

GAYA KOMUNIKASI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA PEMBANGUNAN DESA KETONG KEC. BALAESANG TANJUNG KAB. DONGGALA

Fikri

*Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tadulako, Indonesia
Jln. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah
Email: fikrisasawe95@yahoo.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini difokuskan pada gaya komunikasi kepala desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan desa ketong kec balaesang tanjung kabupaten donggala. Dengan menggunakan beberapa teori yang dikemukakan oleh senjaya sebagai acuan di dalam penelitian ini. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang, yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, Ketua BPD, dan Masyarakat 2 orang. Dimana keenam informan tersebut dianggap sangat memahami permasalahan yang sedang diteliti. Tipe penelitian ini bersifat deskriptif, sebelum proses penelitian berlangsung peneliti melakukan observasi terlebih dahulu, setelah itu peneliti melakukan penelitian lebih dalam dengan melalui teknik wawancara dalam mengumpulkan data penelitian yang diperlukan. Setelah melihat hasil penelitian yang telah diuraikan ada bab sebelumnya, maka pada bagian ini peneliti menarik sebuah kesimpulan bahwa dalam menggunakan gaya komunikasinya, Kepala Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala menggunakan beberapa gaya komunikasi di dalam organisasinya, diantara beberapa gaya komunikasi yang ia gunakan tersebut ialah gaya mengendalikan, gaya berlandaskan kesamaan, gaya struktur serta gaya dinamis, dimana setiap gaya komunikasi yang ia gunakan tersebut disesuaikan dengan kondisi yang ada di dalam organisasinya. Selain itu, peneliti melihat bahwa Kepala Desa Ketong lebih dominan menggunakan mengendalikan dan gaya struktur di dalam organisasinya, hal ini dikarenakan Kepala Desa Ketong selalu menggunakan gaya mengendalikan dan gaya struktur di dalama menerapkan gaya komunikasinya sebagai pemimpin di Desa tersebut.

Kata Kunci: Gaya; Komunikasi; Kepala Desa

Submisi: 22 April 2020

Pendahuluan

Komunikasi merupakan kebutuhan yang mutlak serta merupakan poses manusiawi dalam perjalanan hidup setiap manusia. Dengan berkomunikasi maka terjalin hubungan dan interaksi sosial baik antar pribadi, antar kelompok, antar suku maupun antar bangsa. Melalui komunikasi pula, manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan dan dipelihara serta terhindar pada hal-hal yang mengancam dirinya. Selain itu, manusia juga dapat mengetahui kejadian dan

peristiwa serta dapat mengembangkan pengetahuannya. Adapun di sisi lain komunikasi adalah upaya untuk beradaptasi dengan lingkungannya, karena proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung pada bagaimana manusia itu beradaptasi dengan lingkungannya.

Komunikasi merupakan bagian yang erat dalam kehidupan yang tidak dapat dipisahkan melalui komunikasi, manusia bisa saling bertukar informasi, berbagi dan mengembangkan diri.

Komunikasi adalah suatu proses penyimpanan informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dimengerti oleh kedua belah pihak. Melalui kata-kata manusia mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan lain-lain.

Komunikasi dan interaksi juga merupakan bagian penting dalam proses sosial, komunikasi menjadi sebuah cara dalam melakukan perubahan sosial. Komunikasi berperan menjembatani perbedaan dalam masyarakat karena mampu merekatkan kembali sistem sosial masyarakat dalam usahanya melakukan perubahan. Namun begitu, komunikasi juga tak akan lepas dari konteks sosialnya. Artinya ia akan diwarnai oleh sikap, perilaku, pola norma, pranata masyarakatnya. Jadi keduanya saling mempengaruhi dan saling melengkapi. Memahami kehidupan sosial sebagai proses interaksi. Komunikasi interaksi merupakan sarana kita belajar berperilaku. Komunikasi juga merupakan sebagai perekat diantara masyarakat. Masyarakat tidak akan ada tanpa komunikasi. Struktur-struktur sosial diciptakan dan ditopang melalui interaksi.

Selain itu komunikasi mempunyai ruang lingkup yang luas dan dapat dilakukan dalam berbagai konteks. Salah satunya konteks komunikasi dalam suatu organisasi/perusahaan. Konteks komunikasi ini mampu menghasilkan pekerja komunikasi yang baik, terampil, profesional serta mampu berfikir berdasarkan logika dan rasional dalam melaksanakan segala kegiatan dan aktivitas menyangkut tugas-tugas yang diemban. Berbagai bentuk kegiatan itu misalnya mengenai pemberian atau penyampaian instruksi kerja, penyampaian keluhan atau saran-saran kepada atasan serta bagaimana meningkatkan partisipasi yang diterapkan

oleh seorang pemimpin terhadap bawahannya. Semuanya memungkinkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Pemimpin dalam organisasi bisa dikatakan merupakan komunikator pada perusahaan atau lembaga yang di pimpinnya. Sehingga setiap pemimpin diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sehingga mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinya dalam membangun dan mengembangkan lembaga yang dipimpinya. Seperti yang dikatakan di atas seorang pemimpin yang baik, tentu memiliki kemampuan berkomunikasi yang memadai (retorika). Guna mempengaruhi dan menggerakkan orang lain dan pengikutnya. Pemimpin tidak hanya terlihat dari perilaku, tetapi juga pikirannya, keyakinannya, sikap mentalnya.

