

**URGENSI KOMUNIKASI VERBAL DALAM MENGATASI KONFLIK**

**INTERNAL DI UKM BELA DIRI IAIN PONOROGO**

**SKRIPSI**



Oleh:

**RAMADHAN NUR MUTAQIIN**

**NIM: 302180040**

Pembimbing:

**Muchlis Daroini, M.Kom.I.**

**NIDN. 201608029**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO**

**2022**

## ABSTRAK

**Ramadhan Nur Mutaqin.2022.** *Urgensi Komunikasi Verbal dalam Mengatasi Konflik Internal di UKM Bela Diri.* **Skripsi.** Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Muchlis Daroini, M.kom.I.

Kata kunci : *Organisasi, Bentuk Konflik, Langkah Penyelesaian, Komunikasi Verbal*

Dalam Organisasi sangat perlu untuk menjaga sebuah komunikasi dan menerapkan komunikasi yang baik dan benar. Dengan komunikasi yang baik dapat menjaga hubungan antar sesama manusia menjadi baik pula. Sebaliknya ketika dalam organisasi komunikasinya bermasalah pasti akan timbul berbagai permasalahan atau konflik didalamnya. Konflik yang dibiarkan akan menjadi sebuah permasalahan serius bagi organisasi dan akan berpotensi menghambat berjalannya sebuah organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa saja bentuk konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo, menjelaskan bagaimana langkah yang digunakan untuk mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo, dan menjelaskan bagaimana hasil dari penggunaan komunikasi verbal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya adalah menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam UKM Bela Diri IAIN Ponorogo terdapat ada beberapa penyebab terjadinya konflik yaitu komunikasi yang tidak baik dan lacer, adanya permasalahan pribadi yang memicu sebuah konflik sehingga muncul perselisihan, komunikasi verbal yang dilakukan oleh pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo yaitu meliputi dari komunikasi langsung secara lisan dan komunikasi tidak langsung yaitu secara tertulis serta aspek lain dalam komunikasi verbal yaitu penggunaan bahasa mudah dipahami, intonasi tepat, dengan humor, kecepatan bicara yang tepat, jelas dan kata-kata yang mudah dipahami.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

Alamat : Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492  
Email: [fuad@iainponorogo.ac.id](mailto:fuad@iainponorogo.ac.id) Website : <http://fuadiainponorogo.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Ramadhan Nur Mutaqin

NIM : 302180040

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

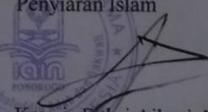
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Judul : Urgensi Komunikasi Verbal dalam Mengatasi Konflik Internal di  
UKM Bela Diri

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam Ujian Munaqosah.

Ponorogo, 15 April 2022

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Komunikasi dan  
Penyiaran Islam

  
Kayyis Fithri Ajhuri, M.A.  
NIP. 19830672015031004

Menyetujui,  
Pembimbing

  
Muchlis Daroini, M.Kom.I.  
NIDN. 201608029



KEMENTERIAN AGAMA RI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO

FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

PENGESAHAN

Nama : Ramadhan Nur Mutaqin

NIM : 302180040

Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul : Urgensi Komunikasi Verbal dalam mengatasi Konflik Internal di UKM  
Bela Diri IAIN Ponorogo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Ushuluddin  
Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Mei 2022

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar  
sarjana dalam Komunikasi dan Penyiaran Islam (S.Sos) pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Mei 2022

Tim Penguji:

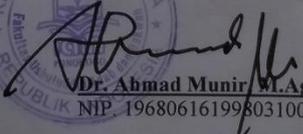
1. Ketua Sidang : Irma Rumtianing UH, M.S.I
2. Penguji I : Asna Istya M, M.Kom.I
3. Penguji II : Muchlis Daroini, M.Kom.I

(*C. Pratiwi*)  
(*Asna Istya M*)  
(*Muchlis Daroini*)

Ponorogo, 30 Mei 2022

Menesahkan

Dekan,

  
**Dr. Ahmad Munir, M.Ag**  
NIP. 196806161998031002

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

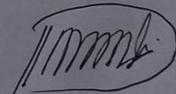
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramadhan Nur Mutaqin  
NIM : 302180040  
Fakultas : Ushuluddin Adab Dan Dakwah  
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam  
Judul Skripsi / Tesis : Urgensi Komunikasi Verbal dalam Mengatasi Konflik Internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasi oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 6 Juni 2022

  
Ramadhan Nur Mutaqin



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
Alamat : Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492  
Email: [fuad@iainponorogo.ac.id](mailto:fuad@iainponorogo.ac.id) Website : <http://fuadiainponorogo.ac.id>

#### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramadhan Nur Mutaqin

Nim : 302180040

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul Urgensi Komunikasi Verbal dalam Mengatasi Konflik Internal di UKM Bela Diri adalah hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam skripsi ini telah disebutkan sumber aslinya berupa tanda citasi (kutipan) dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Magetan, 13 April 2022

Yang membuat pernyataan,

Ramadhan Nur Mutaqin

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Berjalannya waktu dengan perkembangan zaman yang semakin maju sampai kita dihadapkan dengan era disrupsi pada tahun ini tanpa kita sadari telah berpengaruh pada pergeseran dari pola pikir masyarakat secara umum akan pentingnya sebuah komunikasi sebagai aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dengan baik, baik dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat, instansi, kantor, rumah atau dimana saja manusia melakukan aktivitas. Tidaka ada manusia yang tidak pernah terlibat dalam sebuah komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, adapun komunikasi personal tetap dalam tatanan komunikasi organisasi.<sup>1</sup>

Manusia merupakan makhluk sosial yang dimana berarti, manusia tidak dapat hidup tanpa berdampingan dengan manusia lainnya. Oleh karena itu, dalam kehidupan semua orang tidak akan lepas dari segala bentuk interaksi dengan orang lain. Interaksi yang terjadi pada setiap orang menjadi satu-satunya cara agar seseorang dapat hidup berdampingan dan beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Dalam interaksi yang terjadi, diperlukan kemampuan dalam berkomunikasi. Ketika kemampuan

---

<sup>1</sup> Jirre Victori Manopo. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan Cv. Magnum Sign And Print Advertising Samarinda*, Vol. 2, No.3

dalam berkomunikasi tidak dapat dimiliki oleh seseorang, maka akan menghambat jalannya kehidupan seseorang tersebut.

Suatu komunikasi akan terjadi dan berlanjut ketika dalam berkomunikasi terdapat kesamaan makna. Komunikator dan komunikan saling mengerti bahasa satu sama lain dan bermakna yang sama. Apabila dalam suatu proses komunikasi terdapat makna yang berbeda, maka komunikasi tidak dapat berjalan secara *efektif*, dan pada akhirnya komunikasi akan terputus

Komunikasi merupakan aktivitas dasar yang dilakukan manusia. Tidak ada manusia yang terlibat dalam komunikasi, pada hakikatnya komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam setiap manusia komunikasi adalah hal yang paling mendasar baik sebagai manusia individu maupun sebagai makhluk sosial begitupun dalam kehidupan organisasi tidak ada satupun organisasi yang terbentuk tanpa adanya sebuah komunikasi diantara para anggotanya.

Komunikasi organisasi adalah sebuah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun in-formal dalam suatu organisasi.<sup>2</sup> komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Misalnya berupa cara kerja di dalam organisasi, dan produktivitas. Lalu adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang

---

<sup>2</sup> Ngalimun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017), 84

disetujui secara sosial orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.<sup>3</sup>

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu pula halnya dengan penerima pesan dapat berupa anggota organisasi, seorang anggota kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses timbal balik karena antara pengirim dan penerima saling saling mempengaruhi satu sama lain.

Keberhasilan organisasi mencapai tujuan bukan hanya karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata tetapi sangat bergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan organisasi guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam organisasi. Organisasi jelas membutuhkan adanya suatu komunikasi yang baik anatar individu didalam organisasi tersebut maupun antara organisasi satu dengan lainnya. Kita tahu pentingnya komunikasi organisasi yang baik akan sangat mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi tersebut.

---

<sup>3</sup> Ngalimun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2017) 84

komunikasi dalam suatu organisasi sendiri terbagi atas dua jenis yaitu komunikasi diluar organisasi (eksternal) dan komunikasi di dalam organisasi (internal). Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan di luar organisasi seperti komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan organisasi lain, sedangkan komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi di dalam organisasi seperti halnya atasan dengan bawahan, dan kadang komunikasi internal inilah yang sangat dibutuhkan untuk membangun organisasi tersebut menjadi kompak dalam menjalankan tujuan organisasi.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik itu secara lisan maupun tulisan.<sup>4</sup> Dengan kata lain komunikasi merupakan jalan bagi organisasi untuk memahami satu sama lain dan mengkoordinasikan kegiatan mereka untuk mempertahankan hubungan yang lebih baik. Untuk itulah komunikasi sangat diperlukan untuk sebuah organisasi.<sup>5</sup>

Suatu organisasi dibentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai secara bersama-sama, dalam organisasi dikatakan kuat apa bila mempunyai tujuan yang jelas dan memiliki kesatuan arah saat menjalankan suatu organisasi. Organisasi kemahasiswaan merupakan sebuah wadah yang tepat dalam membangun gerakan mahasiswa untuk melakukan aktifitas dan berkarya demi meningkatkan potensi dan kualitas diri dan juga untuk mengaplikasikan ilmu atau teori yang mungkin

---

<sup>4</sup> Morrison, *Teori Komunikasi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009) 76

<sup>5</sup> Jirre Victori Manopo. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan Cv. Magnum Sign And Print Advertising Samarinda*, Vol. 2, No.3

didapatnya didalam aktivitas perkuliahan. Organisasi-organisasi kemahasiswaan baik yang berskala nasional maupun lokal memiliki ciri khas ideologi, warna, pola, sistem, dan tujuan yang berbeda. Salah satu wadah atau organisasi yang berada di IAIN Ponorogo adalah Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri.

Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo adalah salah satu organisasi intra sebagai wadah pengembangan intelektual, bakat minat dan potensi yang dimiliki oleh mahasiswa IAIN Ponorogo secara universal dalam bidang pencak silat. Di dalam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) baru terdapat satu perguruan atau pencak silat yaitu Persaudaraan Setia Hati Terate. UKM Bela Diri IAIN Ponorogo berdiri pada tahun 2002 melalui MUSMA (musyawarah mahasiswa). Di dalam perjalanan sebuah organisasi pastinya melalui banyak rintangan dan hambatan yang terjadi didalamnya apalagi kehidupan organisasi tentu pasti mengalami berbagai konflik.

Konflik dalam organisasi adalah sebuah kejadian yang tidak bisa kita hindari baik itu konflik secara individu maupun kelompok di dalamnya seperti halnya dengan UKM Bela Diri IAIN Ponorogo. organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo merupakan salah satu organisasi UKM yang mengalami kesulitan dalam berkembang baik dalam melakukan gerakan-gerakan maupun menjalankan programnya, hal ini sesuai dengan data yang disampaikan oleh SEMA IAIN Ponorogo. SEMA IAIN Ponorogo

merupakan lembaga legislatif yang salah satunya mempunyai tugas sebagai penjaring aspirasi dan pengawasan terhadap organisasi di IAIN Ponorogo.

Organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo mengalami kesulitan dalam mengembangkan organisasinya karena terjadinya permasalahan di dalamnya atau bisa dikatakan terjadi konflik internal di dalam organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo sehingga menghambat berjalannya organisasi. Konflik internal ini terjadi antara pengurus UKM Bela Diri sehingga mempengaruhi keaktifan dari pengurus dan terjadi pengelompokan pengurus di UKM Bela Diri karena sesuatu hal perkara yang tak kunjung diselesaikan.

Konflik adalah hubungan pertentangan antara dua pihak atau lebih individu atau kelompok yang memiliki sasaran-sasaran tertentu tetapi diliputi pemikiran, perasaan, atau perbuatan yang tidak sejalan.<sup>6</sup> Konflik yang terjadi di dalam organisasi sering melibatkan individu, kelompok, organisasi dan masyarakat mulai dari skala kecil sampai skala nasional. Berbagai jenis perbedaan yang terdapat antara individu, kelompok, seperti persepsi, latar belakang sosial, pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan sebuah perbedaan individu yang dapat memicu sebuah konflik, salah satunya yaitu konflik internal.<sup>7</sup>

Konflik internal adalah sebuah perselisihan yang terjadi di dalam sebuah organisasi baik terjadi antara anggota di dalamnya maupun anggota dengan organisasi, konflik internal di dalam organisasi akan sangat

---

<sup>6</sup> Alo Liliweri, *Sosiologi An Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014) 54

<sup>7</sup> Sondang P. Dan Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 260.

berpengaruh terhadap perkembangan dan berjalannya seluruh kegiatan dalam organisasi, karena akan ada dampak negatif dari adanya konflik internal ini.<sup>8</sup> Sehingga model penyelesaian konflik internal harus benar-benar tepat sehingga bisa menghasilkan penyelesaian yang efektif dan efisien.

