

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agama merupakan suatu tonggak kepercayaan bagi manusia dalam menjalani hidupnya dan merupakan media komunikasi antara manusia dengan Tuhan. Agama mengatur hubungan manusia Tuhan, manusia dengan manusia dan hubungan manusia dengan lingkungannya. Manusia menggunakan agama untuk mencari kebenaran dan agama diyakini sebagai kebenaran oleh manusia. Agama merupakan suatu keyakinan yang diyakini dan dipercayai oleh setiap pemeluknya. Agama diyakin sebagai pedoman bagi setiap penganutnya dalam kehidupan, baik dalam konteks individu maupun bermasyarakat. Agama dapat berfungsi sebagai alat pengontrol perilaku manusia dalam kehidupannya.

Agama memiliki fungsi *latent*, yakni fungsi-fungsi yang tersembunyi dan bersifat tertutup. Fungsi ini dapat menciptakan konflik hubungan antar pribadi, baik dengan sesama anggota kelompok agama maupun dengan kelompok lain. Fungsi ini mempunyai kekuatan untuk menciptakan perasaan etnosentrisme dan superioritas yang pada gilirannya melahirkan fanatisme (Alo Liliweri, 2001:255).

Agama merupakan suatu realitas sosial yang didalamnya tidak hanya mengandung ajaran untuk mengabdikan kepada Tuhan, tapi juga terdapat variabel pemeluk, tafsir ajaran, lembaga keagamaan serta bangunan ideologi yang dibangun oleh pemeluknya.

Kebebasan memeluk agama dan menganut suatu kepercayaan merupakan hak asasi manusia sepenuhnya. Indonesia merupakan Negara yang menganut paham demokrasi yang memberi kebebasan bagi setia warganya dalam beragama.

Kebebasan untuk memeluk atau menganut suatu agama bagi masyarakat Indonesia tercantum dalam UUD 1945 pasal 9 ayat 2. agama yang diakui di Indonesia ada lima yakni, Islam, Katolik, Protestan, Hindu dan Budha. Agama Islam meruakan agama yang memiliki penganut paling banyak di Indonesia.,“ dengan jumlah pengikut sekitar 99%, Islam di negeri kita praktis merupakan agama nasional” (Nurcholis Madjid, 2003;23).

Islam merupakan suatu agama yang universal, yang tidak memaksakan kehendak kepada para pengikutnya. Sejalan dengan berkembangnya berbagai pemikiran Islam, sebagian umat Islam membagi dirinya dalam berbagai gerakan-gerakan Islam ataupun lairan-aliran kepercayaan. Memeluk suatu agama, akidah ataupun keyakinan akan doktrin-doktrin agama yang dianut menjadi hal paling sakral. Keyakinan yang dianut tersebut akan terusik dan menyebabkan perselisihan, manakala muncul atau adanya kelompok lain yang berbeda. Perbedaan yang ada biasanya memunculkan konflik dan kekerasan, baik itu kekerasan wacana ataupun kekerasan fisik.

Ahmadiyah merupakan salah satu aliran kepercayaan yang tidak dapat diterima dan menjadi permasalahan dalam masyarakat. Penolakan terhadap jemaah Ahmadiyah terjadi di beberapa tempat di Indonesia, salah satunya terjadi di Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Masyarakat tidak dapat menerima adanya Ahmadiyah karena sesuai dengan rekomendasi dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Lombok Barat. “kekerasan atas Ahmadiyah di Lombok Barat didorong fatwa MUI yang menghukumi Ahmadiyah sebagai sesat dan Surat Keputusan (SK) Bupati Lombok Barat yang melarang mereka hidup di Kabupaten

itu“(http://www.gatra.com/versi\_cetak.php?id=92717/akses pada 27 Agustus 2006). Hal ini disebabkan karena masyarakat Ahmadiyah dianggap menyimpang dari ajaran Islam dan adanya anggapan bahwa orang-orang Ahmadiyah tidak mengakui kalimah *Lailaha Illallah Muhammadur Rasulallah* dan Ahmadiyah itu merupakan suatu agama baru dan merupakan ajaran sesat.

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kanwil Depag) Nusa Tenggara Barat mengeluarkan larangan praktiknya 13 penganut aliran kepercayaan (pakem.). Tiga diantaranya Ahmadiyah berikut dua sekte dari agama Kristen dan Hindu. Menurut Lalu Mahfudz pada tanggal 27 Oktober 2005. Kepala Kanwil Depag, NTB, pelanggaran ini telah mengacu dari data Kjaksaan Tinggi NTB ([www.tempointeraktif.com/diakses](http://www.tempointeraktif.com/diakses) pada 27 Agustus 2006). Penolakan terhadap jemaah Ahmadiyah dilakukan dengan berbagai cara yang anarkis, masyarakat melakukan penolakan dengan melempar kaca rumah jemaah Ahmadiyah dan membakar rumah anggota Ahmadiyah.

Sedikitnya 4.000 warga Dusun Ketapang Desa Gerung dan sekitarnya, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat Nusa Tenggara Barat, mertusak dan membakar rumah anggota jemaah ahmadiyah di Komplek Bumi Asri pada Sabtu 14 Februari 2006 (<http://www.tempointeraktif.com/hg/nusa/nusatenggara/2005/11/14/brk,20051114-69163,id.html/diakses> pada 15 Mei 2006).

Perusakan serta pembakaran terhadap jemaah Ahmadiyah terjadi di Perumahan BTN Bumi Asri, Dusun Ketapang, Desa Gegerung, Kecamatan Lingsar, Lombok Barat, NTB. Akibat tindakan brutal tersebut, ratusan rumah anggota jemaah Ahmadiyah mengungsi di Asrama Transito Mataram.

Kejadian tersebut merupakan kejadian ketiga kalinya menimpa warga Ahmadiyah di Lombok. Kejadian pertama terjadi pada 1994 yaitu ketika

pemukiman warga Ahmadiyah di Kecamatan Bayan dihancurkan. Pada 1999, kejadian terulang di Kecamatan Aikmal, Lombok Timur. Sedangkan, pemukiman di Gegerung mulai sekitar 2,5 tahun silam ([http://www.gatra.com/versi\\_cetak.php?id=92717](http://www.gatra.com/versi_cetak.php?id=92717)/diakses pada 15 Mei 2006).

