

Komunikasi Persuasif Ketua RT Dalam Mengatasi Hubungan Disharmonisasi Warga (Studi Kasus di RT028, Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang)

Stevi Gretlin Madi

Lukas Lebi Daga

I Gusti Ayu Rina Pietriani

Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nusa Cendana Kupang

ABSTRAK

Dalam hubungan disharmonisasi yang terjadi di RT028, sebagai aparat pemerintah yang paling terdekat dengan warga, menjadi kewajiban setiap Ketua RT untuk mengkoordinir warganya agar lebih bijak menghadapi permasalahan sosial yang sering muncul, maka Ketua RT harus mampu mempersuasi warganya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu, agar terhindar dari konflik yang dapat menciptakan hubungan disharmonisasi antara warga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah komunikasi persuasif yang dilakukan Ketua RT dan apa sajakah yang menjadi kendala dalam komunikasi persuasif yang dilakukan Ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warganya. Dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian adalah studi kasus serta menggunakan teori perubahan sikap. Teori ini menjelaskan bagaimana sikap seseorang dapat terbentuk, dapat berubah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warga yakni dengan melakukan kompromi dan mediasi. Karakteristik yang dimiliki ketua RT sebagai *persuader* adalah otoritas dan kredibilitas. Teknik komunikasi persuasif yang digunakan oleh ketua RT028 dalam menyampaikan pesan yakni teknik integrasi, teknik ganjaran dan teknik tataan (*icing*). Hasil atau pencapaian ketua RT setelah melakukan kompromi dan mediasi adalah adanya perubahan pada diri warga baik itu aspek kognitif, aspek afektif, dan aspek konatif. (2) Kendala komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warga adalah menghadapi pikiran dan perasaan warga yang berbeda, tujuan warga yang berbeda, dan kurangnya keterbukaan.

Kata Kunci : Komunikasi Persuasif, Disharmonisasi, Ketua RT, Warga

ABSTRACT

In the disharmony relationship that occurs in RT028, as the closest government apparatus to the residents, it is the obligation of every RT head to coordinate his citizens to be wiser in dealing with social problems that often arise, then the RT head must be able to persuade his citizens to do or not do something, so that avoid conflicts that can create disharmony relations between citizens. This study aims to

find out how persuasive communication is carried out by the head of the RT and what are the obstacles in persuasive communication by the head of the RT in overcoming the disharmony relationship of its citizens. This research uses constructivism paradigm with qualitative research type and research method is case study and uses attitude change theory. The results showed that: (1) Persuasive communication from the head of the RT in overcoming disharmony relations between residents was by making compromises and mediation. The characteristics of the RT chairman as a persuader are authority and credibility. The persuasive communication techniques used by the head of RT028 in conveying messages are integration techniques, reward techniques and icing techniques. The result or achievement of the head of the RT after making compromises and mediation is that there is a change in the residents, both cognitive aspects, affective aspects, and conative aspects. (2) Obstacles to persuasive communication by the head of the RT in overcoming disharmony relations with residents are dealing with different thoughts and feelings of citizens, different citizens' goals, and lack of openness. It is recommended for the Head of RT028 to make routine activities or programs between residents such as holding clean Friday activities, monthly social gathering, social services, or holding celebrations for major holidays in order to improve relations between residents.

Keywords: *Persuasive Communication, Disharmonization, Head of RT, Citizens*

Korenspondensi : Stevi Gretlin Madi, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP
Universitas Nusa Cendana, Jln. Adisucipto Penfui Kupang NTT, Kode Pos 85001, e-mail : stevimadi01@gmail.com

PENDAHULUAN

Di dalam kehidupan manusia, kondisi lingkungan yang damai, aman, dan tentram merupakan suatu hal yang dicita-citakan. Hidup secara berdampingan dan saling bergantung satu sama lainnya adalah suatu keadaan yang terjadi dalam kehidupan manusia pada umumnya. Sehingga sikap saling menghargai menjadi hal yang paling utama dalam kehidupan

manusia, terutama dalam lingkungan suatu kelompok dengan tipe anggota yang majemuk.

