kognitif kita tentang lingkungan, imajinasi mengenai diri kita, kepercayaan, dan nilai-nilai yang telah kita terima dan siap kita dukung, evaluasi-evaluasi yang kita buat mengenai hubungan kita dengan orang-orang dan kelompok-kelompok dengan kata lain, efek komunikasi merupakan perubahan pengalaman yang telah kita simpan dalam sistem pusat saraf.

Konflik komunikasi dalam penafsiran setiap proses perubahan pengalaman orang-orang yang melakukan kegiatan komunikasi, dapat timbul

suatu gangguan terhadap keinginan dari suatu sasaran pesan karena, Liliweri (1994:15) menjelaskan, sering kali suatu makna berkurang dan bahkan menjadi hilang sama sekali karena adanya gangguan. Gangguan merupakan setiap rangsangan yang menghambat pembagian pesan dari pengirim kepada penerima maupun sebaliknya. Sebagian besar sukses komunikasi manusia sangat bergantung pada cara mengatasi gangguan yang terbentuk: eksternal, internal, ataupun semantik.

Hambatan-hambatan dari kegiatan komunikasi merupakan efek yang timbul akibat penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada komunikan yang mempengaruhi proses komunikasi karena melalui kegiatan penyampaian pesan dapat menimbulkan beberapa persepsi terhadap pesan dan komunikator. Cowley (dalam Yusup, 1990: 49) mengatakan, hambatan-hambatan pada pihak sasaran menduduki tingkat yang lebih besar kemungkinannya. Sambutan dan persepsi sasaran terhadap pesan (informasi) yang disampaikan oleh komunikator bisa ditafsirkan salah karena berkaitan dengan masalah kepribadian pihak sasaran itu sendiri, termasuk pengalaman dan kondisinya pada saat proses penerimaan pesan (informasi) berlangsung. Keberhasilan sasaran dalam mencapai tujuan-tujuan yang sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap tindakan komunikasi dari komunikator hendaknya diarahkan kepada upaya memberhasilkan pihak sasaran dalam mencapai tujuan-tujuannya untuk menghindari konflik komunikasi.

Sasaran kegiatan komunikasi akan tercapai dipengaruhi oleh kemampuan dugaan dalam otak terhadap suatu proses pelepasan pesan dari komunikator kepada penerima pesan dan mampu membaca perubahan-perubahan yang terjadi pada saat kegiatan komunikasi sedang berlangsung, baik dalam proses perubahan individu maupun dalam lingkungan masyarakat di mana komunikasi itu berlangsung. Hanafi (1994:140) menjelaskan bahwa salah satu cara menduga bahwa sesuatu terjadi di dalam otak adalah dengan mengamati perubahan-perubahan fisiologis. Kita dapat menentukan apakah tekanan darah atau getaran saraf seseorang meningkat setelah dia menatap pesan itu, apakah

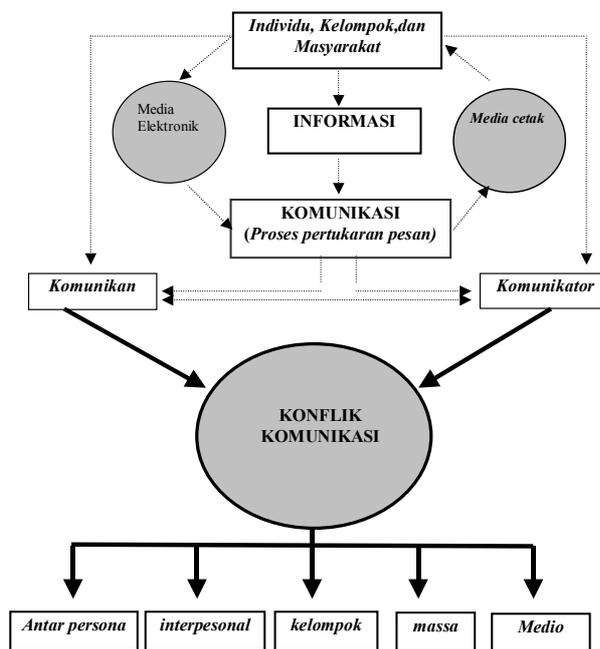
telapak tangannya basah, atau apakah dia bernafas lebih cepat. Tentu ini tidak spesifik, itu semua dapat menjadi petunjuk bahwa sesuatu sedang terjadi, tetapi tidak diketahui dengan pasti apa yang sedang terjadi. Jika kita ingin tahu lebih tepat apa yang sedang terjadi, kita dapat bertanya kepada orang yang bersangkutan. Ia menjawab pertanyaan kita, kita dapat menduga bahwa setidak-tidaknya pertanyaan kita itu mendapatkan efek.