Manusia tidak dapat hidup sendiri di dunia ini, karena manusia merupakan makhluk sosial yang dalam kehidupannya sangat membutuhkan orang lain. Komunikasi adalah suatu hal yang sangat vital dalam hubungan sosial manusia. Manusia mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan lingkungannya, baik itu komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh manusia untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkannya dan untuk menyampaikan pesannya kepada orang lain. Manusia melakukan komunikasi bertujuan untuk perubahan sikap, perubahan pendapat, perubahan perilaku dan perubahan sosial. Suatu komunikasi akan berhasil jika pikiran yang disampaikan dengan perasaan yang disadari. Perasaan ini bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran dan lainnya.

Ketidaksamaan persepsi dan pengalaman atau *field of experience* dari komunikator dan komunikan, khususnya dalam penelitian ini adalah jemaah Ahmadiyah dengan anggota NW di Perumahan BTN Bumi Sari Ketapang, Lombok Barat, menimbulkan kesalahpahaman dan proses komunikasi yang terjadi antara kedua belah pihak tidak berhasil. Perbedaan latar belakang antara komunikator dengan komunikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses komunikasi. Setiap manusia yang hidup di masyarakat akan menyadari lingkungannya yang serba plural, berbeda dan tidak sama dengan dirinya. Kebudayaan merupakan salah satu faktor yang melatarbelakangi apakah suatu

proses komunikasi berhasil atau tidak. Pada dasarnya, di dunia ini terdapat berbagai macam suku bangsa dan kepercayaan yang berbeda-beda., khususnya di negeri kita sendiri. Indonesia merupakan negara yang pluralis yang terdiri dari bermacam kebudayaan dan agama, dimana hal ini menyebabkan masyarakat mengalami dinamika dalam kehidupannya. Dinamika-dinamika yang ada ini seringkali menyebabkan terjadinya konflik. Terutama konflik yang bersangkutan dengan SARA (Suku, Agama dan Ras). SARA merupakan hal yang sangat sensitif untuk mengundang kerusuhan. Berbagai macam konflik yang mengatasnamakan agama, baik itu konflik fisik maupun non fisik kerap kali terjadi di Indonesia yang terdiri dari berbagai macam suku bangsa, agama, bahasa dan golongan. Potensi konflik ini tumbuh karena faktor-faktor kondisional dan struktural yang bersifat aktual dalam perkembangan masyarakat sehingga kemajemukan menjadi sesuatu yang dinamis (Haedar Nasir, 1997:87). Potensi terjadinya konflik tidak hanya karena pluralisme dan kemajemukan masyarakat.

Potensi konflik juga dipengaruhi oleh struktur masyarakat Indonesia yang ditandai oleh dua ciri yang bersifat unik. Secara horizontal ditandai oleh kenyataan adanya kesatuan-kesatuan sosial berdasarkan perbedaan suku bangsa, agama, adapt serta kedaerahan. Secara vertikal, struktur masyarakat Indonesia ditandai oleh adanya perbedaan-perbedaan vertikal antara lapisan bawah yang cukup tajam (Nasikun, 1995:28).

Keanekaragaman budaya yang ada di dunia membantu kita untuk memahami dunia luar. Akan tetapi keanekaragaman dan perbedaan yang ada seringkali memicu kesalah pahaman. Budaya bukan hanya berpatokan pada adat-istiadat, tapi juga bahasa, faktor ekonomi, politik bahkan agama atau kepercayaan.

Budaya yang ada di setiap individu telah dibawa sejak lahir dan ini berpengaruh pada penyandian pesan-pesan, baik yang disampaikan maupun yang diterima.

Kebudayaan yang ada sangat mempengaruhi setiap aspek dari pengalaman komunikasi kita. Perbedaan ekspektasi budaya bisa mengakibatkan resiko yang fatal, seperti perang dan kemungkinan-kemungkinan lain yang tidak diinginkan., seperti yang terjadi antara jemaah Ahmadiyah dengan anggota NW di Perumahan BTN Bumi Asri Ketapang, Lombok Barat dan menyebabkan komunikasi tidak lancar, serta timbulnya perasaan tidak nyaman, kesalahpahaman dan mengarah kepada terjadinya konflik.

Konflik yang terjadi dalam kasus ini adalah konflik fisik yang mengacu pada kekerasan yang mengakibatkan kerugian, kerugian yang ditimbulkan tidak hanya kerugian dan kerusakan fisik semata, akan tetapi telah mengakibatkan terjadinya disintgerasi sosial yang berupa keretakan antar personal, keretakan antarkomunal dan regional yang mengakibatkan ikatan dan solidaritas sosial menjadi hancur, sehingga masyarakat menjadi pecah belah. Hal penting yang dilakukan untuk menciptakan perdamaian dan kerukunan hidup antar umat manusia adalah komunikasi antar aliran agama. Komunikasi yang dimaksud dapat berbentuk dialog antar aliran agama, dimana dialog antar aliran agama ini memerlukan sikap keterbukaan dan kejujuran, agar masing-masing pihak yang bertikai dapat belajar dan memahami orang lain lebih mendalam. Selain dialog, juga diperlukan negosiasi dan jika memungkinkan dapat melibatkan pihak ketiga. Resolusi konflik tersebut bertujuan untuk membangun kepercayaan, mencairkan

kebekuan yang ada diantara pihak yang bertikai, membangun pengertian dan kejasama sehingga mampu mencapai kesepakatan bersama yang menguntungkan kedua belah pihak.

