

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Corporate Social Responsibility (CSR) muncul akibat adanya modernisasi masyarakat yang sudah memahami bahwa aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dapat membawa dampak negatif pada kehidupan lingkungan, sosial, dan ekonomi. *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai implementasi dari perkembangan etika dalam berbisnis pada zaman sekarang, CSR adalah kepekaan, kepedulian, dan tanggung jawab sosial perusahaan untuk ikut memberikan manfaat terhadap masyarakat dan lingkungan dimana perusahaan tersebut beroperasi (Ilona, 2016 hlm. 4).

Pabrik yang memproduksi Air Minum Dalam Kemasan dengan merek dagang yang sudah terkenal luas yaitu Aqua ini sudah membuka pabrik di Klaten sejak 2003. Sumur pertama dibuat pada tahun 2003 yang mampu mengalirkan air 60 liter/detik kemudian sumur kedua mampu mengalirkan air sebesar 45 liter/detik. Eksplorasi air di Kabupaten Klaten oleh pabrik pembuatan air minum dalam kemasan ini sangat membantu pemerintah daerah dalam menunjang peningkatan pendapatan daerah. Pendirian pabrik ini tidak lepas akan isu penolakan, pertama muncul dari para petani yang mengeluhkan mengenai debit air yang digunakan untuk mengairi sawah; berganti tahun ke tahun 2005 isu-isu

mengenai Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Melompat jauh ke tahun 2012 isu kembali muncul, kali ini oleh seluruh kepala desa di Kecamatan Polanharjo; mereka mengeluhkan terkait masalah corporate social responsibility (CSR). (dalam Sindhutomo, 2018 hlm 3).

Beberapa ruang lingkup tanggung jawab sosial perusahaan tertuang dalam Perbup Nomor 9 Tahun 2014 pasal 4 tersebut PT. TIV Aqua Danone telah melaksanakan program bantuan pendidikan, dikutip dari JatengProv.go.id (diakses pada Rabu, 11 Oktober 2023 pukul 20.15) program pendidikan tersebut diwujudkan dalam bentuk pemberian beasiswa kepada 147 siswa SD, SMP, dan SMA se-Polanharjo, bertempat di Desa Nganjat, Polanharjo, Selasa, 29 Agustus. Plt Bupati Klaten, Sri Mulyani menyerahkan secara simbolis bantuan beasiswa tersebut. Kemudian untuk pemberdayaan masyarakat, dikutip dari digital library fisipol UGM menyebutkan bahwa adanya pemberdayaan lingkungan oleh PT. TIV Aqua Danone mengenai program pengelolaan sampah rumah tangga yang bertujuan untuk mewujudkan kemandirian masyarakat yang dimitrakan dengan LSM Lestari pada program pemberdayaan masyarakat Desa Polan, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. Kemudian pada April 2023 dikutip dari medkom.id (diakses pada Rabu, 11 Oktober 2023 pukul 21.14) PT. TIV Aqua Danone telah melakukan konservasi anggrek merapi dan pengembangan sistem panen air hujan. Namun, sekretaris AMGA melalui pikiranaceh.com mengatakan bahwa truk-truk pengangkut galon adalah truk

golongan III C *overloading* dan *over dimension* membahayakan bagi masyarakat sekitar.

Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini merupakan konflik yang dilatarbelakangi oleh tuntutan atas kebermanfaatan keberadaan perusahaan atau pabrik yang mengeksploitasi sumber daya air untuk memproduksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK). Perusahaan dianggap kurang memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat sekitar, terutama akibat kebijakan efisiensi yang diterapkan dengan memutuskan untuk menggunakan jasa distributor dari luar wilayah Kabupaten Klaten. Kebijakan ini berdampak negatif terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat lokal, terutama dengan meningkatnya angka pengangguran dan menurunnya daya beli masyarakat di sekitar pabrik.

