

Strategi dan Tantangan Komunikasi Organisasi dalam Membangun Kepercayaan antar Pemangku Kepentingan di Aceh Utara

¹Bustami, ²Syukur Kholil

¹⁻²UIN Sumatera Utara Medan

bustamimina36@gmail.com

ABSTRACT

North Aceh is an area that has been hit by prolonged conflict, and still faces various challenges in building peace and stability. Trust between stakeholders, including government, civil organizations and society, is still fragile. Effective organizational communication can play an important role in building trust and cooperation between stakeholders to achieve common goals. This research uses qualitative methods with a case study in North Aceh. Data was collected through in-depth interviews with representatives from various organizations, including government, civil organizations and the community. This research found that various organizational communication strategies are used to build trust, such as open dialogue, information transparency, and active participation in decision making. However, there are several challenges faced, such as lack of resources, a culture of communication that is not open, and a history of conflict that still remains. Effective organizational communication can play an important role in building trust between stakeholders and achieving common goals. Addressing the challenges faced and implementing the recommendations in this research can help improve the effectiveness of organizational communications and build peace and stability in North Aceh.

Keywords: Organizational Communication, Trust, Stakeholders

ABSTRAK

Aceh Utara merupakan sebuah daerah yang pernah dilanda konflik berkepanjangan, masih menghadapi berbagai tantangan dalam membangun perdamaian dan stabilitas. Kepercayaan antar pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, organisasi sipil, dan masyarakat, masih rapuh. Komunikasi organisasi yang efektif dapat memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan kerja sama antar pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus di Aceh Utara. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan perwakilan dari berbagai organisasi, termasuk pemerintah, organisasi sipil, dan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa berbagai strategi komunikasi organisasi digunakan untuk membangun kepercayaan, seperti dialog terbuka, transparansi informasi, dan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya, budaya komunikasi yang tidak terbuka, dan sejarah konflik yang masih membekas. Komunikasi organisasi yang efektif dapat memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan dan mencapai tujuan bersama. Mengatasi tantangan yang dihadapi dan menerapkan rekomendasi dalam penelitian ini dapat membantu meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi dan membangun perdamaian dan stabilitas di Aceh Utara.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Kepercayaan, Pemangku Kepentingan

PENDAHULUAN

Terkoyak oleh konflik jangka panjang, Aceh Utara terus menghadapi berbagai tantangan dalam membangun perdamaian dan stabilitas. Kepercayaan antar pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, LSM dan masyarakat, masih rapuh. Komunikasi organisasi yang efektif dapat berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kerja sama antar pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama.

Jika dipahami konflik, yang dimaksud adalah antagonisme antar individu atau kelompok, yang dapat meningkatkan ketegangan sebagai akibat dari saling menghalangi pencapaian tujuan, sebagai berikut: "Konflik mengacu pada pertentangan orang atau kekuatan dalam konteks yang digunakan, yang mencegah pencapaian tujuan menimbulkan semacam ketegangan. Hal ini terjadi ketika dua pihak atau lebih (individu, kelompok, organisasi) memandang tujuan atau peristiwa yang saling eksklusif. Konflik adalah perselisihan, konflik antara dua orang atau dua kelompok, di mana tindakan Yang satu saling bertentangan satu sama lain sehingga salah satu atau kedua-duanya bergantung satu sama lain. Dua pandangan terakhir memandang konflik antar individu dan kelompok sebagai perilaku yang menghalangi tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, konflik diartikan sebagai suatu peristiwa yang dapat merusak organisasi (Khomsahrial 2014: 111-112).