Topik ini sangat menarik untuk diteliti, karena di sini kita bisa melihat bagaimana sebuah perbedaan budaya dapat menjadi pemicu terjadinya konflik antar kelompok, dan kita juga bisa melihat pentingnya suatu komunikasi antar aliran agama dan perlu adanya persamaan persepsi dan adaptasi diantara masyarakat yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda, termasuk dalam konteks komunikasi antar aliran agama, sebagai komunikasi antar budaya. Komunikasi yang ada antara jemaah Ahmadiyah NTB dengan anggota NW tidak berjalan seperti apa yang diinginkan, masih banyak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak. Kebiasaan atau ritual-ritual agama yang dilakukan oleh jemaah Ahmadiyah dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam sebagaimana yang dilakukan oleh anggota NW di Perumahan BTN Bumi Asri tersebut.

Peneliti memilih untuk mengangkat kasus Ahmadiyah karena keberadaan Ahmadiyah selama beberapa tahun ini menjadi wacana publik yang mengundang banyak kontroversi dalam masyarakat. Aliaran Ahmadiyah yang dianggap sesat oleh sebagian masyarakat dan oleh MUI selama ini telah menjadi sorotan masyarakat dan pemerintah. Konflik Ahmadiyah tidak hanya melibatkan jemaah Ahmadiyah dengan masyarakat disekitarnya, akan tetapi konflik ini juga melibatkan pemerintah mulai dari tingkat bawah sampai tingkat paling atas. Konflik Ahmadiyah tidak hanya merupakan konflik tertutup, akan tetapi konflik

tersebut merupakan konflik terbuka yang mengarah pada kekerasan fisik dan mengakibatkan kerugian. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian tentang konflik antara jemaah Ahmadiyah dan anggota Nahdathul Wathan di perumahan BTN. Bumi Asri, karena kasus penolakan terhadap jemaah Ahmadiyah telah berlangsung lama dari tahun ke tahun dan konflik ini tidak hanya melibatkan kedua pihak, akan tetapi konflik ini juga melibatkan pemerintah daerah Lombok. BTN. Bumi Asri merupakan tempat berkumpulnya semua pengikut Ahmadiyah di Lombok yang telah diusir dari daerahnya masing-masing. Dari beberapa organisasi Islam di Lombok, NW merupakan organisasi Islam yang sangat gencar menolak keberadaan jemaah Ahmadiyah. Nahdathul Wathan (NW) merupakan sebuah organisasi keagamaan dalam agama Islam di Nusa Tenggara Barat yang menolak keberadaan Ahmadiyah di Lombok Barat. NW merupakan sebuah organisasi Islam yang besar di NTB selain Muhammadiyah dan NU. Nahdathul Wathan adalah organisasi Islam yang lahir dan berkembang di Lombok. Keberadaan NW sebagai sebuah organisasi Islam yang besar di NTB, selama ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Nahdathul Wathan selama ini dikenal sebagai sebuah organisasi Islam yang peduli terhadap dunia pendidikan. Selain itu, ulama NW yang sering disebut Tuang Guru, memiliki pengaruh yang besar terhadap kehidupan anggotanya dan masyarakat di sekitarnya. Sebagai sebuah organisasi Islam yang besar di Lombok, NW merupakan salah satu organisasi Islam di Lombok yang tidak dapat menerima kehadiran jemaah Ahmadiyah di lingkungan mereka, khususnya di Perumahan BTN. Bumi Asri.



Perbedaan-perbedaan yang dianggap salah dan menyimpang dalam ajaran Ahmadiyah merupakan alasan mengapa jemaah Ahmadiyah ditolak.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana konflik yang terjadi antara Ahmadiyah dan NW di Perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk memperoleh gambaran sumber yang menyebabkan terjadinya konflik antara Ahmadiyah dan NW di Perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat.
2. Untuk memperoleh gambaran bentuk dari konflik yang terjadi antara Ahmadiyah dan NW di Perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat penelitian secara akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi untuk kajian-kajian komunikasi terutama komunikasi antarbudaya.

## 2. Manfaat penelitian secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi masukan dalam evaluasi tentang konflik yang terjadi antara kelompok atau antara aliran agama.

## 3. Manfaat penelitian bagi masyarakat luas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang pentingnya sebuah komunikasi antar budaya dalam kehidupan untuk menjembatani setiap perbedaan yang ada.

## **E. Landasan Teori**

Bagian ini akan membahas tentang kerangka teori yang memuat landasan atau kerangka berpikir yang membingkai pemikiran dari peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap kasus di atas. Kerangka teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **E.1. Konflik**

#### **Pengertian Konflik**

Komunikasi kadang tidak berjalan mulus seperti yang diharapkan, konflik bisa terjadi dalam proses komunikasi. Alo Liliweri menerangkan beberapa pengertian tentang konflik dari berbagai sumber, konflik adalah (Alo Liliweri, 2005:249) :

- 1) Bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok yang berbeda etnik (suku bangsa, ras, agama, golongan), karena diantara mereka memiliki perbedaan dalam sikap, kepercayaan, nilai atau kebutuhan.
- 2) Pertentangan atau pertikaian karena ada perbedaan dalam kebutuhan, nilai, motivasi pelaku atau yang terlibat didalamnya
- 3) Suatu proses yang terjadi ketika suatu pihak secara negatif mempengaruhi pihak lain dengan melakukan kekerasan fisik yang membuat perasaan dan fisik orang lain terganggu.

### **Sumber Konflik**

Konflik yang terjadi, baik itu konflik antar pribadi maupun konflik kelompok, terjadi karena semua yang terlibat dalam komunikasi tersebut memiliki persepsi yang berbeda yang disebabkan perbedaan latar belakang budaya. Konflik komunikasi yang terdapat dalam masyarakat majemuk yang dilatarbelakangi oleh perbedaan budaya, selalu menghadapi masalah yaitu masalah *etnosentrisme*. Menurut Zastrow (1998), *etnosentrisme* merupakan suatu kecenderungan untuk memandang norma-norma dan nilai-nilai dalam kelompok budayanya sebagai yang absolut dan digunakan sebagai standar untuk mengukur dan bertindak terhadap semua kebudayaan yang lain (Liliweri, 2001:169). Sikap *etnosentrisme* ini akan menimbulkan sikap *in groups* yang kuat daripada *out groups*, yang akhirnya menimbulkan masalah dan konflik dalam proses komunikasi.