Sebagai komunikator seorang pemimpin organisasi atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi dilancarkan. Sebagai komunikator seorang pemimpin juga harus menyampaikan pesannya kepada peranannya yang sedang dilakukannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan kehidupan keseharian yang selalu diisi dengan kegiatan komunikasi. Namun demikian tingkat kesadaran implikasinya masing masing orang berbeda dengan prakteknya.

Seiring perkembangan zaman komunikasi sangat pesat dan cepat sehingga banyak dijumpai bidang komunikasi. Salah satunya adalah bidang komunikasi yang menyangkut kehidupan sosial adalah komunikasi organisasi yang berkaitan dengan kepemimpinan. Pemimpin dalam organisasi adalah komunikator. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyaknya mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinya. Seorang pemimpin yang baik, tentu memiliki kemampuan berkomunikasi yang memadai, guna mempengaruhi dan

menggerakkan orang lain dan pengikutnya. Pemimpin tidak hanya terlihat dari perilaku, tetapi juga pikirannya, keyakinannya, sikap mentalnya. Dalam memimpin dibutuhkan kecakapan dalam berbicara dan berbahasa yang baik.

Komunikasi yang sukses pada umumnya menggunakan komunikasi yang tegas dalam kegiatan sehari-hari dalam memimpin sebuah organisasi untuk mempengaruhi bawahan serta masyarakat agar sasaran organisasi tercapai. Seperti halnya yang ada di Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala, dalam hal ini yaitu terkait kepala desa, harus memiliki kredibilitas yang layak sebagai seorang kepala desa sebagai seorang pemimpin dalam menjalankan tugas membutuhkan skill dalam berkomunikasi yang baik agar anggotanya dapat bekerja dengan baik.

Keputusan yang baik adalah keputusan yang dirumuskan bersama dan dapat diterima oleh semua pihak yang akan terkena keputusan tersebut. Keputusan yang diambil akan mudah diterima oleh mereka yang terlibat langsung baik dalam perumusan maupun dalam pelaksanaannya, serta keputusan yang diambil berdasarkan skala prioritas yang baik dan jelas. Selain itu, pemimpin atau kepala desa yang mampu mengikut sertakan masyarakatnya dalam pengambilan keputusan akan memberi hubungan yang positif terhadap pemecahan berbagai masalah yang terjadi di masyarakat.

Sebelumnya sudah ada beberapa yang melakukan penelitian tentang gaya komunikasi kepemimpinan di desa. Namun, untuk menganalisis gaya kepemimpinan kepala desa itu sendiri sangat jarang terjadi. Sehingga, peneliti sangat ingin melakukan penelitian dengan metode tersebut. Salah satu fungsi dari pustaka adalah membandingkan dan menyatakan bahwa judul ini mempunyai perbedaan dengan judul yang telah ada agar tidak terjadi pengulangan penelitian. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian yang berkaitan

dengan gaya komunikasi kepemimpinan kepala desa.

Judul gaya komunikasi kepala desa yang ditulis oleh Faradilah mahasiswi ilmu komunikasi Universitas Tadulako tahun 2011 menggunakan penelitian deskriptif, yakni dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek/ obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain

– lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta atau sebagainya. Sehubungan dengan penjelasan penelitian tersebut, tipe penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang gaya komunikasi kepala desa di Desa Lebo Kecamatan Parigi.

Dasar penelitian yang dipakai sebelumnya adalah studi kasus. Dimana peneliti menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Serta, untuk mengetahui pengaruh terhadap efektifitas organisasi dan kinerja aparatur desa.

Dari hasil penelitian sebelumnya Fikar Damai Setia Gea mahasiswa Universitas Andalas Padang tahun 2017 yang berjudul analisis jaringan komunikasi kepala desa dalam inovasi program pembangunan di Kabupaten Nias, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis arus informasi yang terjadi dalam jaringan, menganalisis struktur jaringan, mengidentifikasi pola hubungan dalam jaringan, mengidentifikasi peranan aktor dalam jaringan dan mendeteksi actor kunci dalam jaringan komunikasi kepala desa di Kabupaten Nias. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Sebanyak 105 kepala desa yang terpilih sebagai sampel penelitian dengan teknik penarikan sampel snow ball sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Isi pesan yang dipertukarkan dalam jaringan komunikasi kepala desa

didonimasi oleh diskusi tentang pengelolaan dana desa sebesar 27,6

% dan ikatan hubungan yang menghubungkan mereka dominan karena ikatan persahabatan sebesar 49,2%. 2). Struktur jaringan kepala desa di Kabupaten Nias secara keseluruhan dikategorikan sebagai jaringan komunikasi yang lemah, dengan kepadatan jaringan 0,041 dan ketertutupan jaringan 0,308. 3). Pola jaringan yang terbentuk adalah radial personal network cenderung menyebar dan terbuka terhadap lingkungannya. 4). Jaringan komunikasi terdiri dari 10 Klik yang cenderung membentuk klik berdasarkan kecamatan. Terdapat 6 peranan aktor yang teridentifikasi dalam jaringan yaitu 1 orang penghubung, 2 orang penyendiri, 8 orang opinion leader, 25 orang bridge, 4 orang kosmopolit, dan 2 orang aktor kunci.