Untuk mengubah sikap tindakan dan pola pikir anggota UKM Bela Diri yang sering mengabaikan sebuah permasalahan dan menganggap permasalahan harus diselesaikan dengan jalur konflik maka diperlukannya komunikasi yang dapat menyelesaikan dari permasalahan atau konflik yang terjadi di UKM Bela Diri.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti akan melakukan penelitian ini dengan judul “URGENSI KOMUNIKASI VERBAL DALAM MENGATASI KONFLIK INTERNAL DI UKM BELA DIRI IAIN PONOROGO”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja bentuk konflik internal yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ?
2. Bagaimana langkah yang digunakan untuk mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ?
3. Bagaimana hasil penggunaan komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ?

---

<sup>8</sup> Nur Anif Fulasifah, *Analisis Konflik Internal Dan Model Penyelesaian Konflik Internal Antar Anggota Dan Pengurus Serikat Pekerja PT Fumira Semarang*. Diakses Tanggal 20 November 2021, 153.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk medeskripskan bentuk konflik internal yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo
2. Untuk menjelaskan langkah apa yang digunakan untuk mengatasi terjadinya konflik di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo
3. Untuk menganalisis hasil dari penggunaan komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis  
 Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat di jadikan sebagai sumber informasi dan refrensi yang berkenaan dengan komunikasi verbal dan organisasi serta dapat pula menjadi suber informasi untuk memperluas pengetahuan untuk melakukan penelitian
2. Secara praktis  
 Bagi pengurus dan anggota organisasi untuk mendapatkan pengetahuan tentang cara menyelesaikan sebuah permasalahan yang terjadi di organisasi dengan komunikasi verbal

### **E. Telaah Pustaka**

Dalam penelitian ini, peneliti juga meninjau hasil dari beberapa skripsi lainnya yang berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti.

Dalam mencari referensi untuk membuat skripsi, adapun penelitian yang berhubungan dengan judul skripsi peneliti yaitu :

Pertama, skripsi berjudul “Pola Komunikasi Organisasi (studi kasus: pola komunikasi antar pimpinan dan karyawan di radio kota perak Yogyakarta) oleh Muzawwir Kholiq mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam tahun 2010. Skripsi ini berfokus pada pola komunikasi antara pimpinan dengan karyawan yang bersifat linier dan struktural. Dengan mencoba mengangkat seberapa pentingkah komunikasi sebagai alat penyambung informasi serta interaksi di perusahaan PTDI radio kota perak Yogyakarta. Persamaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah sama-sama membahas komunikasi didalam organisasi sedangkan perbedaannya penelitian ini berfokus pada urgensi komunikasi verbal dalam menghadapi konflik internal

Kedua, Pola Komunikasi Organisasi PMII UIN Raden Fatah Palembang dalam mengatasi Konflik Internal oleh Sulistiana mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam UIN Raden Fatah Palembang tahun 2020. Skripsi ini berfokus pada pola komunikasi organisasi dalam menghadapi konflik internal, membahas bagaimana bentuk-bentuk dari pola komunikasi yang digunakan dalam organisasi yang berfokus pada konflik internal organisasi kemahasiswaan PMII. Persamaan pada penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas komunikasi dalam mengatasi konflik internal didalam organisasi sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya membahas tentang urgensi

komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang pola komunikasi organisasi dalam mengatasi konflik internal

Ketiga, Urgensi Komunikasi Dakwah dalam upaya mengatasi Konflik Masyarakat Islam di Kecamatan Namlea Kabupaten Buru, skripsi ini ditulis oleh Abdul Rosyid Rumata Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2012. Skripsi ini berfokus pada urgensi komunikasi dakwah dalam upaya mengatasi konflik di masyarakat islam dengan menggunakan teori dakwah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah sama-sama membahas urgensi komunikasi dalam mengatasi sebuah konflik sedangkan perbedaannya penelitian ini berfokus pada urgensi komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal dan juga dari segi teori yang digunakan.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Pendekatan dan jenis penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis mengenai fakta-fakta yang ditemukan dilapangan yang bersifat verbal, kalimat, dan tidak berupa angka-angka.

Jenis penelitian ini adalah riset lapangan (field research) yang berarti peneliti melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan mendatangi lokasi yang diambil oleh peneliti yaitu sekretariat UKM Bela Diri IAIN Ponorogo.

## 2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Penelitian ini bertempat di BEM UKM Bela Diri IAIN Ponorogo, dan tempat lain yang digunakan untuk menjali informasi sesuai keberadaan narasumber.

## 3. Data dan Sumber Data

### a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli seperti hasil wawancara, adapun data premier didapat dari :

#### 1) Pengurus UKM Bela Diri

Pengurus UKM Bela Diri merupakan orang yang berada di Organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan dan mengembangkan organisasi tersebut. Dari pengurus ini peneliti dapat mengetahui berbagai hal informasi yang berkaitan dengan proses komunikasi dan berbagai informasi tentang konflik internal yang terjadi di dalam UKM Bela Diri IAIN Ponorogo.

#### 2) Pembina UKM Bela Diri

Merupakan orang yang bertanggung jawab secara penuh dalam perkembangan organisasi UKM, pembina juga

merupakan tempat untuk bercerita dan berkonsultasi terkait hal-hal yang terjadi di dalam organisasi UKM baik permasalahan maupun sebuah perkembangan. Dari pembina peneliti dapat mencari informasi dan data terkait gambaran umum UKM Bela Diri, kegiatan yang dilakukan, dan permasalahan yang sering terjadi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari struktur organisasi, profil dari organisasi.

c. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh dan juga memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana kita mengambil data tersebut dan bagaimana juga data tersebut diolah. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari pengurus UKM Bela Diri, dan Pembina dari UKM Bela Diri IAIN Ponorogo.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Obsevasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis atas fenomena-fenomena yang terjadi yang akan diteliti. Obsevasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak

langsung.<sup>9</sup> Dengan teknik ini peneliti akan mengamati dari aktivitas-aktivitas sehari-hari dari obyek penelitian, katakteristik fisik, situasi sosial, dan perasaan pada waktu menjadi bagian dari situasi tersebut. Observasi merupakan sebuah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Yang dimana data diperoleh dari sebuah aktivitas observasi.

Dalam penelitian ini, observasi yang akan dilakukan peneliti adalah dengan melakukan pengamatan tentang segala sesuatu yang mendukung permasalahan penelitian, seperti halnya lokasi penelitian, proses dari segala aktivitas kegiatan yang dilakukan, dan hasil-hasil kegiatan yang telah dilakukan dan hal-hal lain yang memang itu masih berkaitan dengan data-data tentang konflik yang ada di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo.

#### b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan yang dengan maksud tertentu oleh dua belah pihak atau lebih, yaitu pewawancara sebagai seorang pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai sebagai seorang yang memberikan sebuah jawaban atas pertanyaan yang diajukan tersebut.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research (Jilid 2)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 151

<sup>10</sup> Basrowi Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Renika Cipta, 2008)

Wawancara merupakan sebuah cara atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan untuk dijawab secara lisan juga. Metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data dari informasi mengenai permasalahan-permasalahan yang ingin diteliti yaitu yang berhubungan dengan konflik internal yang terjadi di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo dan penggunaan komunikasi verbal sebagai sebuah terobosan untuk mengatasi konflik tersebut seperti bentuk-bentuk konflik yang ada, langkah atau upaya yang digunakan oleh pengurus maupun seorang ketua dan proses penggunaan serta hasil dari komunikasi verbal sebagai terobosan untuk mengatasi konflik tersebut.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan sebuah data dari sumber-sumber yang non insani, sumber ini terdiri dari sebuah dokumen dan rekaman. Rekaman sebagai setiap tulisan atau sebuah pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh atau untuk individual atau organisasi dengan tujuan untuk membuktikan adanya suatu peristiwa atau memenuhi *accounting*. Sedangkan dokumen digunakan untuk mengacu atau bukan selain rekaman, yaitu tidak dipersiapkan secara khusus untuk tujuan tertentu,

seperti halnya foto-foto, surat-surat, buku harian dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk menggali data mengenai struktur organisasi, keadaan pengurus, dan anggota, serta melihat bagaimana upaya komunikasi yang dilakukan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo dalam setiap kegiatan dan upaya dalam proses menggunakan komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal di dalamnya.

## **5. Teknik Pengolahan Data**

Dalam pengolahan data peneliti melakukan beberapa tahapan untuk mendapatkan sebuah data sehingga nantinya baru bisa diolah, tahapan tersebut diantaranya:

### **a. Tahap Pra Lapangan**

Pada tahap pra lapangan ini peneliti harus menyusun sebuah rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, membuat instrumen penelitian, dan membuat surat izin untuk melakukan penelitian. Dimana surat izin ini diperlukan karena agar saat melakukan penelitian, peneliti bisa mendapatkan informasi dan sumberdata yang diperlukan dengan tenang dan detail tanpa ada pra duga yang tidak baik dari pihak lembaga atau organisasi yang ingin di teliti, serta menyiapkan hal-hal lain yang dibutuhkan di dalam kegiatan penelitian.

b. Tahap Turlap/Terjun Lapangan

Pada tahap terjun lapangan ini peneliti membangnya atas tiga bagian yaitu memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri, memasuki lapangan, dan berperan sambil mengumpulkan data.<sup>11</sup> Dengan demikian peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik maupun mental dan juga memperhatikan etika serta menempatkan diri ketika berada di lapangan untuk menggali informasi atau data.

Tahap-tahap yang dilakukan peneliti dalam tahapan ini terlebih dahulu melakukan komunikasi dan koordinasi kepada pembina dan ketua umum untuk meminta izin, lalu selanjutnya melakukan observasi untuk mencari data yang diperlukan pada Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo.

c. Tahap analisis data

Pada tahap analisis data ini meliputi analisis data baik yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek dari sumber data yang telah diperoleh.

d. Tahap penulisan laporan

Pada tahap penulisan laporan ini peneliti akan menyusun data yang telah diperoleh dan kemudian menyesuaikan dari data

---

<sup>11</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 289

yang telah diperoleh yang selanjutnya akan disusun dalam bentuk skripsi.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode analisis yang diperoleh dari tempat penelitian dengan dua pendekatan analisis yaitu diantaranya:

### a. Analisis Kualitatif

Analisis data ini dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai dalam pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang telah di wawancarai. Bila jawaban yang telah di wawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai pada tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Milles and Huberman seperti yang sudah dikutip oleh Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaksi dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mencari sebuah uraian yang menyeluruh dan cermat tentang penggunaan komunikasi verbal sebagai upaya dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011),337.

didalam berjalannya kepengurusan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo yang bersifat skala internal. Karena strukturnya menggunakan penelitian kualitatif, dimana data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, maka harus dilakukan pengelompokan data. Analisis data dalam penelitian dilakukan berdasarkan prosedur yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman bahwa ada tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis diantaranya:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan menfokuskan pada hal-hal yang penting. Reduksi data bukan sekedar hanya membuang data yang tidak diperlukan, melainkan upaya yang dilakukan oleh peneliti selama analisis dilakukan dan merupakan langkah yang tak terpisahkan dari analisis data yang dilakukan.

Dalam melakukan penelitian ini, tentu saja peneliti akan mendapatkan banyak data dan relatif beragam atau bisa bahkan lebih rumit. Dengan melakukan reduksi data peneliti melakukan sebuah cara memilih dan meringkas data dari catatan-catatan daya yang telah diperoleh dari hasil observasi di lapangan, kemudian menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas. Setelah data ini selesai diperoleh kemudian peneliti akan melakukan penyajian data.

## 2) Penyajian data

Selanjutnya setelah melakukan reduksi data adalah menyajikan data. Dalam teknik penyajian data penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti halnya tabel, grafik, dan sejenisnya. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

Peneliti melakukan penyajian data-data yang telah dilakukan reduksi data sebelumnya kedalam bentuk teks naratif. Data-data yang sudah tersusun dengan benar dalam penyajian data memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dengan benar.

## 3) Penarikan kesimpulan

Selanjutnya pada proses yang terakhir adalah peneliti melakukan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. dengan cara mendiskripsikan kesimpulan dalam bentuk bahasa verbal yang mudah dipahami. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, penarikan kesimpulan sementara masih dapat diuji kembali dengan data dilapangan dengan cara mereflesi kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat, triangulasi sehingga kebenaran dari data dapat tercapai. Tetapi jika

kesimpulan didukung oleh bukti-bukti yang valid maka kesimpulan dapat dikatakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesisi atau teori.