Rukun tetangga (RT) 028 merupakan salah satu RT dari lima RT yang ada di lingkungan RW009 Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Di dalam RT028 terdiri dari masyarakat yang memiliki suku yang berbeda-beda seperti suku rote, sabu, flores dan lain

lain yang merupakan suku pendatang. RT028 terdiri dari masyarakat yang memiliki agama dan mata pencaharian yang berbeda-beda. Kemajemukan yang dimiliki RT028, diharapkan dapat memperkokoh kesatuan serta memberikan dampak positif bagi kemajuan RT028. Namun pada kenyataannya tidak seperti yang diharapkan oleh banyak pihak.

Konflik dapat dikatakan sudah menjadi hal yang biasa terjadi di RT028, sehingga menyebabkan suasana hidup menjadi tidak harmonis. Peneliti mendapatkan informasi mengenai masalah-masalah dan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi pada warga RT028, dari hasil wawancara pra-penelitian dengan Lurah Fatululi, Ketua RW009, Ketua RT028, dan tokoh masyarakat di RT028 bahwa warga di RT028 paling sering terjadi konflik karena hal-hal sepele bahkan hasil dari konflik tersebut mengakibatkan adanya korban. Menurut pemahaman peneliti, konflik dipandang sebagai suatu cara oleh sekelompok masyarakat untuk menunjukkan kehebatan ataupun

memperjuangkan suatu tujuan serta haknya.

Keberadaan suatu kelompok dalam masyarakat dicerminkan, dengan adanya fungsi-fungsi yang dilaksanakannya, salah satunya adalah fungsi persuasif sebagai upaya untuk mempersuasif atau mempengaruhi maupun mengendalikan anggota kelompok. Seorang anggota kelompok akan berupaya mempersuasikan anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Dalam hubungan disharmonisasi yang terjadi di RT028, sebagai aparat pemerintah yang paling terdekat dengan warga, menjadi kewajiban setiap Ketua RT untuk mengkoordinir warganya agar lebih bijak menghadapi permasalahan sosial yang sering muncul, maka ketua RT harus mampu mempersuasi warganya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu, agar terhindar dari konflik yang dapat menciptakan hubungan disharmonisasi antara warga.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh ketua RT028 dalam proses komunikasi yang terjadi melibatkan hubungan antar unsur-unsur

komunikasi persuasif, bentuk komunikasi persuasif, teknik komunikasi persuasif dan tahapan komunikasi persuasif yang disampaikan sehingga proses komunikasi dapat berjalan secara efektif. Hal inilah yang menarik bagi peneliti untuk meneliti komunikasi persuasif yang dilakukan ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi yang terjadi diantara warga di RT 028, RW09, Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi persuasif ketua RT028 dan apa saja yang menjadi kendala komunikasi persuasif ketua RT028 dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warganya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk membuat deskriptif secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta-fakta dan objek tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus

dimana metode ini relevan dengan topik penelitian sebab metode ini berusaha mengidentifikasi dan mempelajari suatu fenomena dengan interpretasi murni dari penulis, tanpa intervensi dari luar dan dengan menggunakan berbagai sumber data baik data primer yakni dari para informan maupun data-data sekunder yang didapat.

Lokasi penelitian di RT028, Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Dalam penelitian ini, obyek penelitian yang diamati adalah Komunikasi Persuasif Ketua RT028 Dalam Mengatasi Hubungan Disharmonisasi Warga. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi sumber karena penulis ingin membandingkan hasil wawancara terhadap informan-informan yang sudah dipilih dengan hasil pengamatan pribadi yang dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori perubahan sikap. Teori ini menjelaskan bagaimana sikap seseorang dapat terbentuk, dapat berubah, dan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain melalui proses komunikasi. Teori ini tentunya akan menggambarkan bagaimana upaya ketua RT untuk mempersuasi warganya melalui komunikasi yang bertujuan untuk merubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan ketua RT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini diuraikan hasil temuan di lapangan terkait komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi yang terjadi di RT028, Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Dalam meminimalisir atau menyelesaikan konflik, ketua RT memiliki dua cara yaitu melakukan kompromi dan mediasi. Berdasarkan hasil wawancara

peneliti menemukan terdapat empat tahapan dalam proses kompromi dan mediasi yang dilakukan ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi, yakni :

1. Menarik perhatian warga dan mendalami konflik

Pada saat melakukan kompromi dan mediasi langkah awal yang dilakukan ketua RT028 adalah menarik perhatian warga dengan cara mengajak warga bercerita, lalu mendalami konflik yang terjadi. Pada tahapan ini peneliti mendapatkan informasi dari semua informan bahwa mereka mau mendengarkan dan menjawab apa yang disampaikan oleh ketua RT, yang berarti warga mau memperhatikan apa yang disampaikan ketua RT.

