



Peran Komunikasi dalam Mempererat Hubungan Antar Golongan

The Role of Communication in Strengthening Intergroup Relations

Alya Saphira Zufa¹, Liberke Sinulingga², Mutiara Azzahra³, Putri Khairina⁴,
Zoya Nova Amelia⁵, Bisru Hafi⁶

Universitas Sumatera Utara

Email: alyasaphirazufa@gmail.com¹, libertasinulingga@gmail.com²,
mutiara.azza01@gmail.com³, putrikhairina840@gmail.com⁴, zoyanova@students.usu.ac.id⁵,
bisru.hafi@usu.ac.id⁶

Article Info

Article history:

Received : 29-05-2026

Revised : 01-06-2026

Accepted : 03-06-2026

Published : 05-06-2026

Abstract

Communication plays a crucial role in connecting diverse groups within society. Differences in culture, religion, ethnicity, and social status can become sources of conflict if not addressed through effective communication. This study aims to examine how communication can help create harmony and strengthen relationships among groups. The method used is a qualitative approach by reviewing various relevant research sources. The findings indicate that open, accepting, and tolerant communication can reduce misunderstandings and enhance mutual respect. In addition, communication can help resolve conflicts and build solidarity within society. Therefore, strengthening effective communication is essential to fostering harmonious relationships in a diverse society.

Keywords: *communication, social relations, intergroup relations*

Abstrak

Komunikasi sangat penting untuk menghubungkan berbagai kelompok dalam masyarakat yang berbeda-beda. Ketika ada perbedaan dalam budaya, agama, etnis, dan status sosial, hal ini bisa menjadi sumber konflik jika tidak diatasi dengan komunikasi yang baik. Penelitian ini ingin melihat bagaimana komunikasi dapat membantu menciptakan keharmonisan dan menguatkan hubungan antar kelompok. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mempelajari berbagai sumber penelitian yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka, menerima, dan menghargai toleransi bisa mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan penghargaan antar satu sama lain. Selain itu, komunikasi juga dapat membantu menyelesaikan konflik dan membangun solidaritas dalam masyarakat. Maka dari itu, memperkuat komunikasi yang baik sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis di tengah masyarakat yang beraneka ragam.

Kata kunci: *komunikasi, hubungan sosial, antar kelompok*

PENDAHULUAN

Komunikasi sosial merupakan aspek yang sangat mendasar dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia secara kodrati memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dan membangun hubungan dengan individu lain dalam lingkungan sekitarnya. Interaksi ini tidak akan dapat berlangsung secara optimal apabila tidak disertai dengan komunikasi yang efektif. Komunikasi sosial bukan hanya sebatas proses penyampaian pesan verbal maupun nonverbal, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai budaya, norma, emosi, serta identitas sosial yang melekat pada diri setiap individu. Dalam praktiknya, komunikasi menjadi sarana utama bagi manusia untuk memahami perasaan dan pandangan orang lain, mengungkapkan pikiran dan emosi



secara terbuka, serta membentuk dasar dari kepercayaan dan pengertian timbal balik yang menjadi fondasi bagi terciptanya hubungan yang harmonis dan berkelanjutan.

Dalam konteks kehidupan sehari-hari, baik dalam lingkungan keluarga, pendidikan, pertemanan, maupun dunia kerja, komunikasi sosial memainkan peran penting dalam menjaga dinamika hubungan interpersonal yang sehat dan produktif. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas suatu hubungan antarindividu sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif komunikasi yang terjalin di antara mereka. Komunikasi yang terbuka, empatik, dan asertif dapat mencegah terjadinya konflik serta memfasilitasi penyelesaian masalah secara damai dan konstruktif.

Namun demikian, di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital, pola interaksi sosial masyarakat juga mengalami perubahan signifikan. Munculnya media sosial, aplikasi pesan instan, serta komunikasi berbasis platform digital lainnya telah mengubah cara manusia berkomunikasi, di mana interaksi tatap muka semakin tergantikan oleh komunikasi daring yang bersifat cepat namun sering kali kurang mendalam. Kondisi ini menimbulkan tantangan baru dalam menjaga kualitas komunikasi sosial, khususnya dalam hal penyampaian makna, ekspresi emosional, dan pemahaman antarpribadi yang autentik.

Oleh karena itu, penting bagi setiap individu, khususnya generasi muda yang tumbuh dan berkembang dalam era digital, untuk memahami secara komprehensif fungsi, bentuk, serta dampak komunikasi sosial dalam membangun dan memelihara hubungan antarindividu. Kesadaran ini tidak hanya akan membantu dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif, tetapi juga menjadi bekal penting dalam menciptakan lingkungan sosial yang inklusif, suportif, dan berorientasi pada kerja sama dan empati.

METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika tim bekerja sama dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja dalam suatu organisasi. Untuk menyelidiki hubungan yang kompleks antara variabel-variabel ini, studi kasus memberikan struktur yang tepat. Penelitian terdiri dari anggota tim yang aktif terlibat dalam proyek atau tugas tim di berbagai tingkat organisasi. Untuk mengumpulkan data, dua alat penelitian digunakan: observasi partisipan dan wawancara semi terstruktur. Fokus wawancara adalah bagaimana pemain tim melihat proses tim, bagaimana mereka melihat kerja tim, dan seberapa efisien pekerjaan organisasi. Dengan menjadi bagian dari tim, pengamat dapat memiliki pengalaman langsung dan mendapatkan informasi yang relevan tentang aktivitas tim yang sedang berlangsung. Informasi terkait dengan laporan proyek dan pedoman organisasi. Wawancara semi terstruktur digunakan pada awalnya, sebelum diskusi kelompok menjadi lebih fokus untuk mendapatkan informasi awal. Selama observasi peserta kegiatan tim, catatan akan dibuat dan dokumen akan dianalisis secara teratur. Proses analisis dilakukan Bersama tim peneliti untuk memastikan konsistensi dan ketepatan hasil. Penelitian ini akan dilakukan sesuai prinsip etika penelitian, antara lain menjaga kerahasiaan data, mendapatkan persetujuan partisipan, dan memberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian. Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan rinci mengenai dinamika kolaborasi tim dan efisiensi kerja, dengan fokus pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi .



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi sebagai Arena Negosiasi Makna dan Relasi Kuasa

Berdasarkan hasil analisis data, dapat ditegaskan bahwa komunikasi tidak lagi cukup dipahami sekadar sebagai proses transmisi pesan yang bersifat linear dan mekanistik. Sebaliknya, komunikasi harus dikonstruksikan sebagai arena of meaning-making yang dinamis, di mana makna tidak diberikan secara pasif, melainkan diproduksi, dinegosiasikan, dan bahkan diperdebatkan. Dalam kerangka masyarakat multikultural, proses ini menjadi sangat kompleks karena melibatkan pertemuan berbagai sistem simbolik, nilai, dan logika berpikir yang beragam.

Temuan ini mengindikasikan bahwa interaksi antar kelompok sosial senantiasa dilekatkan pada relasi kuasa dan konteks historis tertentu. Perbedaan latar belakang budaya, agama, dan kelas sosial tidak hanya menghasilkan keragaman perspektif, tetapi juga menciptakan potensi ambiguitas makna yang dapat memicu kesalahpahaman. Namun, ketika komunikasi berjalan dalam koridor dialogis yang setara, perbedaan tersebut dapat menjadi sumber kekayaan bagi terbangunnya mutual understanding. Habermas (1984) mengidealkan kondisi ini sebagai ideal speech situation, di mana validitas sebuah klaim ditentukan oleh kekuatan argumen, bukan oleh status sosial atau kekuatan dominasi pihak-pihak yang terlibat.

Realitas empiris menunjukkan bahwa pencapaian kondisi ideal tersebut sering kali menemui hambatan struktural. Temuan mengungkap bahwa struktur sosial yang timpang sering kali melahirkan komunikasi yang asimetris. Kelompok yang memiliki akses dominan terhadap sumber daya dan wacana cenderung memiliki kapasitas lebih besar untuk mendefinisikan realitas sesuai dengan kerangka berpikir mereka. Akibatnya, komunikasi tidak selalu berfungsi sebagai alat pembebasan (emancipatory), melainkan dapat berperan mereproduksi ketimpangan dan memelihara dominasi kelompok tertentu atas kelompok lainnya.

2. Dimensi Ambivalen Komunikasi: Antara Resolusi dan Reproduksi Konflik

Salah satu temuan sentral dalam penelitian ini adalah sifat ganda (ambivalensi) komunikasi dalam dinamika hubungan antarkelompok. Komunikasi merupakan instrumen vital dalam manajemen konflik melalui mekanisme mediasi, negosiasi, dan pertukaran perspektif yang memungkinkan terjadinya de-eskalasi ketegangan. Namun di sisi lain, komunikasi juga berpotensi menjadi katalisator eskalasi konflik apabila muatan pesannya dikonstruksi berdasarkan prasangka, stereotip, dan bias kognitif yang mendalam.

Gudykunst (2003) menekankan bahwa kegagalan komunikasi antarbudaya sering kali berakar dari ketidakmampuan aktor dalam mengelola tingkat kecemasan (anxiety) dan ketidakpastian (uncertainty) yang muncul saat berhadapan dengan perbedaan. Dalam situasi di mana ketidakpastian tidak terkelola dengan baik, individu cenderung melakukan penyederhanaan kognitif yang berujung pada generalisasi berlebih (overgeneralization) dan kategorisasi yang kaku terhadap kelompok lain.

