

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konflik Komunikasi**

Harold D Laswell mengungkapkan bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan proses yang menjelaskan tentang siapa ? Mereka mengatakan apa ? lalu menggunakan saluran apa ? Diberikan kepada siapa ? Lalu dari hal tersebut menghasilkan apa ?.<sup>19</sup> Hal ini berarti komunikasi tersebut menjelaskan tentang siapa saja yang terlibat didalamnya, lalu komunikasi yang dilakukan itu menyampaikan suatu hal dengan saluran tertentu. Suatu hal atau pesan yang diberikan tersebut nantinya diberikan kepada siapa serta dari pesan tersebut menyebabkan terjadinya sesuatu hal.

Selain itu, Prof. Dr. Alo Liliweri mengartikan komunikasi sebagai bentuk pengalihan suatu pesan yang diperoleh dari sumber dan diberikan kepada penerima dengan tujuan agar pesan tersebut bisa dipahami.<sup>20</sup> Maknanya berarti komunikasi memberikan pesan yang bersumber dari yang memberikan pesan atau komunikator dengan harapan orang yang menerima pesan atau komunikan memahami apa yang komunikator ungkapkan.

Jadi bisa disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu bentuk penyampaian pesan dengan tujuan mengerti siapa saja, apa pesannya, tujuannya untuk apa, dan dampaknya apa. Selain itu komunikasi juga menghubungkan antara manusia satu dengan yang lain untuk memperoleh atau memberikan

---

<sup>19</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya*, 2009, 3.

<sup>20</sup> Effendy, 4.

pemahaman terhadap suatu hal tertentu dengan harapan memperoleh feedback sesuai dengan apa yang diinginkan.

Dalam komunikasi yang terbangun antara manusia satu dengan yang lain dalam suatu organisasi tersebut, Taylor mengawali pemikirannya bahwa suatu organisasi terjadi ketika dua orang berinteraksi di sekitar yang terfokus perhatian pada hal tertentu. Taylor menyebutnya sebagai proses dimana pemikiran dua orang tersebut memiliki fokus pada objek yang sama seperti topik, situasi, ide, maupun tujuan yang sama.

Pada umumnya beberapa individu memiliki pandangan mereka masing-masing dalam melakukan interaksi dengan lawannya, Taylor mendefinisikan ini sebagai “perbedaan pandangan” daripada individu yang saling bersangkutan antara satu sama lain tersebut. Menurut Taylor terdapat tiga hal yang perlu dilakukan untuk membangun hubungan yakni :

- 1) Mereka harus mencapai kesepakatan mengenai kenyataan yang dihadapi bersama guna mengantisipasi adanya kesalahan
- 2) Mereka harus mencapai kesepakatan mengenai siapa yang harus melaksanakan kebijakan dalam suatu pembagian kerja
- 3) Mereka harus membangun konteks untuk bisa melakukan interaksi secara berkelanjutan.

Menurut Taylor organisasi merupakan proses yang selau berputar secara terus menerus dimana interaksi tersebut mengarah kepada tujuan bersama yang pada akhirnya mempengaruhi interaksi selanjutnya.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, I (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 418.

Dalam hal ini interaksi yang terjadi menyebabkan terbangunnya suatu relasi. Relasi juga bisa disebut sebagai hubungan sosial yang merupakan hasil dari interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Pada relasi yang ada dalam organisasi tersebut terdapat struktur yang menjadi acuan untuk berjalan dan berkembangnya sebuah organisasi yakni adanya sistem atasan dan bawahan. Maksud dari atasan disini ialah mereka yang memiliki kekuasaan untuk memutuskan suatu hal dan bawahan yang melaksanakan suatu hal, aturan, maupun suatu kebijakan tersebut. Foucault berpendapat bahwa kekuasaan tersebut terdapat dimana saja, dimana terdapat relasi maka disana pula terdapat kekuasaan.<sup>22</sup>

Kekuasaan diartikan sebagai suatu dominasi yang terdapat pada subjek dan objek pada kekuasaan. Selain itu kekuasaan juga terealisasi melalui suatu pengetahuan, hal ini sebab pengetahuan memiliki efek yang dinamakan efek kuasa yang menjadikannya sebagai basis kekuasaan yang berarti bahwa kekuasaan tersebut hampir tidak mungkin tidak ditopang oleh sebuah pengetahuan.<sup>23</sup> Selain itu, pengetahuan memiliki peran dan kegunaan sendiri dalam suatu relasi kuasa yang ada. Hal ini sebab tidak ada pengetahuan tanpa kuasa dan tidak ada kuasa tanpa pengetahuan. Pendapat yang diungkapkan oleh Foucault ini memberikan efek atau dampak sendiri sebab kekuasaan tersebut tersusun dan terwujud dari pengetahuan dan wacana tertentu yang menghasilkan sebuah kebenaran yang pada akhirnya menyebabkan efek kuasa.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Arif Syafiuddin, 'Pengaruh Kekuasaan Atas Pengetahuan (Memahami Teori Relasi Kuasa Michel Foucault)', *Refleksi: Jurnal Filsafat Dan Pemikiran Islam*, 18.2 (2018), 141.