Dalam teori komunikasi mekanistik, konflik komunikasi dapat terjadi dalam bentuk hambatan. Fisher (1986:164) mengatakan bahwa visualisasi model mekanistik sebagai ban berjalan memberikan gambaran yang jelas tentang isyarat pesan yang mengalir sepanjang ban dalam arus yang konstan, terarah, dan berputar. Akan tetapi, sebagaimana halnya dengan ban berjalan, mesin dapat "rusak", lalu berhenti berfungsi. Karena itu, dalam aliran pikiran mekanistik, komunikasi berhenti dengan adanya kerusakan. Dalam pengertian bahwa pesan "mengalir" melalui saluran persis seperti air sungai mengalir dalam saluran, suatu penghambat atau "bendungan" dalam saluran itu dapat menahan arus isyarat pesan. Dalam komunikasi antarbudaya, efek komunikasi terjadi dalam bentuk konflik disintegrasi. Wood (dalam Liliweri, 1994:252) menyebutkan (1) disintegrasi komunikasi menekan tidak hanya pada usaha menambahkan sebagian dari budaya relasi pada komunikasi antarpribadi, tetapi melakukan disintegrasi dari perbedaan masing-masing pihak. Budaya mulai diingkari, aturan mulai dirusakkan semakin mendalam sehingga per-ubahan semakin menuju ke arah kemunduran; (2) kemacetan komunikasi hubungan di antara mereka mulai berhenti; (3) pengakhiran komunikasi pada tahap ini hubungan mulai diakhiri dengan tanda-tanda tertentu. Komunikasi di sini digunakan untuk

merundingkan bagaimana interaksi selanjutnya, yakni dihentikan saja.

Keadaan ini dalam komunikasi dapat diperlihatkan bahwa konflik internal sedang berjalan dalam setiap orang-orang yang berkomunikasi. Jika konflik sudah berlangsung dalam suatu proses komunikasi, maka setiap pesan yang ditimbulkan akibat komunikasi sudah terputus sebagaimana proses komunikasi itu sendiri. Dan apabila pesan itu perbedaannya terlalu besar, kecenderungan menimbulkan konflik dalam setiap benturan kehidupan masyarakat akan besar pula. Seperti yang sedang terjadi di tengah-tengah masyarakat Indonesia. Timbul perbedaan sesama elite politik bangsa bisa-bisa menjadi konflik nasional. Mahasiswa berbeda ide dalam mengadili Soeharto, masyarakat Irian, Riau, dan Aceh minta pisah dengan negara Republik Indonesia hanya karena pemaksaan pesan dalam setiap proses komunikasi oleh penguasa.

Konflik yang terjadi dalam pesan komunikasi dapat dilihat pada Gambar 1. 