Keputusan perusahaan untuk bermitra dengan transporter dari luar wilayah Klaten menyebabkan terjadinya ketegangan antara perusahaan dan para transporter lokal yang tergabung dalam Aliansi Masyarakat Gugat Aqua (AMGA). AMGA menilai bahwa kebijakan efisiensi tersebut telah mengabaikan keberlangsungan ekonomi para transporter lokal, sehingga menimbulkan ketidakharmonisan dalam hubungan antara kedua belah pihak. Menyikapi kebijakan tersebut, AMGA bersama para anggotanya mengajukan tuntutan kepada perusahaan dan menyuarakan keresahan mereka melalui serangkaian aksi demonstrasi.

Aksi protes yang dilakukan oleh AMGA berlangsung sejak tahun 2022 hingga 2023 dan berlokasi langsung di area pabrik, yaitu di Desa Wangen, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten. Adapun cakupan waktu dalam penelitian ini meliputi rentang antara tahun 2020 hingga 2025, untuk menangkap dinamika konflik serta respons yang muncul baik dari pihak perusahaan maupun masyarakat.

Pemerataan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari perusahaan masih menjadi tuntutan masyarakat terdampak dalam perselisihan tersebut. Masyarakat yang mengatasnamakan AMGA (Aliansi Masyarakat Gugat Aqua) masih terus memperjuangkan tuntutan masyarakat tersebut, Investasi harus mensejahterakan masyarakat, terutama masyarakat yang berada dalam ring satu terdampak. Sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan untuk ikut andil dalam penyelesaian masalah-masalah baru atau permasalahan klasik di daerah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus kepada bagaimana perusahaan atau semua pihak yang terlibat dalam *me-manage* tuntutan yang dilayangkan oleh masyarakat sehingga akhirnya menghasilkan titik temu yang saling menguntungkan untuk semua terutama masyarakat. Sehingga, pemahaman strategi dalam *me-manage* tuntutan menjadi penting untuk menciptakan lingkungan yang harmonis dan produktif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemetaan konflik peristiwa penuntutan pemerataan *Corporate Sosial Responsibility* PT. Tirta Investama di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten?
2. Bagaimana rekonsiliasi antar aktor yang dalam peristiwa penuntutan pemerataan *Corporate Sosial Responsibility* PT. Tirta Investama di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis aktor, penyebab, proses, dan resolusi yang terjadi antara PT. Tirta Investama dengan AMGA dan masyarakat pabrik di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten.
2. Untuk menganalisis pemulihan kondisi yang dilakukan oleh para aktor yang terlibat dalam konflik pemerataan *Corporate Sosial Responsibility* PT. Tirta Investama di Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki berbagai manfaat untuk kalangan meliputi:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur yang dapat digunakan untuk segala kepentingan akademis yang merujuk pada manajemen konflik dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat kepada perusahaan dan pemerintah di daerah lain sebagai salah satu cara atau alternatif penyelesaian konflik mengenai *Corporate Social Responsibility* (CSR).

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti untuk sarana memperoleh ide dan inspirasi dalam penelitian dan juga digunakan untuk menghindari adanya kesamaan terhadap penelitian lain yang terlebih dahulu sudah dibuat. Penelitian terdahulu digunakan peneliti sebagai pembandingan antara hasil penelitian yang dibuat untuk mengetahui adanya kebaruan dalam penelitian yang dibuat. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diangkat peneliti yaitu yang diperoleh dari artikel, skripsi, dan jurnal.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sawedi Muhammad, Mansyur Radjab, dan Rahmat Muhammad dalam Jurnal Keamanan Nasional Vol. IV, No. 2, November 2018, mengenai *Mitigasi Konflik di Lingkar Tambang: Studi*

Tentang Kontribusi Program Tanggung Jawab Sosial (CSR) PT. Vale Indonesia di Sorowako.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi literatur, Teori yang digunakan dalam studi ini adalah Teori Struktural Fungsional Talcot Parsons. Pendekatan ini melihat masyarakat sebagai sistem yang terintegrasi secara fungsional dalam bentuk keseimbangan (Ajar 2022: 29). Masyarakat diibaratkan layaknya seperti makhluk biologis yang memiliki bagian-bagian yang saling bergantung.

