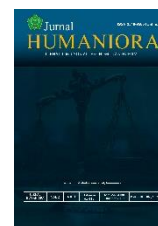


Available online at www.jurnal.abulyatama.ac.id/humaniora
ISSN 2548-9585 (Online)

Universitas Abulyatama Jurnal Humaniora



Pengaruh Komunikasi Berbahasa Yang Dapat Memicu Konflik Sosial Di Tengah Pandemi Covid-19

Tia Nur Aeni¹, Dadi Mulyadi Nugraha², Supriyono²

¹Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 40154, Indonesia.

²Fakultas Pendidikan Ilmu Pendidikan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 40154, Indonesia.

*Email korespondensi: nuraenit@upi.edu¹

Diterima 15 Agustus 2021; Disetujui 18 September 2021; Dipublikasi 23 Oktober 2021

Abstract: Humans are social creatures who in their lives interact very much with one another. However, communication and interactions that occur today seem to be limited due to the Covid-19 pandemic. Even though the fact is that Covid-19 opens wider communication and interaction opportunities through technology. This is what underlies the dissemination of information and hoaxes that can cause social conflict in the community. Therefore, the authors conducted research on any social conflicts caused by communication in the midst of a pandemic. The research method used by the author is a quantitative approach by providing a questionnaire to be filled out by the respondent. The results showed that 95.1% of the respondents stated that language and one of the factors causing social conflict in society. In conclusion, communication has a major effect on social conflict in society. In addition, communication itself is capable of being a solution to social conflicts that occur. So that with this research it is expected that readers and further researchers will be able to make communication something important to be maintained, improved, and can be a picture to identify other problems that exist in it.

Keywords: communication, language, social conflict

Abstrak: Manusia adalah makhluk sosial yang dalam kehidupannya sangat memerlukan interaksi satu sama lain. Namun komunikasi dan interaksi yang terjadi dewasa ini seakan dibatasi karena adanya pandemi Covid-19. Padahal faktanya Covid-19 membuka peluang komunikasi dan interaksi yang lebih luas lagi melalui teknologi. Hal inilah yang mendasari penyebaran informasi serta hoax yang dapat memicu terjadinya konflik sosial di tengah masyarakat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian mengenai seberapa besar konflik sosial yang disebabkan oleh komunikasi di tengah pandemi. Metode yang digunakan penulis ialah penelitian dan pendekatan kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 95,1% dari responden menyetujui pernyataan bahwa bahasa dan komunikasi menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya konflik sosial di tengah masyarakat. Kesimpulannya ialah komunikasi berpengaruh besar terhadap adanya konflik sosial di tengah masyarakat. Di samping itu, komunikasi sendiri mampu menjadi solusi dari konflik sosial yang terjadi, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan bahwa pembaca dan peneliti selanjutnya mampu menjadikan komunikasi sebagai sesuatu yang penting untuk dijaga, ditingkatkan, serta dapat menjadi gambaran untuk mengidentifikasi permasalahan di dalamnya secara mendalam.

Kata Kunci : komunikasi, bahasa, konflik sosial

Indonesia merupakan salah satu negara yang didiami berjuta-juta penduduk di dalamnya. Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan hasil sensus penduduk pada September 2020 berjumlah 270,20 juta jiwa dan mengalami penambahan sebanyak 32,56 juta dari sensus tahun 2010. Dengan adanya fakta seperti ini, maka dapat dipastikan bahwa Indonesia merupakan negara majemuk dan memiliki struktur masyarakat multikultural. Struktur masyarakat yang majemuk dan multikultural dapat menyebabkan konflik sosial di tengah masyarakat. Konflik sosial yang ada di dalamnya merupakan sebuah pertentangan yang melibatkan sekelompok orang atau masyarakat tertentu dalam suatu wilayah, sehingga konflik sosial sendiri menjadi salah satu media agar tiap-tiap individu ataupun kelompok dapat menjunjung pendapat dan kebutuhannya sendiri serta menghancurkan pihak lawan. Konflik sosial tentu terjadi karena interaksi sosial yang dibangun satu sama lain masih kurang baik, terutama dalam kondisi seperti sekarang ini. Di tengah pandemi Covid-19 sekalipun, tidak dapat dipungkiri bahwa konflik sosial akan selalu mewarnai kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu faktor penguat sebuah kelompok tertentu dalam memenangkan persaingan. Tak aneh jika komunikasi sendiri dijadikan alat atau senjata perlawanan dari pendapat yang bertentangan satu sama lain. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Potensi et al., 2020) yang berjudul “Covid-19 dan Potensi Konflik Sosial”, dikatakan bahwa pandemi Covid-19 berpotensi menyebabkan konflik sosial di tengah masyarakat, salah satunya disebabkan oleh perubahan ekonomi yang terjadi. Merujuk pada penelitian (Potensi et al., 2020) tadi, penulis

mencoba melihat konflik sosial yang terjadi di tengah pandemi yang diakibatkan oleh komunikasi serta interaksi yang kurang memadai. Sehingga penelitian ini diperbaharui dari segi pemicu konflik itu sendiri. Di tengah pandemi seperti ini, bahasa secara tidak langsung dapat menjadi pemicu konflik, sarana, dan senjata baru dalam penggunaannya di media sosial. Alat baru inilah yang juga akan lebih difokuskan pada penggunaan media sosial di tengah pandemi Covid-19.