Studi ini mengungkap sebuah paradoks penting: konflik antarkelompok tidak selalu muncul akibat kurangnya komunikasi, melainkan sering kali disebabkan oleh komunikasi yang tidak reflektif dan tidak kritis. Intensitas interaksi yang tinggi tidak menjamin keharmonisan jika interaksi tersebut hanya berjalan pada tataran ritualistik tanpa upaya pemahaman yang mendalam. Hal ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi—yang ditandai dengan keterbukaan,



empati, dan kemauan untuk mendengarkan—memiliki bobot determinan yang jauh lebih besar dibandingkan sekadar kuantitas atau frekuensi pertemuan.

3. Komunikasi Interkultural: Antara Idealitas Normatif dan Realitas Struktural

Komunikasi interkultural sering kali diposisikan sebagai solusi normatif dalam upaya mengatasi fragmentasi sosial dan membangun kohesi. Konsep ini menekankan pentingnya sikap terbuka, toleransi, dan penghargaan terhadap perbedaan sebagai nilai-nilai luhur. Namun, hasil kajian ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara idealitas teoretis tersebut dengan realitas praktis yang terjadi di lapangan.

Dalam banyak kasus, interaksi antar kelompok masih terjebak pada sifatnya yang superfisial dan simbolik. Komunikasi sering kali berhenti pada upaya menjaga kesopanan semata atau sekadar menghindari konflik terbuka, tanpa berani menyentuh akar permasalahan yang lebih substantif, seperti isu ketimpangan ekonomi, akses politik, atau diskriminasi struktural. Akibatnya, yang terbangun hanyalah pseudo-harmony atau harmoni semu, di mana konflik tidak terselesaikan melainkan hanya dipendam atau dinetralisir sementara waktu.

Kritik terhadap fenomena ini diperkuat oleh pandangan Couldry dan Hepp (2017), yang menekankan bahwa komunikasi dalam masyarakat kontemporer tidak dapat dilepaskan dari logika media dan arsitektur kekuasaan yang melingkupinya. Oleh sebab itu, pendekatan komunikasi interkultural perlu dilengkapi dengan perspektif kritis yang mampu mengungkap bagaimana kepentingan-kepentingan tertentu bekerja di balik wacana kerukunan. Hal ini penting agar upaya pembangunan kerukunan tidak terjebak dalam romantisasi keberagaman yang justru menutupi mata terhadap realitas ketidakadilan yang masih terjadi.

4. Dilema Media Digital: Ekspansi Konektivitas atau Perdalam Polarisasi?

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap interaksi sosial secara fundamental. Media digital tidak lagi sekadar berfungsi sebagai saluran penyampai pesan, melainkan telah menjelma menjadi ruang sosial baru di mana identitas dibentuk dan relasi sosial dinegosiasikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa platform digital memiliki potensi besar untuk memperluas jangkauan konektivitas dan memfasilitasi interaksi lintas batas identitas yang sebelumnya sulit terjangkau. Dalam beberapa konteks, media ini berhasil menjadi basis pembangunan solidaritas baru yang berbasis pada nilai-nilai kemanusiaan universal.

Namun demikian, temuan ini juga menyoroti dampak problematik yang ditimbulkan oleh logika algoritma. Mekanisme rekomendasi yang berbasis pada preferensi pengguna berisiko memperkuat fenomena echo chamber dan filter bubble. Dalam kondisi ini, individu cenderung hanya terpapar oleh informasi yang sejalan dengan pandangan dunia (worldview) yang sudah mereka miliki. Akibatnya, keragaman perspektif menjadi tereduksi, dan pemahaman terhadap kelompok lain menjadi semakin sempit dan terdistorsi.

Fakta ini membuktikan bahwa teknologi tidak bersifat netral. Teknologi adalah wadah yang sarat muatan nilai dan kepentingan. Ia dapat menjadi alat integrasi, namun sekaligus berpotensi menjadi instrumen disintegrasi jika penggunaannya tidak dibarengi dengan kesadaran kritis. Oleh karena itu, literasi digital dan kemampuan berpikir reflektif menjadi prasyarat mutlak agar media digital dapat dimanfaatkan sebagai sarana pemersatu, bukan sebagai sekat yang mempertegas polarisasi.



4. Komunikasi dan Konstruksi Identitas Kolektif yang Inklusif

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi memegang peranan ontologis dalam proses pembentukan identitas kolektif. Melalui interaksi simbolik yang berkelanjutan, individu dari berbagai latar belakang dapat merumuskan rasa kebersamaan yang melampaui ikatan primordial atau sektoral. Identitas bersama ini dibangun bukan dengan menghapus perbedaan, melainkan dengan menciptakan ruang di mana perbedaan tersebut dapat hidup berdampingan dalam bingkai nilai-nilai bersama seperti keadilan, kesetaraan, dan solidaritas.