Menjadi seorang pemimpin dalam menjalankan sebuah organisasi itu harus dapat mempunyai kredibilitas di masyarakat. Sedangkan pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang mampu menjalankan komunikasi secara baik. Rendahnya respon masyarakat dalam mendukung kegiatan yang dilakukan oleh kepala desa. Sehingga sering menimbulkan masalah antara pemimpin dan masyarakat dalam menjalankan perencanaan pembangunan di desa. Dari berbagai permasalahan yang ada tersebut gaya kepemimpinan kepala desa yang sangat menentukan keberhasilan pembangunan di desa yang dipimpinnya.

Gaya Komunikasi

Setiap orang mempunyai karakteristik berbeda-beda untuk menyampaikan pesan kepada orang lain. Hal tersebut mempengaruhi seseorang dalam cara berkomunikasi baik dalam perilaku maupun perbuatan atau tindakan. Cara berkomunikasi tersebut disebut gaya komunikasi. Gaya Komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of*

interpersonal behaviours that are used in a given situation). (dalam Sendjaja, 2002 : 21).

Proses komunikasi seseorang dipengaruhi oleh gaya komunikasi. Gaya komunikasi adalah suatu kekhasan yang dimiliki setiap orang dan gaya komunikasi antara orang yang satu dengan yang lain berbeda. Perbedaan antara gaya komunikasi antara satu dengan yang lain dapat berupa ciri-ciri model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dalam berkomunikasi dan tanggapan yang diberikan atau ditunjukkan pada saat berkomunikasi. (Soemirat, Ardianto & Suminar, 1999 : 69)

Gaya komunikasi adalah proses kognitif yang mengakumulasi bentuk suatu konten agar dapat dinilai secara makro. Setiap gaya selalu merefleksikan bagaimana setiap orang menerima dirinya ketika dia berinteraksi dengan orang lain. Manusia berkomunikasi sekurang-kurangnya tiga gaya (meskipun secara aktual setiap orang bisa saja mempunyai hampir 1.000 gaya komunikasi berbeda), tetapi semua komunikasi selalu dilakukan secara : visual, auditorium, kinesika. Berarti setiap individu memiliki variasi preferensi gaya komunikasi dengan orang lain yang dalam prakteknya manusia tidak hanya mengandalkan satu gaya komunikasi tetapi lebih dari satu.

Gaya komunikasi juga dapat dikatakan sebagai dorongan, cara, sikap maupun bentuk kekhasan seseorang yang diperlihatkan saat melakukan komunikasi kepada orang lain. Liliweri (1994 : 69) menyimpulkan pendapat bahwa “pengaruh kebudayaan, adat istiadat, kohesi dalam masyarakat yang membimbing orang (anggotanya) untuk berkomunikasi secara retorikal. Liliweri juga mengatakan bahwa gaya komunikasi berbeda dari suatu komunitas lainnya. Gaya komunikasi itu merupakan gaya retorikal yang bertujuan mempertahankan kohevisitas mereka.

Gaya komunikasi juga merupakan proses perilaku – perilaku verbal maupun nonverbal seseorang baik sebagai pengirim pesan maupun penerima pesan. Bovee & Thill dalam Prastuti (2007 : 107)

“mengatakan bahwa gaya komunikasi termasuk di dalamnya tingkat sikap langsung, derajat formalitas, preferensi komunikasi tertulis versus lisan dan factor – factor lain sangat berbeda – beda dari satu budaya ke budaya lain”.

Kemudian Senjaya dkk (2007: 15) mengatakan bahwa “gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used given situation*). Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari suatu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Norton dalam Richmond (1992 : 146) mengklarifikasikan gaya komunikasi individual menjadi sepuluh macam, yakni :

1. *Dominant style* adalah gaya dimana seseorang memegang kontrol pada sebuah situasi social.
2. *Dramatic style* adalah gaya dimana seseorang mampu menghidupkan sebuah pembicaraan.
3. *Contentious style* adalah gaya dimana seseorang gemar berargumentasi untuk menantang orang lain.
4. *Animated style* adalah gaya dimana seseorang lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal
5. *Impression leaving style* adalah gaya dimana seseorang cenderung membuat komunikasi yang mudah diingat dan menimbulkan kesan.
6. *Relaxed style* adalah dimana gaya seseorang tidak mudah menunjukkan sikap yang gegabah dan cenderung santai.
7. *Attentive style* adalah gaya dimana seseorang selalu berempati dan

mendengarkan lawan bicaranya dengan seksama.

8. *Open style* adalah gaya dimana seseorang sangat terbuka dalam sebuah pembicaraan, jujur dan cenderung blak-blakan.
9. *Friendly style* adalah gaya dimana seseorang bersikap ramah dan selalu bersikap positif terhadap orang lain.
10. *Precise style* adalah gaya dimana seseorang selalu meminta untuk dihargai dan cenderung mau membicarakan hal-hal yang penting saja

Macam-Macam Gaya Komunikasi

Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Sendjaja (2002 : 142), dalam melakukan komunikasi, pemimpin memiliki ciri khas masing-masing dalam memimpin organisasinya. Ada enam gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pemimpin, yaitu:

1. Gaya Komunikasi Mengendalikan (*The Controlling Style*)

The Controlling Style Adalah gaya komunikasi mengendalikan. Ciri khas gaya ini adalah adanya kehendak untuk membatasi dan mengatur perilaku. Komunikasinya cenderung berjalan satu arah, dan cenderung memusatkan perhatian pada pengiriman pesan dibanding upaya memperoleh umpan balik. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

2. Gaya komunikasi berlandaskan kesamaan (*The Equalitarian Style*)

The equalitarian style adalah gaya komunikasi dua arah yang dilandasi aspek kesamaan. Ciri khas gaya komunikasi ini adalah adanya arus komunikasi timbal balik. Komunikasi cenderung dilakukan secara terbuka.