Adapun beberapa masalah yang dirumuskan, yaitu: (1) Apakah komunikasi dan bahasa dapat memicu konflik sosial di tengah masyarakat?; (2) Komunikasi yang seperti apa yang mampu menyebabkan konflik sosial di tengah masyarakat?; (3) Bagaimana contoh kasus dari konflik sosial yang disebabkan oleh komunikasi dan bahasa?; dan (4) Bagaimana upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi konflik sosial yang disebabkan oleh komunikasi dan bahasa?

Artikel ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pembaca betapa pentingnya meningkatkan komunikasi dan interaksi di tengah majemuknya masyarakat Indonesia di berbagai kondisi.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Konflik Sosial

Konflik ialah kata yang berasal dari bahasa Latin, yaitu *configure* yang artinya saling memukul. Soerjono Soekanto berpendapat bahwa konflik adalah suatu proses sosial individu atau kelompok manusia berusaha memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan yang disertai ancaman dan/atau kekerasan (Maiti & Bidinger, 1981:3).

Sejalan dengan pendapat Soerjono, Robert Meter. Z. Lawang pula mendefinisikan konflik sebagai sebuah perjuangan untuk mendapatkan pengakuan, nilai, status, serta kekuasaan di mana tujuan utama mereka tidak hanya mendapatkan keuntungan, tetapi juga untuk membuat saingannya tunduk (Maiti & Bidinger, 1981;3). Masih dalam Maiti & Bidinger (1981;3), Berstein mengartikan konflik sebagai suatu keadaan yang bertentangan antar satu pihak dengan pihak yang lain dan dapat berdampak pada interaksi yang dilakukan dengan orang lain, baik itu interaksi yang berupa respon negatif ataupun respon positif. Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai konflik di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik sosial merupakan pertentangan dan perbedaan kepentingan yang terjadi di dalam sebuah kelompok tertentu dan bertujuan untuk memenangkan pertarungan serta menghancurkan pihak lawan.

Hakim (2003:3) dalam (Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016;5) membuat kriteria yang mencirikan sesuatu pertentangan dikatakan sebagai sebuah konflik. Yang pertama, suatu konflik wajib mengaitkan dua pihak ataupun lebih di dalamnya; kedua, pihak-pihak tersebut saling menunjukkan aksi yang tarik menarik dan bermusuhan; ketiga, mereka umumnya cenderung melaksanakan sikap yang meliputi tindakan kekerasan, paksaan, dan tekanan untuk menghancurkan “musuh”; dan keempat, interaksi pertentangan tersebut bisa dideskripsikan secara tegas oleh para pengamat sosial.

Konflik sosial dapat memengaruhi keadaan sekitarnya dalam skala yang lebih luas lagi apabila dibiarkan dan tidak diselesaikan secara baik dan benar. Adanya konflik sosial ini dapat menyebabkan

kerugian bagi kehidupan masyarakat yang mengalaminya, baik itu berupa gangguan keamanan ataupun kerusakan fasilitas yang disebabkan oleh pihak tak bertanggung jawab.

Konflik menjadi salah satu hal yang sering membumbui kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan karena manusia pada hakikatnya memiliki sifat mementingkan diri sendiri serta mengutamakan tujuannya yang berbeda-beda.

Pabundu (2008) dalam (Ibrahim, L., dkk., 2018;62) menyatakan, budaya organisasi merupakan seperangkat anggapan dasar serta kepercayaan yang dianut oleh anggota organisasi atau kelompok tertentu yang diwariskan dan dikembangkan guna menanggulangi masalah-masalah, baik itu permasalahan internal ataupun eksternal. Berdasarkan ungkapan tersebut budaya organisasi mampu merongrong terjadinya konflik jika keragaman tujuan dan konflik kepentingan di dalamnya tidak diatasi secara benar. Terjadinya konflik kepentingan seperti ini akan mengubah dinamika dan tantangan ketahanan nasional setiap negara termasuk Indonesia.

Pada hakikatnya konflik sosial dapat terjadi antar masyarakat yang dianggap memiliki kedudukan lebih rendah daripada tingkatan masyarakat lainnya. Perbedaan kedudukan atau kelas dalam masyarakat inilah yang sering menyebabkan kesalahan dalam berkomunikasi. Beberapa keadaan seperti hilangnya kendali antar individu, perbedaan gaya bahasa, profesi, fisik, adat istiadat, dan faktor lainnya menjadi penyebab konflik sosial yang kerap kali muncul di kehidupan masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori konflik yang dikemukakan oleh Karl Marx dalam Maiti & Bidinger (1981;5). Marx mengungkapkan bahwa

konflik sosial yang terjadi di tengah masyarakat ialah wujud pertentangan antar kelas atau kondisi sosial dalam wilayah tertentu, sehingga konflik yang terjadi ini kerap kali dikuasai oleh kelas masyarakat dominan yang memiliki kepentingan tertentu dan bertentangan dengan kebutuhan atau kepentingan kelas masyarakat lainnya. Selain itu, komunikasi sebagai salah satu penyebab terjadinya konflik sosial juga didukung oleh pandangan tradisional Robbin (dalam Maiti & Bidinger, 1981;3) yang mengungkapkan bahwa sebenarnya konflik yang terjadi ialah hasil ketidaktepatan fungsi bahasa yang kurang baik akibat kesalahan dalam komunikasi dan kurangnya keterbukaan satu sama lain.