2. Memberikan Nasihat

Setelah Ketua RT menarik perhatian warga dan mendalami konflik, tahapan selanjutnya yang ditempuh Ketua RT dalam melakukan kompromi dan mediasi yaitu memberikan nasihat. Dalam menasihati warga, ketua RT memberikan pemahaman-pemahaman berupa pentingnya hidup rukun dengan

tetangga.

3. Melakukan Perdamaian

Setelah Ketua RT menasihati warga, langkah selanjutnya adalah melakukan perdamaian. Pada tahap ini peneliti mendapatkan keterangan dari semua informan bahwa mereka mau untuk menerima ajakan ketua RT untuk berdamai.

4. Mempertahankan Keharmonisan

Setelah melakukan perdamaian Ketua RT tidak berhenti mengingatkan warga untuk hidup harmonis pada saat kompromi dan mediasi saja. Namun Ketua RT sering mengingatkan warga dengan mengirimkan tautan-tautan di grup whatsapp. Pada tahap ini peneliti mendapatkan keterangan dari para informan bahwa mereka menerapkan nasihat-nasihat ketua RT dalam kehidupan sehari-hari dan mendapatkan nasihat berulang kali bukan pada saat kompromi dan mediasi saja tetapi melalui grup whatsapp RT028.

Tentunya para warga juga mengalami perubahan yang terjadi setelah ketua RT melakukan kompromi dan mediasi. Berdasarkan

hasil wawancara dari para warga, peneliti menemukan bahwa setelah melakukan kompromi dan mediasi, warga lebih mengetahui dan menyadari kesalahan mereka, lalu adanya perasaan bersalah dan merasa penting untuk berdamai dan akhirnya mereka saling meminta maaf dan memaafkan serta menerapkan nasihat-nasihat dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama para informan untuk mengetahui kendala komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi. Adapun kendala-kendala tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Menghadapi pikiran dan perasaan warga yang berbeda

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan bahwa ketua RT menghadapi pikiran dan perasaan warga yang berbeda. Seperti adanya warga yang saling curiga, warga yang keras hati, warga yang sakit hati, dan warga yang berpikiran negatif, hal-hal inilah yang menjadi hambatan dalam menyelesaikan konflik, dimana ketua RT harus lebih sabar dalam

menyelesaikan konflik agar sesuai dengan keinginan ketua RT.

b. Tujuan warga yang berbeda

Tujuan warga yang berbeda juga menjadi hambatan atau kendala bagi ketua RT dalam menyelesaikan konflik. Seperti yang dikatakan bapak Ida Bagus Putu Putra bahwa tujuan warga dalam mengikuti mediasi berbeda. Ada yang memang mau memperbaiki kesalahannya dan ada yang cuma mau memperjelas kenapa sampai terjadi konflik. Hal inilah yang membuat ketua RT juga harus bertele-tele dalam menyelesaikan konflik agar sesuai dengan tujuan ketua RT.

c. Kurangnya keterbukaan

Kurangnya keterbukaan yang dimaksud adalah ketua RT tidak melibatkan warga yang lain dalam proses mediasi. Kurangnya keterbukaan ini bisa saja setelah mediasi warga yang lain yang tidak ikut mediasi mulai menimbulkan pengaruh dengan memberikan masukan yang salah bagi mereka yang konflik akhirnya bisa memicu terjadi lagi konflik baru.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan yang

didapatkan dilapangan, dalam menyelesaikan konflik yang terjadi diantara para warga Ketua RT028 melakukan kompromi dan mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menyelesaikan konflik Ketua RT028 melakukan komunikasi persuasif. Komunikasi yang dilakukan Ketua RT028 bukan hanya sekedar memberikan informasi, akan tetapi juga bertujuan untuk mempengaruhi orang lain. Tentu saja dalam menyelesaikan konflik Ketua RT028 bertujuan untuk mengurangi permusuhan dan menggerakkan warga untuk melakukan suatu tugas atau mendidik perilaku agar dapat hidup harmonis.