Untuk memahami konflik di Aceh, perlu diketahui bahwa konflik di Aceh merupakan konflik multidimensi. Tidak mungkin menyebutkan satu faktor di balik konflik tersebut. Ada banyak persoalan terkait kompleksitas konflik ini. Faktor sosial, ekonomi, dan politik secara umum berkontribusi terhadap konflik yang kemudian memunculkan gerakan separatis untuk memperjuangkan hak-hak masyarakat Aceh. Kemudian mendapat jawaban dari pemerintah pusat bahwa peristiwa di Aceh dapat mengganggu ketenteraman NKRI, sehingga dapat memicu gerakan separatis di daerah lain, sehingga pemerintah memutuskan untuk menetapkan Aceh Soeharto sebagai daerah operasi militer. hingga pemerintahan mantan presiden SBY. *Pertama*, sudut pandang tradisional sudut pandang tradisional menekankan bahwa konflik adalah suatu hal yang buruk dan oleh karena itu harus dicegah karena mempunyai dampak negatif terhadap kelompok dan pada akhirnya terhadap pribadi secara keseluruhan. *Kedua*, sudut pandang hubungan antar manusia, sudut pandang hubungan antar manusia menyatakan bahwa karena perbedaan dalam anggota kelompok, yang pada gilirannya menyebabkan misalnya perbedaan pendapat. Perbedaan persepsi, sistem nilai dan pendekatan dalam melihat sesuatu muncul secara alamiah sehingga konflik tidak bisa dianggap baik atau buruk, namun merupakan hal yang wajar dalam suatu organisasi. *Ketiga*, sudut pandang interaksional. Dari sudut pandang interaksionis, konflik itu baik dan bahkan perlu. Oleh karena itu, manajemen harus mendorong konflik antar bawahan. Menurut pendekatan interaksi, konflik dapat memperkuat prinsip-prinsip dasar organisasi dan memperkuat kinerja organisasi (organisasi, lembaga) melalui analisis diri, refleksi, implementasi ulang, revisi reorganisasi. Dengan demikian, konflik diartikan sebagai peristiwa yang dapat merugikan suatu organisasi (Bustami 2020).

Konflik yang berkepanjangan ternyata membawa efek yang negatif terhadap keberlangsungan sebuah organisasi, sehingga dapat membuat kesenjangan antara pemangku kepentingan dengan masyarakat yang dipimpin, sehingga hal serupa juga terjadi di Aceh Utara dimana sebuah daerah yang terlalu lama dalam menghadapi konflik. Namun setelah konflik selesai atau dalam bahasa lain *peace building* maka dalam hal melakukan pemulihan pasca konflik maka perlu dilakukan reorganisasi untuk menghilangkan kesenjangan antara pemangku kepentingan dengan rakyat sehingga tidak menyebabkan biasanya komunikasi yang dibangun oleh pemimpin. Untuk melakukan reorganisasi maka diperlukan strategi komunikasi organisasi sehingga akan memberikan dampak yang bermanfaat bagi pembangunan yang dilakukan di Aceh Utara. Penelitian ini untuk menganalisis strategi komunikasi organisasi yang digunakan untuk membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan di Aceh Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus di Aceh Utara. Data dikumpulkan melalui analisis mendalam dengan berbagai organisasi termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan perwakilan masyarakat. Sehingga akan menarik jawaban terhadap tantangan komunikasi organisasi dalam membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan di Aceh Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi

Dalam masyarakat sebagai suatu proses sosial, komunikasi mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut: (1) Komunikasi menghubungkan berbagai komponen masyarakat. Komponen disini adalah perseorangan, komunitas, lembaga sosial, perkumpulan, stratifikasi sosial, organisasi desa dan lain-lain. (2) Komunikasi atau membuka peradaban manusia baru. Seperti peradaban Barat, ia maju dalam ilmu pengetahuan. (3) Komunikasi merupakan tanda adanya kontrol sosial dalam masyarakat (4) Komunikasi berperan dalam sosialisasi nilai-nilai dalam masyarakat; dan (5) ketika manusia berinteraksi dengan orang lain, ia menunjukkan jati dirinya sebagai manusia. Pada saat yang sama, komunikasi adalah proses budaya, yang didasarkan pada asumsi dasar bahwa komunikasi adalah proses budaya. Artinya komunikasi yang ditujukan kepada orang atau kelompok lain tidak lebih dari sekedar pertukaran budaya (Mukarom 2020).

Komunikasi menjadi bagian penting didalam menyelesaikan sebuah masalah dikarenakan dengan komunikasi yang baik semua hal bisa terselesaikan. Sehingga komunikasi memiliki peran penting untuk merekonstruksikan sebuah kejadian menjadi seperti semula. Karena komunikasi juga berperan sebagai kontrol sosial didalam masyarakat, sehingga dengan melakukan komunikasi dapat ditemukan pendapat dari komunikator.