Definisi Komunikasi dan Bahasa

Dalam (Kurniati, 2016;3), Miller (1951) berpendapat bahwa komunikasi merupakan suatu proses atau kegiatan dimana sebuah informasi diterima dan disampaikan dari satu tempat ke tempat lain. Sedangkan Clevenger (1959) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan sebutan yang berkaitan dengan seluruh proses berbagi data yang dinamis (Proses 'sharing') (Kurniati, 2016;3). Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan proses sosial yang terjadi antara dua orang individu atau lebih yang menggunakan bahasa sebagai media menyampaikan dan menangkap berbagai makna. Dalam hal ini, komunikasi memiliki unsur-unsur penting yaitu: (1) Komunikator; komunikator ialah orang atau sekelompok orang yang memberi atau menyampaikan sebuah pesan, ide, atau gagasan; (2) Komunikan; komunikan adalah orang atau sekelompok orang yang menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator; (3) Pesan; pesan ini

sendiri merupakan sesuatu yang menjadi topik pembicaraan antara komunikator dan juga komunikan. Pesan di sini bersifat abstrak, artinya dapat berupa ide, gagasan, tulisan, suara, dan sebagainya; dan (4) Media komunikasi atau alat komunikasi yaitu bahasa; bahasa ini digunakan sebagai sesuatu yang dapat mewakili komunikasi verbal yang terjadi di tengah masyarakat. Dengan adanya bahasa, maka informasi yang disampaikan dapat disalurkan dengan baik serta mampu menjadi perantara antara komunikator dan komunikan (Kurniati, 2016;4).

Konflik Komunikasi dan Bahasa

Konflik yang diakibatkan oleh bahasa atau bahkan konflik bahasa itu sendiri dapat dipicu oleh beberapa faktor. Adanya perbedaan pandangan terhadap bahasa yang digunakan dalam suatu wilayah atau negara tertentu menjadi salah satu faktor bahwa konflik bahasa dapat timbul di berbagai sisi kehidupan. Hal ini dapat dilihat dari konflik bahasa yang terjadi di Belgia, dimana terdapat perbedaan ideologi dan komunitas bahasa yang mengancam situasi dan kondisi tertentu. Perbedaan bahasa antara bahasa Belanda dan bahasa Perancis sebagai dua bahasa yang cukup besar di Belgia membuat salah satu pihak memberikan perbedaan dan sekat yang nyata antara kaum minoritas dan kaum mayoritas (Bahasa & Belgia, n.d.). Alhasil komunikasi dan bahasa ini cukup riskan menimbulkan berbagai konflik yang harus senantiasa dicegah agar tidak menimbulkan kerusuhan dan perpecahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data numerikal (angka). Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis sebuah data dan mengelompokkannya berdasarkan klasifikasi tertentu supaya hubungan antar variabel dapat dibandingkan dan diidentifikasi. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif di dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang luas dari sebuah populasi.

Variabel Penelitian

Variabel yang terdapat pada penelitian ini terdiri atas variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat yakni variabel yang bisa dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah konflik sosial yang terjadi di tengah masyarakat. Sedangkan variabel bebas ialah variabel yang mampu memengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas (X) yang dipilih ialah komunikasi.

Definisi Operasional

Adapun istilah lain ialah definisi operasional. Definisi operasional adalah uraian yang membahas mengenai tindakan atau kegiatan yang dapat membatasi arti dari variabel penelitian itu sendiri. Dengan kata lain, definisi operasional ini dibuat dengan tujuan memberikan penjelasan dan penegasan kepada para pembaca agar dalam menafsirkan variabel yang diteliti tidak terjadi kesalahpahaman atau pandangan yang bias.

Variabel bebas (X): Komunikasi

Di dalam KBBI, komunikasi yakni pengiriman serta penerimaan pesan ataupun kabar antara 2 orang ataupun lebih sehingga pesan yang diartikan bisa

dimengerti (KBBI, 2020). Aspek yang diteliti dalam variabel ini ialah penggunaan bahasa.

Variabel terikat (Y): Konflik sosial

Menurut KBBI, konflik sosial merupakan pertentangan antar anggota warga yang bersifat merata atau menyeluruh dalam kehidupan (KBBI, 2020).

Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau sekelompok orang, benda, dan hal yang dijadikan sumber data untuk pengambilan sampel dalam sebuah penelitian tertentu. Populasi yang diambil dari penelitian adalah seluruh pelajar dan mahasiswa yang ada di kota Bandung.

Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dalam suatu kelompok tertentu yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian untuk mewakili sebuah populasi atau kelompok yang lebih besar. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penelitian ini menggunakan metode *random sampling* yang artinya setiap orang dalam sebuah populasi tertentu memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Maka dalam penelitian ini ditentukan minimal 50 sampel yang akan dimintai data.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penulisan, digunakan teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner (*Questioner*). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data secara efektif dan efisien dalam jumlah yang besar dengan cara menyusun pertanyaan secara sistematis yang nanti

akan dijawab oleh para responden.

Untuk mengetahui keterkaitan antara variabel yang diteliti, maka kuesioner yang diberikan kepada responden dikuantitatifkan dengan cara melihat grafik dari pertanyaan yang tidak bersifat opini. Sedangkan untuk metode yang digunakan ialah analisis deskriptif, maksudnya ialah data yang ada pada kuesioner seperti tabel, dan grafik dianalisis serta ditafsirkan melalui kalimat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	18
2.	Perempuan	64
Total		82

Tabel 2. Hasil Angket Sesuai Indikator

	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1.	Apakah Anda setuju dengan pernyataan bahwa komunikasi itu merupakan salah satu faktor terjadinya konflik sosial?	95,1%	4,9%
2.	Apakah Anda pernah mendengar atau mengalami konflik sosial yang disebabkan oleh kesalahan komunikasi dalam berbahasa?	86,6%	13,4%
3.	Apakah hubungan antara komunikasi dengan konflik sosial yang terjadi itu dapat diidentifikasi secara jelas?	86,6%	13,4%
4.	Apakah faktor bahasa dan komunikasi itu berpengaruh sangat besar terhadap konflik yang terjadi di masyarakat?	90,2%	9,8%
5.	Adakah faktor lain yang lebih besar dibandingkan komunikasi dan bahasa sebagai pemicu konflik sosial?	80,5%	19,5%
6.	Apakah Anda setuju dengan pernyataan bahwa komunikasi dan bahasa itu mampu menghadirkan solusi terhadap konflik sosial yang terjadi?	100,0%	0,0%

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner

atau angket yang mampu mengumpulkan data secara cepat dari populasi atau sampel yang akan diteliti. Untuk kuisisioner ini sendiri berjudul “Komunikasi dan Bahasa dapat Memicu Konflik Sosial, Mungkinkah?”

Berdasarkan hasil penelitian, 95,1% dari 82 orang responden terhadap angket menyetujui pernyataan bahwa komunikasi dan bahasa merupakan salah satu hal yang dapat memicu terjadinya konflik sosial.

Dapat dikatakan bahwa komunikasi dan bahasa merupakan unsur penting dalam kegiatan bermasyarakat. Hal ini terjadi ketika beberapa kasus yang terjadi di tengah masyarakat seringkali disebabkan oleh perbedaan pendapat, kesalahpahaman atau salah persepsi terhadap pembicaraan yang sedang berlangsung, penyampaian bahasa atau komunikasi yang kurang beretika, ujaran kebencian dan intonasi bicara yang kurang memberikan kenyamanan terhadap orang yang diajak berbicara, serta seringkali terjadi rasisme dalam perdebatan. Semua faktor yang telah disebutkan tersebut mampu memicu konflik sosial di tengah masyarakat.

86,6% dari 82 responden pernah mendengar atau mengalami kasus yang disebabkan oleh bahasa dan/atau komunikasi. Beberapa kasus tersebut diantaranya ialah perkelahian antara remaja seringkali dimulai karena bahasa yang kurang baik, kesalahpahaman dalam berbahasa atau berkomunikasi seperti perbedaan logat, pencampuran bahasa Indonesia dengan bahasa daerah, juga intonasi dalam berbicara dapat memicu terjadinya rasis, tawuran, perdebatan sengit, pertikaian kecil, perundungan, dan ujaran kebencian di media sosial. Selain itu, beberapa kasus yang

ditimbulkan karena kesalahan berkomunikasi ialah kesalahan redaksi kalimat para pemimpin di Indonesia ketika berpidato, bantuan sosial yang tidak dikomunikasikan dengan baik sehingga tidak tepat sasaran, serta akhir-akhir ini ialah penyampaian dan penyuluhan pemerintah mengenai vaksin Covid-19 yang kerap kali dihiraukan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil angket sesuai indikator, 90,2% dari 82 responden setuju bahwa komunikasi atau bahasa sangat berpengaruh besar terhadap konflik yang terjadi di masyarakat. Namun, hal ini bukan berarti komunikasi atau bahasa menjadi faktor yang paling besar terhadap konflik sosial yang terjadi di tengah masyarakat, sebab dapat diketahui bahwa masih banyak faktor lain yang lebih nyata, yang menyebabkan konflik sosial di masyarakat.