Dalam hal ini peneliti mengolah data dan mengorganisasikan hasil temuan data serta informasi dari pengamatan, wawancara, serta dokumentasi terkait dengan urgensi komunikasi verbal dalam mengatasi permasalahan internal UKM Bela Diri IAIN Ponorogo.

#### **7. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Dalam bukunya Sugiono menjelaskan ada empat bentuk dalam uji keabsahan data yaitu uji kredibilitas data, uji dependibilitas data, uji transfibilitas, dan uji komfirmabilitas. Namun dari empat bentuk itu uji kredibilitas data adalah yang utama untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan tujuh teknik yaitu diantaranya, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat. Dalam penelitian diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data.<sup>13</sup> Sedangkan untuk memperoleh keabsahan temuan

---

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 172.

perlu diteliti kreadibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1) Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Dalam hal ini keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat maka diperlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.

2) Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang dicari. Jadi disini kita harus perpanjang keikutsertaan menyediakan lingkup maka ketekunan pengamatan sangat diperlukan.

3) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.<sup>14</sup>

Untuk mendapatkan data dan kredibel dalam penelitian diperlukan teknik keabsahan data. Dalam penelitian ini peneliti

---

<sup>14</sup> Ibid, 327

menggunakan teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada.<sup>15</sup>

Ada tiga macam triangulasi diantaranya yaitu sebagai tersebut:

a) Triangulasi sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber data yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber.

b) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c) Triangulasi waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman dan peneliti dapat mengecek suatu data dengan menggunakan triangulasi waktu yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

---

<sup>15</sup> Djaman Satori, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 170-171.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber misalnya untuk menggali sumber informasi atau data terkait urgensi komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal, peneliti disini menggunakan narasumber yang berbeda-beda. Dari mulai pembina, ketua umum, dan pengurus dari Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo. Dari narasumber yang berbeda ini kemungkinan nanti peneliti akan memperoleh persepsi atau anggapan yang berbeda-beda. Dengan menggunakan triangulasi sumber tersebut peneliti berharap data yang akan didapatkan nantinya akan valid.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penelitian dalam memahami skripsi ini, maka peneliti membuat sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut:

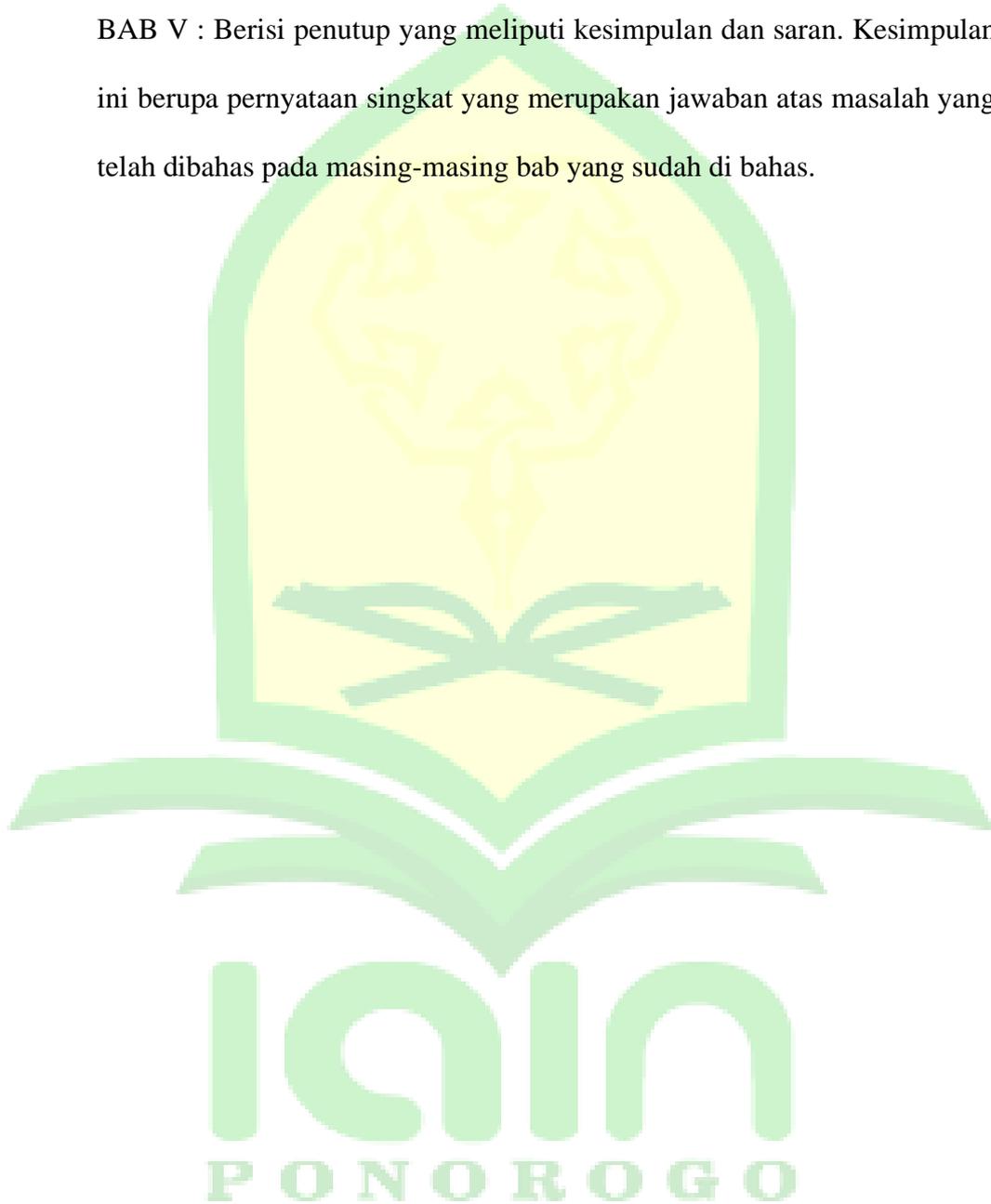
**BAB I :** Merupakan pendahuluan, di dalamnya memuat latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustakan dan metode yang digunakan dalam penelitian

**BAB II :** Membahas tentang landasan teori tentang urgensi komunikasi verbal meliputi teori komunikasi, teori komunikasi verbal, serta teori konflik.

**BAB III :** Membahas mengenai kondisi objektif lokasi, sejarah UKM Bela Diri, visi dan misi, struktur organisasi, program kerja dan keadaan yang terjadi di dalam organisasi tersebut.

BAB IV : Berisi analisis dan pembahasan yang terdapat dalam rumusan masalah yaitu berisi tentang urgensi komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo.

BAB V : Berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini berupa pernyataan singkat yang merupakan jawaban atas masalah yang telah dibahas pada masing-masing bab yang sudah di bahas.



**BAB II**

**KAJIAN TEORI URGENSI KOMUNIKASI VERBAL DALAM  
MEGATASI KONFLIK INTERNAL DI UKM BELAM DIRI IAIN  
PONOROGO**

**A. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi secara etimologi berasal dari kata *communication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran dan *communis* yaitu sama, dalam arti sama makna mengenai suatu hal.<sup>16</sup> Menurut Harold Laswell, komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa, megatakan apa, dengan cara apa, dengan siapa, dengan efek apa. Frista armanda berpendapat komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.<sup>17</sup>

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

---

<sup>16</sup> Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), hal.3-4

<sup>17</sup> Frista Armanda W., *Kamus Lengkap Indonesia*, Lintas Media Jombang, hal. 596

Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa ada komunikasi tidak akan ada komunitas. Komunitas tergantung pada pengalaman dan emosi bersama, dan komunikasi berperan dan menjelaskan kebersamaan itu. Oleh karena itu komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama, dan bahasa dan masing-masing bentuk tersebut mengantung dan menyampaikan gagasan, sikap, perspektif, pandangan yang mengakar kuat dalam sejarah komunitas tersebut.<sup>18</sup>

Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Komunikasi merupakan proses memberi dan menerima berbagai makna diantara dua orang. Komunikasi adalah usaha penyampaian pesan antar sesama manusia, proses komunikasi memiliki beberapa unsur yaitu pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan), saluran atau media, pesan itu sendiri, timbal balik terhadap pesan yang diterima. Hal ini sesuai dengan apa yang di buat oleh David K. Berlo di tahun 1960 yang membuat formula komunikasi yang

---

<sup>18</sup> Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal.46

dikenal dengan “SMCR” yaitu *source* (pengirim), *Message* (pesan), *Channel* (saluran media), dan *receiver* (penerima).<sup>19</sup>

1. Komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan ke seseorang atau sejumlah orang.<sup>20</sup> bisa satu orang atau lebih.
2. Komunikan adalah seseorang yang menerima pesan dari komunikator. Peran antara komunikator dengan komunikan disini bersifat dinamis dalam artian saing bergantian dalam memberikan pesan.
3. Pesan itu sendiri bersifat abstrak. Pesan bisa bersifat kongkret bila berupa suara, mimik, gerak gerik, bahasa lisan, dan bahasa tulisan.
4. Saluran komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat dua cara yaitu non mediated communication (face to face) atau secara langsung dan dengan menggunakan media. Pada komunikasi tatap muka akan terjadi aktivitas komunikasi antara komunikan dengan komunikator.
5. Efek komunikasi diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan pesan dari komunikator dalam diri komunikannya, yang dapat berupa efek kognitif (seseorang menjadi tahu sesuatu), afektif (sikap seseorang terbentuk), dan konatif (tingkah laku, hal yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).<sup>21</sup>
6. Umpan balik dapat diartikan sebagai jawaban dari komunikan terhadap pesan yang telah disampaikan komunikator. Pada komunikasi yang

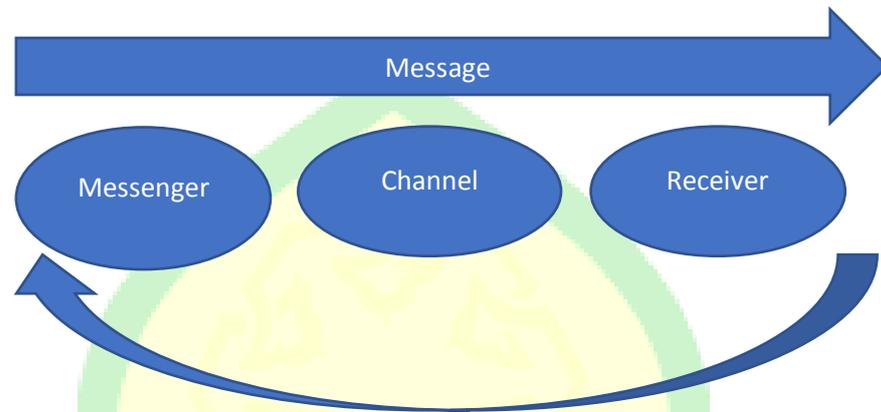
---

<sup>19</sup> Marheni Fajar, *Ilmu Komunikasi Dan Praktek*, (Yogyakarta: Graha Ilmu.2009), 136.

<sup>20</sup> Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017), 54-55.

<sup>21</sup> Hasan Bahanan, *Taksonomi Konsep Komunikasi*, (Surabaya: Patyrus. 2005), 212.

dinamis komunikator dengan komunikan terus-menerus saling bertukar pesan.



communication model SMCR

## B. Komunikasi verbal

### 1. Pengertian Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dikatakan secara oral, lisan maupun tertulis. komunikasi dapat teridentifikasi sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Komunikasi tulisan apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandingkan dengan simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lainnya yang bisa dibaca dan dikirimkan pada karyawan yang dimaksudkan.

Menurut Deddy Mulyana, simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa

juga dapat dianggap sebagai sistem kode verbal.<sup>22</sup> Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

Menurut Joseph A. Devito, komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan bahasa dapat dibayangkan sebagai kode atau sistem simbol yang digunakan untuk membentuk pesan-pesan verbal.<sup>23</sup> Khoirul Muslimin, menyatakan bahwa komunikasi Verbal (lisan) adalah proses komunikasi yang melibatkan pengertian balasan menggunakan percakapan untuk menyampaikan maklumat lengkap kepada penerima.<sup>24</sup> Komunikasi verbal pada dasarnya adalah sama dengan kemampuan berbahasa. Setiap kemampuan berbahasa seseorang mempunyai empat unsur penting yang tidak dapat diabaikan yaitu dengan mendengarkan, berbicara, membaca dan menulis.