Tentunya dalam melakukan kompromi dan mediasi menunjukkan adanya proses komunikasi, baik itu dalam bentuk komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori perubahan sikap. Teori ini menjelaskan bagaimana sikap seseorang dapat terbentuk, dapat berubah, dan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain melalui proses komunikasi. Teori ini tentunya

akan menggambarkan bagaimana upaya ketua RT untuk mempersuasi warganya melalui proses komunikasi. Proses komunikasi yang terjadi tak lepas dari adanya keterlibatan antara unsur satu dengan lainnya, sehingga tercipta suatu proses komunikasi yang efektif. Adapun unsur dari proses komunikasi persuasif yang terjadi, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikator (*Persuader*)

Pada proses kompromi dan mediasi yang berperan penting menyampaikan pesan berupa nasihat-nasihat untuk membujuk dan mempengaruhi warga dalam menyelesaikan konflik adalah ketua RT028. Karakteristik yang dimiliki ketua RT sebagai *persuader* adalah otoritas dan kredibilitas. Ketua RT memiliki otoritas sebagai aparat pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang untuk menjaga kerukunan antara warganya sehingga ketua RT memiliki otoritas dalam menyelesaikan konflik ketika terjadi konflik antara warganya. Kredibilitas dapat dilihat dari ketulusan dan kesabaran ketua RT dalam menghadapi warga hingga akhirnya mereka mau berdamai, ketua RT juga

berusaha menunjukkan sikap hangat dan bersahabat ketika berkomunikasi dengan warga dimana sikap tersebut tampak dari usaha ketua RT yang menunjukkan rasa persaudaraan tinggi pada saat menasihati warga.

2. Komunikan (*Persuadee*)

Persuadee adalah orang dan atau sekelompok orang yang menjadi tujuan pesan disampaikan/dialurkan oleh komunikator/*persuadee*. Warga yang bermasalah atau terlibat dalam konflik yang menjadi tujuan ketua RT melakukan kompromi dan mediasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan pada saat kompromi dan mediasi terdapat tiga macam *persuadee* menurut Nothstine (Soemirat, 2017) yaitu *persuadee* yang tidak bersahabat, *persuadee* yang mendukung, dan *persuadee* yang mendukung secara terbuka.

Persuadee yang tidak bersahabat merupakan warga yang melakukan penolakan tanpa perlawanan terhadap ketua RT seperti ada warga yang menolak untuk berdamai karena sudah terlanjur sakit hati dengan tetangganya. *Persuadee*

yang mendukung merupakan *persuadee* yang memahami dan berpikiran positif terhadap *persuader* seperti warga yang memahami kalau ajakan ketua RT untuk berdamai merupakan hal yang baik untuk dilakukan. *Persuadee* yang mendukung secara terbuka merupakan *persuadee* yang mendukung *persuader* dengan sepenuh hati dan mau melakukan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan *persuader* seperti warga yang memperbaiki hubungan mereka yang mau saling memaafkan dan meminta maaf seperti yang diharapkan ketua RT dimana kompromi dan mediasi dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan konflik tetapi agar warga mau berdamai.

3. Pesan

Pesan yang disampaikan oleh ketua RT menggunakan teknik-teknik komunikasi persuasif yakni teknik integrasi, teknik ganjaran dan teknik tataan.

a. Teknik Integrasi

Teknik integrasi yakni ketua RT berusaha menyatukan diri secara komunikatif dengan warga. Tentunya

dengan menggunakan kata-kata yang bisa memosisikan diri sebagai warga yang bermasalah, misalnya dengan menggunakan kata-kata kita ketika sedang berkomunikasi sehingga komunikasi yang dilakukan tepat dan efektif. Dalam teknik ini menunjukkan bahwa yang diperjuangkan ketua RT bukan kepentingan diri sendiri saja melainkan juga untuk kepentingan warga.