Disamping dari bahasa dan komunikasi dapat memicu terjadinya konflik sosial, bahasa dan komunikasi juga dapat menjadi solusi dari konflik itu sendiri. Berdasarkan hasil angket sesuai indikator, 100,0% dari 82 responden percaya bahwa bahasa dan komunikasi dapat menghadirkan solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Salah satu upaya yang bisa dilakukan ialah dengan cara menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar sebagai alat untuk bermusyawarah serta berkomunikasi. Ketika dalam berkomunikasi itu sendiri, seorang pembicara harus mampu memahami karakter dari orang yang dia ajak berbicara, contohnya ialah bahasa yang ia gunakan ataupun logat dan intonasi yang biasa ia pakai. Selain itu, solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan sosial ialah dengan cara kita harus mampu menyampaikan pesan dengan sopan dan beretika, serta mencerna setiap makna pembicaraan dengan efektif dan efisien.

Pembahasan

Komunikasi dan Bahasa menjadi Salah Satu Faktor Terjadinya Konflik Sosial

Seperti yang kita ketahui, bahwa komunikasi dan bahasa menjadi salah satu media masyarakat dalam melakukan interaksi sosial. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, komunikasi dan bahasa dapat dikategorikan sebagai salah satu faktor yang menyebabkan konflik sosial. Hal ini disebabkan karena komunikasi dan bahasa itu sendiri menjadi unsur penting yang harus ditingkatkan dan dijaga dalam kehidupan bermasyarakat. Sebagai salah satu unsur penentu baik tidaknya interaksi yang dilakukan, komunikasi dan bahasa harus senantiasa diperhatikan dalam segi penggunaannya. Perbedaan pendapat dan kesalahpahaman menangkap informasi tentu menjadi sesuatu yang lumrah apabila komunikasi dan penyampaian pesan tersebut tidak dilakukan secara baik dan benar. Acapkali masyarakat menganggap bahwa penggunaan dan pemilihan bahasa dalam berkomunikasi ini sebagai sesuatu yang biasa saja, namun pada hakikatnya hal ini sangat berpengaruh terhadap informasi dan respons yang akan didapatkan ketika berinteraksi sosial. Adanya unsur mementingkan pendapat sendiri dan memaksakannya kepada orang lain serta disampaikan dengan bahasa yang kurang baik menjadi salah satu penyebab konflik sosial. Menurut Amin, komunikasi menjadi salah satu faktor timbulnya konflik sosial ketika dilakukan tanpa melibatkan rasa empati ataupun hal lain yang mendukung keefektifan dari komunikasi itu sendiri. Komunikasi yang dibangun untuk memaksa, mendominasi, serta menghinakan orang lain akan selalu menuai perlawanan (Amin, 2017;106).

Seperti yang telah disinggung pada pembahasan di awal, konflik dapat menjadi garis pembatas yang memperkuat identitas kelompok serta melindunginya dari kelompok lain (Harahap, 2020;48). Beberapa kasus di tengah pandemi Covid-19 yang dihasilkan dari tidak tepatnya berkomunikasi ialah kebijakan mengenai social distancing, larangan mudik, berbagai kasus hoax mengenai vaksinasi ataupun perkembangan dan data virus corona, serta PSSB. Kesalahan penyampaian dan penggunaan bahasa ketika melakukan berbagai macam penyuluhan menjadikan kebijakan yang digaungkan tersebut tidak digubris oleh masyarakat. Tingkat pemahaman dan kebertanggungjawaban masyarakat terhadap informasi yang didapat juga mampu membahayakan informasi atau kebijakan tersebut. Terkadang ada beberapa pihak yang berhasil memainkan bahasa dan kegiatan komunikasi untuk memprovokasi orang lain. Tak lepas dari hal itu, komunikasi ataupun bahasa juga menjadi salah satu faktor pemicu konflik sosial yang sampai saat ini sering terjadi di tengah masyarakat.

Kegiatan berkomunikasi bukan hanya diprioritaskan dari tujuan utamanya saja, yaitu menyampaikan informasi, melainkan komunikasi juga digunakan untuk menjaga hubungan sosial penutur dan lawan tutur. Oleh karena itu, kedua belah pihak harus sama-sama memahami aspek kesantunan berbahasa (Achmad & Alek, 2012 dalam Inderasari et al., 2019;40).

Komunikasi dan Bahasa yang dapat Memicu Terjadinya Konflik Sosial

Berikut beberapa alasan mengapa komunikasi dan bahasa menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya konflik sosial, yaitu (1) perbedaan logat

dan pencampuran bahasa Indonesia dengan bahasa daerah dalam berkomunikasi; (2) penggunaan diksi dan redaksi kalimat yang kerap kali diabaikan sehingga menimbulkan konflik sosial; (3) penggunaan intonasi dan nada bicara yang salah dan tidak sesuai situasi, dan (4) kurangnya etika dalam berkomunikasi dan menyampaikan pesan atau gagasan.