<sup>23</sup> Syafiuddin, 151.

<sup>24</sup> Syafiuddin, 152.

Adanya relasi kuasa tersebut tentu memberikan suatu dampak tersendiri pada suatu organisasi, sebab dalam organisasi yang memiliki kekuasaan ataupun yang memimpin terdapat lebih dari satu orang dengan pandangan mereka masing-masing. Apabila terjadi sebuah perbedaan pandangan dengan posisi dari mereka yang sama-sama kuat dengan pengaruh yang tinggi tentu mereka akan berusaha untuk mempertahankan apa yang menjadi keyakinannya. Selain itu pula dari para pemimpin tersebut pasti memiliki keinginan mereka sendiri yang sewaktu-waktu bisa berbenturan.<sup>25</sup> Hal ini menjadi dampak yang dinilai paling buruk yakni bisa menyebabkan terjadinya konflik. Konflik yang terjadi dalam organisasi tersebut yang sering terjadi salah satunya di latarbelakangi oleh bagaimana cara orang-orang dalam organisasi tersebut berkomunikasi antara satu sama lain dan bagaimana cara mereka mengungkapkan pendapat dengan benar tanpa menyebabkan terjadinya kesalahan dalam komunikasi yang akhirnya bisa menimbulkan konflik tersebut.

Frost & Wilmot dalam Magda berpendapat bahwa konflik komunikasi merupakan bentuk perjuangan yang diungkapkan oleh paling sedikit dua orang yang sama-sama menggantungkan diri terhadap orang lain namun disisi lain mereka memiliki tujuan yang tidak selaras serta adanya hambatan untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>26</sup> Konflik komunikasi yang terjadi didalam hidup bermasyarakat ini berkembang melalui sebuah perbedaan. Mulai dari ide, latar belakang, maupun tujuan.

---

<sup>25</sup> Khaerul Umam, 'Mereda Konflik ; Menghargai Identitas ( Studi Kasus Pada Aliran-Aliran Kepercayaan Yang Ada Di Indramayu )', 170.

<sup>26</sup> Magda Putri Puspita, 'Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri', *Jurnal E-Komunikasi*, 2.3 (2014), 1–12.

Dalam suatu aktivitas komunikasi, perbedaan yang timbul disebabkan oleh proses sosialisasi yang tidak selaras. Dalam satu sisi penduduk asli merasa bahwa mereka memiliki peran yang kuat dan kasta yang lebih tinggi dan mereka juga melakukan penekanan kepada masyarakat yang dianggap sebagai pendatang dalam lingkungan mereka. Oleh karena itu akibat adanya penekanan maka konflik komunikasi mereka dapat dengan mudah timbul didalam kehidupan bermasyarakat.<sup>27</sup> Bentuk dari konflik komunikasi sendiri dapat dibedakan menjadi empat yakni sebagai berikut :

- a. Konflik Tujuan. Merupakan konflik yang terjadi diantara seseorang maupun kelompok maupun antar-organisasi, disebabkan oleh perbedaan tujuan yang akhirnya menyebabkan konflik sehingga diperlukan sebuah pemecahan masalah untuk menghadapinya.
- b. Konflik Peranan. Merupakan konflik yang terjadi karena seseorang tersebut memiliki lebih dari satu peran, dan yang menjadi penyebab konflik ialah pada saat mengelola dua hal yang memiliki kaitan satu sama lain.
- c. Konflik Nilai. Ialah konflik yang terjadi saat seseorang ataupun kelompok tidak melaksanakan aktivitas tidak sesuai dengan nilai yang dianut.
- d. Konflik Kebijakan. Ialah konflik yang terjadi sebab keputusan yang diambil dalam suatu organisasi.<sup>28</sup>

Pertumbuhan konflik dalam suatu proses komunikasi terjadi akibat adanya pelemparan pesan yang tidak sesuai antara komunikan dengan komunikator. Oleh karena itu konflik komunikasi memiliki hubungan dengan

---

<sup>27</sup> R Usman, 'Konflik Dalam Perspektif Komunikasi : Suatu Tinjauan Teoritis', *Mediator*, 2.1 (2001), 31–41.