3. Gaya Komunikasi Berstruktur (*The Structuring style*)

Gaya komunikasi ini adalah gaya komunikasi yang terstruktur, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi.

4. Gaya Komunikasi Dinamis (*The Dynamic Style*)

The Dynamic Style adalah gaya komunikasi yang dinamis dan agresif, biasanya digunakan oleh juru kampanye, marketing, dan sales. Komunikasi semacam ini bertujuan menstimulasi, merangsang, dan memengaruhi orang lain untuk melakukan suatu tindakan. Gaya komunikasi ini sangat berorientasi pada tindakan sehingga tepat digunakan dalam kondisi kritis.

5. Gaya komunikasi melepaskan hak memberi perintah (*The Relinquishing Style*)

Gaya komunikasi ini adalah gaya komunikasi yang lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan (*sender*) mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain.

6. Gaya komunikasi menarik diri (*The Withdrawal Style*)

The Withdrawal Style adalah gaya komunikasi yang menghindari keterlibatan dalam persoalan. Penyebab seseorang menggunakan gaya komunikasi ini bisa jadi karena masalah pribadi, atau ketidaksiapan dalam komitmen maupun konsekuensi

Metode Penelitian

Adapun tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk

menjelaskan sebuah fenomena dengan sedalam–dalamnya melalui pengumpulan data dengan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta – fakta dan sifat – sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2006 : 69). Sehubungan dengan penjelasan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang gaya komunikasi kepala desa di Desa Ketong.

Penelitian ini didasarkan pada studi kasus, yakni metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. (Kriyantono, 2006:58). Hal ini berkaitan tentang gaya komunikasi Kepala Desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada pembangunan Desa Ketong. Lokasi penelitian ini berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala bahwa lokasi tersebut merupakan tempat tinggal para informan, yaitu Kepala Desa dan sebagian masyarakat. Sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di daerah tersebut.

Teknik atau metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif, yaitu digunakan apabila data–data yang terkumpul dalam penelitian adalah data kualitatif yang berupa kalimat-kalimat atau narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi (Kriyantono, 2006 : 192). Metode ini dilakukan agar dapat mempermudah peneliti dalam memaparkan sejumlah hasil wawancara. Data yang terkumpul dari hasil pengamatan dan wawancara selanjutnya dianalisis dan disajikan bukan dalam angka – angka tapi berupa kata – kata atau narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi (*data reduction*). Menurut, Bungin (2004 : 25) reduksi dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data,

mencakup kegiatan mengupayakan pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah – milah ke dalam suatu konsep, kategori atau tema tertentu. Tahap selanjutnya melakukan interpretasi data sesuai kondisi atau hubungan yang ada atau kecenderungan yang sedang berkembang, sehingga dapat memaparkan untuk selanjutnya diorganisasikan ke dalam kesimpulan temuan hasil di lapangan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan temuan peneliti, Gaya komunikasi seseorang juga dapat berbeda-beda, biasanya munculnya gaya komunikasi yang berbeda tersebut dikarenakan kondisi lingkungan orang tersebut, dimana dia menanggapi atau merespon berbagai kondisi yang dia alami dengan gaya komunikasi yang berbeda sesuai dengan apa yang dia alami di dalam lingkungannya.

Hal ini juga berlaku di dalam lingkungan organisasi, terutama dalam sebuah organisasi publik seperti pemerintahan desa. Gaya komunikasi di dalam sebuah organisasi publik memiliki manfaat yang sangat baik bagi terlaksananya atau berjalannya kegiatan organisasi tersebut dimana orang-orang di dalam organisasi tersebut, melakukan interaksi antar sesama anggota organisasi dalam hal pelaksanaan tugasnya masing-masing.

Seorang pemimpin dalam pemerintahan desa yang dalam hal ini adalah seorang kepala desa, harus mampu menjalankan kepemimpinannya dengan baik dengan menggerakkan para bawahannya atau aparaturnya untuk melaksanakan tugas organisasi dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang sudah direncanakan sebelumnya. Namun dalam menjalankan tugasnya sebagai Kepala Desa, selalu mendapatkan hambatan yaitu berupa gangguan dari masyarakat setempat (Gangguan Mekanik). Contohnya saat Kepala Desa menyampaikan paparannya

dalam kegiatan program musyawarah rencana pembangunan atau musrembang yang dilakukan di kantor desa, sebagian masyarakat selalu membuat kegaduhan dengan tidak menyimak apa yang disampaikan Kepala Desa lalu asik berbicara antara satu dan lainnya. Selain gangguan mekanik ada juga gangguan lainnya yang dialami oleh Kepala Desa berupa gangguan semantik. Dalam gangguan semantik tersebut pesan komunikasi yang disampaikan oleh Kepala Desa terkadang berbeda pengertiannya yang di terima oleh masyarakat sehingga terjadi kesalahpahaman dan menimbulkan perdebatan. Tentunya sebagai pemimpin seorang kepala desa diharapkan untuk mampu membangun komunikasi yang baik dengan para aparaturnya, dimana melalui komunikasi tersebut seorang kepala desa mengatur dan menggerakkan para bawahannya untuk bekeja dengan baik sesuai dengan bagiannya masing-masing