Komunikasi yang dijalin di tengah pandemi kerap kali menghiraukan sopan santun. Krisis etika sangat terlihat jelas terutama pada komunikasi yang dijalin melalui media sosial. Media sosial sebagai salah satu wadah untuk menyampaikan informasi dan meluapkan berbagai ekspresi acapkali digunakan secara bebas tanpa memerhatikan hak orang lain yang ada di dalamnya. Perkara ini sejajar dengan pendapat Ding Choo Ming (2005;49) dalam (Beden, 2016;71) yang menyatakan bahwa kesopanan berbahasa melibatkan nilai, moral, etika, pendidikan, budi bahasa dan kepribadian. Etika inilah yang menjadi penjaga budaya yang ada pada masyarakat. Terkadang dalam penggunaan media sosial ini masih belum memerhatikan aspek kesopanan berbahasa. Akibatnya media sosial seringkali menyebabkan berkembangnya masalah-masalah sosial yang lebih condong ke arah timbulnya konflik. Jika sudah sampai pada taraf mengubah tatanan kehidupan sosial dalam berkomunikasi, maka konflik yang ada di lingkungan masyarakat dapat dikatakan kurang maksimal atau mengalami kesalahan dalam proses penanganannya. Masih dalam (Beden, 2016;71), Ainul Nuriman (2015) memiliki pandangan yang miris dari generasi muda saat ini. Mereka menganggap bahwa kesopanan berbahasa menjadi salah satu hal yang terbilang kuno karena tidak

selaras dengan perkembangan zaman yang ada. Pada intinya, perubahan kultur dan bahasa, seperti bahasa gaul ataupun bahasa slang inilah yang mengubah paradigma generasi terhadap kesopansantunan berbahasa, sehingga nilai etika dan kepekaan yang terjalin dalam komunikasi antar generasi muda sangat minim.

Contoh Konflik Sosial yang Disebabkan Oleh Komunikasi dan Bahasa di tengah Pandemi Covid-19

Banyak sekali hubungan yang tidak harmonis di tengah masyarakat, sehingga hal ini menyebabkan kehidupan yang tidak rukun dan damai. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Hidayat, "Seperti telah diketahui secara umum bahwa dalam kondisi nyata, ketegangan-ketegangan dan persaingan-persaingan itu dapat berakibat buruk kepada timbulnya konflik hebat yang berakhir kepada kekerasan, bagaimanapun seharusnya fakta yang terjadi bahwa diantara kelompok suku bangsa itu hidup bersama dengan damai." (Hidayat, 2012;121)

Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian, berikut merupakan beberapa contoh kasus yang ada di lingkungan sekitar dan disebabkan oleh komunikasi serta bahasa di tengah pandemi Covid-19, yaitu (1) kesalahpahaman menafsirkan pertanyaan yang diajukan di dalam sebuah forum chat media sosial; (2) ketidakmampuan para komunikator menegur seseorang yang menyebabkan pertentangan satu sama lain; (3) percakapan masyarakat yang memiliki latar belakang bahasa daerah yang berbeda menyebabkan pihak tak bertanggungjawab memanfaatkan situasi tersebut sehingga menimbulkan perbedaan penafsiran; dan (4) kesalahan dalam memberikan sebuah pujian serta

kritikan di media sosial yang dapat memicu konflik di tengah masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan dalam (Yuliana, dkk., 2020;67) menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan sepiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Dengan adanya UU tersebut, pendidikan sudah seharusnya mampu meminimalisir tingkat keegoisan yang dimiliki oleh setiap individu sebagai bentuk pengendalian dirinya di tengah masyarakat. Namun fakta yang terjadi sangat berlawanan, mengingat salah satu konflik sosial yang timbul berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis ialah tawuran atau perang di sosial media. Contoh konflik sosial seperti tawuran yang mewarnai kehidupan remaja kerap kali disebabkan oleh ketidaksantunan dalam berbahasa. Hal ini membuktikan bahwa cita-cita pendidikan nasional sebagai bentuk pengendalian diri dan menciptakan insan yang komunikatif tidak bisa dikatakan maksimal jika pada diri-diri masyarakatnya masih belum memperbaiki kualitas dirinya sedikit demi sedikit.

Pada kehidupan masyarakat terutama generasi muda, fakta berbicara bahwa sebagian orang yang berpendidikan atau mempelajari bahasa Indonesia dengan benar belum tentu menerapkan bahasa Indonesia yang baik secara maksimal. Baik di sini berarti penggunaannya disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu. Sehingga terkadang hal inilah

yang paling banyak menimbulkan kesalahpahaman dan konflik sosial.

Terlepas dari beberapa contoh kasus di atas, kehidupan bermedia sosial juga seakan tak bisa lepas dari jeratan konflik yang menyeret banyak orang. Seringkali individu tersinggung terhadap kata-kata tajam yang dilontarkan dan sikap agresif yang ditunjukkan oleh orang lain. Kata-kata tajam berupa sindiran, sarkasme, atau aspek sinisme yang lain banyak sekali ditemukan dalam situs internet atau aplikasi chatting media sosial. Dalam situasi pandemi Covid-19, seluruh aspek kehidupan tak terkecuali komunikasi dialihkan ke dalam bentuk digital atau media sosial. Dengan adanya hal baru ini, adaptasi berbahasa dan sopan santun juga perlu dilakukan. Namun hal ini justru semakin memicu terjadinya konflik sosial.