Redi Panuju mengatakan bahwa meskipun hampir mustahil untuk menyamakan ranah kognitif individu dalam suatu organisasi dengan isi kegiatan komunikasi terencana dan isi terencana, setidaknya ada proses yang menyebarkan (menyebarkan) dimensi tersebut. dari organisasi ke semua. Komunikasi dalam organisasi selalu saling menguntungkan untuk kepentingan semua pihak. Melalui komunikasi, kita menciptakan pemahaman, gagasan, pemikiran, dan sikap bersama terhadap orang lain. Dengan demikian, media dan orang yang dikomunikasikan mempunyai kesamaan dan konsensus mengenai pesan yang menciptakan pemahaman. Proses komunikasi melibatkan beberapa komponen yaitu medium (sumber), pesan, saluran, medium (organisasi/audiens), dan efek (Redi 2018). Dalam melihat tantangan yang dihadapi oleh pemerintah Aceh Utara selama ini kurangnya membangun komunikasi yang baik untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah.

2. *Spiral of Silence*

Ungkapan “siklus pengaruh” sebenarnya mengacu pada bagaimana masyarakat cenderung diam ketika merasa menjadi minoritas (Nurudin 2007). Noelle-Neumann sendiri mengatakan bahwa teori keheningan merupakan teori media yang lebih memperhatikan opini masyarakat. mayoritas dan menekan pandangan minoritas. Mereka yang termasuk dalam kelompok minoritas biasanya tidak mengutarakan pendapatnya secara tegas. Seseorang yang berada pada posisi minoritas sering kali merasa perlu menyembunyikan pendapatnya ketika berada pada kelompok mayoritas. Di sisi lain, partai mayoritas mengandalkan pengaruh pendapat mereka dan didorong untuk membagikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, didasarkan pada asumsi bahwa individu takut dipisahkan dari masyarakat. Ketakutan ini muncul ketika individu mempunyai pendapat yang berbeda, bahkan bertentangan dengan pendapat mayoritas masyarakat. Masyarakat yang pendapatnya berbeda dengan masyarakat mayoritas cenderung diam karena takut akan keterasingan yang mungkin dialaminya (Noelle-Neumann 1991).

Teori spiral keheningan menyadarkan tiga asumsi dasar dan didasarkan pada penjelasan yang melatarbelakangi opini publik, yaitu: *pertama*, asumsi pertama adalah bahwa masyarakat menuntut otoritas atas perbedaan pendapat dan tidak mau menyesuaikan pandangannya terhadap ancaman individu. Spiral keheningan disebabkan oleh perasaan takut atau keterasingan dari lingkungan yang berbeda pendapat. Teori ini bukan hanya tentang partisipasi atau berada di pihak yang menang, namun tentang upaya menghindari situasi yang terisolasi dari kelompok sosial. *Kedua*, asumsi lainnya adalah bahwa isolasi menyebabkan orang mengukur iklim opini dari waktu ke waktu. Teori *spiral of silence* menyatakan bahwa masyarakat selalu berperan sebagai evaluator terhadap iklim opini publik, masyarakat mengetahui opini atau posisi publik mana yang diterima secara luas dan mana yang tidak. Hal ini disebut pseudo-statistik, artinya seseorang mempunyai perasaan yang cukup meyakinkan bahwa suatu pendapat atau sudut pandang tertentu yang paling mendapat dukungan atau penerimaan, meskipun belum dapat dibuktikan secara ilmiah. Orang juga punya kemampuan menilai arah ucapan

seseorang, apakah mendukung atau menolak suatu pendapat. *Ketiga*, menurut asumsi ketiga, evaluasi opini publik mempengaruhi opini dan perilaku masyarakat. Neolle-Neumann percaya bahwa masyarakat tidak ingin membahas topik yang tidak mendapat dukungan mayoritas. Teori ini juga menunjukkan sifat penolakan percakapan atau penghindaran percakapan. Orang enggan mengungkapkan pendapat pribadi yang berbeda atau bertentangan dengan pendapat mayoritas kecuali jika dipaksa. Namun, siklus diam merupakan faktor yang cukup dominan dalam menentukan mau tidaknya seseorang mengutarakan pendapatnya, dan menurut beberapa ulasan, siklus diam ini mempunyai dampak yang cukup besar (Morissan 2013). Ketakutan akan isolasi sosial dapat mendorong pemangku kepentingan untuk tidak menyuarakan pendapatnya yang berbeda dengan mayoritas. Sehingga apa yang dikemukakan oleh Neolle-Neumann dalam narasinya bahwa pemerintah tidak akan menyampaikan apa yang berbeda dengan pendapat mayoritas, ini juga menjadi satu hambatan tersendiri dalam memulihkan kepercayaan publik kepada pihak pemerintah di Aceh Utara.