Menurut Alo Liliweri (2005:261), secara umum kita merumuskan sebab atau sumber konflik sebagai berikut :

- 1). Konflik Nilai. Kebanyakan konflik terjadi karena perbedaan nilai. Nilai merupakan sesuatu yang menjadi dasar, pedoman, tempat setiap manusia menggantungkan pikiran, perasaan dan tindakan seseorang
- 2). Kurangnya komunikasi. Jangan anggap sepele komunikasi antarmanusia, karena konflik bisa terjadi hanya karena dua pihak kurang berkomunikasi. Kegagalan berkomunikasi karena dua pihak tidak menyampaikan pikiran, perasaan dan tindakan sehingga membuka jurang perbedaan informasi diantara mereka yang dapat menyebabkan konflik
- 3). Kepemimpinan yang kurang efektif/pengambilan keputusan yang tidak adil. Jenis konflik ini sering terjadi pada organisasi atau kehidupan bersama dalam sebuah komunitas dan masyarakat
- 4). Ketidakcocokan peran. Ketidakcocokan peran itu terjadi karena dua pihak mempersepsikan sangat berbeda peran mereka masing-masing
- 5). Produktivitas rendah. Konflik acap terjadi, karena *out put* dan *out come* dari dua pihak atau lebih yang bekerjasama kurang atau tidak mendapat keuntungan
- 6). Perubahan keseimbangan. Konflik terjadi karena perubahan keseimbangan yang dialami oleh dua pihak atau lebih
- 7). Konflik yang belum terpecahkan. Banyak pula konflik yang terjadi karena diantara dua pihak sebelumnya tidak dapat diselesaikan.

Manusia hidup tak terlepas dari konflik, karena manusia memiliki cara hidup yang berbeda, terpisah dan tidak identik. Konflik sering kali muncul dalam masyarakat yang majemuk. Konflik ada seiring dengan perjalanan hidup manusia “konflik berarti percekocokan, perselisihan, atau perentangan” (Diana Francis, 2006:7). Konflik sering muncul dimulai dengan pertentangan antara individu atau kelompok yang memiliki pemikiran dan perasaan yang berbeda.

Setiap konflik yang ada memiliki beberapa unsur, yaitu (Alo Liliweri, 2005:250):

- 1) Ada dua pihak atau lebih yang terlibat. Jadi, ada interaksi antara mereka yang terlibat.
- 2) Ada tujuan yang dijadikan sasaran konflik. Tujuan itulah yang menjadi sumber konflik
- 3) Ada perbedaan pikiran, perasaan, tindakan diantara pihak yang terlibat untuk mendapatkan atau mencapai tujuan/sasaran
- 4) Ada situasi konflik antara dua pihak yang bertentangan. Ini meliputi situasi pribadi, antarkelompok dan antarorganisasi (Barge,1994).

Selain perbedaan persepsi yang menyebabkan terjadinya konflik dalam komunikasi, prasangka yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam komunikasi merupakan salah satu penyebab konflik. Seperti yang dikutip oleh Liliweri dari Efendy (1981), mengemukakan pengertian prasangka dalam hubungannya dengan komunikasi bahwa prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang berprasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menantang

komunikator dalam melancarkan komunikasi (Liliweri, 2001:175). Prasangka berada pada pikiran, jika berubah menjadi nyata, maka prasangka akan berubah menjadi sikap diskriminasi. Prasangka yang ada bersumber dari latar belakang budaya yang berbeda, tidak mampu beradaptasi dengan kelompok lain dan adanya rasa terancam dengan kehadiran kelompok atau etnik lain.

Ada tiga faktor penentu prasangka sosial yang diduga mempengaruhi komunikasi menurut Poortinga (1990), yaitu: faktor pertama adalah *stereotip*. Menurut Verdeber (1986), yang dimaksud *stereotip* adalah sikap dan malahan kartakter yang dimiliki seseorang untuk menilai orang lain semata-mata berdasarkan pengelompokan kelas atau pengelompokan yang dibutanya sendiri. Faktor kedua adalah jarak sosial, Doob (1985), jarak sosial merupakan perasaan untuk memisahkan seseorang atau kelompok tertentu berdasarkan tingkat penerimaan tertentu. Faktor ketiga dari prasangka sosial adalah diskriminasi. Menurut Zastrow (1989), diskriminasi merupakan faktor yang merusak kerjasama antaramanusia maupun komunikasi diantara mereka (Liliweri,2001:176).

Jadi, prasangka-prasangka sosial yang ada dalam suatu komunikasi akan berdampak negatif, karena akan menghambat efektifitas dan kelancaran komunikasi sehingga dapat menimbulkan konflik. Setiap kali seseorang atau kelompok dihadapkan pada suatu objek, peristiwa atau orang dan kelompok lain, maka akan timbul sikap tertentu yang berisi prasangka tertentu. Prasangka-prasangka sosial yang ada dapat menumbuhkan antipati terhadap kelompok lain yang dapat menyingkirkan peran suatu kelompok dalam hubungan sosial dan komunikasi antar manusia.

Konflik melibatkan berbagai macam aktor : para protagonis yang langsung tercipta dalam konflik; mereka yang memiliki pengaruh besar, termasuk para pendukung berbagai sikap, proses dan hasil yang terjadi dari konflik; para penghubung dan mediator (juga termasuk para pedagang senjata, pelaku pasar gelap dan pemeras, para provokator dan penghasut yang memanipulasi konflik demi kepentingan pribadi) (Diana Francis, 2006:25).

### **Bentuk Konflik**

Konflik yang ada dalam kehidupan bermasyarakat memiliki bentuk-bentuk yang berbeda sesuai dengan faktor-faktor yang melandasinya, yakni dapat berdasarkan sifat pelaku, ada juga yang berdasarkan posisi para pelaku konflik, dll.