Hampir sama dengan kasus tawuran, konflik di media sosial ini pula seringkali dipicu oleh ungkapan sarkasme dan ujaran kebencian (*hate speech*) yang sama-sama dipublikasikan ke dalam media sosial dan mengagungkan sebagian golongan yang dianggap benar serta menjatuhkan golongan lain yang dianggap berbeda dari golongan yang dianutnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan mengenai fenomena yang berkembang di masyarakat bahwa banyak orang menggunakan kata-kata secara bebas atau leluasa dalam rangka menjaga citra diri (*self image*) masing-masing kelompoknya. Oleh karena itu, untuk mempertahankan citra diri tersebut setiap orang terkadang mengedepankan watak egoisme dan menghiraukan aspek moral, agama, dan nilai. (Triantoro, 2019;137).

Upaya untuk Menangani Konflik Sosial yang Disebabkan oleh Komunikasi dan Bahasa

Hidayat (2010) dalam Amin (2017) memperlihatkan hasil penelitiannya dan mendapat kesimpulan bahwa sebenarnya komunikasi antar individu berperan dalam meredam bahkan menyelesaikan konflik pada hubungan persahabatan remaja SMU Negeri 7 Medan. Hal ini dapat dibuktikan dengan cara melakukan komunikasi antarpribadi dengan kesediaan membuka diri, rasa empati yang tinggi, sikap dan perlakuan yang positif, serta saling menghargai satu sama lain. Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa selain menjadi pemicu konflik sosial, bahasa juga dapat memberikan solusi terhadap konflik itu sendiri.

Konflik sosial yang terjadi di tengah masyarakat juga dapat diatasi dengan cara sebagai berikut: (1) berusaha menjadi komunikator dan komunikan yang baik dan efektif agar tidak terjadi kesalahpahaman dan multitafsir dari pesan yang disampaikan. Selain pesan atau ide yang disampaikan harus positif, cara menyampaikannya pula yang harus diperhatikan. Selain itu, komunikan atau pendengar harus mampu menyimak dengan baik terhadap apa yang disampaikan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman; (2) jika kesalahpahaman sudah telanjur, maka diperlukan penyikapan dan identifikasi dari konflik yang terjadi. Hal ini dilakukan agar dapat menemukan solusi serta keputusan yang dapat menguntungkan kedua kelompok atau pihak yang berseteru; (3) sebelum memulai komunikasi, maka sebaiknya pahami terlebih dahulu karakteristik lawan bicara dan bahasa yang digunakannya. Dalam lingkup yang besar, interaksi sosial ini memungkinkan terjadinya berbagai macam pribadi dan golongan, hingga pada

akhirnya kita harus mampu mengatasi itu semua dengan memahami karakteristik, latar belakang budaya, sosial, bahasa, dan logat yang digunakan oleh orang yang sedang diajak berkomunikasi; (4) perhatikan etika dalam berkomunikasi serta gunakan bahasa Indonesia secara baik dan benar; (5) belajar menginteropeksi diri terhadap kesalahan dan tidak segan untuk meminta maaf terlebih dahulu; dan (6) upayakan penyelesaian konflik dengan cara negosiasi

Sejalan dengan komentar yang dikemukakan oleh Amin, Hodge serta Anthony dalam Angkatan laut (AL) Hakim (2003: 9) yang dikutip dari modul (Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016;31) mengungkapkan beberapa metode dalam penyelesaian konflik yaitu sebagai berikut: (1) metode paksaan (coercion), yaitu cara yang menggunakan kekuasaan atau kewenangan tertentu supaya konflik bisa diredam atau bahkan dipadamkan. Hanya saja cara ini kurang efektif mengingat bahwa kekuasaan seseorang bisa saja berakhir pada kurun waktu tertentu; (2) metode penghalusan (smoothing), yaitu cara yang lebih mengutamakan bahasa kompromi untuk memulihkan kembali perdamaian; (3) metode demokratis, yaitu metode yang memberikan kesempatan bagi pihak-pihak yang terlibat konflik untuk mengemukakan keyakinan, argument, dan komentarnya agar bisa diterima oleh pihak lain

Lewat pendekatan budaya, Loekman Soetrisno (2003: 18) dalam (Tantoro, S., Suntari, S., 2016;30) mengemukakan 4 metode pencegahan terhadap konflik; (1) meningkatkan perilaku tenggang rasa ataupun “tepo seliro”; (2) bersikap demokratis, yaitu sanggup menghargai pluralisme komentar dan saling

memahami budaya, serta suku bangsa yang bermacam-macam dalam masyarakat; (3) meningkatkan perilaku toleransi beragama; (4) bersikap sportif, artinya mengakui dan menerima kekalahan dalam beropini ataupun bersaing.

Dari cara yang tertera di atas, konflik yang disebabkan oleh komunikasi harus dicegah dan diselesaikan sebaik mungkin, karena terkadang kesalahan dalam penanganan konflik berkomunikasi ini dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan lain yang lebih kompleks lagi. Seperti yang dikatakan oleh (Susilowati & Susanto, 2020;91-92) dalam tulisannya bahwa lebih lanjut komunikasi yang salah dapat menimbulkan kekerasan, baik itu kekerasan secara fisik, verbal, simbolik, psikis, bahkan seksual.