<sup>28</sup> Triatna Cepi, *Perilaku Organisasi Dalam Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), 133.

teori sosiologi yang ada, hal ini dikarenakan teori konflik berkembang dari teori struktural fungsional Karl Marx yang mengungkapkan bahwa permasalahan yang terjadi pada manusia muncul sebab perbedaan kepentingan entah dari individu maupun kelompok dan masyarakat.<sup>29</sup>

Simon dalam Usman mengungkapkan bahwa proses komunikasi merupakan sumber utama dari adanya konflik. Terdapat beberapa cara untuk menunjukkan adanya kekuatan interaksi didalamnya, dimana setiap orang memiliki caranya tersendiri dengan bersikap kepada komunikator bahwa ia memiliki kekuatan untuk menyelamatkan mereka dari adanya konflik.<sup>30</sup>

Joseph Dominick menyebutkan dalam peristiwa komunikasi terdapat delapan elemen yang terlibat didalamnya meliputi :

- a. Sumber (Komunikator) ialah dimana suatu gagasan ataupun ide yang ada akan disampaikan kepada pihak lain yakni penerima pesan. Sumber dari pengirim pesan ini memiliki kredibilitas yang tinggi sebab bisa memberikan pengaruh kepada penerima pesan.
- b. Enkoding ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang yang mengirimkan pesan untuk memberikan arti dari pikiran atau ide agar nantinya bisa diterima oleh indera pihak penerima pesan. Enkoding juga bisa diartikan sebagai proses yang terjadi dari otak untuk menghasilkan suatu pesan.
- c. Pesan ialah hasil dari proses enkoding yang bisa diterima oleh indera dan setiap penerima pesan memiliki kontrol mereka masing-masing terhadap berbagai pesan yang diterima.

---

<sup>29</sup> Usman, 34.

<sup>30</sup> Usman, 36.

- d. Saluran ialah suatu jalan yang akan dilalui pesan agar bisa sampai kepada penerima pesan.
- e. Dekoding ialah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengubah pesan fisik menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima pesan.
- f. Penerima (Komunikan) ialah target dari pesan yang disampaikan. Penerima juga bisa disebut sebagai audiensi dimana mereka tidak selalu memiliki respons yang sama terhadap setiap pesan yang diterima.
- g. Umpan Balik ialah respon atau tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan dengan membentuk dan mengubah pesan yang akan diberikan kembali kepada komunikator.
- h. Gangguan ialah segala sesuatu yang menghambat proses pengiriman pesan. Gangguan sendiri dibagi menjadi tiga yakni gangguan semantik (arti yang berbeda atas kata atau ungkapan yang sama), gangguan mekanik (gangguan yang muncul sebab alat untuk menyampaikan pesan), dan gangguan lingkungan (berasal dari luar kontrol pengirim maupun penerima pesan).<sup>31</sup>

Secara umum, suatu organisasi terbentuk dari proses komunikasi yang saling berinteraksi antara satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan bersama. Proses komunikasi yang terjadi tersebut menghasilkan banyak hal seperti hubungan kewenangan, adanya sebuah peran, jaringan komunikasi serta lahirnya iklim dalam suatu organisasi. Fisher mengungkapkan bahwa interaksi yang ada pada organisasi tersebut berkembang ke dalam empat tahap, yakni :

---

<sup>31</sup> Morissan, 16.

- a) Tahap orientasi, pada tahap ini merupakan tahap yang mencakup pengenalan masalah, melakukan klarifikasi dan mengemukakan pendapat awal. Pada tahap ini sebuah persetujuan merupakan suatu hal yang besar, sebab apabila tidak memperoleh suatu persetujuan maka segala pandangan yang ada sifatnya sementara.
- b) Tahap konflik, pada tahap ini penolakan merupakan suatu hal yang memiliki peran cukup tinggi sebab orang-orang memperkuat sikap mereka sehingga menyebabkan ketidaksetujuan dan memungkinkan terjadi sebuah perdebatan.
- c) Tahap kemunculan, pada tahap ini sikap kerjasama antara satu sama lain mulai bermunculan dan sikap mereka mulai mengalami perubahan yang menghasilkan suatu komentar positif serta adanya keputusan.
- d) Tahap penguatan, tahap ini merupakan tahap dimana keputusan yang ada tersebut memperoleh dukungan dan penguatan dari kelompok lain.<sup>32</sup>

Penyebab dari adanya konflik disini bisa disimpulkan dari adanya proses komunikasi manusia yang timbul sebab pesan yang disampaikan dalam upaya pertukaran pesan tersebut. Apabila pesan yang disampaikan bisa dipahami dan diterima oleh komunikan maka akan tercapai sesuai dengan yang diharapkan, namun apabila terjadi emosi pada pihak penerima pesan maka akan timbul konflik yang bisa saja terjadi secara berkepanjangan.