Namun, proses pembentukan identitas kolektif ini bukanlah sesuatu yang final atau otomatis. Ia merupakan hasil dari negotiation process yang panjang dan sering kali penuh dengan tarik-menarik kepentingan. Dalam perspektif sosiologis, kohesi sosial memerlukan kesadaran kolektif, namun dalam masyarakat yang kompleks dan majemuk, kesadaran tersebut harus terus direproduksi dan divalidasi ulang melalui komunikasi publik.

Tanpa adanya komunikasi yang inklusif dan adil, identitas kolektif berpotensi berkembang menjadi eksklusif. Batasan antara "kita" dan "mereka" justru akan dipertegas, yang pada akhirnya memicu sentrifugal sosial. Oleh karena itu, komunikasi berfungsi ganda: selain sebagai alat integrasi, ia juga merupakan mekanisme refleksi sosial yang memungkinkan masyarakat untuk terus mengevaluasi dan menata kembali hubungan antar anggotanya.

6. Implikasi Kritis dan Rekomendasi Strategis

Secara komprehensif, hasil pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dinamika hubungan antarkelompok, namun perannya tidak bersifat deterministik. Efektivitas komunikasi sangat bergantung pada berbagai variabel intervening, seperti struktur sosial yang melatarbelakangi, distribusi kekuasaan, serta kapasitas kognitif dan emosional para pelakunya.

Implikasi kritis dari temuan ini menuntut adanya pergeseran paradigma dalam membangun relasi sosial. Upaya pemersatu tidak cukup hanya dengan meningkatkan frekuensi interaksi, melainkan harus menempuh langkah-langkah strategis yang lebih mendasar, meliputi:

- a. Penguatan Pendidikan Komunikasi Kritis: Masyarakat perlu dibekali kemampuan untuk membaca teks sosial, memahami relasi kuasa dalam wacana, dan tidak menerima informasi secara mentah-mentah.
- b. Peningkatan Literasi Media dan Digital: Kemampuan untuk memilah, menganalisis, dan memproduksi informasi secara etis menjadi keharusan di era digital untuk mencegah penyebaran hoaks dan ujaran kebencian.
- c. Penciptaan Ruang Publik yang Egaliter: Diperlukan upaya institusional untuk menjamin adanya ruang dialog di mana setiap suara memiliki bobot yang sama, tanpa didominasi oleh kelompok mayoritas atau elit kekuasaan.
- d. Perubahan Struktural: Komunikasi yang sehat sulit terbangun di atas pondasi ketimpangan. Oleh karena itu, upaya komunikasi harus disinergikan dengan upaya pembenahan struktur sosial yang lebih adil dan berkeadilan.

Dengan pendekatan yang komprehensif tersebut, komunikasi diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai perekat sosial yang pasif, tetapi juga menjadi instrumen transformatif yang mendorong terciptanya tatanan masyarakat yang lebih demokratis, inklusif, dan beradab.



KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika kolaborasi tim mempengaruhi pencapaian tujuan dan kualitas tujuan. Dinamika ini mencakup berbagai elemen, termasuk komunikasi, koordinasi, saling percaya, dan saling ketergantungan di antara anggota tim. Pola komunikasi interpersonal manajer yang ditemukan dan berdampak signifikan pada kinerja tim Kafe Otsukohi adalah pola komunikasi demokratis dan pola komunikasi laissez-faire. Komunikasi berperan penting dalam memperkuat hubungan antarindividu dan meningkatkan dinamika tim. Ke depannya, perusahaan disarankan untuk mendorong komunikasi yang terbuka kepada para karyawan agar terciptanya lingkungan yang nyaman untuk berbagi ide, pendapat, dan kekhawatiran mereka, hal tersebut akan membantu membangun kepercayaan dan mempererat hubungan di dalam tim. Selain itu, dapat menemukan pemecahan masalah yang lebih efektif, inovasi, serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Peran Komunikasi dalam Membangun Hubungan Antar Individu dan Dinamika Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Kafe Otsukohi Menyediakan kesempatan belajar dan pengembangan guna memberikan peluang bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan sehingga akan meningkatkan kinerja mereka serta mempererat hubungan dengan rekan kerja dan atasan. Selain itu, hal ini juga dapat mendukung komunikasi yang lebih baik dengan memberikan karyawan alat dan sumber daya yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Couldry, N., & Hepp, A. (2017). *The Mediated Construction of Reality*. Cambridge: Polity Press.
- Gudykunst, W. B. (2003). *Cross-Cultural and Intercultural Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Boston: Beacon Press.
<https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Federalisme/article/download/274/497>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication*. Long Grove: Waveland Press.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.