Sedangkan menurut Widjaja komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan simbol-simbol verbal. Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih.<sup>25</sup> Selain itu komunikasi verbal juga merupakan

---

<sup>22</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 340

<sup>23</sup> Joseph A. Davito, *Human Communication The Basic Course*, (New York: Pearson Education Limited, 2005, ed.13), 119

<sup>24</sup> Khoirul Muslimin dkk, *Mengatasi Cemas dalam Berkomunikasi di Depan Publik*, (Yogyakarta: Linkar Media, 2013), 19

<sup>25</sup> Eka Indah Justisiani, FISIP, *Jurnal Ilmu Komunikasi, Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Shajrenie Samarinda*, 2014, 196

bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui lisan dan tulisan. Komunikasi yang dilakukan menggunakan lisan dapat dilakukan secara langsung berhadapan atau tatap muka dan dapat pula melalui telepon.

Kebaikan komunikasi lisan antara lain dapat dilakukan secara sepat, langsung, terhindar salah paham, jelas dan informal. Sedangkan kekurangan dari komunikasi lisan ini kadang-kadang dilaksanakan secara lamban dan lambat, adanya dominasi atasan atau seseorang atau orang lain, dan kadang-kadang dilaksanakan satu arah<sup>26</sup>

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dalam menyampaikan pesannya dengan menggunakan secara lisan dan tertulis.<sup>27</sup> Komunikasi verbal paling banyak digunakan dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar.

Menurut Paulette J. Thomas, komunikasi verbal adalah penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan bahasa lisan dan tulisan.<sup>28</sup> Sementara lembaga verbal merupakan semua lambang yang digunakan untuk menjelaskan pesan-pesan dengan

---

<sup>26</sup> Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta:PT RinekaCipta, 2000), 99

<sup>27</sup> Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1998), 7

<sup>28</sup> Roudhonah, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Kerja Sama Lembaga Penelitian UIN Jakarta dan Jakarta Pers, 2007), Cet. Ke-1, hal. 93

memanfaatkan kata-kata sebagai maksud untuk menghasilkan sebuah arti sama yang berada dalam pikiran pengirim, dengan menggunakan kata-kata yang merupakan unsur-unsur dasar bahasa. Adapun kode komunikasi verbal dalam pemakaiannya menggunakan bahasa, bahasa dapat didefinisikan seperangkat kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga inti kalimat yang mengandung struktur.<sup>29</sup>

## 2. Klasifikasi Komunikasi Verbal

- a. Komunikasi verbal melalui lisan dapat diartikan dimana seorang melakukan interaksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan cara bertatap muka langsung antara komunikator dan komunikan, seperti pidato atau ceramah. Komunikasi verbal melalui lisan juga bisa dilakukan dengan menggunakan media contohnya percakapan melalui telepon.
- b. Komunikasi verbal melalui tulisan tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung antara komunikator dan komunikan. Penyampaian pesan komunikasi verbal melalui tulisan dapat dilakukan dengan menggunakan media surat, gambar, grafik, ataupun lainnya.

---

<sup>29</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003), Cet Ke-4 hal. 99

### 3. Unsur penting dalam komunikasi verbal

Unsur penting dalam komunikasi verbal dapat berupa kata dan bahasa.<sup>30</sup>

#### a. Kata

Kata merupakan lambang terkecil dari bahasa. Kata merupakan lambang yang mewakili sesuatu hal, baik itu orang, barang, kejadian atau keadaan. Makna kata tidak ada pada pikiran orang.<sup>31</sup> Tidak ada hubungan langsung antara kata dan hal. Yang berhubungan langsung hanyalah kata dan pikiran orang.

Komunikasi verbal merupakan sebuah bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*).<sup>32</sup> Seringkali bahwa kita mencoba untuk membuat sebuah kesimpulan terhadap makna apa yang di terapkan pada suatu pilihan kata. Kata-kata yang kita gunakan itu adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga komunikasi verbal bersifat internasional dan harus dibagi diantara orang-orang yang terlibat dala komunikasi tersebut.

#### b. Bahasa

Bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal lambnag bahasa yang dipergunakan adalah bahasa lisan, tertulis pada kertas,

---

<sup>30</sup> Prof. Dr. Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Perkasa. 2007), 102.

<sup>31</sup> Julia. T. Wood, *Communication In Our Lives*, (USA: University Of North Carolina At Capita Hill.2009), 134.

<sup>32</sup> Widto Nugroho, *Modul Teori Komunikasi Verbal Dan Non Verbal*, 213.

ataupun elektronik.<sup>33</sup> Bahasa memiliki tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Fungsi itu digunakan untuk mempelajari dunia dan sekitarnya, membina hubungan yang baik antar sesama dan menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

Ada tiga teori komunikasi verbal yang membicarakan sehingga orang bisa memiliki kemampuan berbahasa diantaranya :

1) *Operant conditioning theory* yang dikembangkan oleh seorang ahli psikologi behavioristik yang bernama B.F. Skinner (1957). Teori ini menekankan adanya unsur rangsangan (*stimulus*) serta tanggapan (*response*) atau lebih dikenal dengan istilah S-R. Teori ini menyatakan jika satu organism dirangsang oleh stimuli dari luar orang akan cenderung akanmemberi reaksi. Anak-anak mengetahui bahasa karena ia diajar oleh orang tuannya atau meniru apa yang di ucapkan oleh orang lain.

2) *Cognitive theory* yang dikembngkan oleh Noam Chomsky, yang menyatakan bahwa kemampuan berbahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa dari lahir.

3) *Mediating theory* atau teori penengah yang dikembangkan oleh charlos osgood teori ini menyatakan bahwa manusia

---

<sup>33</sup> Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Kanisius. 2003), 65.

dalam pengembangan kemampuannya berbahasa, tidak saja bereaksi terhadap rangsangan (*stimulus*) yang diterima dari luar tetapi juga diengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya.<sup>34</sup>

#### 4. Karakteristik bahasa

Karakteristik dari bahasa adalah sebagai berikut:

- a. Pengalihan (*displacement*) bahasa memiliki karakteristik yang bernama pengalihan, dimana kita dapat berbicara mengenai hal-hal yang jauh dari kita baik dari segi tempat maupu waktu, berbicara masa lalu atau masa depan, berbicara tentang hal-hal yang tidak pernah kita lihat seperti kuda terbang, mahluk planet lain dan lain-lain.
- b. Pelenyapan suara saat kita bicara bisa hilang atau lenyap dengan cepat. Suara harus diterima dengan segera setelah itu dikirimkan atau kita tidak akan pernah menerimannya.
- c. Kebebasan makna isyarat bahasa memiliki kebebasan makna. Suatu kata memiliki arti atau makna yang mereka gambarkan karena kitalah yang secara bebas yang menentukan sebuah arti atau maknanya.
- d. Transmisi budaya bahasa dipancarkan secara budaya. Seorang anak yang dibesarkan dalam lingkungan keluarga berbahasa inggris akan menguasai bahasa inggris.

---

<sup>34</sup> Ibid , 153.

## 5. Teori Komunikasi Verbal

Menurut para ahli ada tiga teori yang dimana seseorang itu bisa memiliki kemampuan dalam komunikasi verbal. Teori pertama adalah *operant conditioning*, pada teori ini menekankan pada teori stimulus dan respon yang menyatakan bahwa jika pada suatu organism dirangsang oleh stimulus yang dari luar, orang akan cenderung memberikan sebuah reaksi. Teori kedua dinamakan dengan teori *kognitif*, yang dimana teori ini menekankan pada kompetensi bahasa pada manusia lebih dari apa yang telah ditampilkan. Teori ketiga disebut dengan teori penengah, pada teori ini menekankan bahwa pada manusia dalam mengembangkan kemampuan berbahasanya tidak saja hanya bereaksi terhadap stimulus yang diterima dari luar akan tetapi juga bisa dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi pada dalam dirinya.<sup>35</sup>

Ketiga teori ini menunjukkan dari ciri dan alasan masing-masing namun juga dapat memberikan tekanan yang sama, bahwa manusia akan bisa meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara verbal yang tentunya juga harus melalui proses belajar. Tanpa komunikasi verbal manusia tidak akan dapat berfikir, karena dengan berkomunikasi yang akan mempengaruhi persepsi dan pola pikir dari seseorang.

---

<sup>35</sup> Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003)  
103

## 6. Jenis Komunikasi Verbal

Jenis komunikasi verbal ada beberapa macam yaitu:

### a. Berbicara dan Menulis

Berbicara adalah komunikasi verbal vocal sedangkan menulis adalah komunikasi verbal non vocal. Presentasi dalam rapat adalah contoh dari komunikasi verbal vocal. Sedangkan surat menyurat adalah contoh dari komunikasi verbal non vocal.

### b. Mendengarkan dan Membaca

Mendengarkan dan membaca adalah dua hal yang berbeda. Mendengar mengandung arti hanya mengambil getaran bunyi, sedangkan mendengarkan adalah mengambil makna dari apa yang didengar. Mendengarkan melibatkan unsur mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Membaca adalah satu cara untuk mendapatkan informasi dari sesuatu yang ditulis.

## 7. Karakteristik Komunikasi Verbal

### a. Jelas dan Ringkas

Berlansung sederhana pendek dan langsung. Bila kata-kata yang digunakan sedikit maka terjadinya keracunan juga masih sedikit. Berbicara secara lambat dan pengucapan yang jelas akan membuat kata tersebut makin mudah dipahami.

### b. Perbendaharaan Kata

Penggunaan kata-kata yang mudah dimengerti oleh seseorang akan meningkatkan keberhasilan komunikasi.

Komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan.

## 8. Arti Konotatif dan Denotative

Makna konotatif adalah pikiran, perasaan atau ide yang terdapat dalam suatu kata, sedangkan arti makna denotative adalah memberikan pengertian yang sama terhadap kata yang digunakan.

### a. Intonasi

Seorang komunikator mampu mempengaruhi arti pesan melalui nada suara yang dikirimkan. Emosi sangat berperan dalam nada suara ini.

### b. Kecepatan berbicara

Keberhasilan komunikasi dipengaruhi juga oleh kecepatan dan tempo bicara yang tepat. Kesan menyembuyikan sesuatu dapat timbul bila dalam pembicaraan ada pengalihan yang cepat pada pokok pembicaraan.

### c. Humor

Humor dapat meningkatkan keberhasilan dalam memberikan emosi terhadap lawan bicara. Tertawa membantu mengurangi ketegangan pendengar sehingga meningkatkan keberhasilan untuk mendapat dukungan.

## C. Konflik

### 1. Pengertian Konflik

Pengertian konflik menurut Dubrin adalah pertentangan yang terjadi antar individu yang dapat meningkatkan ketegangan akibat dari adanya penghalang dalam pencapaian tujuan. Sementara Sentot menjelaskan mengenai pengertian konflik yaitu suatu proses yang dimulai saat satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah memberikan pengaruh negatif, akan segera mempengaruhi secara negatif baginya.<sup>36</sup>

Menurut Sentot, ada beberapa tahap proses terjadinya konflik yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah oposisi atau tidak kecocokan potensial yang dapat menimbulkan konflik. Kondisi ini dimampatkan oleh tiga hal yaitu komunikasi, struktur, dan variabel pribadi. Tahap kedua adalah tahap kognisi dan personalisasi dimana ada dua hal pokok yang perlu dipahami dalam tahap ini yaitu konflik yang dipersepsikan dan konflik yang dirasakan.

Konflik yang dipersepsikan adalah kesadaran satu pihak akan eksistensi kondisi-kondisi yang menciptakan kesempatan munculnya konflik. Sementara konflik yang dirasakan adalah sebuah pelibatan emosional dalam suatu konflik sehingga menciptakan rasa cemas, tegang, frustrasi dan bermusuhan.

Tahap ketiga adalah tahap maksud. Pengertian maksud disini diartikan sebagai keputusan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu

---

<sup>36</sup> Sentot, Wahjono, Imam, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.

dalam satu bagian konflik. Konflik sering terjadi karena satu pihak tidak dapat menghubungkan maksudnya kepada pihak lain. Tahap selanjutnya adalah tahap perilaku yang menyangkut pernyataan, tindakan, dan reaksi yang diciptakan oleh pihak yang mengalami konflik.

Perilaku konflik biasanya terang-terangan memiliki upaya untuk melaksanakan maksud masing-masing pihak. Tahap kelima adalah tahap hasil yaitu berupa konsekuensi-konsekuensi yang bersifat fungsional atau disfungsional. Dikatakan fungsional yaitu apabila konflik yang terjadi dapat memperbaiki kualitas keputusan, merangsang kreativitas, inovasi, dan lain sebagainya. Namun akan dikatakan disfungsional apabila konflik tersebut menyebabkan terputusnya komunikasi, pengurangan kepaduan kelompok dan terkalahkannya tujuan kelompok.

Ada beberapa jenis konflik yang disebutkan oleh Indriyo dan Sudita yaitu konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik antar kelompok, konflik intra organisasi, dan konflik antar organisasi.