Selain beberapa upaya yang telah disebutkan di atas, kebutuhan informasi dan data yang harus disampaikan kepada masyarakat juga harus senantiasa dipenuhi agar tidak menimbulkan kecurigaan dan kesalahpahaman. Seperti yang dikatakan oleh Satya (2020) bahwa, “Meskipun kondisi dunia pasca wabah Covid-19 diliputi berbagai ketidakpastian dan potensi konflik, tetapi manusia dapat mengatasinya dengan rasa saling percaya satu sama lain. Dan kepercayaan itu berakar dari transparansi informasi yang menjadi modal utama kita dalam menghadapi ketidakpastian” (Potensi et al., 2020;6). Transparansi informasi itu sendiri dapat didukung dengan proses komunikasi dan penyampaian bahasa yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa bahasa dan komunikasi

merupakan unsur yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Kenapa dikatakan penting, karena komunikasi dengan bahasa yang baik akan menyampaikan pesan yang dapat dipahami dengan baik pula. Namun yang menjadi permasalahan ialah bahasa dan komunikasi yang seperti apa yang dapat memicu konflik di tengah masyarakat, mengingat bahasa dan komunikasi sendiri merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Hal ini dapat disebabkan oleh etika dan penggunaan bahasa yang kurang baik dan benar. Bahasa Indonesia mampu menjembatani setiap permasalahan jika penggunaannya tidak disertai dengan unsur sarkasme, ujaran kebencian, atau dicampur adukkan dengan bahasa dan logat yang begitu kental di tengah masyarakat. Namun hakikatnya, bahasa dan komunikasi bukan sumber utama dari berbagai konflik yang terjadi. Justru bahasa dan komunikasi ini diyakini mampu memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang ada di tengah masyarakat, apalagi jika berhubungan dengan penggunaan media sosial sebagai perantara komunikasi di tengah pandemi seperti ini.

Saran

Penulis menyarankan beberapa hal terkait penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Aspek bahasa dan komunikasi yang akan diteliti harus lebih merujuk pada kultur masyarakat dan kelompok-kelompok masyarakat tertentu yang lebih dominan. Hal ini bertujuan agar konflik sosial yang disebabkan oleh komunikasi dan/atau bahasa dapat diidentifikasi secara lebih baik dan mendalam, sehingga mampu menghasilkan solusi yang lebih efektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. S. (2017). Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial. *Jurnal Common*, 1(2).
<https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Hasil Sensus Penduduk 2020*.
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- Bahasa, K., & Belgia, D. I. (n.d.). *UPAYA PENGELOLAAN POTENSI DISINTEGRASI BANGSA* Rizki Damayanti.
- Beden, S. (2016). *Pemetaan Struktur Peristiwa Bahasa : Komunikasi Bebas Konflik Mapping Structure of Speech Event : Conflict-free Communication*. 16(February), 67–87.
- Desak Putu Yuli Kurniati. (2016). *Modul Komunikasi Verbal Dan Non Verbal*. 13.
- Harahap, S. R. (2020). *Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19 (The Process of Social Interaction on The Pandemic Covid 19)*. 11, 45–53.
<https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i1.1837>
- Hidayat, N. S. (2012). *KONFLIK (PERTARUNGAN) BAHASA* Oleh : Nandang Sarip Hidayat. 37(2), 121–127.
- Ibrahim, L., dkk. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi Kompensasi dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Dosen Tetap Serta Dampaknya Pada Mutu Pendidikan Universitas Abulyatama Aceh*.

Jurnal Humaniora. 2(1), 61–73.

Inderasari, E., Achsani, F., & Lestari, B. (2019).

BAHASA SARKASME NETIZEN DALAM KOMENTAR AKUN INSTRAGRAM “ LAMBE TURAH .” 8(1).
<https://doi.org/10.22460/semantik.vXiX.XX>

Maiti, & Bidinger. (1981). *Modul Pembelajaran SMA Sosiologi. Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Tantoro, S., Suntari, S. (2016). *GURU PEMBELAJAR MODUL*. Mata Pelajaran Sosiologi, 1-64.

Yuliana, dkk. (2020). *Pengaruh Pendidikan Dan Kesehatan Terhadap Kemiskinan Di Kabupaten/ Kota Provinsi Aceh Tahun 2014-2017. Jurnal Humaniora*. 4(2), 64–70.

Potensi, C.-, Sosial, K., Agung, P., Indra, N., & Satya, P. (2020). Covid- 19 Dan Potensi Konflik Sosial. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 0(0), 39–45.
<https://doi.org/10.26593/jihi.v1i1.3867.39-45>

Susilowati, A. Y., & Susanto, A. (2020). *HASANUDDIN JOURNAL OF SOCIOLOGY (hjs)*. 2(2).

Triantoro, D. A. (2019). *Konflik Sosial dalam Komunitas Virtual di Kalangan Remaja*. 13(April), 135–150.
<https://doi.org/10.20885/komunikasi.vol13.iss2.art2>