Penggunaan kata kita dapat dilihat dari beberapa kalimat yang digunakan ketua RT, yaitu “Jangan hanya karena hal sepele kita mulai melupakan kebaikan-kebaikan tetangga kita. Jika ada kesalahan yang diperbuat tetangga, tidak perlu dengan cara berkelahi, cukup dengan menegur dan membicarakannya dengan baik-baik. Jangan biarkan ego lebih besar dari rasa saling menyayangi. Karena tetangga merupakan keluarga terdekat kita”.

b. Teknik Ganjaran (*Pay Off and Fear Arousing*)

Teknik Pay Off adalah mengiming-iming dengan hal yang menguntungkan atau memberi harapan-harapan yang baik. Seperti

ketua RT memberikan nasihat-nasihat manfaat dari hidup harmonis dengan tetangga. Sedangkan *Fear Arousing* adalah menakut-nakuti atau menggambarkan konsekuensi yang buruk. Seperti ketua RT memberikan peringatan jika konflik terjadi yang ketiga kalinya maka ketua RT akan melibatkan polisi untuk memberikan hukuman atas apa yang dilakukan.

c. Teknik Tataan (*Icing Technique*)

Teknik tataan atau *icing* adalah penyusunan pesan sedemikian rupa. Sebagaimana Ketua RT menggunakan bahasa yang enak didengar, sehingga warga termotivasi dan juga memiliki empati lebih untuk melakukan apa yang disarankan oleh pesan tersebut.

Teknik tataan ini seperti yang dikatakan ketua RT pada warga yaitu ‘marilah kita ambil hikmah dari konflik yang terjadi ini untuk menjadi bahan koreksi diri kedepannya, kita tidak tau perasaan tetangga kita bagaimana, mungkin bagi kita itu sudah benar namun sebenarnya itu membuat tetangga kita tidak nyaman atau apapun itu, jadi mari kita sama-sama mau mengerti mau menghargai satu satu sama lain, semua ini

tentunya terjadi karena ada sebab dan tentunya ada akibatnya, semuanya bisa dibicarakan dengan baik-baik, kalau ada yang tidak beres atau tidak nyaman mari kita bicarakan secara kekeluargaan, tetangga kita bukan orang lain tetapi keluarga kita yang paling dekat.’

Perkataan ketua RT tersebut menunjukkan komunikasi persuasif dalam penataan pesan yang mengandung makna emosional untuk mendorong rasa empati warga yang mendengarnya agar memahami, menghargai pandangan dan perasaan tetangganya, dan lebih bisa untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara kekeluargaan. memahami dan berpikiran positif terhadap *persuader* seperti warga yang memahami kalau ajakan ketua RT untuk berdamai merupakan hal yang baik untuk dilakukan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan mengenai tahapan dalam proses kompromi dan mediasi, peneliti mengaitkannya dengan teori perubahan sikap, di mana ada tahapan warga memperhatikan, memahami, menerima dan

menyimpan pesan persuasif dari Ketua RT, sebagai berikut:

(1) Perhatian (*Attention*)

Pada tahap awal dalam melakukan kompromi dan mediasi ketua RT harus bisa menarik perhatian warga agar ketika diawal pertemuan mampu memberikan kesan yang baik dan warga nyaman dalam menjalani proses kompromi maupun mediasi. Pada tahap awal ketua RT memberikan perhatiannya dengan cara mengajak warga bercerita lalu memosisikan diri diposisi warga untuk menarik perhatian warga, kemudian warga juga memberikan perhatian mereka dengan mendengar dan mau merespon apa yang disampaikan ketua RT.

(2) Pemahaman (*Comprehension*)

Tahap ini sesudah dari terbentuknya perhatian dari warga, ketua RT memberikan pemahaman-pemahaman sederhana seperti pemahaman mengenai pentingnya hidup harmonis dalam bertetangga dan jika ada kesalahan yang diperbuat tetangga, tidak perlu dengan cara berkelahi cukup dengan menegur dan membicarakannya dengan baik-baik.

Pada tahap ini warga juga memahami apa yang disampaikan oleh ketua RT.

(3) Belajar (*Learning*)

Pada tahap ini setelah ketua RT memberikan pemahaman untuk hidup harmonis tanpa adanya perkelahian, ketua RT menyampaikan pesan yang dapat menjadi pembelajaran bagi warga. ketua RT menyampaikan kepada warga untuk belajar dari kesalahan- kesalahan dan belajar untuk lebih mengerti orang lain. Pada tahap ini pun juga warga mau belajar dari kesalahan-kesalahan mereka yang awalnya tidak disadari oleh mereka untuk tidak mengulangnya lagi kedepannya.