Kasus (CSR) PT. Vale Indonesia di Sorowako ini perusahaan menerapkan keseluruhan aktifitas CSR untuk mengidentifikasi dan menanggulangi akar masalah dari persoalan yang selama ini dianggap tidak bertanggung jawab dan tidak berkelanjutan. CSR perusahaan difokuskan dengan beberapa prinsip antara lain: *Pertama*, keberpihakan kepada masyarakat yang rentan dan miskin. *Kedua*, keberpihakan kepada perempuan. *Ketiga*, bertumpu pada pembangunan sumber daya manusia. *Keempat*, partisipasi. Pada akhirnya, CSR PTVI mencapai tahapan filantropis-transformatif tetapi juga meningkatkan kesadaran mereka dalam mengurangi konflik sosial di komunitas multikultural. Sejalan dengan pendekatan struktural fungsional dari Talcot Parsons terciptanya hubungan komunikasi dan interaksi saling memahami yang berkelanjutan. PT.VI berhasil beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya melalui integrasi sosial-kultural dengan nilai-nilai dan filosofi perusahaan.

Kemudian penelitian ini sangat relevan jika dibandingkan dengan penelitian tersebut karena konflik terjadi karena adanya tuntutan yang diwadahi oleh perusahaan dan kemudian dengan upaya partisipatif integratif konflik dapat diselesaikan. Teori yang digunakan juga masih relevan jika ditambahkan dalam penelitian ini karena objek penelitian memiliki kesamaan yaitu masyarakat Kecamatan Jogonalan, Kabupaten Klaten dan perusahaan PT. Tirta Investama Aqua Danone yang memiliki hubungan saling bergantung. Perbedaan penelitian tersebut adalah pada teori struktural fungsional sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori gaya manajemen konflik Thomas dan Kilmann (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrumen Theory). Paradigma multikultural menjadi aspek analisis tambahan dalam penelitian tersebut.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Sjafari dengan judul *Pemetaan Konflik Sosial Di Kota Cilegon Provinsi Banten*

Metode penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berdasarkan hasil studi kepustakaan yang dilakukan, Penelitian pemetaan konflik sosial bertujuan untuk memetakan masalah konflik sosial di Kota Cilegon yang meliputi: isu konflik, tempat kejadian, waktu kejadian dan pelaku/aktor/para pihak, serta penyebab konflik, kronologis/kejadian, dampak yang ditimbulkan, serta proses penyelesaian konflik. Kota Cilegon merupakan wilayah yang penduduknya sangat heterogen memiliki potensi konflik yang cukup besar terkait dengan adanya perbedaan sistem nilai, perbedaan kultur, perbedaan kepentingan. Konflik sosial

potensial dan memiliki intensitas sosial yang relatif tinggi di Kota Cilegon adalah pada bidang perburuhan dan ketenagakerjaan, sengketa kepemilikan lahan, dan penolakan terhadap aktivitas hiburan, sedangkan potensi konflik sosial lainnya yang berhubungan aktivitas keagamaan.

Pada penelitian tersebut terdapat konflik yang terjadi antara masyarakat dan perusahaan yaitu PT. Krakatau-Posco, yang dipetakan dengan analisa penyebab konflik, kemudian dengan dampak konflik, serta analisa potensi pembangunan perdamaian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Miftah Faridl Widhagdha dan Rahmad Hidayat dengan judul *Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Strategi Resolusikonflik Sosial* dalam Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Volume 8 No. 1 Tahun 2020 halaman 82.

Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Modal Sosial. Kebakaran hutan dan lahan dalam beberapa tahun ini menjadi salah satu bencana nasional yang ada di Indonesia. Kebakaran lahan di Provinsi Jambi menjadi perhatian khusus oleh PT. Pertamina pada tahun 2015 saja, kebakaran hutan dan lahan di Provinsi Riau mencapai 183.808 ha. Khusus pada lahan gambut, proses pemadaman berlangsung sulit karena api yang menyebar melalui bawah tanah pada lapisan gambut. PT Pertamina (Persero) Refinery Unit (RU) II Sungai Pakning, Sebagai salah satu perusahaan yang berada di wilayah Provinsi Riau, Pertamina ikut andil dalam upaya penanganan bencana kebakaran lahan dan hutan melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) dengan melaksanakan

Program Mitigasi Kebakaran Lahan dan Hutan Berbasis Pemberdayaan Masyarakat terutama pada lokasi Ring 1 perusahaan.

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa PT. Pertamina melakukan program mitigasi bencana kebakaran hutan dengan berbasis pada pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan Masyarakat Peduli Api (MPA) didasarkan pada lemahnya ikatan sosial dan kelembagaan yang ada di antara MPA sehingga upaya penanganan kebakaran hutan dan lahan tidak dapat dilakukan secara optimal. Kelembagaan sosial akhirnya dapat terbentuk karena adanya pranata sosial (Social institution), sikap saling percaya (Trust), jaringan sosial (Networks), dan hubungan timbal balik (Reciprocity) yang berusaha dibentuk oleh PT. Pertamina.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah fokus penelitian yaitu pada kebakaran hutan yang terjadi di hutan Riau sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah resolusi untuk mengatasi tuntutan kerusakan infrastruktur karena kelebihan muatan pada truk yang digunakan untuk mengangkut AMDK oleh PT. Tirta Investama Aqua Danone.

4. Penelitian oleh Musahwi dan Pitriyani mengenai *RESOLUSI KONFLIK PERSPEKTIF LEWIS A. COSER (Studi Tentang “Tradisi Damai” Masyarakat Desa Batu Badak Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur)* dalam Jurnal Yaqzhan, Vol. 08 No. 02, Desember 2022.

Penelitian ini menggunakan metode menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis yang dapat mendeskripsikan secara rinci relevansi nilai yang terkandung pada “Tradisi Damai” dengan teori Katup Penyelamat Coser.

Penelitian ini menggunakan perspektif teori Katup Penyelamat, salah satu mekanisme khusus untuk mempertahankan dan memperbaiki struktur dari kemungkinan kerusakan akibat konflik. Adapun bentuk Katup Penyelamat yang dimiliki masyarakat Desa Batu Badak ialah sistem kekerabatan “Tradisi Damai”, yaitu sebuah tradisi pasca konflik dalam menyelamatkan hubungan antar individu maupun kelompok yang berkonflik melalui serangkaian acara adat dan keagamaan.

Konflik bermula dari program transmigrasi oleh pemerintah tetapi, program tersebut cukup membuat sumbu-sumbu konflik baru di daerah tujuan. Pemerintah dan perusahaan yang ingin membuat kegiatan usaha dianggap berpihak kepada pendatang.

Pada hasil penelitian tradisi damai menjadi media penyelesaian konflik yang sangat efektif, karena menjamin adanya pelepasan permusuhan dan ketegangan antar masyarakat. Kedua, tradisi damai menjadi wadah penyelesaian perbedaan *dualisme* untuk mencapai persatuan, Proses mediasi antar pihak dalam tahapan “Tradisi Damai” menjadi ruang “demonstrasi” terhadap kebenaran dan tuntutan objek konflik yang ingin dicapai. Ketiga, “Tradisi Damai” dan konflik pada masyarakatnya sebagai bentuk capaian stabilitas hubungan sosial. Coser menilai bahwa ukuran stabilitas hubungan dalam suatu kelompok dapat dikatakan stabil bilamana hadirnya ekspresi permusuhan dan pertentangan pada masyarakat tersebut. *Keempat*, “Tradisi Damai” mengaktifkan peran individu yang terisolir dengan melibatkannya pada

tahapan ritualisasi. *Kelima*, “Tradisi Damai” dapat mereplikasikan fungsi konflik sebagai pembentuk dan pemelihara identitas kelompok, Dengan berjalannya nilai- nilai budaya “Tradisi Damai” dapat menjadi penyaluran ekspresi persaudaraan dan menghilangkan permusuhan. Dengan demikian maka, tatanan sistem sosial berjalan secara fungsional bagi masyarakat.