- a. Konflik dalam diri seseorang terjadi disaat seorang individu diharuskan memilih tujuan yang terkadang saling bertentangan. Individu tersebut mengalami konflik batin yaitu merasa bimbang antara pilihan mana yang harus dilakukan dan man yang tidak

dilakukan. Selain itu, konflik dalam diri individu juga terjadi saat tuntutan tugas tabg diberikan melebihi kemampuan yang dimiliki.

- b. Konflik antar individu seringkali disebabkan oleh adanya perbedaan mengenai isu tertentu, tindakan dan tujuan dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan hasil bersama.
- c. Konflik antar anggota kelompok dibagi menjadi dua yaitu konflik *substantif* dan konflik *afektif*. Konflik *substantif* adalah konflik yang dilatar belakangi oleh adanya perbedaan keahlian. Sedangkan konflik *afektif* yaitu konflik yang terjadi didasarkan pada tanggapan emosional terhadap situasi tertentu.
- d. Konflik antar kelompok ini terjadi karena adanya keinginan masing-masing kelompok untuk mengejar kepentingannya sendiri-sendiri. Misalnya konflik ini terjadi pada dua bagian yang berbeda di dalam sebuah kelompok.
- e. Konflik intraorganisasi yang memiliki empat sub jenis dalam konflik intraorganisasi yaitu konflik vertikan dimana konflik jenis ini terjadi antar atasan dengan bawahan yang memiliki pendapat berbeda mengenai cara penyelesaian tugas. Konflik horisontal yaitu terjadi didalam individu yang memiliki heararki yang sama. Lini-staf yaitu adanya perbedaan persepsi mengenai keterlibatan staf ahli dalam proses pengambilan keputusan oleh atasan. Kemudian konflik peran dimana konflik ini terjadi pada individu yang memiliki beberapa peran yang bertentangan.

f. Konflik antar organisasi dimana konflik ini dilatarbelakangi oleh adanya ketergantungan satu sama lain terhadap pemasok, pelanggan atau distributor. Seberapa jauh konflik berlangsung itu tergantung dari bagaimana sebuah organisasi akan menyebabkan dampak negatif bagi organisasi yang lain atas percobaan pengendalian sumber-sumber vital yang dibutuhkan organisasi lain.

Lawis A. Coser konflik adalah pertarungan atas nilai dan klaim terhadap kelangkaan status, kekuasaan, dan sumber daya diantara berbagai pihak yang saling berhadapan sebagai pihak yang netral, atau menyingkirkan pesaingnya. Konflik dapat merupakan proses yang bersifat instrumental dalam pembentukan, penyatuan dan pemeliharaan struktur sosial. Konflik terjadi karena adanya interaksi yang disebut komunikasi. Hal ini dimaksudkan apabila kita ingin mengetahui konflik berarti kita harus mengetahui kemampuan dan perilaku komunikasi.

Dalam mengatasi sebuah konflik Lewis Coser menyebutkan beberapa cara dalam mengatasi konflik internal sebagai berikut:

- a. Bersifat proaktif, dalam hal ini setiap anggota diharapkan ikut aktif dalam menyelesaikan suatu konflik yang terjadi didalam organisasi tersebut.

- b. Keterbukaan, setiap anggota organisasi harus terbuka terhadap konflik yang terjadi agar konflik tersebut tidak berlarut-larut.
- c. Komunikasi, dengan komunikasi yang baik dan lancar dapat mempermudah dalam menyelesaikan konflik tersebut.

Demikian untuk mengatasi konflik internal yang ada di sebuah organisasi, maka dari itu sebuah organisasi harus mengetahui bagaimana komunikasi yang tepat yang dapat digunakan dalam beraktivitas baik dalam sebuah organisasi, agar ketika terjadi sebuah konflik di dalam sebuah organisasi bisa diatasi dengan sendirinya.

## **2. Faktor penyebab konflik**

Suatu konflik tidak selalu merugikan, di dalam organisasi konflik diperlukan dan diciptakan bahkan diakui eksistensinya. Sehubungan dengan ini perlu pula dikatakan bahwa konflik bukan merupakan tanda kelemahan organisasi atau bukti kegagalan pimpinannya.

Konflik seperti halnya rasa sakit, merupakan pertanda bahwa organisasi sedang berada dalam atau sedang berdiri di ambang kesulitan. Suatu organisasi atau sistem sosial yang sedang berusaha menekan adanya konflik, melarang pengungkapan perbedaan pendapat, kehilangan umpan balik untuk memperbaiki diri dan menciptakan stabilitas.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Adam I. Indrajaya, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2009), hal.

Walau meski demikian pemimpin perlu memahami beberapa sebab yang dapat memahami suatu konflik, terutama untuk mendapatkan manfaat dalam menanganinya serta mampu menciptakan perilaku organisasi yang berguna bagi peningkatan efektivitas organisasi. Organisasi sebagai kumpulan individu tidak terlepas dari persoalan konflik dalam mencapai tujuan, karena itu agar konflik dapat berdampak positif bagi kelangsungan organisasi harus dikelola secara baik dengan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebabnya.

Ada beberapa sumber konflik dalam organisasi:

- a. Faktor komunikasi (*communication factors*) disebabkan oleh kesalahan komunikasi atau komunikasi yang kurang baik antar bawahan, antar pimpinan, ataupun antar bawahan dan pimpinan.
- b. Faktor struktur tugas maupun struktur organisasi (*job structure or organization structure*) disebabkan oleh kurang baiknya susunan struktur organisasi yang dibuat.
- c. Faktor yang bersifat personal (*personal factors*) disebabkan oleh faktor individu yang memang sudah saling memiliki konflik satu sama lainnya.
- d. Faktor lingkungan (*environmental factors*) faktor lingkungan yang kurang mendukung organisasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan sebuah konflik yang terjadi didalam ruang lingkup organisasi, semua anggota harus ikut membantu menyelesaikan konflik tersebut, apat terbuka

satu sama lain dengan berkomunikasi antar anggota agar konflik yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik.



## **BAB III**

### **PAPARAN DATA URGENSI KOMUNIKASI VERBAL DALAM MENGATASI KONFLIK INTERNAL DI UKM BELA DIRI IAIN PONOROGO**

#### **A. Deskripsi Data Umum**

##### **1. Sejarah singkat berdirinya UKM Bela Diri**

UKM Bela Diri dirumuskan untuk pendiriannya di IAIN Ponorogo pada tahun 2002 pada saat adanya transisi organisasi kemahasiswaan dari Senat Mahasiswa ke Badan Eksekutif Mahasiswa. Munculnya keinginan pendirian UKM Bela Diri karena dirasa masih sangat sedikitnya ukm pada waktu itu yaitu hanya terdapat 5 (lima) UKM diantaranya, UKM Seni dan Budaya, Pramuka, Korps Suka Rela (KSR), UKM Pecinta Alam, dan UKM Olah Raga.

Sebelum menjadi UKM Bela Diri di IAIN Ponorogo terdapat organisasi yang berkembang besar yang eksistensi atau keberadaannya belum diakui, yaitu PSHT. Organisasi PSHT di IAIN Ponorogo pada waktu itu juga masuk dan menjadi bagian dari 2 (dua) UKM karena organisasi PSHT ini merupakan salah satu olahraga berat dan seni. Maka pada waktu itu organisasi PSHT masuk menjadi bagian dari UKM Olahraga dan UKM Seni Budaya. Karena ketidakjelasan posisi dari organisasi PSHT inilah kemudian organisasi ini memisahkan diri dari ukm olah raga dan ukm seni budaya dan ingin berdiri sendiri dengan nama UKM PSHT. Nama UKM PSHT kemudian mengalami beberapa

penolakan dari rektor, karena ditakutkan nanti adanya masalah di wilayah mahasiswa dan akhirnya menjadi UKM Bela Diri.

Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Bela Diri IAIN Ponorogo berdiri pada tahun 2002 melalui proses MUSMA (musyawarah mahasiswa) UKM Bela Diri seiring berjalannya waktu mulai berkembang dengan memperluas kegiatan diantaranya sebagai wadah pengembangan intelektual, bakat minat dan potensi yang dimiliki mahasiswa IAIN Ponorogo secara menyeluruh di bidang pencak silat.

## 2. Visi Misi UKM Bela Diri

UKM Bela Diri IAIN Ponorogo sebagai organisasi memiliki visi misi sebagai tujuan dari organisasi yang ingin dicapai dan sebagai sebuah arah gerak UKM Bela Diri IAIN Ponorogo kedepannya

### a. Visi

Membangun ruang gerak UKM Bela Diri yang berbudaya, berprestasi, berkarakter pancasila dengan berlandaskan ikatan persaudaraan kekal abadi.

### b. Misi

- 1) Mewujudkan tata kelola organisasi melalui tertib administrasi.
- 2) Mewujudkan UKM Bela Diri yang berkarakter tangguh melalui perwujudan budaya agamis.
- 3) Mengembangkan potensi prestasi melalui program training center dan latihan dasar siswa.

- 4) Membangu sinergitas UKM Bela Diri dengan mitra kerja terkait melalui strategi komunikasi humanis.

### 3. Struktur Kepengurusan

UKM Bela Diri terdapat struktur kepengurusan yang diantaranya terdapat pembina, penasehat, ketua, sekertaris, bendahara dan beberapa divisi yaitu devisi keorganisasian, rumah tangga, jaringan komunikasi, keatlitan, kepelatihan.



### 4. Program Kegiatan UKM Bela Diri

Dalam ukm bela diri ada beberapa program kegiatan diantaranya yaitu:

- a. Penerimaan Anggota Baru (PAB).

- b. Sekolah Keorganisasian.
- c. Tc rutin/pelatihan atlit dan delegasi atlet dalam kejuaraan.
- d. Pelatihan Wasit Juri.
- e. IAIN Ponorogo CUP dengan cabang tanding dan seni.
- f. Dialog kerohanian.

## **B. Deskripsi data khusus**

### **1. Bentuk konflik internal yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo**

Menurut Dubrin, konflik adalah pertentangan yang terjadi antar individu yang dapat meningkatkan ketegangan akibat dari adanya penghalang dalam pencapaian tujuan. Menurut Sentot ada beberapa tahap proses terjadinya konflik yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah tahap oposisi atau ketidakcocokan potensial yang dapat menimbulkan konflik<sup>38</sup>.

Tahap kedua adalah kognisi dan personalisasi dimana ada dua hal pokok yang perlu dipahami, dalam tahap ini yaitu konflik yang dipersepsikan dan konflik yang dirasakan, tahap ketiga adalah tahap maksud diartikan sebagai keputusan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu dalam satu bagian konflik, konflik yang sering terjadi karena satu pihak tidak dapat menghubungkan maksudnya kepada pihak lain

UKM Bela Diri adalah sebuah wadah bagi mahasiswa dalam mengembangkan potensi dalam dirinya selain itu juga mengajarkan

---

<sup>38</sup> Sentot, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Draha Ilmu, 2010), 142

tentang cara sosial seperti halnya di kehidupan bermasyarakat secara umum. Dalam organisasi tentunya tak lepas dari berbagai konflik yang terjadi baik secara individu dengan individu maupun individu dengan kelompok. Tentunya sebuah konflik akan sangat berpengaruh sekecil apapun dalam berorganisasi ketika hal tersebut dibiarkan tanpa ada penyelesaian yang baik.

Pada UKM Bela Diri sebagai sebuah organisasi kemahasiswaan tidak bisa dipungkiri bahwa selama dalam berjalannya sebuah organisasi juga menemui beberapa konflik yang tidak bisa dihindari dengan berbagai faktor yang menjadi pemicu.

Ada beberapa jenis konflik yang disebutkan oleh Indriyo dan Sudito yaitu konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik intra organisasi dan konflik antar organisasi

Menurut Nurul Fadilah pengurus UKM Bela Diri

Dalam ukm bela diri terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu komunikasi yang sangat minim dan terhambat sehingga dalam internal kepengurusan masih sering terjadi mis komunikasi dan saling menyalahkan antar pengurus.

dan juga adanya permasalahan pribadi oleh pengurus yang memiliki pasangan sesama pengurus yang yang dibawa kedalam organisasi sehingga menimbulkan penghambatan dalam berjalannya UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dalam merealisasikan program-program yang ada<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Wawancara pribadi dengan Nurul Fadlilah, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Kamis 18 November 2021

Menurut Anggi Nur Laili pengurus UKM Bela Diri

Dalam UKM Bela Diri masih banyak konflik yang terjadi yang mungkin tidak diketahui oleh UKM lain karena memang sifatnya permasalahan internal didalam ukm bela diri, ada beberapa diantaranya masalah pribadi yang pengurus yang dibawa dalam organisasi.

masih banyaknya pengurus yang emosional dan mengutamakan ego masing-masing, kecemburuan sosial, pengurus yang kurang profesional dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dan masih adanya sekat atau pengelompokan antara pengurus di ukm bela diri<sup>40</sup>

Konflik atau permasalahan yang terjadi di UKM Bela Diri sangat komplek baik dari permasalahan secara individu dan kelompok hal ini hal ini yang akan sangat mempengaruhi berjalannya kepengurusan di UKM Bela Diri hal ini juga disampaikan oleh M Taufiqurrohman selaku ketua UKM Bela Diri

“Memang ada konflik atau permasalahan yang ada di ukm bela diri, salah satunya yang menjadi penyebab dikarenakan proses komunikasi yang sangat kurang sehingga menimbulkan banyak permasalahan dari kurangnya profesionalan pengurus, sampai masalah pribadi yang berimbas pada organisasi, dan seringnya terjadi kesalah pahaman antar pengurus terkait tugas dan tupoksi dari divisi”<sup>41</sup>

Menurut Yahya Syarifudin Asyadad pengurus UKM Bela Diri

“Yang menjadi penyebab dari permasalahan dan konflik yang terjadi di UKM Bela Diri karena proses komunikasi

---

<sup>40</sup> Wawancara Pribadi dengan Anggi Nur Laili, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Kamis 18 November 2021

<sup>41</sup> Wawancara Pribadi dengan Muhammad Taufiqurrohman, Ketua UKM Bela Diri, dilakukan pada Sabtu 20 November 2021

dari ketua yang kurang masif, kurang tersalurkannya setiap informasi, begitu pula dengan pengurus lainnya.