Gaya komunikasi dalam kepemimpinan kepala desa dapat menentukan baik atau buruknya kinerja aparatur desanya, dimana kinerja para aparatur tersebut juga dapat berpengaruh besar terhadap majunya sebuah organisasi pemerintahan desa, untuk itu seorang kepala desa dalam berkomunikasi dengan para bawahannya juga harus mempunyai gaya komunikasi yang tujuannya dapat menggerakkan para bawahannya untuk melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin, dalam artian bahwa melalui gaya komunikasinya seorang kepala desa mampu meningkatkan kinerja para bawahannya dalam melaksanakan berbagai kegiatan pekerjaan di organisasi. Demikian juga halnya Kepala Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala, sebagai pemimpin di desanya kepala desa tersebut diharapkan mampu menerapkan gaya komunikasi yang lebih baik, yaitu sebuah gaya komunikasi yang dinilai mampu menggerakkan orang-orang di bawahnya untuk bergerak melaksanakan tugasnya sebaik mungkin, artinya melalui gaya komunikasinya tersebut ia harus

secara terus-menerus memberikan dorongan kepada para bawahannya untuk terus bekerja, melaksanakan tugas dengan semaksimal mungkin sehingga berdampak baik pada pencapaian organisasi pemerintahan desa tersebut.

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi secara langsung yang telah diuraikan peneliti diatas, peneliti dapat memahami bahwa didalam menggunakan komunikasi organisasinya, Kepala Desa Ketong berupaya untuk memantau pelaksanaan berbagai program yang dilaksanakan di desa tersebut. Seperti dalam program pembagian Beras Miskin (Raskin), kepala desa selalu mengontrol secara langsung para aparaturnya yang bertugas melaksanakan program tersebut, dan bukan hanya program raskin ini saja, pada beberapa program lainnya kepala desa tersebut juga melakukan pemantauan secara langsung, hal ini juga dilakukan oleh kepala desa tersebut untuk mengantisipasi berbagai masalah yang akan terjadi dalam pelaksanaan program tersebut, dimana kadang dalam program seperti ini ada penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh para aparatur desa, sehingga akan merugikan organisasi itu sendiri.

Sebagai pemimpin, Kepala Desa Ketong juga selalu memberikan teguran ataupun sanksi kepada aparatur desa yang dinilai lalai terhadap tugas atau tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka, hal ini dilakukan atas dasar kepentingan organisasi, dimana sebagai pemimpin ia memberikan ganjaran yang sesuai pelanggaran yang dilakukan oleh aparaturnya. Selain itu dalam menyikapi perbedaan pendapat, Kepala Desa Ketong lebih cenderung untuk mempertahankan pemahamannya, hal ini dilihat dari hasil penelitian dimana kepala desa tersebut tidak menginginkan adanya kritikan atau segala protes atas kebijakan yang ia ambil di desa tersebut, sehingga dilihat dari hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa

Kepala Desa Ketong selalu menggunakan gaya mengendalikan di dalam komunikasi organisasinya, dimana gaya ini merupakan gaya komunikasi yang lebih menggambarkan sikap seorang pemimpin yang memaksakan setiap anggota organisasinya dengan cara memberikan doktrin kepada mereka untuk mengikuti segala kemauannya sebagai pemimpin organisasi. Selain itu, gaya komunikasi yang semacam ini hanya memfokuskan pada penyampaian informasi tanpa memperdulikan tanggapan atau umpan balik dari anggotanya. Artinya pemimpin tidak memberikan kesempatan kepada para bawahannya untuk memberikan tanggapan ataupun masukan-masukan atas tindakan yang diambil oleh pemimpin, justru para bawahan tersebut diharuskan untuk mengikuti segala kehendak dan pemahaman dari pemimpin tersebut. Tentu jika dilihat gaya komunikasi semacam ini lebih dipandang negatif oleh sebagian orang, karena gaya komunikasi semacam ini sifatnya lebih mengarah pada hal-hal yang otoriter karna memaksakan dan bersikap keras terhadap orang-orang yang ia pimpin. Meskipun begitu, jika gaya komunikasi semacam ini digunakan pada situasi yang sangat diperlukan tentunya akan berdampak positif terhadap organisasi, seperti beberapa kasus yang ditemukan saat penelitian tersebut di atas, dimana ada aparat desa yang lalai terhadap tugas dan tanggung jawabnya, dan tidak mengindahkan segala perintah dari pimpinannya, tentu sebagai pemimpin juga harus mengambil sikap semacam itu.