## B. Pengelolaan Pariwisata

Pengelolaan atau yang biasa disebut dengan manajemen. Secara bahasa arti dari manajemen sendiri berasal dari bahasa Perancis Kuno *management*,

---

<sup>32</sup> Morissan, 349.



yang berarti seni mengatur. Sedangkan menurut Terry dalam Widyastuti mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu cara dalam mencapai sebuah tujuan dengan memanfaatkan suatu kegiatan orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi.<sup>33</sup> Didalam pelaksanaannya manajemen ini terbagi menjadi subyek dan obyek. Yang dimaksud subyek dalam manajemen disini adalah seseorang yang bertugas mengatur, sedangkan obyek yakni orang-orang yang diatur.

Selain itu Griffin dalam Setyabudi mengartikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya guna mencapai sasaran yang efektif dan efisien.<sup>34</sup> Dalam hal ini, efektif memiliki arti bahwa suatu tujuan bisa dicapai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya, sedangkan efisien disini memiliki maksud bila apa yang menjadi tugasnya akan dilaksanakan sesuai jadwal yang dilakukan dengan teratur. James A.F. Stoner juga mengungkapkan bila manajemen adalah suatu bentuk pengawasan dan pengaturan orang-orang yang berada dalam satu organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan yang sebelumnya telah direncanakan sebelumnya.<sup>35</sup> Dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah cara yang digunakan untuk mengatur orang-orang yang ada dalam organisasi untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi dan tepat sesuai sasaran yang efektif dan juga efisien. Macam-macam dari manajemen atau pengelolaan sendiri yakni sebagai berikut :

---

<sup>33</sup> Tri Widyastuti and Suhardi, 'Modul Dasar-Dasar Manajemen', 2018, 61.

<sup>34</sup> Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen : Character Inside*, 2013, 1.

<sup>35</sup> Widyastuti and Suhardi, 3.

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia itu sendiri memiliki kemampuan untuk menarik talenta Sumber Daya Manusia yang unggul guna mengembangkan usaha yang saat itu sedang berjalan, menata dan menjaga serta bekerja sama dengan SDM pilihan terbaik, yang sepenuhnya terdapat cara untuk memastikan bahwa itu terus berfungsi dengan percaya diri. Memeriksa hasilnya dan mempertahankan kualitas pekerjaan agar hasilnya tetap terjaga maupun bisa dimaksimalkan lagi pada waktu selanjutnya.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia disini, untuk memperoleh yang sesuai dengan keinginan tentunya memerlukan pemahaman terlebih dahulu kepada orang yang menjalankannya. Dalam suatu organisasi, pembentukan struktur untuk tahap awal ini diperlukan untuk membantu berjalannya rencana agar teratur. Pemilihan berdasarkan ilmu dan pengalaman yang dimiliki juga menjadi penentu hasil yang akan diperoleh nantinya.

b. Manajemen Operasional

Manajemen operasional memiliki kemampuan untuk memproduksi produk sesuai dengan standar operasional sesuai ketentuan, dan produk yang dihasilkan memenuhi kebutuhan *customer* yang berbeda tanpa mengorbankan penggunaan teknik manufaktur yang efisien.

Dalam memaksimalkan hasil yang telah direncanakan, pembuatan standar waktu untuk pelaksanaannya rencana tersebut ternyata juga penting.

