



---

## **DIALOG DAN MEDIASI: PERSPEKTIF KOMUNIKASI KONFLIK DALAM STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK**

**Ori Erlangga<sup>1</sup>, Syamsir<sup>2</sup>, M. Ferdian Abduravi<sup>3</sup>, Hilman Mulki Syaenra<sup>4</sup>,  
Muhammad Fayet<sup>5</sup>, Pio Andika Nambela<sup>6</sup>**

Universitas Negeri Padang, Indonesia

[erlanggaori712@gmail.com](mailto:erlanggaori712@gmail.com)

### **Abstrak:**

Konflik yang terjadi di sanggar seni Rumah Gadang adalah konflik internal yang sering terjadi dan menjadi hal yang biasa bagi pelatih dan anggota sanggar. Perspektif komunikasi konflik memandang dialog dan mediasi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif untuk konflik internal. Namun, dalam kasus konflik di sanggar seni Rumah Gadang, dialog dan mediasi belum mampu menyelesaikan konflik secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses manajemen konflik yang telah dilakukan oleh pengurus sanggar seni. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor utama yang menghambat proses dialog dan mediasi, yaitu perbedaan latar belakang budaya, perbedaan kepentingan, perubahan nilai, dan kurangnya keharmonisan dalam interaksi sosial. Efektifitas proses dialog dan mediasi dapat didorong oleh netralitas pihak yang berkonflik, pemberdayaan komunitas, dan program kerja yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** konflik internal, manajemen konflik, komunikasi konflik

### **Abstract:**

*The conflicts that occur in the Rumah Gadang art studio are internal conflicts that often occur and are commonplace for trainers and studio members. The conflict communication perspective views dialogue and mediation as effective conflict management strategies for internal conflicts. However, in the case of the conflict at the Rumah Gadang art studio, dialogue and mediation have not been able to resolve the conflict completely. This research aims to evaluate the conflict management process carried out by art studio administrators. This research uses a descriptive qualitative approach with phenomenological methods. The research results show that there are three main factors that hinder the dialogue and mediation process, namely differences in cultural background, differences in interests, changes in values, and lack of harmony in social interactions. The effectiveness of dialogue and mediation processes can be driven by the neutrality of parties in conflict, community empowerment, and sustainable work programs.*

**Keywords:** *internal conflict, conflict management, conflict communication*

## **Pendahuluan**

Perspektif komunikasi konflik merupakan satu prakiraan yang digunakan untuk memahami dan menganalisis konflik yang terjadi antara individu, kelompok, dan masyarakat. Dalam konteks konflik, perspektif ini dapat membantu dalam memahami bagaimana konflik terjadi dan bagaimana komunikasi memainkan peran penting dalam penyelesaiannya. Menurut Aubrey B. Fisher, terdapat empat perspektif komunikasi antar pribadi, yaitu perspektif mekanistik, psikologis, interaksional, dan pragmatis. Perspektif mekanistik menekankan unsur saluran fisik komunikasi, sementara perspektif psikologis fokus pada mekanisme internal penerimaan dan pengolahan informasi. Perspektif interaksional dan pragmatis memperlihatkan pengaruh sosiologi pada komunikasi antar pribadi.

Konflik adalah suatu bentuk pertentangan alamiah yang berasal dari individu atau kelompok karena perbedaan kepercayaan, sikap, kebutuhan, dan nilai. Menurut Soerjono Soekanto, konflik adalah suatu keadaan pertentangan antara dua pihak untuk berusaha memenuhi tujuan dengan cara menentang pihak lain. Konflik juga dapat didefinisikan sebagai perjuangan yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk memperoleh hal-hal yang langka seperti nilai, status, kekuasaan, otoritas, dan lain sebagainya. Beberapa faktor penyebab konflik antara lain perbedaan individu, perbedaan latar belakang kebudayaan, perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok, perubahan-perubahan nilai, dan kurangnya keharmonisan dalam interaksi sosial. Jenis-jenis konflik meliputi konflik individu, konflik rasial, konflik agama, konflik antara kelas sosial, dan konflik politik.