Dibawah ini adalah bentuk-bentuk konflik dalam masyarakat:

a). Bentuk konflik dalam hubungan dengan posisi pelaku yang berkonflik, terdiri dari : (1). konflik vertikal, (2). konflik horizontal, dan (3) konflik diagonal. Konflik vertikal adalah konflik antar tingkatan kelas, antar tingkatan kelompok seperti konflik penguasa-rakyat, antara pemimpin atau manajer dengan pengikut atau anak buahnya. Konflik horisontal adalah konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang sekelas atau sederajat seperti konflik antar kelompok masyarakat. Konflik diagonal, adalah konflik yang terjadi karena adanya ketidakadilan alokasi sumberdaya dalam suatu masyarakat sehingga menimbulkan pertentangan secara ekstrim dari setiap kelompok yang membutuhkan sumber daya tersebut.

b). Bentuk-bentuk konflik berdasarkan sifat dari perilaku yang berkonflik adalah : (1). konflik terbuka, dan (2). konflik tertutup (latent). Konflik terbuka adalah konflik yang diketahui oleh semua pihak yang ada dalam organisasi atau konflik yang diketahui oleh seluruh masyarakat dalam suatu bangsa. Konflik tertutup adalah konflik yang hanya diketahui oleh kedua pihak yang terlibat saja sehingga pihak yang ada di luar sistem tidak tahu jika terjadi konflik ( Syaifudin Iskandar, 2006: 59)

Ciri-ciri dari konflik tertubuka adalah berupa kekerasan fisik dan amukan massa dalam bentuk pengrusakan, penjarahan, pembakaran dan penganiayaan. Sedangkan konflik tertutup (latent) mempunyai ciri-ciri persaingan terselubung yang ditandai dengan munculnya rasa kecemburuan sosial, prasangka dan sikap etnosentrisme dikalangan pihak yang bertikai (Syaifudin Iskandar, 2006:203)

### **Manajemen Konflik**

Manajemen konflik menurut Robinson dan Clifford (1974), merupakan tindakan konstruktif yang direncanakan, diorganisasikan, digerakan, dan dievaluasi secara teratur atas semua usaha demi menghindari konflik (Alo Liliweri, 2005:288). Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi yang dilakukan oleh pelaku konflik maupun pihak luar. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Pihak luar sebagai pihak ketiga, memerlukan informasi yang akurat tentang situasi konflik.



Hal ini karena komunikasi efektif di antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.

Menurut Ross (1993) bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga (<http://jepits.wordpress.com/2007/12/19/manajemen-konflik-defenisi-dan-teori-konflik>).

Konflik yang terjadi memerlukan sebuah penyelesaian dan manajemen konflik yang bertujuan untuk menemukan akar dari permasalahan yang ada sehingga konflik dapat segera diselesaikan. Konflik dapat diselesaikan dengan berbagai macam cara. Bouilding (1962) strategi yang digunakan untuk mengatasi sebuah konflik adalah bagaimana kita mencari sebuah persetujuan, yakni :

- 1). Mengakui dan mengetahui bahwa ada konflik
- 2). Menganalisa situasi yang ada. Mengetahui secara tepat apa yang menjadi sebab utama konflik. Menganalisis perilaku yang melibatkan dua pihak, anggota kelompok yang berkonflik. Tentukan jika pendekatan itu dapat dilakukan dan diakui oleh semua pihak.

- 3). Fasilitas komunikasi dengan memperbaharui komunikasi, membuka diskusi bebas yang melibatkan semua anggota, melakukan komunikasi yang akurat dan memanfaatkan umpan balik dengan membiarkan dua pihak yang bersengketa membangun persetujuan yang konstruktif sehingga tidak ada tekanan dari luar. Disamping itu menyediakan informasi yang akurat sehingga konflik pada semua level dapat diselesaikan.
- 4). Negosiasi adalah teknik yang digunakan dalam penyelesaian pelbagai sengketa, paling banyak digunakan untuk memecahkan masalah komunitas (Alo Liliweri:2005302-303).

Dialog merupakan salah satu bentuk dari fasilitas komunikasi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik. Dialog adalah percakapan antara dua orang (atau lebih) dalam mana diadakan pertukaran nilai yang dimiliki masing-masing pihak (Hendropuspito,1983:172).

Selain dialog, dalam proses penyelesaian konflik dikenal juga istilah negosiasi. Negosiasi merupakan suatu proses yang melibatkan dua atau tiga pihak untuk merundingkan beberapa pilihan pendapat yang menjadi sumber konflik, guna mencapai persetujuan bersama yang saling menguntungkan dua pihak (Alo Liliweri, 2005:345).

Arbitrasi adalah upaya untuk menyelesaikan sengketa atau konflik melalui campur tangan pihak ketiga yang ditunjuk dan diakui oleh dua belah pihak (Alo Liliweri, 2005:357). Arbitrasi adalah salah satu bentuk penyelesaian konflik yang dipilih untuk menyelesaikan masalah jika proses negosiasi

dinyatakan gagal.

Muharto Toha membagi penyelesaian konflik ke dalam tiga bentuk yaitu :

a. *Win-Lose Strategy*

Dalam strategi penyelesaian konflik *Win-Lose Strategy* masing-masing pihak yang sedang berkonflik mempunyai keinginan untuk mengalahkan pihak lain. Salah satu pihak yang berkonflik akan berusaha mengambil tindakan yang menguntungkan dirinya dan merugikan pihak lain. Penyelesaian dengan pendekatan ini tidak akan menemukan perdamaian karena pihak yang lain merasa dirugikan dan menaruh kebencian.

b. *Lose-Lose Strategy*

Penyelesaian dengan cara ini didasari oleh perasaan untuk melampiaskan kemarahan dengan melakukan tindakan yang merugikan kedua belah pihak. Dalam penyelesaian konflik seperti ini kedua belah pihak menjadi sama-sama kalah.

c. *Win-Win Strategy*

Pihak-pihak yang terlibat dalam konflik berusaha menciptakan suasana yang memberi kesan bahwa tidak ada pihak yang kalah dengan berusaha menyelamatkan muka pihak lain (*Face Saving Strategy*). Penyelesaian konflik dengan menggunakan *Win-Win Strategy* akan memberi suasana yang melegakan semua pihak ([http://www.esdm.go.id/makalah/HUBUNGAN %ANTAR-PRIBADI.pdf](http://www.esdm.go.id/makalah/HUBUNGAN%ANTAR-PRIBADI.pdf)).