Permasalahan pengelompokan yang terjadi di UKM Bela Diri salah satunya penyebabnya karena kurang terbukanya dari perindividuan, dan masih kurangnya rasa memiliki terhadap organisasi dan emosional serta kecurigaan terhadap sesuatu, adapula permasalahan pribadi antar pengurus yang mengakibatkan terjadinya konflik di UKM Bela Diri<sup>42</sup>

Dasar awal dalam sebuah konflik dari paparan diatas terletak pada komunikasi yang digunakan atau komunikasi yng di terapkan di dalam kepengurusan UKM Bela Diri. Kurang masifnya sebuah komunikasi, informasi dan keterbukaan dari tiap individu yang pada akhirnya memicu datangnya konflik lain. Hal ini dipertegas oleh agus setyawan M.S.I selaku pembina dari UKM Bela Diri yang menatakan

“Pengurus tidak pernah melaporkan atau konsultasi ketika terjadi konflik di dalam kepengurusan UKM Bela Diri, pengurus UKM datang hanya konsultasi terkait kegiatan saja, jadi taunya ya baik-baik saja”<sup>43</sup>

## **2. Langkah yang digunakan untuk mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo**

Melihat kepengurusan di dalam UKM Bela Diri yang dirasa adanya sebuah konflik tentunya pengurus tidak diam saja dalam melihat kondisi tersebut. ada beberapa solusi yang dirumuskan oleh

---

<sup>42</sup> Wawancara Pribadi dengan Yahya Syarifudin Asyadad, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Senin 22 November 2021

<sup>43</sup> Wawancara Pribadi dengan Agus Setyawan, Pembina UKM Bela Diri, dilakukan pada Sabtu 4 Desember 2021

beberapa pengurus dalam mengatasi konflik yang berkembang di UKM Bela Diri.

Menurut yahya Syarifudin Asyadad pengurus UKM Bela Diri

“Ada solusi yang dirumuskan oleh beberapa pengurus saja sebagai salah satu usaha dari kami dalam mengatasi konflik yang ada tetapi belum bisa maksimal yaitu melakukan pendekatan secara personal dalam usahan mengatasi dan menyelesaikan masalah. Tetapi usaha tersebut belum maksimal malah menimbulkan masalah lagi karena ada kecemburuan sosial atau kesalah pahaman dengan pengurus lain”<sup>44</sup>

Menurut Muhammad Taufiqurrohman ketuaam UKM Bela Diri

“Solusi yang saya lakukan dengan mencoba melakukan komunikasi yang baik dengan anggota melalui media whatshap tapi juga ternyata itu masih belum maksimal juga, karena mungkin kurang asik komunikasi yang saya lakukan”<sup>45</sup>

Usaha dan langkah dalam mengatasi konflik sudah dilakukan oleh beberapa pengurus tetapi masih belum maksimal. Hal ini bisa dikatakan karena didalam pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo memiliki karakter yang berbeda-beda dan latar belabang pengurus yang memang baru mengikuti dan menjadi pengurus dadalam sebuah organisasi.

Karena hal tersebut pada tanggal 25 November 2021 peneliti menawarkan sebuah solusi sebagai salah satu usahan dalam mengatasi konflik yang terjadi di organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo

---

<sup>44</sup> Wawancara Pribadi dengan yahya syarifudin arsyadad, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Senin 22 November 2021

<sup>45</sup> Wawancara Pribadi dengan Muhammad Taufiqurrohman, Ketua UKM Bela Diri, dilakukan pada Sabtu 20 November 2021

kepada pengurus harian UKM Bela Diri. Usaha tersebut dengan menggunakan komunikasi verbal yang baik dan benar. Dalam hal tersebut peneliti memberikan pemahaman dan pendampingan terkait komunikasi verbal dan strategi yang sebagai upaya dalam mengatasi konflik tersebut.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN URGENSI KOMUNIKASI VERBAL DALAM MENGATSI KONFLIK INTERNAL DI UKM BEL DIRI IAIN PONOROGO**

#### **A. Analisis Bentuk Konflik Internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo**

Setiap organisasi yang didalamnya terdapat banyak individu pasti pernah mengalami sebuah konflik. Didalam kehidupan organisasi meskipun sudah terdapat seorang pemimpin yang handal dan berkualitas yang mampu memimpin organisasinya dengan bijaksana tidak bisa dipungkiri bahwasannya akan mengalami konflik didalamnya. Konflik pada dasarnya sangat mudah terjadi didalam situasi-situasi yang melibatkan individu-individu didalamnya

Konflik merupakan segala sesuatu yang membuat seseorang menjadi tidak percaya, was-was dan tidak nyaman berada didalam organisasi. Konflik dapat terjadi diantara pimpinan dengan anggota dan anggota dengan sesama anggota, hal ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan pendapat, kepentingan, kesalah pahaman, dan pertentangan pekerjaan diantara kedua belah pihak yang akan mengakibatkan kinerja organisasi menjadi terhambat dan berdampak pada perkembangan organisasi

UKM Bela Diri merupakan sebuah organisasi pengembangan minat bakat dari mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo di bidang pencak silat Persaudaraan Setia Hati Terate yang didalamnya ada

olah raga berat yaitu silat dan sebuah seni. Organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ini khususnya pada kepengurusan hari ini periode 2021-2022 jelas telah menemui berbagai permasalahan dan konflik didalam berjalannya kepengurusan.

Salah satu isu penting yang seringkali menimbulkan perdebatan dalam hal konflik adalah mengenai apa sebenarnya yang menjadi akar dari sebuah konflik yang terjadi. Setidaknya ada dua hal yang biasa diperdebatkan dalam menganalisis sebuah konflik, pertama apakah faktor yang dianalisis benar-benar menjadi penyebab dari sebuah konflik atau hanya isu yang dimunculkan.

Kedua jika terdapat beberapa faktor penyebab sekaligus faktor mana yang lebih dominan atau yang lebih kuat menjadi akar dari sebuah sebab konflik dan mana yang hanya menjadi pemicu saja. Dalam hal ini menuntut peneliti harus menggali lebih jauh dan melakukan pemilihan yang jelas agar dapat menemukan data yang valid dan bisa diuji.

Ada beberapa sumber konflik dalam organisasi:

1. Faktor komunikasi (*communication factors*) disebabkan oleh kesalahan komunikasi atau komunikasi yang kurang baik antar bawahan, antar pimpinan, ataupun antar bawahan dan pimpinan.
2. Fator struktur tugas maupun struktur organisasi (*job structure or organization structure*) disebabkan oleh kurang baiknya susunan struktur organisasi yang dibuat.

3. Faktor yang bersifat personal (*personal factors*) disebabkan oleh faktor individu yang memang sudah saling memiliki konflik satu sama lainnya.
4. Faktor lingkungan (*environmental factors*) faktor lingkungan yang kurang mendukung organisasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan sebuah konflik yang terjadi didalam ruang lingkup organisasi, semua anggota harus ikut membantu menyelesaikan konflik tersebut, apat terbuka satu sama lain dengan berkomunikasi antar anggota agar konflik yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik.

Ada beberapa jenis konflik yang disebutkan oleh indriyo dan sudito yaitu konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik intra organisasi dan konflik anatar organiasi

#### **1. Konflik antar Individu.**

Konflik anatr individu seringkali disebabkan oleh adanya perbedaan mengenai suatu isu tertentu, tindakan dan tujuan dimana hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilam suatu organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Konflik antar individi sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu pengurus UKM Bela Diri Nurul Fadilah

“Dalam ukm bela diri terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu komunikasi yang sangat minim dan terhambat sehingga dalam internal kepengurusan masih sering terjadi mis komunikasi dan saling menyalahkan antar pengurus.

Ada pula permasalahan pribadi oleh pengurus yang memiliki pasangan sesama pengurus yang dibawa ke dalam organisasi sehingga menimbulkan penghambatan dalam berjalannya UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dalam merealisasikan program-program yang ada<sup>46</sup>

Hasil data diatas menunjukkan adanya konflik yang disebabkan dan terjadi antar individu pengurus yang terjadi di organisasi UKM Bela Diri

## 2. Konflik antar anggota kelompok

Konflik antar anggota kelompok dibagi menjadi dua yaitu konflik *substantif* dan konflik *afektif*. Konflik *substantif* adalah konflik yang dilatar belakangi oleh adanya perbedaan keahlian. Sedangkan *afektif* yaitu konflik yang terjadi didasarkan pada tanggapan emosional terhadap situasi tertentu.

Hal ini seperti yang dikatakan oleh salah satu pengurus sekretaris UKM Bela Diri Anggy Nur Laili

“Masih banyaknya pengurus yang emosional dan mengutamakan ego masing-masing, kecemburuan sosial, pengurus yang kurang profesional dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya dan masih adanya sekat atau pengelompokan antara pengurus di ukm bela diri<sup>47</sup>

Dari hasil wawancara diatas bisa diambil kesimpulan bahwa konflik antar anggota pengurus secara afektif masih terjadi didalam organisasi UKM Bela Diri dan hal ini akan berpengaruh terhadap perkembangan dari organisasi itu sendiri.

---

<sup>46</sup> Wawancara pribadi dengan Nurul Fadlilah, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Kamis 18 November 2021

<sup>47</sup> Wawancara Pribadi dengan Anggy Nur Lauili, Pengurus UKM Bela Diri, dilakukan pada Kamis 18 November 2021

Dari beberapa data yang berhasil dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara ada beberapa persamaan dan perbedaan data yang diterima hal ini menunjukkan data konflik yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ada yang bersifat nyata sesuai yang terjadi dan ada yang bersifat perspektif personal atas apa yang dialami. Dari hal ini peneliti mendapatkan hasil analisis bahwa ada salah satu yang menjadi akar dari terjadi konflik di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ini.

Dari data konflik yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo yang dikumpulkan oleh peneliti ada salah satu yang menjadi akar dari sumber sebab terjadinya sebuah konflik di UKM Bela Diri yaitu kurang baiknya dan harmonisnya komunikasi yang diterapkan/digunakan dalam kepengurusan UKM Bela Diri baik dari komunikasi pimpinan ke anggota dan anggota ke pimpinan, selain itu juga terhambatnya sebuah informasi atau kurang tersalurkannya segala informasi yang masuk yang berkaitan dengan kepengurusan.

Komunikasi yang kurang tertata dan kurang baik itulah yang menjadi salah satu sumber dari berkembangnya konflik yang terjadi, dan hal ini memicu terjadinya konflik lain yang cenderung mengakibatkan muncul perselisihan dan terhambatnya organisasi UKM Bela Diri dalam mencapai tujuan dan menjalankan program-program yang telah dirumuskan oleh kepengurusan

Selain komunikasi yang menjadi sumber akar dari terjadinya konflik di UKM Bela Diri ada juga beberapa permasalahan yang bisa

menjadi sumber dari konflik yang terjadi yaitu karena adanya egosentris dan permasalahan pribadi, yaitu karena persoalan perasaan pasangan yang sama-sama menjadi pengurus, belum ada profesionalitas didalam pengurus, ini merupakan konflik yang terjadi di UKM Bela Diri yang timbul dari permasalahan pribadi dan berimbas pada organisasi UKM Bela Diri.