Konflik yang sering terjadi disanggar seni rumah gadang adalah perbedaan pendapat dengan latar belakang budaya yang berbeda di antara pelatih yang nantinya akan berdampak kepada anggota. Perbedaan pendapat ini bisa muncul dalam berbagai aspek, seperti pemilihan tema pementasan, metode pelatihan, atau tata kelola sanggar. Konflik semacam ini umumnya dapat diatasi melalui komunikasi yang baik dan musyawarah antar anggota.

Konflik sering kali dipandang sebagai masalah yang harus dihindari atau ditekan karena dapat menimbulkan dampak negatif. Namun, jika konflik dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi kekuatan positif yang dapat meningkatkan inovasi dan produktivitas individu. Dampak konflik tergantung pada cara pengelolaannya. Konflik dapat berdampak positif jika dikelola secara konstruktif, yaitu dengan mengutamakan kerjasama. Sebaliknya, konflik dapat berdampak negatif jika dikelola secara destruktif, yaitu dengan mengutamakan persaingan.

Konflik dalam proses komunikasi terjadi akibat pelemparan pesan yang tidak memuaskan antara komunikansi dengan komunikator. Perspektif konflik digunakan untuk menggeneralisasi berbagai analisis yang menggunakan pendekatan konflik. Perspektif komunikasi konflik melibatkan dialog dan mediasi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif. Dalam konteks manajemen konflik, dialog dan

mediasi dapat membantu mengatasi perbedaan pendapat dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Para ahli juga telah mengemukakan pandangan mereka mengenai dialog dan mediasi sebagai strategi manajemen konflik. Menurut Usman Ridwan, dialog dan mediasi dapat membantu mengatasi konflik dengan cara membangun hubungan yang harmonis antara pihak yang terlibat. Dalam konteks manajemen konflik di organisasi, dialog dan mediasi juga dapat membantu memperbaiki hubungan antarindividu dan meningkatkan produktivitas kerja. Menurut Robbins dan Judge, dialog dan mediasi dapat membantu mengatasi konflik dengan cara memfasilitasi komunikasi yang efektif dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, perspektif komunikasi konflik melibatkan dialog dan mediasi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif, yang didukung oleh faktor netralitas pihak yang terlibat, pemberdayaan komunitas, dan program kerja yang berkelanjutan. Para ahli juga telah mengemukakan pandangan mereka mengenai dialog dan mediasi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif dalam berbagai konteks, termasuk di organisasi.

Berdasarkan urgensi tersebut di atas, muncul dua asumsi penelitian yang melatarbelakangi penelitian ini penting untuk dilakukan. Asumsi pertama, mengacu pada usman ridwan, dialog dan mediasi dapat membantu mengatasi konflik dengan cara membangun hubungan yang harmonis antara pihak yang terlibat. Namun pada fenomena konflik Sanggar Seni Rumah Gadang, proses dialog yang telah dilakukan belum mampu mewujudkan kondisi damai dalam lingkungan internal di Sanggar Seni Rumah Gadang. Asumsi kedua yaitu Robbins dan Judge, dialog dan mediasi dapat membantu mengatasi konflik dengan cara memfasilitasi komunikasi yang efektif dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Kedua asumsi tersebut memunculkan rumusan masalah penelitian, yaitu “Bagaimana proses manajemen konflik yang dilakukan oleh lingkungan internal Sanggar seni Rumah Gadang hingga konflik terjadi secara berulang dan berkelanjutan ?.

## A. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Manajemen konflik

Manajemen konflik melibatkan proses mengatur, mengelola, dan menyelesaikan konflik yang terjadi dalam organisasi. Menurut Wirawan, manajemen konflik adalah seni mengatur dan mengelola konflik yang ada pada organisasi agar menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi organisasi. Tujuan utama manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan kerjasama yang kooperatif dengan para bawahan, teman sejawat, atasan, dan pihak luar. Beberapa bentuk perilaku manajemen konflik seperti tawar-menawar, dan pemecahan masalah secara integratif, merupakan pendekatan-pendekatan untuk menangani konflik yang menyangkut seorang manajer dan pihak lain yang bantuannya dibutuhkan untuk mencapai sasaran pekerjaan