Bentuk-bentuk manajemen dan penyelesaian konflik di atas merupakan satu kesatuan yang harus dilakukan dalam mengelola konflik. Sehingga masing-masing tahap akan melibatkan tahap sebelumnya misalnya pengelolaan konflik akan mencakup pencegahan dan penyelesaian konflik. Penyelesaian konflik harus mengacu kepada usaha untuk memajukan dan bukan memenangkan satu pihak serta mengalahkan pihak yang lain. Dengan demikian pihak-pihak yang terlibat konflik tidak akan mengalami kemunduran atau bahkan kehancuran.

## **E.2. Konflik Dalam Komunikasi Antar Budaya**

Komunikasi selalu terjadi dalam kehidupan sosial manusia untuk bertukar pesan dan simbol-simbol. Komunikasi merupakan cara yang digunakan untuk menyampaikan maksud atau pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Menurut Carl I. Hovland, “komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan ransangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk merubah perilaku orang lain (komunikan)” (Deddy Mulyana, 2003:62).

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antara komunikan dan komunikator, berita yang ada dapat dipindahkan dan disebar dari satu orang atau instansi kepada yang lain, orang-orang yang terlibat didalamnya dapat saling berhubungan. Kesamaan persepsi merupakan tujuan yang diinginkan dari proses komunikasi. Komunikasi akan berlangsung jika unsur-unsur komunikasi terdapat di dalamnya, yakni komunikator, komunikan, pesan, media dan efek.

Komunikasi yang dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial, tidak pernah terlepas dari konflik. Konflik dalam kehidupan manusia berbenturan dengan kepentingan, keinginan, pendapat dan lain-lain. Konflik sedikitnya melibatkan dua individu atau lebih. Konflik tidak hanya terjadi antara individu dengan individu, tetapi konflik juga terjadi antara satu kelompok dengan kelompok lain. Dalam penelitian ini, konflik yang terjadi adalah konflik antara kelompok beragama, dimana agama merupakan salah satu bagian dari budaya.

### **Komunikasi Antarbudaya**

Sebelum mendefinisikan komunikasi antarbudaya, terlebih dahulu kita memahami pengertian dari budaya. Secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep, alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok (Deddy dan Jalaludin, 2003:18). Tiap individu dan kelompok memiliki budaya yang berbeda, sehingga perilaku komunikasinya pun berbeda satu dengan yang lainnya. Budaya yang dimiliki berpengaruh dalam menginterpretasikan budaya orang lain dan budaya akan memberi pedoman bagi individu dan kelompok dalam memulai dan mengakhiri komunikasinya.

Komunikasi antarbudaya merupakan komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan yang berbeda, bahkan dalam satu bangsa sekalipun (Alo Liliweri, 2001:14).

*“Intercultural communication is transaccional symbolic process involving the attribution of meaning between people from different culture”* (William B.Gudykunst, 1992:13).

Komunikasi antarbudaya terjadi disaat dua orang atau lebih melakukan komunikasi dengan latar belakang budaya yang berbeda, dengan kata lain komunikasi antarbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesan merupakan anggota budaya lainnya. Perbedaan budaya ini meliputi etnik, ras, suku, bahasa, faktor geografis, kelas sosial dan agama. Komunikasi yang terjadi dipengaruhi oleh budaya seperti agama, ras, bahasa dan lingkungan. Dalam komunikasi antarbudaya, kesepakatan untuk mencapai persamaan persepsi dirasa sulit, tergantung dari besarnya derajat perbedaan antarbudaya dari masing-masing pihak.

### **Pendekatan Untuk Mengkaji Komunikasi Antarbudaya**

Bentuk pendekatan yang biasa digunakan untuk mengkaji komunikasi antarbudaya adalah pendekatan kritik budaya. Pendekatan tersebut menekankan proses ; (1) pengelompokan hambatan-hambatan komunikasi antarbudaya (termasuk prasangka sosial, prasangka ekonomi ; (2) pengkajian tentang sejauh mana jenis-jenis, intensif faktor penghambat ; (3) memberikan rekomendasi yang

bersifat aplikatif sehingga dapat dijadikan pedoman dalam komunikasi antarbudaya (Alo Liliweri, 2001:17).

Jadi, pendekatan kritik budaya ini berusaha untuk mencari serta menemukan faktor utama yang menjadi penghambat suatu proses komunikasi dan menjadi faktor timbulnya konflik-konflik dalam budaya yang menyebabkan masyarakat mengisolasi atau mengucilkan salah satu kelompok atau kebudayaan.

### **Komponen budaya dalam komunikasi antarbudaya**

Enam komponen budaya yang penting yang mesti diperhatikan dalam konteks komunikasi antarbudaya adalah (Deddy&Jalaluddin, 2003:242-244) : pandangan dunia, setiap budaya mempunyai cara yang khas dalam memandang dunia, dalam memahami, menafsirkan dan menilai dunia. Pandangan dunia ini dikondisikan oleh lingkungan dan pengalaman historis yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu budaya. Asante (1980) menyebutkan tiga tipe pandangan dunia ; *Afrosentrik*, *Eurosentrik*, dan *Asiosentrik*. Kepercayaan (*beliefs*), kepercayaan dapat bersifat sentra. Salah satu unsur kepercayaan yang sangat penting dalam komunikasi *intercultural* adalah citra (*image*) kita dengan komunikasi budaya yang lain. Citra mempengaruhi perilaku kita dalam hubungannya dengan orang yang citranya kita miliki. Nilai, sistem nilai masyarakat budaya tertentu mempengaruhi cara berfikir anggota-anggotanya. Sejarah, lewat sejarah yang mereka ketahui, mereka saling bertukar pesan dalam komunikasi *intercultural*. Mitologi, tentang mitologi, kita kutip penjelasan Asante

(1980:406), mitologi suatu kelompok budaya memberikan pada kelompok pemahaman hubungan-hubungan yakni, hubungan dengan orang, orang dengan kelompok luar dan orang dengan kekuatan alami. Otoritas status, bersamaan dengan otoritas status ada permainan peranan, yang diatur secara normatif. Konflik terjadi bila dua orang bertemu dengan otoritas status yang berbeda, melakukan komunikasi *intercultural*, melibatkan permainan peran yang berlainan.