Selain itu, pada penelitian yang dilakukan peneliti juga menemukan bahwa terkadang kepala desa menggunakan gaya berlandaskan kesamaan di dalam komunikasi organisasinya, hal ini didasari oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kepala Desa Ketong secara transparan mengemukakan masalah-masalah yang berkaitan dengan program di desa tersebut, contohnya saja dalam hal pengelolaan ADD untuk pembanguan di desa tersebut, ia melaporkan secara jelas

dan rinci tentang anggaran desa tersebut melalui laporan pertanggung jawaban saat rapat evaluasi dilakukan. Selain itu, dalam setiap rapat musyawarah kepala desa melibatkan semua pihak untuk ikut membicarakan masalah yang menyangkut program pembangunan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah desa kedepannya, dalam kegiatan musyawarah ini pemerintah desa mendengarkan saran dan segala pendapat untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan terkait program-program pembangunan yang akan dilaksanakan di desa tersebut. Gaya berlandaskan kesamaan di dalam komunikasi organisasi merupakan sebuah gaya komunikasi yang sifatnya terbuka, dimana setiap anggota organisasi harus bersikap terbuka dan mempertanggung jawabkan setiap tindakan yang diambilnya di dalam organisasi tersebut. Sikap terbuka adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang di ambil oleh seseorang terutama pemimpin dalam organisasi.

Sikap terbuka pada bidang pemerintah berarti adanya keterbukaan antara pemimpin dan anggota atau bawahan dalam menjalankan suatu pemerintahan. Prinsip keterbukaan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemimpin dengan orang-orang yang ia pimpin, hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan informasi baik lisan maupun tulisan yang menjamin keakuratan informasi tersebut. Dalam konteks kepemimpinan, keterbukaan amatlah penting, dimana pemimpin memiliki keterbukaan apa adanya, tidak bohong, jujur dan terbuka terhadap public tentang apa yang dikerjakan lembaga pemerintah mencerminkan realitas yang sebenarnya dan setiap perubahan harus diungkap secara sebenarnya dan dengan segera kepada semua pihak yang terkait. Selain itu, kepala desa tersebut juga cukup peduli terhadap berbagai kondisi yang ada dimasyarakatnya, hal ini ia wujudkan dalam bentuk pembuatan program-program pemberdayaan masyarakat, penyuluhan masalah pertanian, dan program lainnya

yang memiliki manfaat dan bisa menjadi solusi atas segala keluhan masyarakat di desa tersebut.

Pada hasil penelitian yang lainnya, peneliti juga melihat bahwa Kepala Desa Ketong juga selalu menggunakan gaya struktur pada komunikasi organisasinya, peneliti memandang demikian karena berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, ditemukan bahwa Kepala Desa Ketong selalu memberikan arahan-arahan kepada setiap aparaturnya, seperti dalam hal pelaksanaan program raskin di Desa tersebut, Kepala Desa Ketong selalu berusaha untuk mengatur dan mengarahkan apa saja yang dilakukan oleh para aparaturnya dalam melaksanakan program tersebut, serta kepala desa tersebut juga selalu mengingatkan kepada setiap aparaturnya untuk selalu disiplin dalam bekerja serta taat pada aturan-aturan organisasi yang berlaku, hal ini dilakukan untuk menanamkan kedisiplinan kepada setiap aparaturnya, guna mengantisipasi segala kemungkinan pelanggaran-pelanggaran yang mungkin saja bisa terjadi saat para aparat desa tersebut melaksanakan tugas dalam berbagai kegiatan-kegiatan atau program pembangunan di desa tersebut.

Gaya struktur merupakan gaya komunikasi dimana seorang pemimpin sebagai orang yang dipercaya dan diberikan kewenangan untuk menggerakkan, mengatur serta mempengaruhi seluruh anggota organisasinya untuk melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin, hal tersebut ia lakukan dengan pemberian arahan atau instruksi kepada setiap bawahannya agar mampu bekerja dengan baik, melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang ia perintahkan serta memiliki hasil kerja yang baik demi kemajuan organisasi. Selain itu juga, dalam memberikan arahan atau instruksi tersebut tentu dibutuhkan sebuah ketegasan dari seorang pemimpin, karena tanpa adanya sikap yang tegas serang pemimpin dalam mengarahkan atau menginstruksikan para bawahannya tentu akan sia-sia, para bawahan tersebut akan kurang bersungguh-

sungguh melaksanakan perintah yang diinstruksikan oleh pemimpinnya dan bahkan mereka akan bersikap kurang peduli terhadap perintah dari pemimpinnya. Seorang figur yang mampu menggerakkan orang-orang di dalam organisasinya untuk melaksanakan tugas dengan baik, serta menjadi sosok yang disegani sehingga segala hal yang diinstruksikannya yang menyangkut tugas guna kepentingan organisasi dapat dijalankan dengan baik mungkin oleh setiap bawahannya serta menetapkan aturan organisasi yang secara tegas mengatur disiplin kerja para bawahannya dalam menjalankan tugasnya.

Arahan dari kepala desa selaku pemimpin terhadap setiap bawahannya merupakan bagian penting dalam proses kepemimpinannya di dalam organisasi pemerintahan tersebut, pemerintah desa dengan kewenangan yang ia miliki dari kedudukannya sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar untuk memaksimalkan kinerja organisasinya, hal itu di wujudkan dengan upaya untuk mengatur atau mengarahkan kegiatan kerja para bawahannya agar kegiatan-kegiatan organisasi tersebut dapat terlaksana sesuai dengan apa yang di harapkan. Kepala Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung memiliki tanggung jawab yang besar, dalam mengemban tugasnya sebagai pemimpin, ia berkewajiban mengatur aktivitas kerja para aparaturnya agar terus berjalan dengan baik dan terarah, terutama dalam proses pelaksanaan program-program desa yang harus terlaksana dengan baik lancar guna keberhasilan organisasi pemerintahan yang ia pimpin tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pentingnya arahan seorang pemimpin guna mengatur pola kerja para bawahan baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki manfaat bagi organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya, sebagai penentu kebijakan pemimpin memegang kendali segala aktivitas di dalam organisasinya, sehingga baik atau buruknya kinerja sebuah organisasi bergantung pada cara

pemimpinnya dalam mengendalikan organisasi tersebut. Dalam organisasi arahan pemimpin dapat dilakukan kapan saja, hal tersebut dapat dilakukan sesuai keadaan yang ada dan tentunya sesuai dengan kemauan pemimpin untuk melakukan apa saja yang perlu dilakukan untuk kepentingan organisasi.