Menurut Winardi, manajemen konflik meliputi kegiatan-kegiatan seperti menstimulasi konflik, mengurangi atau menekan konflik, dan penyelesaian konflik. Tindakan mengurangi konflik dilakukan apabila konflik tersebut dapat menghambat kinerja organisasi. Manajemen konflik juga melibatkan pengelolaan sumber daya, seperti keterbatasan sumber daya, untuk menghindari terjadinya konflik yang merugikan organisasi. Dalam konteks manajemen konflik, terdapat berbagai

pendekatan dalam penyelesaian konflik, seperti pendekatan kolaboratif, kompetitif, menghindari, akomodatif, dan kompromi. Pendekatan kolaboratif menekankan pada pencarian solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat, sementara pendekatan kompetitif menekankan pada kepentingan pribadi. Pendekatan menghindari dilakukan dengan mengabaikan konflik, sementara pendekatan akomodatif dilakukan dengan mengutamakan kepentingan pihak lain. Pendekatan kompromi dilakukan dengan mencari solusi tengah yang dapat diterima oleh semua pihak.

## 2. Perspektif komunikasi konflik

Perspektif komunikasi konflik merupakan konsep yang menjelaskan bagaimana konflik terjadi dan diatur melalui proses komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat. Menurut Usman Ridwan dalam jurnal "Mediator: Jurnal Komunikasi" menyatakan bahwa konflik dalam perspektif komunikasi terjadi akibat pelemparan pesan yang tidak memuaskan antara komunikator dengan komunikan, yang menyebabkan kesenjangan dan konflik yang berkepanjangan. Selain itu, menurut Arifuddin Tike dalam jurnal "Tabligh: Jurnal Komunikasi" menyatakan bahwa konflik merupakan perbedaan pendapat antara dua atau lebih banyak anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka, atau aktivitas. Konflik adalah suatu bentuk interaksi di antara pihak yang berbeda dalam kepentingan, persepsi, dan tujuan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Bogdan & Taylor (1992) mendefinisikan Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dengan cara mengamati dan memahami secara menyeluruh suatu latar dan individu yang diteliti. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memahami pengalaman individu dalam kehidupan sehari-hari, termasuk pengalaman-pengalaman yang tidak diketahui sebelumnya (Bogdan & Taylor, 1992).. Penelitian kualitatif tidak berfokus pada jumlah sampel, tetapi pada kedalaman dan kualitas data yang diperoleh. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang fenomena yang diteliti (Elliot & Timulak, 2005; Kriyantono, 2007; Neuman, 2013).

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi untuk memahami proses manajemen konflik yang dilakukan oleh pengurus sanggar seni rumah gadang yang terlibat konflik. Pendekatan ini dilakukan dengan cara menggali pengalaman pengurus dan anggota sanggar seni yang terlibat konflik. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan yang didasarkan pada kriteria tertentu. Penelitian dilakukan di Padang Pariaman, karena Padang Pariaman merupakan pusat kreativitas seni lokal Minangkabau.

## Hasil dan Pembahasan

### 1) Konstruksi konflik

Menurut perspektif komunikasi konflik, konflik dikonstruksi oleh pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Pada konflik di sanggar seni rumah gadang, pihak-pihak yang terlibat adalah pelatih sesama pelatih dan pelatih dengan anggota sanggar. Hal ini masih kerap terjadi di lingkungan internal sanggar seni rumah gadang.

Kedua, Menurut perspektif komunikasi konflik, konflik juga dapat dikonstruksi oleh sumber daya yang digunakan dalam konflik tersebut (Littlejohn & Domenici, 2001). Sumber daya yang digunakan dalam konflik di sanggar seni rumah gadang adalah sumber daya manusia, yaitu anggota dan pelatih. Konflik di sanggar seni rumah gadang sering terjadi antara anggota dan pelatih karena anggota sanggar belum sepenuhnya mampu mengendalikan diri secara pikiran, hati, dan sikap. Kurangnya kemampuan mengendalikan diri tersebut disebabkan oleh ketidakseimbangan antara emosi dan pikiran.

Ketiga, Menurut perspektif komunikasi konflik, konflik dikonstruksi oleh cara konflik tersebut dibangun dan jenis konflik yang dihasilkan (Littlejohn & Domenici, 2001). Konflik dalam suatu sanggar seni, seperti Sanggar Seni Rumah Gadang, dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti perbedaan budaya dan keterbatasan sumber daya. Perbedaan budaya, Seni tradisional sering menjadi simbol dan makna bagi masyarakat yang menyatakannya. Jika seni tradisional ditempatkan sebagai simbol, maka konflik mungkin terjadi karena perbedaan pemahaman dan persepsi tentang arti seni dikalangan pelatih. Konflik interpersonal: Konflik interpersonal dapat terjadi karena komunikasi yang bersifat konsisten terhadap norma-norma sosial tertinggi. Misalnya, perbedaan perasaan, perilaku, atau keterbatasan sumber daya dapat menyebabkan konflik antara anggota sanggar seni.