Gambar 1  
Format Konflik dalam Komunikasi

---

## Sumber Bacaan

- Adimihardja, Kusnaka. 1983. *Kerangka studi Antropologi Sosial dalam pembangunan*. Bandung: Tarsito.
- Alvin, Y.S. Suwarsono. 1991. *Perubahan Sosial dan Pembangunan di Indonesia Teori Modernisasi, Depedensi, dan Sistem Dunia*. Jakarta: LP3IS.
- Analisis CSIS. 1993. *Potensi Konflik*. Majalah, Edisi Mei-Juni 1993.
- Arifin, Anwar. 1992. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*. Jakarta: Rajawali.
- Basyah, Nasir. 1998. *Studi Interaksi Sosial di Unit Pemukiman Transmigrasi Jantho Baru Kecamatan Seulimum Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh: Unsyiah.
- Berry, David. 1995. *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budhisantoso, S. 1998. *Sistem Kekerabatan Dan Pola Pewarisan*. Jakarta: Pustaka Grafika Kita.
- Campbell, Tom. 1994. *Tujuh Teori Sosial Sketsa Penilaian Perbandingan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Cahoun, James, F. 1995. *Psikologi tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Craib, Ian. 1994. *Teori-teori Sosial Modern*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph, A. 1997. *Komunikasi antar Manusia* Kuliah dasar. Profesional Jakarta: Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 1985. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Karya.
- \_\_\_\_\_. 1993a. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 1993b. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Karya.
- Fisher, B, Aubrey. 1986. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Garna, K. Judistira. 1992. *Teori-teori Perubahan Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Ilmu-ilmu Sosial Dasar Konsep-Posisi*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Goldberg, A. Alvin. 1985. *Komunikasi Kelompok Proses-Proses Diskusi dan Penerapannya*. Terj.: Koesdarini. Jakarta: UI-Press.
- Hadikusuma, Hilman. 1987. *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Karya.
- Hanafi, Abdullah. 1984. *Memahami Komunikasi antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Hoogvelt, M.M. Ankie. 1995. *Sosiologi Masyarakat Sedang Berkembang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hoselitz, Bert, F. 1988. *Panduan Dasar Ilmu-Ilmu Sosial*. Surabaya: Rajawali.
- Johannesen, L, Richard. 1996. *Etika Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya.
- Koentjaraningrat. 1980. *Sejarah Teori Antropologi I*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 1985. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Aksara Baru.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Sejarah Teori Antropologi II*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Kebudayaan Mentalitas Dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Krech, David, C.R.S., and Ballachey, E.L. 1962. *Individual in Society, A Textbook of Social Psychology*. Tokyo: Graw-Hill.
- Keraf, Gorys. 1980. *Komunikasi Sebuah Pengantar Kemahiran Berbahasa*. Nusa Indah: Ende-Flores.
- Lauer, H. Robert. 1993. *Perspektif tentang Perubahan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lawis, D. Richard. 1997. *Menjadi Manajer Era Global: Kiat komunikasi Bisnis Lintas Budaya*. Bandung: Rosda.
- Liliweri, Alo. 1991. *Memahami Komunikasi Peran Komunikasi Massa dalam Masyarakat*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. 1994a. *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi Suatu Pendekatan Kearah Psikologi Sosial Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- 
- \_\_\_\_\_. 1994b. *Prasangka Sosial dan Efektivitas Komunikasi Antar Etnik, Studi tentang Pengaruh Prasangka Sosial terhadap Efektivitas Komunikasi antar Etnik pada Warga Kota Kupang Propinsi Nusa Tenggara Timur*. Bandung: Program Pascasarjana Unpad.
- Mulyana, D. dan J. Rakhmat. 1996. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Nasikun. 1989. *Sistem Sosial di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Nasution. 1994. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Newcomb. 1985. *Psikologi Sosial*. Bandung: Diponegoro.
- Panuju, Redi. 1997. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Patto, Quinn, Michael. 1989. *Qualitative Evaluation methods*. Nubeury Park: London. Belmont, California: A Division of Wadsworth.
- Pelly, Usman. 1994. *Teori-Teori Sosial Budaya*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Poloma, Margaret, M. 1994. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya.
- Rich A.L. 1974. *Interracial Communication*. Horper & Row: Publishers.
- Ritzer, George. 1992. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sastropoetro, Santoso, R.A. 1987. *Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Karya.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Propaganda Salah Satu Bentuk Komunikasi Massa*. Banda Aceh: Alumni.
- Saifuddin, Achmadfedyani. 1986. *Konflik dan Integrasi, Perbedaan Paham dalam Agama Islam*. Jakarta : Rajawali.
- Simandjuntak, A. Bungaran. 1983. *Teori Sosiologi Tentang Perubahan*. Jakarta: Balai Aksara.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Konflik Status dan Kekuasaan Orang Batak Toba*. Prisma. Halaman 16.
- Soemardjan, Selo. 1988. *Steriotip Etnik, asimilasi, Integrasi Sosial*. Jakarta: Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial.
- Sunatra. 1997. *Integrasi dan Konflik Kedudukan Politik Ulama-Jawara dalam Budaya Politik Lokal*. Bandung: Program Pascasarjana Unpad.
- Sulistiono, Budi. 1985. *Peranan Komunikasi dalam meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Pertanian. (Studi Perbandingan Tentang Peranan Komunikasi di Dua Desa)*. Banda Aceh: LP3IS.
- Susanto, Astrid S.. 1982. *Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Bina Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1985. *Komunikasi Sosial di Indonesia*. Bandung: Binacipta.
- Tubbs, L. Stewart dan Sylvia Moss. 1996. *Human Communication Konteks-konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar*. Bandung: Rosda Karya.