Kepala desa merupakan sosok yang memiliki peran yang cukup sentral dalam menentukan keberhasilan organisasi pemerintahannya, sebagai pemimpin kepala desa bertindak sebagai orang yang lebih menonjol dan memiliki pengaruh besar di dalam organisasi, ia bertanggung jawab terhadap berbagai permasalahan maupun berbagai kegiatan-kegiatan yang ada di dalam organisasi yang ia pimpin, untuk itu apa bila kinerja organisasinya masih kurang baik maka yang menjadi sorotan adalah kepala desa selaku pemimpin, kepala desa bertanggung jawab terhadap hasil kerja para bawahannya, maka dari itu terkadang kepala desa memiliki sikap agresif terhadap para bawahannya, sebagai pemimpin kepala desa dengan segera bertindak apabila ada masalah yang terjadi dalam organisasinya yang kiranya akan berpengaruh kurang baik terhadap perkembangan organisasi yang dipimpin tersebut. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, di dalam komunikasi organisasi terkadang menggunakan gaya dinamis dalam komunikasi organisasinya, meskipun kepala desa tersebut masih belum mampu dalam memotivasi para bawahannya akan tetapi Kepala Desa Ketong selalu membicarakan hal-hal mengenai program pembangunan infrastruktur di desa tersebut, dalam setiap pertemuan dengan para bawahannya, dan juga apabila ada permasalahan yang di alami organisasi pemerintahan tersebut dalam melaksanakan program, Kepala Desa Ketong terkadang menekan para bawahannya untuk berusaha mengatasi masalah yang di alami tersebut, dimana tujuannya adalah untuk memacu para bawahan agar mampu dengan cepat mengatasi masalah yang ada.

Secara umum pemimpin dikenal sebagai orang yang berpengaruh di dalam organisasi termasuk pula dalam organisasi publik seperti halnya organisasi pemerintahan desa. Dalam menjalankan kepemimpinannya, kepala desa menggunakan fungsi dan kewenangan sebagai pemimpin untuk mengatur dan mengarahkan pola kerja para bawahannya dengan memberikan perintah agar para bawahannya tersebut bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkannya. Akan tetapi bagaimana jika hak dan kewenangan ini justru tidak di berlakukan oleh pemimpin dalam hal ini kepala desa dalam menjalankan proses kepemimpinannya, dimana sebagai pemimpin kepala desa hanya mendengarkan, menerima berbagai saran, pendapat ataupun gagasan dari orang lain, dan membiarkan para bawahannya untuk bekerja dengan sendirinya tanpa berkeinginan untuk mengatur dan memberikan perintah kepada bawahannya, tentu jika hal ini terjadi maka kepemimpinan justru tidak di fungsikan dengan baik, sehingga dapat dikatakan pemimpin hanya sebagai symbol di dalam organisasi tersebut. Terkadang di dalam organisasi khususnya organisasi pemerintahan desa, pemimpin atau kepala desa memberikan kepercayaan kepada bawahannya dalam menjalankan tugasnya, kepala desa memberikan keleluasaan kepada para bawahannya untuk bertindak sesuai keinginan mereka dalam menjalankan tugas tanpa harus menunggu instruksi atau perintah dari kepala desa tersebut sebagai pemimpin. Jika hal ini terjadi, justru akan berdampak pada melemahnya kewenangan kepala desa dalam mengatur pola kerja para bawahannya, dan selain itu juga hal ini bisa sangat beresiko terhadap tingkat pencapaian kerja yang sudah dilaksanakan oleh para bawahannya tersebut, dimana bisa saja para bawahannya yang dibiarkan untuk bertindak sesuai keinginannya tersebut justru akan merugikan organisasi itu sendiri, dan juga terhadap kepemimpinan kepala desa tersebut.