Keempat, Konflik dapat dikonstruksi oleh cara mengelola konflik. Perspektif komunikasi konflik memandang konflik sebagai suatu fenomena yang dapat menghadirkan perubahan yang positif, sehingga dalam proses pengelolaan konflik, perspektif komunikasi konflik menekankan pada bentuk-bentuk kerjasama yang bertujuan untuk mengembangkan diri dan hubungan antara pihak yang berkonflik. Dialog dan mediasi adalah dua cara utama dalam proses pengelolaan konflik melalui perspektif komunikasi konflik. Dialog dan mediasi didefinisikan sebagai jenis komunikasi yang menghormati hubungan antara pihak yang berkonflik, sehingga dapat mewujudkan satu kesepakatan bersama.

## 2) Dialog sebagai strategi manajemen konflik

Dialog dapat menjadi strategi manajemen konflik yang efektif dalam Sanggar Seni Rumah Gadang. Berdasarkan sumber yang tersedia, dialog dapat diterapkan dalam berbagai aspek, seperti manajemen perubahan dan konflik dalam rumah tangga.

Dalam penggunaan dialog sebagai strategi manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang, penting untuk memperhatikan peran komunikasi dan mediasi dalam mengatasi konflik dan menciptakan solusi yang sesuai. Selain itu, dialog juga dapat membantu dalam mengembangkan kapasitas resolusi konflik melalui mediasi dan penyebaran pesan toleransi.

Dalam konteks Sanggar Seni Rumah Gadang, dialog dapat diterapkan dalam berbagai aspek, seperti dalam mengatasi perbedaan pendapat antara anggota sanggar seni, memperkuat hubungan antara anggota sanggar seni, atau dalam mengatasi perbedaan budaya yang mungkin terjadi. Dalam hal ini, dialog dapat membantu dalam memahami perbedaan pendapat dan mencari solusi yang saling menguntungkan, serta menciptakan lingkungan yang saling menghargai dan memahami.

Dalam penggunaan dialog sebagai strategi manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang, penting untuk memperhatikan beberapa hal, seperti membuka ruang

dialog antara pihak-pihak yang terlibat konflik, mendengarkan dengan empati, menghindari sikap defensif, mencari solusi bersama, dan menghargai perbedaan pendapat dan pandangan. Dengan menerapkan strategi dialog sebagai bagian dari manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang, konflik dapat diatasi dengan efektif dan menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan memahami.

### 3) Mediasi sebagai strategi manajemen konflik

Mediasi dapat menjadi strategi manajemen konflik yang efektif dalam Sanggar Seni Rumah Gadang. Mediasi adalah proses penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam konteks Sanggar Seni Rumah Gadang, mediasi dapat diterapkan dalam berbagai aspek, seperti dalam mengatasi perbedaan pendapat antara anggota sanggar seni, memperkuat hubungan antara anggota sanggar seni, atau dalam mengatasi perbedaan budaya yang mungkin terjadi. Dalam hal ini, mediasi dapat membantu dalam memahami perbedaan pendapat dan mencari solusi yang saling menguntungkan, serta menciptakan lingkungan yang saling menghargai dan memahami.

Dalam penggunaan mediasi sebagai strategi manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang, penting untuk memperhatikan beberapa hal, seperti memilih mediator yang netral dan tidak memihak, membuka ruang dialog antara pihak-pihak yang terlibat konflik, mendengarkan dengan empati, menghindari sikap defensif, mencari solusi bersama, dan menghargai perbedaan pendapat dan pandangan. Dengan menerapkan strategi mediasi sebagai bagian dari manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang, konflik dapat diatasi dengan efektif dan menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan memahami.