3. Membangun Kepercayaan

Kepercayaan adalah gambaran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu (Armstrong 2006: 176). Kepercayaan adalah salah satu landasan terpenting dalam kehidupan bisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan merupakan faktor penting dalam menciptakan rasa aman, saling percaya dan loyalitas (Widjajanta 2016). Kepercayaan adalah inti dari nilai tambah dan tambahan pengalaman yang ditawarkan. Sebagai apa pun nilai yang ditawarkan kepada konsumen, jika tidak ada unsur kepercayaan di dalamnya, maka percuma saja (Hardiono 2007: 95). Mayer mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain, yang didasari oleh harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu untuk orang yang memercayainya, tanpa memandang kemampuan orang tersebut dalam mengendalikan dan mengelolanya (Liliyan 2020). Deskripsi ini menjelaskan bahwa kehilangan kepercayaan dari masyarakat juga menjadi salah satu penghambat dalam hal mengembalikan kepercayaan dari masyarakat kepada pihak pemerintah. Dikarenakan kehilangan kepercayaan juga akan membuat pembangunan akan sulit dilakukan di Aceh Utara.

4. Dialog

Dialog mendalam dapat berarti bahwa percakapan antar manusia harus dilakukan dalam hubungan antar manusia, dengan rasa saling percaya pada keterbukaan, kejujuran, dan kebaikan. Sedangkan berpikir kritis adalah kegiatan berpikir yang dilakukan dengan menggunakan potensi intelektual untuk menganalisis, melakukan penilaian dan mengambil keputusan yang tepat serta melaksanakannya dengan benar (Swidler 2000). Dalam hal mengembalikan kepercayaan kepada pemerintah maka pihak pemerintah harus seriang melakukan dialog untuk mencari solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi atau bahkan yang akan dihadapi oleh pemerintah.

5. Transparansi

Basel comitte mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi yang dapat diandalkan dan tepat waktu kepada publik sehingga pengguna informasi dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhannya. Proses penyediaan informasi tersebut bukan merupakan hasil dari transparansi, transparansi dapat dicapai jika bank mampu memberikan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan pasti (Chapra 2008: 87). Transparansi menjadi sangat penting didalam mengembalikan kepercayaan terhadap pihak pemangku kepentingan di Aceh Utara jika dalam membangun suatu organisasi transparansi sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah Aceh Utara sebagai mana diketahui Aceh Utara sudah sangat lama dalam kondisi konflik.

6. Partisipasi

Partisipasi berarti kesediaan untuk turut menyukseskan program dengan segenap kemampuan, tanpa mengorbankan kepentingan diri sendiri. Partisipasi bertindak sebagai kemitraan dalam pekerjaan pembangunan. Partisipasi masyarakat dapat tercipta ketika rasa saling percaya dan pengertian antara pejabat dan lembaga atau anggota masyarakat dapat diaktifkan. Kondisi saling percaya dan saling pengertian tidak tumbuh begitu saja, namun harus ada visi gotong royong, saling percaya dan jujur antara penguasa dan masyarakat. Partisipasi bukan berarti hanya partisipasi dalam pelaksanaan dan perencanaan pembangunan. Berpartisipasi berarti berkontribusi terhadap pelestarian nilai-nilai kemanusiaan dan cita-cita keadilan sosial dalam pemahaman kita terhadap pembangunan kita (Ngongare 2019). Keikutsertaan masyarakat di dalam mengembalikan kepercayaan kepada masyarakat ini sangat penting sekali dikarenakan keikutsertaan masyarakat menjadi poin penting didalam melakukan rekonstruksi terhadap organisasi yang ada di Aceh Utara. Partisipasi ini menjadi sangat penting sehingga dimana pihak terkait mendapatkan respons dari pihak masyarakat.