Selain untuk mengatur rencana supaya tertatur, hal ini juga untuk memaksimalkan keinginan yang telah dibuat. Jadi dalam kurun waktu tertentu ada produk yang telah dihasilkan, tidak dalam kurun waktu yang lama baru menghasilkan. Bila hal itu terjadi, tentu pemanfaatan waktunya yang jelas salah. Karena suatu perubahan akan lebih baik jika dikerjakan secara bertahap namun maksimal daripada langsung jadi namun hal lain masih dipertanyakan.

c. Manajemen Pemasaran

Tugas Manajemen Pemasaran adalah menemukan, mempelajari, dan mengidentifikasi apa yang dibutuhkan konsumen. Menganalisis kekuatan produk pesaing juga sangat penting untuk memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam dunia pemasaran suatu produk, sangat wajar bila konsumen melihat terlebih dahulu bagaimana bentuk kemasannya. Pada bagian ini tentu memiliki peran yang sangat penting agar produk yang dijual mampu menjangkau dan dijangkau oleh banyak konsumen. Karena semakin banyak yang diperoleh maka akan mendapat keuntungan yang banyak pula. Apalagi pada era digital pada masa sekarang ini, tentu akan mudah untuk memasarkan suatu produk meski akan menghadapi para pesaing yang sama-sama berusaha untuk bisa memasarkan produknya secara maksimal. Kelebihan dari perkembangan teknologi pada masa kini tentu memberikan keuntungan yang besar dan persaingan juga ada dimana-mana. Hal ini menjadi penggerak pada bagian ini agar produk yang dipublikasikan mampu menarik banyak konsumen guna mencapai target yang telah dibuat.

#### d. Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan memiliki tugas memungkinkan pekerjaan yang dilakukan untuk memaksimalkan pencapaian tujuan perusahaan secara ekonomis, dan laba itu sendiri adalah ukuran. Fungsi terpenting dari manajemen keuangan itu sendiri adalah untuk benar-benar memperoleh rencana keuangan perusahaan, mendanai perusahaan, dan mengatur penggunaan yang tepat dari modal yang diperoleh sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Dalam mewujudkan suatu kesepakatan bersama pada suatu organisasi ataupun perusahaan, tentunya tidak asing lagi dengan yang namanya pengelolaan keuangan. Karena untuk mencapai suatu rencana tentu memerlukan dana untuk melaksanakan rencana yang sebelumnya telah dibuat. Pemanfaatan keuangan secara baik akan menghasilkan suatu produk secara maksimal, hal ini karena untuk mendapatkan dana yang dimaksud tersebut tidaklah mudah. Jadi diperlukan ketelitian yang ekstra agar dana atau segala sesuatu yang dikeluarkan jelas serta tidak dipertanyakan dikemudian harinya.<sup>36</sup>

Selanjutnya, definisi dari pariwisata sendiri yakni berasal dari bahasa Sangsakerta *pari* dan *wisata*. *Pari* sendiri memiliki arti berputar-putar dan *wisata* memiliki arti perjalanan atau bepergian. Dari sini bisa disimpulkan bahwa pariwisata merupakan bepergian atau perjalanan yang dilakukan dengan berkeliling. Prof. Hunziker dan Kraft juga berpendapat bahwa pariwisata merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan sikap atau perilaku seperti

---

<sup>36</sup> Widyastuti and Suhardi, 8.

orang asing untuk tidak menetap pada suatu tempat dimana perjalanan yang dilakukannya ini tidak ada kaitannya dengan pemenuhan nafkah. Sedangkan berdasarkan keputusan RI No. 19 tahun 1969 kepariwisataan berarti pemanfaatan kekayaan alam dengan ciri khas tertentu sebagai contoh keindahan alam serta suasana yang nyaman.<sup>37</sup>

Sinaga dalam Mesra juga berpendapat bahwa pariwisata merupakan suatu bentuk perjalanan yang telah direncanakan oleh seseorang ataupun kelompok dari satu tempat ke tempat yang lain, tujuannya yakni untuk memperoleh kesenangan.<sup>38</sup> Jadi bisa disimpulkan bahwa pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ke suatu tempat ke tempat yang lain namun orang tersebut tidak meninggalkan tempat tersebut melainkan hanya sebatas menikmati kekayaan alam yang ada dan memperoleh kesenangan yang diinginkannya.

Host and Guest dalam Mesra, Surya mengelompokkan beberapa jenis pariwisata yakni sebagai berikut :

- a. Pariwisata Etnik, yakni perjalanan untuk melihat bagaimana suatu bentuk budaya dan gaya hidup masyarakat.
- b. Pariwisata Budaya, yakni perjalanan untuk mendalami gaya hidup yang telah lama tidak muncul dalam kehidupan manusia.
- c. Pariwisata Rekreasi, yakni pariwisata untuk menghilangkan ketegangan yang terjadi dengan melakukan kontak sosial agar suasana tidak canggung.
- d. Pariwisata Alam, yakni perjalanan ke suatu tempat yang masih murni dan belum tercemar yang didalamnya terdapat pemandangan yang asri.