### 4) Identifikasi keberhasilan proses manajemen konflik

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat yang ada, beberapa keberhasilan proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang meliputi:

- a. Mengatasi perbedaan pendapat: Manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang memungkinkan para pihak terlibat konflik untuk memahami perbedaan pendapat dan mencari solusi yang saling menguntungkan. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat menciptakan lingkungan yang saling menghargai dan memahami.
- b. Meningkatkan hubungan anggota sanggar seni: Dalam mengelola konflik, manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang memperkuat hubungan antara anggota sanggar seni. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat membantu dalam memperkuat keselamatan dan kolaborasi anggota sanggar seni.
- c. Mengatasi perbedaan budaya: Manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang juga dapat mengatasi perbedaan budaya yang mungkin terjadi dalam suatu sanggar seni. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat menciptakan lingkungan yang saling mengundang dan menghargai perbedaan budaya.
- d. Menggunakan mediasi: Manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang menggunakan mediasi sebagai alat untuk mengatasi konflik. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah

Gadag dapat menciptakan solusi yang saling menguntungkan dengan menggunakan mediasi yang imparial dan netral.

- e. Mengembangkan kapasitas resolusi konflik: Dalam mengelola konflik, manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat membantu mengembangkan kapasitas resolusi konflik pribadi para pihak terlibat konflik melalui mediasi dan penyebaran pesan toleransi. Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat menciptakan lingkungan yang saling menguntungkan dan menghargai perbedaan pendapat.

Dari beberapa keberhasilan proses manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik di Sanggar Seni Rumah Gadang dapat menciptakan lingkungan yang saling menghargai dan memahami, menciptakan solusi yang saling menguntungkan, dan mengembangkan kapasitas resolusi konflik pribadi para pihak terlibat konflik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perspektif komunikasi konflik dapat membantu memahami konstruksi konflik dan menentukan strategi manajemen konflik yang tepat. Konflik yang terjadi di sanggar seni rumah gadang merupakan konflik internal yang masih berlangsung. Proses dialog dan mediasi merupakan upaya terbaik untuk menyelesaikan konflik, tetapi belum berhasil secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu perbedaan latar belakang budaya, perbedaan kepentingan, perubahan nilai, dan kurangnya keharmonisan dalam interaksi sosial. Efektifitas proses dialog dan mediasi dapat didorong oleh netralitas pihak yang berkonflik, pemberdayaan komunitas, dan program kerja yang berkelanjutan.

## **Daptar Pustaka**

- Arisuddin Tike. (2012). *Etika Komunikasi : Suatu Kajian Kritis Berdasarkan Al-Qur'an*. (Makassar: Alauddin University).
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1992). *Pengantar metode penelitian kualitatif: suatu pendekatan fenomenologis terhadap ilmu – ilmu sosial*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Elliot, R., & Timulak, L. (2005). *Descriptive and interpretive approaches to qualitative research*. Dalam Miles, J., & Gilbert, P. *A handbook of research methods for clinical and health psychology* (h. 147). USA: Oxford University Press.
- Fisher, B. Aubrey, *Teori-Teori Komunikasi*, Terj. Soejono Trimono, Bandung: Remaja Karya, 1990.

- Littlejohn, S. W., & Domenici, K. (2001). *Engaging communication in conflict: systemic practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc.
- Robbins dan Judge, 2011, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Salemba Empat
- Setiawati, R. (2023). *Pentingnya Negosiasi Dalam Manajemen Konflik*.
- Usman, R. (2001). *Konflik dalam Perspektif Komunikasi: Suatu Tinjauan Teoretis*. MediaTor (Jurnal Komunikasi), 2(1), 31-41.
- Widiyowati, E., Kriyantono, R., & Prasetyo, B. D. (2018). *DIALOG DAN MEDIASI: PERSPEKTIF KOMUNIKASI KONFLIK DALAM STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK (Studi Fenomenologi terhadap Konflik Perguruan Pencak Silat di Madiun â€œJawa Timur)*. DIALOG, 6(1).
- Wikandini, N. A., Arindawati, W. A., & Nurkinan, N. (2022). *Strategi Komunikasi Sanggar Seni dalam Melestarikan Kebudayaan Melalui Media Sosial: Studi Deskriptif Kualitatif Gawean Parikesit Melestarikan Kebudayaan Melalui Youtube*. Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(5), 6277-6286.
- Winardi. 1994. *Manajemen Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung. Penerbit: Mandar Maju