(4) Penerimaan (*Acceptance*)

Pada tahap ini ketua RT mengajak warga untuk saling meminta maaf dan memaafkan, setelah warga mau belajar dari kesalahan ada baiknya untuk memperbaiki kesalahan ,mereka pun mau untuk mengikuti ajakan Ketua RT untuk saling meminta maaf dan memaafkan.

(5) Penyimpanan (*Retention*)

Tahap penyimpanan menjadi hasil akhir yang menentukan warga agar dapat menerapkan apa yang

disampaikan Ketua RT dalam kehidupan sehari-hari. Warga dapat menyimpan pesan atau nasihat-nasihat dari Ketua RT karena mereka telah memahami, belajar dan menerima pesan dari Ketua RT dengan baik, dan mereka juga mendapatkan nasihat berulang-ulang kali bukan pada saat kompromi atau mediasi saja melainkan dengan cara membagikan tautan-tautan di grup whatsapp. Dalam tahap ini Ketua RT akan memastikan warga memahami nasihat-nasihat yang sudah disampaikan dengan berulang-ulang kali mengingatkan warga untuk hidup harmonis, bukan pada saat kompromi ataupun mediasi saja melainkan dengan cara membagikan tautan-tautan di grup whatsapp, sehingga Ketua RT mampu melihat perkembangan positif dari proses kompromi dan mediasi.

4. Saluran

Saluran yang digunakan oleh ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi dengan para warga yang berkonflik adalah melalui kompromi dan mediasi selain itu ketua RT juga menyampaikan pesan

persuasif seperti nasihat-nasihat melalui whatsapp.

5. Efek

Dalam proses kompromi maupun mediasi tentunya ada perubahan yang timbul dari dalam diri warga. Dalam teori perubahan sikap, perubahan yang timbul dapat berupa aspek kognitif, afektif, dan konatif.

a. Aspek Kognitif

Pada proses komunikasi persuasif ketua RT memberikan pesan atau nasihat yang dapat mengubah pandangan dan pengetahuan warga, dimana yang awalnya warga tidak mengetahui dan menyadari kesalahan serta akibat yang dilakukan oleh mereka, akhirnya ada perubahan pada diri mereka yang berkaitan dengan pikiran mereka.

b. Aspek afektif

Pada proses komunikasi persuasif ketua RT menyampaikan pesan dengan pola sebab akibat, yang dapat mengubah perasaan warga menjadi perasaan bersalah dalam diri mereka sehingga mereka merasa penting untuk mau menyetujui ajakan ketua RT untuk berdamai.

c. Aspek konatif

Pada proses komunikasi persuasif Ketua RT menyampaikan pesan sebagai refleksi kepada warga, kemudian merangkul warga untuk saling meminta maaf dan memaafkan. Perubahan yang terjadi adalah warga mau mengikuti ajakan Ketua RT untuk saling memaafkan dan menerapkan nasihat-nasihat untuk hidup harmonis kedepannya.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan ini tentang komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warga di RT028, Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi yakni dengan melakukan kompromi dan mediasi. Karakteristik yang dimiliki ketua RT sebagai *persuader* adalah otoritas dan kredibilitas. Teknik komunikasi persuasif yang digunakan oleh ketua RT028 dalam menyampaikan pesan yakni teknik integrasi dimana ketua

RT menggunakan kata-kata yang bisa memosisikan diri sebagai warga yang bermasalah, teknik ganjaran dimana ketua RT mengiming-iming dengan hal yang menguntungkan atau memberi harapan-harapan yang baik ataupun dengan menakut-nakuti menggambarkan konsekuensi yang buruk, teknik tataan (*icing*) dimana ketua RT menggunakan bahasa yang enak didengar, sehingga warga termotivasi dan juga memiliki empati lebih untuk melakukan apa yang disarankan oleh pesan tersebut. Dalam proses kompromi dan mediasi terdapat tahapan dimana warga memperhatikan, memahami, menerima dan menyimpan pesan persuasif dari ketua RT. Hasil atau pencapaian ketua RT setelah melakukan kompromi dan mediasi adalah adanya perubahan pada diri warga baik itu aspek kognitif yaitu warga menyadari kesalahan, aspek afektif yaitu warga menyetujui ajakan ketua RT, aspek konatif yaitu warga mau berdamai dan menerapkan nasihat ketua RT.