---

<sup>37</sup> Isdarmanto, *Dasar Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*, *Perpus.Univpancasila.Ac.Id*, 2016, 24.

<sup>38</sup> B Mesra, E D Surya, and M G Saragih, *Kajian Dasar Pariwisata*, *Researchgate.Net*, 2021,28.

- e. Pariwisata Agro, yakni perjalanan ke suatu tempat untuk mempelajari kegiatan pertanian, perkebunan, peternakan, dan kehutanan.<sup>39</sup>

Dalam mewujudkan suatu tujuan tentu terdapat faktor pendukung yang ada didalamnya, berikut beberapa faktor yang mendukung kesuksesan dalam pengelolaan pariwisata, yakni :

a) Elemen pembentuk desa wisata

Hajdas berpendapat, elemen ini isinya terdapat akomodasi, atraksi lokal dan promosi, dan menurut Andrea dan Janet, strategi pariwisata berbasis masyarakat ini bisa dimanfaatkan untuk pembangunan turis di pedesaan atas dasar untuk mengembangkan perekonomian penduduk setempat dengan cara memanfaatkan keberadaan sumber daya manusia yang ada agar nantinya juga sama-sama memperoleh keuntungan.

b) *Community based-tourism*

Rest dalam Phu menyebut *Community based-tourism* adalah suatu bentuk pariwisata yang pemilik sekaligus pengelolanya adalah masyarakat itu sendiri, hal ini supaya wisatawan bisa membantu menambah semangat masyarakat penduduk sekitarnya dan bisa menambah perekonomian disana. membantu meningkatkan ekonomi masyarakat lokal. Rocharungsat mengungkapkan bahwa strategi pariwisata berbasis komunitas ini sudah digunakan di negara berkembang di Asia. Ada banyak penelitian yang mengkaji penilaian kriteria keberhasilan pariwisata berbasis masyarakat, dari praktik pariwisata berbasis masyarakat.

---

<sup>39</sup> Mesra, Surya, and Saragih, 33.

c) Kriteria keberhasilan pariwisata berbasis masyarakat

Rocharungsat menilai *community-based tourism* sudah dilaksanakan di beberapa negara di Asia, yakni *community based tourism* sebenarnya perlu melibatkan masyarakat luas, dan kegunaan *community-based tourism* merata ke semua destinasi komunitas. Saya berbeda pendapat bahwa perlu disebarluaskan dan perlu pengelolaan yang baik. Untuk pariwisata, masyarakat perlu berada di tempat yang tepat. Pariwisata membutuhkan kemitraan dan dukungan yang kuat dari dalam dan luar masyarakat, dan kita tidak boleh mengabaikan perlindungan lingkungan.

d) Pariwisata sebagai alat untuk memerangi kemiskinan

Menurut Michael, sektor pariwisata berperan sangat penting dalam pengentasan kemiskinan. Inilah filosofi pertumbuhan pariwisata dan pengurangan kemiskinan. Bapak Baschi mengatakan bahwa ini merupakan ciri pariwisata yang dapat mengurangi masyarakat miskin yaitu membuka peluang bagi penduduk lokal untuk menjual berbagai barang dan jasa melalui wisatawan yang datang ke tempat tujuan, dan peluang untuk upaya diversifikasi ekonomi lokal. Ditambahkan, untuk membuka daerah-daerah yang dapat dijangkau oleh tenaga kerja kecil dan menengah yang terjangkau oleh masyarakat miskin dan seringkali tidak hanya bergantung pada modal tetapi juga pada modal budaya dan alam yang dimiliki masyarakat. Membuka peluang untuk bisnis terpusat.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Asnawi Manaf Hemas Prabawati Jakti Putri, 'DI DATARAN TINGGI DIENG Hemas Prabawati Jakti Putri<sup>1</sup> Dan Asnawi Manaf<sup>2</sup> Faktor – Faktor Keberhasilan Pengembangan Desa Wisata PENDAHULUAN Jawa Tengah Memiliki Permasalahan Kemiskinan Yang Cukup Kompleks Yang Banyak Terjadi Di Daerah Pedesaan . Selain Itu J', *Jurnal Teknil PWK*, 2.3 (2013), 68.