### **Proses Komunikasi Antarbudaya**

Proses komunikasi antarbudaya yakni suatu proses yang *interktif dan transaksional* serta *dinamis*. Komunikasi yang *interktif* adalah komunikasi yang dilakukan oleh komunikator dengan komunikan dalam dua arah/timbal balik (*two way communication*) namun masih berada dalam tahap rendah. Komunikasi *transaksional* adalah proses pertukaran pesan memasuki tahap tinggi. Komunikasi *transaksional* meliputi tiga unsur penting yaitu :

- (1) keterlibatan emosi yang paling tinggi, berlangsung terus menerus dan berkesinambungan atas pertukaran pesan;
- (2) peristiwa komunikasi meliputi seri waktu, artinya beraitan dengan masa lalu, kini dan yang akan datang; dan
- (3) partisipan dalam komunikasi antarbudaya menjelaskan peran tertentu.



Komunikasi *intearktif* dan *transaksional* berlangsung *dinamis*, karena proses tersebut berlangsung dalam konteks sosial yang hidup, berkembang bahkan berubah-ubah berdasarkan waktu, situasi dan kondisi tertentu (Alo Liliweri,2002:24-25).

Komunikator dan komunikan yang berbeda budaya hendaknya memiliki perhatian terhadap pesan yang disampaikan dan yang diterima. Dalam penerimaan pesan, komunikator harus memperhatikan setiap pesan dan symbol yang disampaikan oleh komunikan dengan baik dan komunikan berusaha agar dalam penyampaian pesan dilakukan semaksimal mungkin, agar pesan dapat tersampaikan dengan baik sesuai dengan tujuan dari komunikasi.

Budaya yang ada dalam aliran Ahmadiyah merupakan budaya yang asing dan sangat berbeda dengan budaya aliran NW. Masing-masing aliran memiliki tata cara, kepercayaan dan nilai-nilai yang berbeda menurut aturan dan cara pandang masing-masing.

### **E.3. Komunikasi Antar Agama**

Dalam pengertian dari budaya di atas, budaya bukan hanya menyangkut adat-istiadat, akan tetapi agama juga merupakan bagian dari kebudayaan. Dimana agama merupakan sistem keyakinan yang dianut dan tindakan-tindakan yang diwujudkan oleh suatu kelompok atau masyarakat yang menginterpretasi dan memberi respon terhadap apa yang dirasakan dan diyakini sebagai yang gaib dan suci (Alo Liliweri, 2001:254)

Kelompok keagamaan dan bahkan agama sekalipun dapat dipandang sebagai satu etnik yang tetap mempertahankan sistem norma dan nilai sehingga menimbulkan kesan agama bersifat “eksklusif”, “tertutup”, sehingga tentu ada tatanan yang mengatur cara seseorang menjadi anggota suatu agama (Liliweri,2001:253).

Sedangkan kelompok etnik menurut Thomas Sowell (1989) merupakan sekelompok orang mempunyai pandangan dan praktik hidup yang sama atas suatu nilai dan norma. Misalnya, kesamaan agama, negara asal, suku bangsa, kebudayaan, bahasa dan lain-lain yang berpayung pada suatu kelompok (Liliweri:2005:9). Agama atau kepercayaan merupakan bagian dari kelompok etnik, dimana agama dipandang dapat mempertahankan nilai-nilai serta norma-norma yang ada di dalamnya, dan di dalam sebuah agama terdapat cara-cara dan aturan yang mengatur setiap penganut atau anggotanya.

Apabila kelompok itu sangat kokoh mempertahankan norma dan nilai hingga menutup kemungkinan orang atau pihak lain memasuki kelompok itu maka timbul perasaan “*in group feeling*” yang cenderung eksklusif terhadap kelompok yang lain atau “*out group feeling*”. Kelompok seperti ini disebut kelompok etnik (Liliweri, 2001:255).

Sama halnya dengan agama, dalam masyarakat yang majemuk, manusia ada yang hidup berkelompok berdasarkan keyakinan dan kepercayaan yang dianutnya. Kelompok-kelompok tersebut terbentuk karena setiap anggotanya mempunyai cita-cita bersama yang berdasarkan pada nilai atau norma yang mereka terima dan patuhi bersama-sama.

Hubungan dan komunikasi antar agama dapat ditinjau dari dua dimensi, yakni :

1. pemahaman bersama antara semua pihak yang berhubungan dan berkomunikasi tentang tema fungsi komunikasi universal dan interl agama. Secara universal, kita mengenal beberapa fungsi dan tugas agama, yakni : (1) fungsi edukatif ; (2) penyelamatan; (3) pengawasan sosial; (4) transformatif dan (5) persaudaraan.
2. penampilan atau atraksi nilai dan norma serta ajaran-ajaran agama yang dapat dilihat melalui perilaku para pemeluknya. Hal tersebut pun tergantung atas dua hal yakni tampilan ajaran agama melalui perilaku para pemeluknya dan faktor mereka yang mempersepsi hubungan tersebut (Alo Liliweri, 2001:257).