2. Kendala komunikasi persuasif ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi warga adalah

menghadapi pikiran dan perasaan warga yang berbeda, tujuan warga yang berbeda, dan kurangnya keterbukaan.

SARAN

1. Saran Akademis

Mengingat bahwa komunikasi persuasif merupakan aktivitas yang akan sering ditemui dalam dunia kerja maupun bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat meneliti komunikasi persuasif pada organisasi, lembaga, atau instansi yang berbeda, sehingga dapat menambah referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

2. Saran Praktis

- a. Disarankan bagi ketua RT028 agar membuat kegiatan-kegiatan atau program-program rutinitas antara warga seperti mengadakan kegiatan jumat bersih, arisan setiap bulan, bhakti sosial, ataupun mengadakan peringatan hari-hari besar agar dapat meningkatkan hubungan antara warga
- b. Disarankan kepada warga untuk membantu menyebarkan informasi atau nasihat-nasihat yang diberikan Ketua RT pada saat kompromi dan mediasi kepada warga yang lain untuk

membantu dan mendukung upaya ketua RT dalam mengatasi hubungan disharmonisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aristyavani, Inadiya. (2017). *Persuasi Komunikasi dan Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Calpulis.
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- _____. (2007). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Hendri, Ezi. (2019). *Komunikasi Persuasif : Pendekatan Dan Strategi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Herdiyan, Maulana. *Psikologi Komunikasi dan Persuasif*, Jakarta : Akademia Permata.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta:Kencana Prenada Media
- Liliweri, Alo. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mulyana , Deddy. (2001). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya .
- _____. (2005). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya .
- _____. (2013). *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja

- Rosdakarya .
- Perloff, Richard M. (2017). *The Dynamics of Persuasion Communication and Attitudes in 21st Century (Sixth Edition)*. New York: Routledge
- Ritonga, M. Jamiluddin. (2005). *Tipologi Pesan Persuasif*. Jakarta: PT. INDEKS (Kelompok Gramedia, anggota IKAPI)
- Sarmiati, Elva. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Malang : CV.IRDH
- Soemirat, Soleh. (2012). *Komunikasi Persuasif*, Tangerang Selatan : Universitas Terbuka
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-26). Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, H.A.W Widjaja (2002). *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sumber Lain :**
- Skripsi :**
- Afiati, Aen Istiana. ” Komunikasi Persuasif Dalam Pembentukan Sikap (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pelatih Pendidikan Militer Tamtama Rindam IV Diponegoro Kabumen)”. Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta,2015.
- Bella, Dheanda Carisa. “Proses Komunikasi Persuasif Forum Komunikasi Winongo Asri Mengenai Manajemen Sampah Dan Ruang Terbuka Hijau Melalui Pelatihan Kepada Warga Desa Cicak”. Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta ,2020.
- Nur, Fatmah. “Komunikasi Persuasif Ibu dan Anak dalam Membentuk Perilaku Beribadah Pada Anak (Studi Kualitatif dengan Pendekatan Interaksi Simbolik Mengenai Komunikasi Persuasi Ibu dan Anak dalam Membentuk Perilaku Beribadah Sholat Lima Waktu dan Aktivitas Belajar Membaca Al-Qur’an pada Anak)”. Skripsi S1 Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung ,2005.
- Jurnal :**
- Ainunnisa, Nur Ayu.(2020). Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Literasi Sastra Pada Kalangan Difabel Netra . *Jurnal Ilmu Komunikasi* .Volume 03, Nomor01.
- Rohman ,Moh Fatkhur.(2007). Komunikasi Persuasif Polisi dan Masyarakat dalam Menangani Pernambangan Emas Ilegal Gunung Manggar Jember. *Jurnal Ilmu Komunikasi* . Volume 01, Nomor01.
- Internet :**
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/121913/perda-kota-kupang-no-9-tahun-2016>