### C. Teori Konflik

Leonard Greenhalgh mengungkapkan bahwa konflik adalah sesuatu kejadian yang tidak nyata, namun konflik tersebut berada di pikiran seseorang yang terlibat didalamnya. Konflik diungkapkan melalui perasaan sedih, perdebatan, bahkan yang berwujud nyata dapat berbentuk perkelahian. Oleh sebab itu, dalam menghadapi suatu konflik seseorang haruslah mengerti bagaimana situasi yang sedang terjadi.<sup>41</sup> Konflik sendiri terjadi bila terdapat perbedaan pada pemahaman dalam diri seseorang yang akhirnya menyebabkan ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan. Konflik juga menyebabkan timbulnya sikap berseberangan dimana pihak satu dengan yang lainnya menganggap bahwa seseorang tersebut menghalangi tercapainya suatu tujuan maupun pemenuhan kebutuhan.

Teori konflik merupakan teori yang melihat bahwa perubahan pada masyarakat itu tidak terjadi sebab bentuk penyesuaian namun karena adanya konflik yang menyebabkan adanya kompromi yang mengakibatkan perbedaan dengan kondisi semula. Teori ini juga menunjukkan bahwa masyarakat itu tidak selalu berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Karena hal ini pula yang menjadi penyebab adanya konflik.

Menurut teori ini pula adanya keharmonisan dalam hidup masyarakat yang tampak tersebut tercipta dari sebuah paksaan. Konflik pula memiliki hubungan dengan stratifikasi sosial dan dinamika sumber daya. Dalam hal ini Collins mengungkapkan bahwa kedua hal tersebut yang menyebabkan terjadinya konflik. Bila dilihat dari stratifikasi sosial yakni dilihat dari dominasi

---

<sup>41</sup> Andri Wahyudi, 'Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan', *Jurnal Publiciana*, 8.1 (2015), 1-15.



yang ada dengan faktor pendorong suatu kelompok mengorganisasi dan mengubah tatanan melalui kekuasaan yang dimilikinya.

Collins mengungkapkan bahwa suatu konflik memiliki kaitan dengan organisasi, baik organisasi politik maupun dalam organisasi kerja. Dalam hal ini konflik bekerja dengan mempengaruhi solidaritas orang-orang dalam organisasi untuk menyebabkan adanya perbedaan perasaan yang bisa mendominasi suatu kelompok. Hal inilah yang menyebabkan konflik berikutnya bermunculan, apalagi konflik ini berpotensi dihidupkan oleh kelompok yang memiliki kesadaran moral. Dalam teori konflik Collins juga membagi konflik kedalam 2 bentuk yakni konflik yang memiliki jangka panjang atau konflik berat dan konflik yang relatif ringan.<sup>42</sup>

Adanya perbedaan latar belakang, kepentingan suatu individu maupun kelompok juga menjadi penyebab terjadinya sebuah konflik. Konflik sendiri bukanlah suatu hal yang perlu dihindari, namun hal ini menjadi hal yang mengerikan dalam hidupnya suatu organisasi, karena bila suatu organisasi tidak terdapat konflik didalamnya maka akan dianggap sebagai organisasi yang mati, namun dengan hadirnya konflik tersebut juga membuat suatu organisasi bisa menjadi lebih hidup, berwarna, dan berkembang.

Menurut Pondy tahapan perkembangan terjadinya konflik ada 5 yakni :

1. *Latent Conflict (Conditions)*

Pada tahap awal ini konflik terjadi dengan tidak secara langsung, namun potensi untuk munculnya sebuah konflik sudah mulai terlihat. Konflik organisasi yang terjadi ini arahnya pada terbentuknya kelompok dalam

---

<sup>42</sup> Sumartono, 'Dinamika Perubahan Sosial Dalam Teori Konflik', *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 5.1 (2019), 1-17.

organisasi yang memiliki tujuan yang berbeda dan mereka memiliki pemikiran yang berbeda pula dalam mewujudkan tujuan tersebut.

2. *Perceived Conflict (Cognition)*

Tahap kedua ditandai dengan munculnya konflik yang diawali dengan suatu kelompok yang merasa bila rencana mencapai tujuan digagalkan oleh kelompok lain. Pada tahap ini setiap kelompok mulai mencari tahu kenapa konflik bisa terjadi dan mencari tahu apa yang menjadi penyebabnya. Setelah itu kelompok-kelompok yang ada tersebut mengungkapkan awal mula konflik dan menjelaskannya kepada kelompok lain.

3. *Felt Conflict*

Dalam tahap ketiga kelompok lain yang menerima penjelasan tersebut mengungkapkan responnya dengan puncak emosional mereka. Sehingga pada saat konflik sedang memanas, kerjasama dan efektivitas organisasi tersebut mengalami penurunan. Hal ini tentu menyebabkan perkembangan organisasi tidak terjadi sesuai dengan harapan dan tujuan awal.