Dari hasil analisis peneliti dan juga hasil diskusi dengan kawan peneliti, peneliti dapat memetakan konflik yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dan serta membuat kesimpulan bahwasannya ada dua faktor yang menjadi akar dari penyebab konflik yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo yaitu pertama terletak pada komunikasi yang diterapkan di dalam kepengurusan UKM Bela Diri IAIN Ponorogo tidak baik yang mengakibatkan munculnya berbagai konflik yang terjadi baik antar individu maupun secara kelompok, yang ke dua faktor permasalahan pribadi personal atau individu dan kurangnya profesionalitas dalam berperan di organisasi sehingga karena terjadinya konflik pribadi sampai berimbas pada organisasi UKM Bela Diri

#### **B. Analisis Langkah yang digunakan dalam Mengatasi Konflik Internal di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo**

Setiap individu maupun organisasi tidak akan terlepas dari masalah. Masalah pada dasarnya penyimpangan atau ketidak sesuaian dari apa yang semestinya terjadi atau tercapai. Mengatasi dan menyelesaikan sebuah konflik bukanlah sesuatu yang sederhana cepat tidaknya suatu

konflik dapat diatasi tergantung pada kesediaan dan keterbukaan dari pihak-pihak yang bersangkutan

Konflik pada dasarnya merupakan sesuatu yang alami yang terjadi pada sebuah lingkungan organisasi dimana konflik adalah suatu peristiwa yang wajar dalam suatu kelompok organisasi dan apabila konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut yang akhirnya akan menjadi konflik yang berkempanjangan yang tidak ada solusinya justru akan berdampak pada organisasi

Sebagai pengurus organisasi UKM Bela Diri tentunya sadar dengan adanya sebuah konflik yang terjadi didalam kepengurusan dan karena hal inilah yang membuat beberapa pengurus yang prihatan akan kondisi dari organisasi UKM Bela Diri sehingga muncul beberapa gerakan untuk mencari sebuah solusi yang bisa ditawarkan

Langkah atau solusi yang ditimbulkan di organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ini bukan atas kesepakatan keseluruhan pengurus, tetapi atas kesepakatan beberapa orang saja sehingga bisa dikatakan perumusan solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi tidak melibatkan keseluruhan dari pengurus, hal ini mengakibatkan kurang tepatnya sebuah solusi sebagai langkah dalam mengatasi konflik yang terjadi.

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan salah satu pengurus bahwasannya ada beberapa yang mengatakan bahwa selama ini belum ada langkah ataupun solusi yang dilakukan oleh pengurus UKM Bela Diri sebagai upaya dalam mengatasi konflik yang terjadi di UKM Bela Diri,

karena hal itulah yang mengakibatkan kurang berhasilnya solusi yang dilakukan oleh beberapa orang pengurus dalam mengatasi sebuah konflik

Hasil analisis dari peneliti beberapa solusi yang dilakukan oleh beberapa pengurus kurang maksimal karena kurang mengetahui konflik yang terjadi dan kurang pemahannya dalam memahami konflik yang berkembang serta cara dalam merumuskan solusi sebagai langkah dalam mengatasi konflik. Seperti halnya melakukan pendekatan terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.

Usaha dari beberapa pengurus dalam merumuskan langkah dalam upaya mengatasi konflik belum maksimal karena kurang memahami penyebab dari konflik di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo. seperti melakukan pendekatan terhadap pelaku konflik merupakan satu langkah yang sangat baik tetapi bentuk pendekatan yang dilakukan serta pemetaan terhadap pelaku konflik belum dilakukan dengan baik, serta belum melihat karakter dari pelaku konflik itu seperti apa. Hal ini yang menyebabkan beberapa langkah yang dilakukan masih belum bisa mengatasi konflik yang terjadi

Komunikasi sangatlah penting dalam mengatasi konflik apapun, sebaik apapun langkah yang digunakan dalam mengatasi sebuah konflik kalau tidak dilakukan dengan komunikasi yang baik dan benar maka usaha ataupun langkah yang dilakukan tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena itulah peran komunikasi sangatlah penting baik teori komunikasi interpersonal, verbal, non verbal dll.

Pentingnya sebuah komunikasi dalam mengatasi sebuah konflik maka dalam hal ini peneliti menawarkan sebuah solusi dalam mengatasi konflik yang terjadi di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dengan menggunakan teori komunikasi verbal, teori komunikasi verbal sangat lah tepat sesuai dengan hasil diskusi peneliti dengan beberapa pengurus terkait pengkajian tentang konflik yang terjadi di UKM Bela Diri

Komunikasi verbal sebagai langkah dalam mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri dirasa sangat tepat dan perlu diterapkan dalam kepengurusan organisasi UKM Bela Diri, hal ini dilihat dari beberapa langkah yang sebelumnya dilakukan oleh beberapa pengurus UKM Bela Diri yang masih belum berhasil dan melihat dari karakter personal pengurus UKM Bela Diri yang berbeda-beda maka perlunya menerapkan teori komunikasi verbal dalam kepengurusan baik secara lisan dalam artian langsung maupun secara tertulis melalui media

### **C. Analisis Penggunaan Komunikasi Verbal Dalam Mengatasi Konflik Internal Di UKM Bela Diri IAIN Ponorogo**

Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling umum digunakan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik secara tulisan maupun lisan.<sup>48</sup> Bisa juga didefinisikan komunikasi verbal sebagai komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan dengan secara sadar dilakukan oleh manusia untuk berhubungan dengan manusia lain.

---

<sup>48</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011). Hal 95

Gea mendefinisikan komunikasi verbal sebagai komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik yang secara langsung mendeskripsikan perasaan yang kita alami maupun tidak. Untuk mengungkapkan perasaan dengan baik, pertama kita harus menyadarinya, lalu menerimanya, lalu mengungkapkannya secara wajar dan terkontrol<sup>49</sup>

Sama halnya dengan Gea, Suranto mendefinisikan komunikasi verbal sebagai sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan harapan kepada orang lain. Pesan verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas yang ada pada diri seseorang. Kata-kata berbagai ungkapan perasaan dapat dikemas dalam dua cara yaitu secara lisan langsung dan secara tertulis atau tidak langsung.

### **1. Penggunaan Komunikasi Verbal melalui Lisan**

Komunikasi verbal melalui lisan ini dapat diartikan dimana seseorang melakukan interaksi langsung secara lisan dengan pendengar untuk bertukar pesan atau hanya sebatas memberikan informasi. Komunikasi verbal secara lisan ini dapat dilakukan dengan cara bertatap muka langsung antara komunikator dengan komunikan, komunikasi verbal melalui lisan ini juga bisa dilakukan melalui media seperti halnya melakukan komunikasi menggunakan telepon.

Dalam organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ini komunikasi verbal melalui lisan selalu dilakukan terutama ketika berada dikantor atau kesekretariatan dan ketika bertemu sesama pengurus dijalan. Bentuk

---

<sup>49</sup> Antonius Atosokhi Gea, *Relasi Dengan Sesama*, (Jakarta: PT Gramedia, 2003), 131

komunikasi verbal melalui lisan yang dilakukan oleh pengurus yaitu komunikasi dalam keseharian, ketika dalam rapat, diskusi UKM, dan pemberian intruksi dari pelatih ketika saat latihan atlet. Yang melakukan komunikasi verbal secara lisan ini bukan hanya dari ketua umum saja yang menerapkan, komunikasi verbal didalam kepengurusan organisasi UKM Bela Diri ini juga dilakukan oleh badan pengurus harian (BPH) dan seluruh anggota UKM Bela Diri. IAIN Ponorogo.

Dari hasil wawancara pribadi dan observasi dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi verbal secara lisan berhasil kembali mengatasi dari berbagai bentuk-bentuk konflik yang ada di UKM Bela Diri dan mampu membuat pengurus nyaman dengan komunikasi yang digunakan. Komunikasi verbal di UKM Bela Diri bisa diterapkan dengan baik khususnya komunikasi verbal secara lisan.

## **2. Penggunaan Komunikasi Verbal Melalui Tulisan**

Komunikasi verbal melalui tulisan ini tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung antara komunikator dan komunikan. Penyampaian pesan komunikasi verbal melalui tulisan dapat dilakukan dengan menggunakan media surat, gambar, grafik, ataupun lainnya.

UKM Bela Diri bukan hanya melakukan komunikasi verbal secara lisan saja, tetapi juga melalui tulisan. Hal ini dilakukan karena tidak setiap hari pengurus akan bertemu secara tatap muka, maka sebagai pengganti agar komunikasi tetap terjalin perlunya komunikasi secara tulisan

dilakukan. Komunikasi secara tulisan sesama pengurus ini dilakukan melalui whatsapp, baik chat pribadi maupun melalui chat whatsapp group.

Dari hasil wawancara dan Observasi diambil kesimpulan bahwa komunikasi secara tidak tertulis dilakukan melalui whatsapp group, dan komunikasi yang dilakukan baik itu tentang pengumuman rapat dan lainnya dilakukan secara tidak formal. Seperti pengumuman rapat itu dibuat seperti pemberitahuan biasa oleh ketua dengan cara menyapa seluruh pengurus untuk menanyakan kabar dan keroptannya setelah ada beberapa yang menanggapi, ketua menanyakan untuk pelaksanaan rapat, selain dengan whatsapp juga melalui media papan pengumuman, seperti jawal pelatih, dan piket harian. hal ini dilakukan untuk membuat komunikasi yang dilakukan bisa berhasil, karena komunikasi akan berhasil jika lawan komunikasi bisa menanggapi dan paham pesan yang kita sampaikan.

### **3. Penggunaan Bahasa dalam Berkomunikasi di UKM Bela Diri**

Bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna. Dalam komunikasi verbal bahasa yang digunakan adalah bahasa lisan, tertulis pada kertas, ataupun elektronik.<sup>50</sup> UKM Bela Diri dalam penerapan komunikasi verbal lebih mengutamakan bagaimana bahasa yang digunakan itu mudah diterima dan tidak cenderung memprofokasi dan menyingung dari lawan komunikasi atau dari si komunikan.

---

<sup>50</sup> Agus M. Hardjana, *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Kanisius. 2003).hal, 65

Bahasa yang digunakan oleh seluruh pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo ini bahasa keseharian dan bahasa yang mudah dipahami oleh keseluruhan pengurus yaitu bahasa Jawa dan Indonesia. Komunikasi yang dilakukan oleh UKM Bela Diri lebih kepada bagaimana pengurus lain atau lawan bicara itu mudah memahami apa yang dimaksud sehingga tidak perlu mengulang komunikasi yang sama. Pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga makna dari pesan yang disampaikan bisa diterima secara cepat, karena komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan yang di berikan.

#### **4. Intonasi yang tepat dalam Berkomunikasi**

Dalam komunikasi verbal intonasi sangat berpengaruh dalam keberhasilan sebuah komunikasi karena suara akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak profesional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.

Pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dalam melakukan komunikasi secara verbal selalu memperhatikan dalam penggunaan intonasi, hal ini selalu diperhatikan oleh pengurus untuk menjaga dari kesalahan pemahaman dalam memberikan makna pesan baik saat melakukan komunikasi dalam kegiatan UKM sehari-hari maupun komunikasi secara formal seperti halnya ketika saat rapat, dan sebagai upaya dalam mencegah terjadi kesalahan pemahaman yang sampai mengakibatkan pemaknaan negatif.

Intonasi tinggi dilakukan oleh ketua ketika dalam rapat hal ini bertujuan agar semua peserta rapat mendengar apa yang sedang di bicarakan, untuk intonasi sedang itu dilakukan oleh seluruh pengurus dalam komunikasi keseharian.

Berkomunikasi dalam organisasi sudah seharusnya memahami intonasi karena tingginya nada suara dalam berkomunikasi bisa menyebabkan salah paham dan terjadinya konflik begitu pula sebaliknya rendahnya nada suara dalam komunikasi bisa menyebabkan komunikasi tidak berhasil atau terhambat dan bisa menyebabkan ketidak jelasan pesan yang disampaikan

#### **5. Kecepatan Berbicara dalam Berkomunikasi**

Komunikasi akan lebih efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau lambat. Pengurus UKM Bela Diri dalam melakukan komunikasi tidak terlalu cepat begitu pula sebaliknya karena cepatnya seseorang berbicara itu akan sulit dimengerti dan cenderung lawan bicara tidak akan memperhatikan apa yang sedang di di sampaikan dalam berkomunikasi.

Pengurus UKM Bela Diri dalam berkomunikasi dengan sesama pengurus maupun dengan anggota lebih dalam komunikasi yang santai jadi pesan yang disampaikan bisa dengan mudah dimengerti oleh lawan bicara atau komunikan, dan juga kadang berkomunikasi secara capat, komunikasi secara cepat dilakukan oleh beberapa pengurus ketika sedang dalam acara formal seperti rapat hal ini dilakukan oleh Anggi Nur Laili

terjadi karena keberanian dalam berkomunikasi di depan orang banyak masih kurang, komunikasi dengan cepat juga dilakukan oleh pengurus Co kepelatihan yunita Yyu D. Untuk memanggil siswa atlit yang datang terlambat.