Perbedaan keyakinan seringkali memicu terjadinya konflik dalam masyarakat. Perbedaan cara pandang setiap agama dan kepercayaan memiliki pengaruh yang besar dalam proses komunikasi antar kelompok maupun individu. Pertentangan antara kelompok keagamaan yang satu dengan kelompok keagamaan yang lain sering kali terjadi, karena masing-masing berusaha mempertahankan kemurnian ajaran yang diyakininya. Masyarakat sering memiliki sikap etnosentrisme yang memandang kelompoknya lebih bagus dari kelompok lain. Dalam aspek agama, setiap umat menganggap ajaran agamanya paling benar. Perbedaan yang ada sering memicu terjadinya konflik, baik itu antar agama yang berbeda maupun dengan sesama pemeluk agama. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam kehidupan beragama, hal ini disebabkan karena agama

merupakan aspek yang sangat sensitif yang mengatur keyakinan seseorang dengan Tuhannya, dimana perbedaan yang ada seringkali mengusik ketenangan pemeluknya dalam beribadah. Komunikasi antar agama dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahpahaman sehingga masing-masing individu dapat menyamakan persepsinya. Masing-masing agama dan kepercayaan memiliki cara yang berbeda dalam menyampaikan ajarannya dan memiliki cara yang berbeda dalam beribadah kepada Tuhan. Komunikasi antar agama sangat dibutuhkan agar masing-masing pemeluk agama dapat saling menghargai dan menghormati. Jadi, komunikasi antar agama dapat menjembatani perbedaan yang ada.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, dimana studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial untuk uraian penjelasan yang komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok sosial, suatu organisasi, suatu program atau suatu situasi sosial (Deddy Mulyana, 2001:201).

Penelitian ini memaparkan situasi dan peristiwa yang terjadi dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis dan membuat prediksi. Kasus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konflik dalam komunikasi antarbudaya antara jemaah Ahmadiyah dengan NW di perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat. Sebagaimana diungkapkan Yin,

studi kasus merupakan suatu studi inkuiritis empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata bilamana batas-batas antar fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dimana multi sumber bukti dimanfaatkan (Robert K.Yin, 1996:18).

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang akan diteliti adalah komunikasi jemaah Ahmadiyah dengan jemaah NW di perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat, yang didasari perbedaan budaya.

## **3. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada 1 September-25 Desember 2008, bertempat di Perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat dan Asrama Transito Majeluk, Mataram.

## **4. Tehnik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah :

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Deddy Mulyana, 2001:108).

Ada bermacam-macam cara pembagian jenis wawancara :

Cara pembagian utama yang dikemukakan oleh Patton (1980:197) sebagai berikut :

a. wawancara pembicaraan formal

jenis wawancara ini pertanyaan diajukan sangat bergantung pada pewawancara itu sendiri, jadi bergantung pada spontanitasnya dalam mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai.

b. pendekatan dengan menggunakan petunjuk umum wawancara

jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara.

c. wawancara baku terbuka

jenis wawancara ini adalah wawancara yang menggunakan seperangkat pertanyaan baku. Urutan pertanyaan, kata-katanya dan cara penyajiannya pun tidak sama untuk setiap responden.

Informan yang peneliti wawancara dari kedua pihak adalah sebagai berikut :

Dari pihak Ahmadiyah :

1. Bapak Syamsir Ali, Ketua Dewan Penasehat Hukum Ahmadiyah NTB
2. Bapak Syahidin, anggota Ahmadiyah Lombok Barat

Dari pihak Nahdathul Wathan :

1. Bapak Syaiful Maskum, Kepala Desa Gegerung dan anggota NW

2. Bapak Mustafa Bakri, tokoh masyarakat dan anggota NW Observasi

Observasi menurut Karl Weick sebagaimana dikutip Jalaluddin Rakhmat (1998:23), didefinisikan sebagai “pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan empiris”. Observasi ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat dan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Selain itu observasi berguna untuk menjelaskan, memberikan dan merinci gejala yang ada pada obyek penelitian.

Observasi akan dilakukan dengan melihat secara langsung obyek yang diteliti, yaitu proses komunikasi antarbudaya yang terjadi antara jemaah Ahmadiyah dan NW di Perumahan BTN Bumi Asri Dusun Ketapang Lombok Barat.

3. Dokumentasi/studi pustaka

Data penelitian ini juga akan diperoleh melalui penggalian dokumen yang pernah ada sebelumnya dan yang pernah diterbitkan oleh anggota jemaah Ahmadiyah dan NW. Dokumen dapat mengungkapkan bagaimana subyek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan dan situasi yang dihadapinya suatu saat, bagaimana kaitan antara keduanya dengan tindakan-tindakannya (Mulyana, 1998:195).

Tehnik pengumpulan data melalui dokumentasi ini dilakukan dengan cara membaca, mengkliping dan mengutip data-data dari buku-buku, berita, foto-foto, majalah yang dapat menunjang penelitian serta memperdalam pengetahuan tentang masalah yang diteliti dan menguatkan konsep yang digunakan.

## **5. Tehnik Analisa Data**

Analisa data pada dasarnya merupakan proses mencermati, menata secara sistematis dan menginterpretasi data yang dikumpulkan dari penelitian sehingga diperoleh pemahaman terhadap objek yang diteliti. Untuk menganalisa data dari penelitian ini adalah menggunakan analisa data kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Moleong, 1996:103).

Data-data yang ada akan dianalisa dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

### **a. Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi melalui pengamatan langsung, wawancara dan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### **b. Reduksi data**



Proses pemilihan, penyederhanaan dari informasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, mengkode data dan membuat gugus. Untuk itu, peneliti melaksanakan pemiliha data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan dan pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan dan bermakna yang berkaitan dengan penelitian. Proses ini akan berlangsung terus hingga laporan lengkap tersusun.

c. Penyajian Data

Usaha menggambarkan fenomena atau keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi dan disajikan ke dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami.

d. Menganalisa Data

Analisa data dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan permasalahan sebelum ke lapangan dan berlangsung hingga hasil penelitian.

e. Kesimpulan

Yaitu permasalahan yang menjadi pokok pemikiran terhadap yang diteliti. Pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan terhadap data yang telah direduksi kedalam laporan secara sistematis, dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah, mampu menjawab permasalahan dan tujuan

yang hendak dicapai. Data-data yang terkumpul terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, gambar foto, dokumen berupa foto laporan dan artikel.