4. *Manifest Conflict*

Pada tahap ini disebut sebagai tahap nyata. Satu kelompok kembali ke kelompok lain untuk menggagalkan rencananya. Perselisihan pada tahap ini benar-benar terjadi saat mereka berusaha menyelamatkan posisi mereka meski harus dengan mengorbankan orang lain. Namun wujud dari konflik nyata yang baik disini yakni dengan tidak berbuat apa-apa demi keamanan diri sendiri.

### 5. *Conflict Aftermath*

Tahap terakhir ini, konflik yang terjadi diselesaikan dengan cara tertentu melalui keputusan yang diambil oleh orang yang memiliki kedudukan tinggi dalam organisasi. Karena bila yang menjadi penyebab konflik belum dipecahkan maka akan tetap terjadi konflik lain dengan konteks lain.<sup>43</sup>

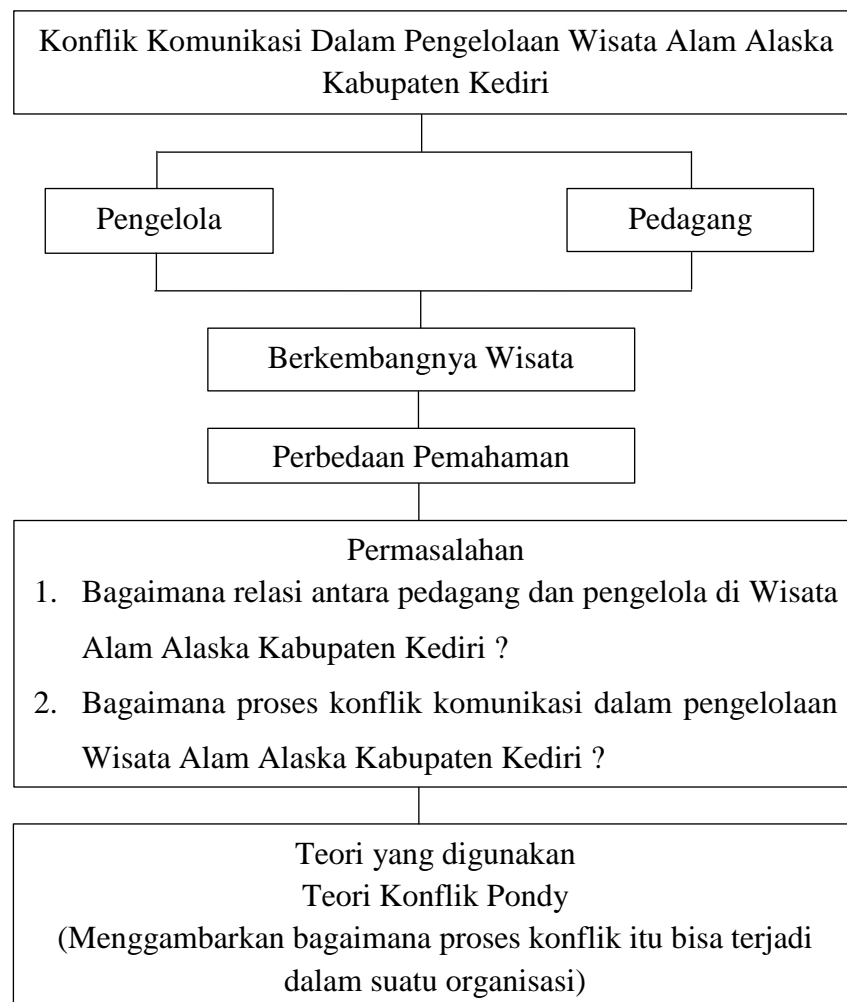
---

<sup>43</sup> Cepi, 130.

## Kerangka Berfikir

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut akan dijelaskan kerangka pemikiran yang mendukung terjadinya konflik komunikasi. Menurut Rusidi dalam Suryana kerangka berfikir merupakan menduduk-perkarakan masalah dalam bentuk kerangka teoritis.<sup>44</sup> Kerangka berfikir juga berarti konstruksi berfikir yang sifatnya logis, disertai argumen sesuai dengan pengetahuan yang telah disusun sebelumnya.

### Kerangka Berfikir Penelitian



<sup>44</sup> Suryana, 'Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *MRS Proceedings*, XXXIII.2 (2014), 81-87.