## **6. Komunikasi selalu dengan Humor**

Humor dapat meningkatkan keberhasilan dalam memberikan pesan terhadap komunikan atau lawan bicara. Tertawa membantu mengurangi ketegangan pendengar sehingga meningkatkan keberhasilan dalam mendapat dukungan atau dalam menyampaikan maksud yang ingin di sampaikan kepada lawan bicara.

Pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo dalam melakukan komunikasi tidak selalu formal, kalau dalam berkomunikasi sehari-hari ketika bertemu sesama pengurus tidak pernah membicarakan suatu hal yang serius, dan ketika berkomunikasi dalam melakukan koordinasi dengan devisi lain dilakukan dengan komunikasi yang tidak kaku.

Humor juga dilakukan oleh pengurus terutama ketua dalam kegiatan formal seperti halnya ketika ada agenda rapat. Dalam rapat walaupun itu rapat formal ketua sebagai pemimpin rapat komunikasi yang digunakan selalu diiringi dengan humor, hal ini bertujuan untuk memecahkan suasana rapat agar rapat tidak terlalu tegang, dan hal ini dilakukan untuk menciptakan suasana rapat yang tidak membosankan sehingga bisa menarik pengurus lain yang dulunya ketika rapat tidak

pernah ikut menjadi aktif dalam agenda rapat yang diselenggarakan oleh pengurus.

Humor yang dilakukan oleh ketua yaitu memplesetkan kata-kata lucu, memberikan sebuah contoh dalam bahasa yang lucu itu ketika dalam rapat. Ketika dalam berkomunikasi biasa dalam keseharian pengurus yang berkomunikasi dengan humor yaitu Ahmad Jimly dan Nurmas Azida dengan cara menceritakan hal-hal lucu seperti kejadian yang telah dialami oleh pengurus tersebut, dan melakukan komunikasi yang tidak nyambung dengan topik yang sedang di bicarakan.

#### **7. Komunikasi dengan Jelas dan Ringkas**

Komunikasi yang dilakukan oleh pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo merupakan komunikasi yang langsung pada inti pesan apa yang ingin dimaksud dari suatu pesan yang di sampaikan dan jelas dalam penyampaian. Kejelasan dalam penyampaian ini dilakukan dengan ketika berkomunikasi tidak mengulang-ulang perkataan.

Kejelasan dalam berkomunikasi juga diterapkan ketika agenda rapat dimana pemimpin rapat maupun pengurus lain itu berkomunikasi dengan pesan yang disampaikan itu tidak mutar-mutar, dan tidak terlalu banyak menggunakan perkataan pengantar atau basa-basi yang terlalu panjang tetapi lebih bagaimana inti dari pesan yang ingin disampaikan itu tersampaikan dan bisa di terima sekaligus dipahami.

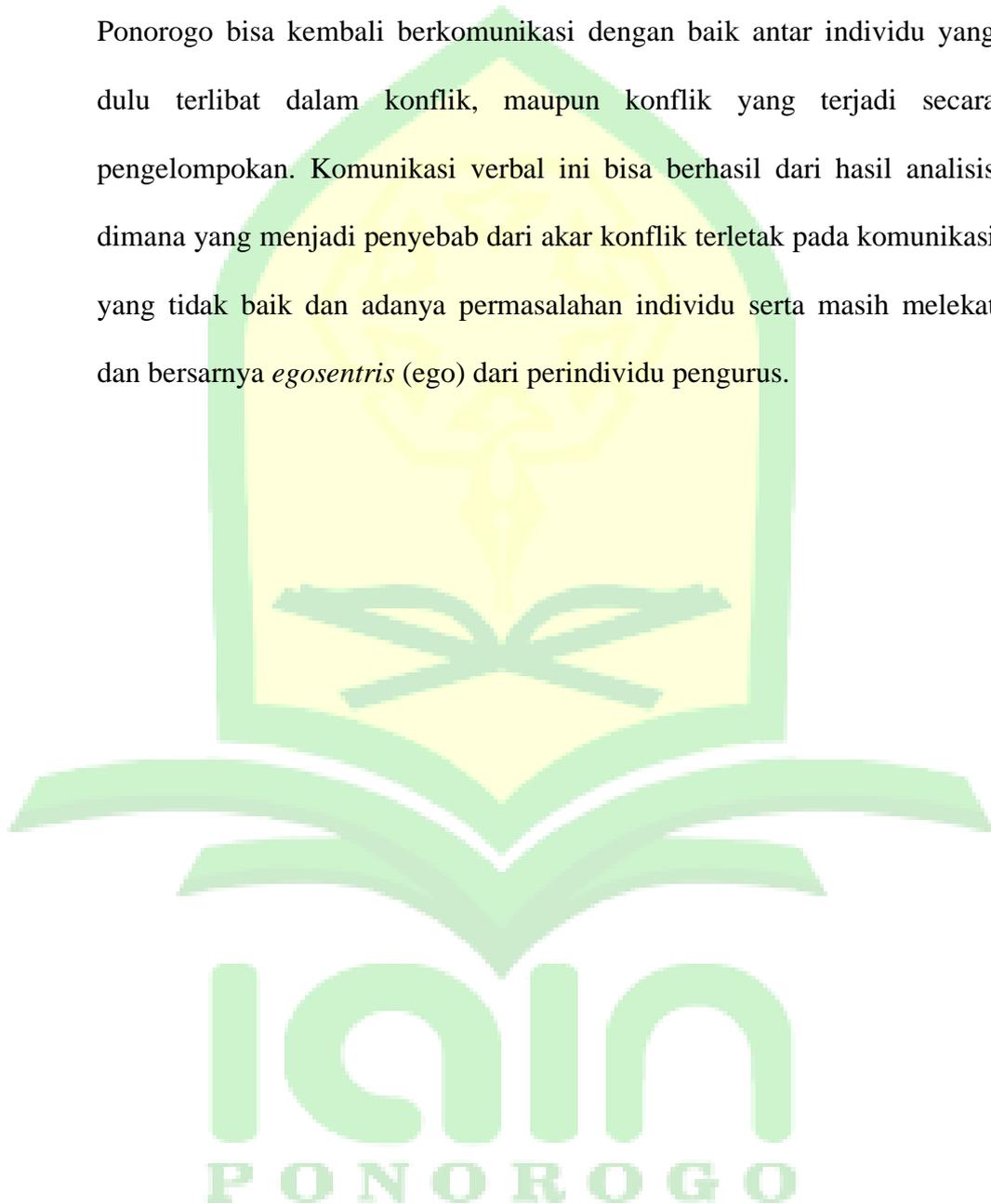
#### **8. Penggunaan kata-kata yang mudah dipahami**

Komunikasi akan berhasil jika kata-kata yang digunakan dalam berkomunikasi itu mudah dipahami. Komunikasi tidak akan berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menerjemahkan kata dan ucapan yang dilakukan dalam berkomunikasi. Pengurus UKM Bela Diri dalam berkomunikasi menggunakan kata-kata yang mudah dipahami dan sopan. Yaitu tidak menggunakan kata-kata istilah atau kiasan tetapi lebih pada kata-kata yang sering digunakan secara umum baik dalam kata-kata bahasa jawa maupun indonesia.

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan diatas adalah didalam mengatasi konflik internal di UKM Bela Diri. Dalam hal ini komunikasi yang digunakan oleh pengurus UKM Bela Diri mengalami perbaikan baik komunikasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan media. Berhasilnya komunikasi yang dilakukan di UKM Bela Diri ini tak lain karena penerapan komunikasi verbal yang telah diwacanakan.

Perbaikan komunikasi serta pemahaman terkait bagaimana penggunaan komunikasi verbal sampai tahap penerapan membuahkan hasil yang sangat baik. Dengan komunikasi verbal ini keharmonisan komunikasi di UKM Bela Diri dapat terjalin dan bisa saling bertukar pesan dengan baik dan nyaman. Komunikasi verbal memiliki beberapa aspek dalam penggunaannya baik secara lisan maupun tulisan dan aspek-aspek lain seperti yang telah dibahas oleh peneliti diatas.

Penggunaan komunikasi verbal di dalam organisasi UKM Bela Diri IAIN Ponorogo bisa berhasil dengan analisis dan pembahasan diatas, dimana dengan komunikasi verbal pengurus UKM Bela Diri IAIN Ponorogo bisa kembali berkomunikasi dengan baik antar individu yang dulu terlibat dalam konflik, maupun konflik yang terjadi secara pengelompokan. Komunikasi verbal ini bisa berhasil dari hasil analisis dimana yang menjadi penyebab dari akar konflik terletak pada komunikasi yang tidak baik dan adanya permasalahan individu serta masih melekat dan bersarnya *egosentris* (ego) dari perindividu pengurus.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam UKM Bela Diri terdapat beberapa permasalahan yang menjadi penyebab dari terjadinya sebuah konflik, yaitu Komunikasi yang kurang tertata dan kurang baik hal itulah yang memicu terjadinya konflik lain sehingga mengakibatkan munculnya perselisihan. Selain komunikasi yang menjadi sumber akar dari terjadinya konflik di UKM Bela Diri ada juga beberapa permasalahan yang bisa menjadi sumber dari konflik yang terjadi yaitu karena adanya *egosentris* dan permasalahan pribadi. Sehingga terhambatnya organisasi UKM Bela Diri dalam mencapai tujuan dan menjalankan program-program yang telah dirumuskan oleh kepengurusan
2. Penggunaan komunikasi verbal dinilai dapat mengatasi konflik di UKM Bela Diri karena sebelumnya dari solusi yang dilakukan oleh beberapa pengurus kurang maksimal karena kurang mengetahui konflik yang terjadi dan kurang pahamnya dalam memahami konflik yang berkembang serta cara dalam merumuskan solusi sebagai langkah dalam mengatasi konflik.
3. Komunikasi verbal yang dilakukan oleh pengurus UKM Bela Diri yaitu meliputi dari komunikasi langsung secara lisan dan komunikasi

tidak langsung yaitu secara tertulis serta aspek-aspek lain dalam komunikasi verbal yaitu penggunaan bahasa yang mudah dipahami, intonasi yang tepat, berkomunikasi dengan humor, kecepatan berbicara yang tepat, jelas serta ringkas, dan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami. Dengan menerapkan komunikasi verbal inilah konflik internal yang terjadi sedikit demi sedikit dapat teratasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud untuk memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi lembaga atau organisasi maupun bagi peneliti yang selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

### **1. Bagi organisasi**

Hendaknya organisasi UKM Bela Diri terus memaksimalkan lagi dan selalu menggunakan komunikasi yang baik dalam mencegah dan mengatasi konflik yang terjadi, baik konflik internal maupun eksternal yang terjadi dalam organisasi tersebut.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang urgensi komunikasi verbal dalam mengatasi konflik internal yaitu objeknya boleh sama tetapi tentukan teori yang digunakan dan perbanyak sumber-sumber serta referensi yang terkait agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adam I. Indrawijaya, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2009.
- Agus, M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius. 2003.
- Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Renika Cipta, 2008.
- Devito, Joseph A, *Human Communication The Basic Course*, ed.13, New York: Pearson Education Limited, 2005
- Effendy, Onong Uchjana, Prof. Drs, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Fajar, Marheni, *Ilmu Komunikasi Dan Praktek*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Hasan, Bahanan, *Taksonomi Konsep Komunikasi*, Surabaya: Patyrus, 2005.
- Khoirul Muslimin, dkk, *Mengatasi Cemas Dalam Berkomunikasi di Depan Publik*, Yogyakarta: Lingkar Media, 2013
- Liliweri, Alo, *Sosiologi An Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Lexy, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Morrisan, *Teori Komunikasi*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000
- Ngalimun, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2017.
- Siagian, Sondang, Prof. Dr., *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Satori, Djaman, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Wahjono, Imam, Sentot, *Perilaku organisasi*, Yogyakarta: Draha Ilmu, 2010.

**Jurnal :**

Justisiani, Eka Indah, FISIP, *Jurnal Ilmu Komunikasi, Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal dan Komunikasi Non Verbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Shajranie Samarinda.*

Manopo, Jirre Victory, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Efektifitas Kerja Karyawan Cv. Magnum Sign And Print Advestising Samarinda*, Vol.2, No.3.

**Skripsi :**

Apriani, Ita, *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Staf PT. PP London Sumatra Indonesia, Tbk. Palembang Estate Di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba*, Skripsi, Universitas Islma Negeri Alauddin Makasar, 2014.

Nur Anif Fulasifah, *Analisis Konflik Internal Dan Model Penyelesaian Konflik Internal Antar Anggota Dan Pengurus Serikat Pekerja PT Fumira Semarang*. Diakses Tanggal 20 November 2021.