Pada hakikatnya pemimpin desa atau kepala desa adalah figure yang dipercaya memiliki kemampuan yang manajerial di dalam organisasi, kepala desa melalui komunikasi yang ia miliki dapat mengkomunikasikan berbagai arahan-arahan berupa instruksi atau perintah kepada bawahannya, tidak hanya sekedar menerima atau mendengarkan masukan-masukan atau pendapat orang lain. Dari gambaran penelitian sudah dilakukan, peneliti berkesimpulan bahwa di dalam komunikasi organisasinya, Kepala Desa Ketong terkadang mendengarkan saran-saran maupun masukan-masukan dari para bawahannya, akan tetapi kepala desa tersebut lebih cenderung memberikan perintah kepada para bawahannya, dimana perintah ini bertujuan untuk mengatur pola kerja para bawahannya agar dapat melaksanakan tugas yang di bebankan dengan baik. Selain itu, sebagai pemimpin Kepala Desa Ketong selalu membuka diri untuk berkomunikasi dengan para aparatur maupun masyarakatnya, dimana ia sebagai pemimpin selalu aktif berkomunikasi dengan para bawahan dan masyarakatnya, di dalam komunikasi tersebut kepala desa terkadang membahas mengenai permasalahan yang ada di desa serta keinginannya untuk bertukar pikiran guna mendapatkan masukan-masukan dan saran-saran dari aparatur maupun masyarakatnya. Selain itu juga, sebagai pemimpin Kepala Desa Ketong selalu bertanggung jawab terhadap berbagai permasalahan-permasalahan yang dihadapi organisasinya, artinya bahwa ia sebagai pemimpin tidak pernah mencoba untuk melepaskan atau lari dari apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya, ia justru merangkul seluruh aparturnya untuk bersama-sama mencari jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi oleh organisasinya tersebut.

Kesimpulan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat penulis berikan adalah, Kepala Desa Ketong Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala menggunakan beberapa gaya komunikasi di dalam organisasinya, diantara beberapa gaya yang ia gunakan tersebut ialah gaya mengendalikan, gaya berlandaskan kesamaan, gaya struktur serta gaya dinamis, dimana setiap gaya komunikasi yang ia gunakan tersebut disesuaikan dengan kondisi yang ada di dalam organisasinya. Selain itu, peneliti melihat bahwa Kepala Desa Ketong lebih dominan menggunakan gaya komunikasi mengendalikan dan gaya struktur didalam menerapkan gaya komunikasinya sebagai pemimpin di desa tersebut.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2004 *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Kartono, Kartini, 2011, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Karyadi. 1994, *Pokok-Pokok Organisasi Manajemen*, Rineka Cipta Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana : Jakarta
- Liliweri, Alo. 1994. *Perspektif Teoritis Komunikasi Antar Pribadi (suatu Pendekatan Psikologi Sosial)*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Mustofa, Bisri. 2008. *Metode Menulis Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Optimus.
- Nawawi, Hadari. 2004. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Prastuti, Doddi. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : PT. Indeks.
- Richmond, Virginia P. & James C. McCroskey. 1992. *Organizational Communication for Survival*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Sendjaja, S Djuarsa. 2002. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbit Universitas Terbuka.
- Senjaya, Sasa Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto dan Yenny Ratna Summinar. 1999, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sugiyono, 2009: *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Raja Grafindo Persada Jakarta.

PERLAWANAN MASYARAKAT ATAS IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) PT. DONGGI SENORO LIQUIFIED NATURAL GAS (LNG) DI KELURAHAN BALANTANG KECAMATAN BATUI KABUPATEN BANGGAI

Moh Riansyah^{1*}, Ilyas Lampe¹

¹*Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tadulako, Palu*
Email : mohriansyah44@gmail.com

ABSTRAK

Program CSR oleh PT. Donggi Senoro *Liquefied Natural Gas* yang berlangsung dari tahun 2013 hingga tahun 2019, dinilai belum maksimal dan kurangnya perhatian kepada masyarakat sekitar tapak proyek. Sehingga lahirnya gerakan sosial masyarakat. Penelitian ini mendeskripsikan gambaran Gerakan Sosial masyarakat atas program *Corporate Social Responsibility* PT. Donggi Senoro *Liquefied Natural Gas* dan bagaimana pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* oleh PT. Donggi Senoro *Liquefied Natural Gas*. Penelitian ini, merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Informan dipilih berdasarkan kepentingan penelitian yang terdiri dari masyarakat, tokoh gerakan, mahasiswa, kepala Kelurahan, dan aparatur Kecamatan. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Perlawanan yang terjadi adalah bermula dari kekecewaan masyarakat atas janji perusahaan, sehingga menghasilkan pertentangan antara perusahaan dan masyarakat sampai aksi-aksi protes melalui media sosial, hingga berujung aksi unjuk rasa/demostrasi yang tuntutan adalah bantuan pendidikan untuk pelajar dan perhatian perusahaan atas kewajibannya kepada masyarakat. Implementasi CSR di Kelurahan Balantang terdapat tiga program yang di Laksanakan yaitu program kemanusiaan program kesehatan dan program sosial. Bentuk dan program adalah pemberian beasiswa donasi baju sekolah dan buku-buku Selanjutnya memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan posyandu dan sosialisasi cara hidup sehat kepada masyarakat Hingga bantuan rumah pintar bagi masyarakat.

Kata Kunci: CSR; Donggi Senoro; Gerakan Sosial

Submisi: 19 Januari 2019

Pendahuluan

Corporate Social Responsibility sudah tidak asing lagi dengan masyarakat saat ini, perseroan yang memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam menjalankan roda korporasi. Nilai inilah yang tumbuh agar keberlangsungan korporasi berjalan baik. Dengan demikian korporasi diperhadapkan dengan berbagai macam

kewajiban yang harus dipenuhi dan dilaksanakan olehnya agar kehidupan perusahaan dan masyarakat terjalin lebih harmonis. Secara mendasar CSR telah diatur dalam UU perseroan No 40 Tahun 2007, maka secara tidak langsung keharusan dan kewajiban perusahaan perlu dilaksanakan. Adapun konflik yang terjadi diwilayah-wilayah terdapat korporasi. Konflik yang