7. Peace Building

Dapat dikatakan bahwa pembangunan perdamaian pasca-konflik merupakan topik baru dalam penelitian dan perdebatan akademis. Memang benar, topik ini telah dibahas secara luas dalam agenda pembangunan global (Gali 1996), namun masih sangat sedikit penelitian dan perdebatan di dunia akademis. Meskipun terdapat kajian dan diskusi, namun sebagian besar tidak fokus secara khusus pada kajian tersebut dan masih sangat luas terkait dengan pemeliharaan perdamaian dalam pengertian umum. *Peacekeeping* dalam pengertian ini biasanya hanya diartikan sebagai upaya untuk memajukan perdamaian atau memperkuat nilai-nilai perdamaian melalui kerja pendidikan yang damai untuk membangun landasan perdamaian dalam masyarakat. Kedamaian pasca konflik merupakan topik khusus dan juga memerlukan perhatian khusus. Pembangunan perdamaian pasca-konflik menghadapi permasalahan dan tantangan perdamaian khusus berupa kerentanan perdamaian dan hambatan terhadap perdamaian di wilayah pasca-konflik. Selain perlunya pencegahan konflik secara spesifik, terutama untuk mencegah terulangnya

konflik (*recurring konflik*), juga diperlukan pendekatan resolusi konflik dan transformasi melalui pembangunan perdamaian. serta mendukungnya, maka kedua pendekatan ini, yaitu pencegahan konflik dan pemeliharaan perdamaian, harus digabungkan dan diterapkan sebagai satu kesatuan dalam pembangunan perdamaian pasca-konflik (Anan 2002). *Peace Building* menjadi sangat penting dimana kondisi daerah konflik atau daerah bekas konflik dimana suksesnya pembangunan baik itu rekonstruksi kepercayaan kepada pihak pemerintah ini ditentukan oleh pembangunan perdamaian itu sendiri baik itu pemulihan perdamaian dan pengembalian kondisi ulang seperti sebelum terjadinya konflik.

KESIMPULAN

Komunikasi organisasi yang efektif dapat memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antar pemangku kepentingan dan mencapai tujuan bersama. Mengatasi tantangan yang dihadapi dan menerapkan rekomendasi dalam penelitian ini dapat membantu meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi dan membangun perdamaian dan stabilitas di Aceh Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anan, Kofi. 2002. *Prevention of Armed Conflict, Report of the Secretary General*. New York: United Nation.
- Armstrong, Philip Kotler dan Gary. 2006: 176. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Bustami, Zulham &. 2020. *Pembangkangan Gerakan Aceh Merdeka Dalam Peluncutan Senjata (The Undiscussed Case)*. Yogyakarta: Amara Books.
- Chapra, M. Umar. 2008: 87. *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gali, Boutros Boutros. 1996. *An Agenda for Peace*. New York: United Nation.
- Hardiono, Gunara Thorik dan Utus. 2007: 95. *Marketing Muhammad: Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*. Bandung: Madania Prima.
- Khomsahrial, Romli. 2014: 111-112. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Gramedia.
- Liliyan, Aditya. 2020. "Entrepreneurial Marketing dan Trust Terhadap Marketing Performance." *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 17 No 4*, <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i4.2714> 540.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Zaenal. 2020. *TEORI-TEORI KOMUNIKASI*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Ngongare, Allen. 2019. "PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA DI DESA HATETABAKO KECAMATAN WASILE TENGAH KABUPATEN HALMAHERA TIMUR." *Journal UNSRAT*.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 8 (2024) 3877 - 3884 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i8.2330

Noelle-Neumann, E. 1991. " The Theory of Public Opinion: The Concept of the Spiral of Silence." *Annals of the International Communication Association* 14:1, 256-287, DOI: 10.1080/23808985.1991.11678790.

Nurudin. 2007. *Pengantar komunikasi massa*. Bandung: Raja Grafindo Persada.

Redi, Panuju. 2018. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu*. Jakarta: PT Prenada Media Group.

Swidler. 2000. *Religion Dialogue in Dialogue era*. University Press: Philadelpia.

Widjajanta, Azwar Haeal dan Bambang. 2016. "Pengaruh Kepercayaan dan Prinsip Resiko Terhadap Minat Beli Secara Online pada Pengunjung Website Classifieds di Indonesia." *Jurnal Of Business Management and, Entrepreneurship Education*, 1 185.