Perbedaan penelitian terdahulu tersebut yaitu terdapat pada prespektif adat yang digunakan untuk menyelesaikan konflik, penggunaan pandangan islam yang masih sangat melekat pada masyarakat daerah tersebut sebagai alternatif penyelesaian masalah sehingga tidak terjadi pertikaian dalam konflik. Persamaan penelitian adalah pada metode dan objek yang diteliti adalah masyarakat daerah, kemudian pada aktor memiliki sedikit perbedaan konflik terjadi antara masyarakat pendatang dengan masyarakat setempat dan dengan pemerintah kemudian ada korporasi.

5. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Imam Agung Dirgantara dilakukan pada tahun 2020 Penelitian yang dilakukan mengenai *Penyelesaian Sengketa Dengan Mediasi Antara PT. Able Commodities Indonesia Dengan Warga Sekitar Dalam Hal Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CSR) (Studi Di Koramil 10/Medan Labuhan Berdasarkan Nota Kesepahaman No. 001/NK/VIII/2017)*.

Penelitian ini dengan metodologi penelitian adalah yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen. Penelitian tersebut mnnggunakan teori Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin, Fokus penelitian adalah pada proses mediasi ligitasi (penyelesaian masalah atau sengketa

dengan dilakukan diluar peradilan) antar aktor yang terlibat pada konflik tersebut. Pada konflik ini perusahaan melaporkan adanya konflik dengan masyarakat kepada Koramil 10/Medan Labuhan, yang kemudian koramil lah yang menjadi pihak ketiga pihak penengah konflik tersebut.

Dengan kesepakatan sebagai berikut, Perusahaan siap bersedia berpartisipasi dan bekerja sama dalam hal pembangunan dan pemeliharaan lingkungan masyarakat sekitar PT. Able Commodities Indonesia dengan program Corporate Social Responsibility (CSR) dengan persyaratan yang telah ditentukan, Perusahaan siap bersedia bersinergi dan bersilaturahmi dengan Stakeholders (pemangku kepentingan) baik itu perangkat kelurahan, perangkat kecamatan, tokoh agama dan tokoh masyarakat, Apabila terjadi perselisihan dalam hal bantuan program CSR perusahaan dapat di selesaikan dengan musyawarah dan mufakat.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Pemetaan Konflik

Pemetaan konflik dapat membantu menggambarkan konflik secara grafis yang berguna untuk melihat secara keseluruhan aktor-aktor konflik dan hubungan-hubungannya. Pada dasarnya, dalam konflik skala besar, aktor yang terlibat jika dipetakan akan sangat banyak dan masingmasing memiliki peran terhadap konflik. Aktor-aktor ini termasuk aktor di belakang layar. Namun, dalam suatu konflik yang menjadi “sorotan utama” adalah dua pihak yang bertindak sebagai aktor utama yang saling berlawanan. Secara singkat, tujuan-

tujuan pokok melakukan pemetaan konflik adalah untuk memahami situasi dengan lebih baik, untuk melihat hubungan di antara berbagai pihak dengan jelas, untuk menjelaskan di mana letak kekuasaan, dan mengevaluasi tindakan-tindakan yang telah dilakukan masing-masing aktor konflik (Fisher, Simon dalam Dharmawan 2017: 4)

Pemetaan konflik bertujuan untuk memahami situasi dengan lebih baik, untuk melihat hubungan diantara berbagai pihak secara lebih jelas, untuk menjelaskan letak kekuasaan, untuk melihat keseimbangan antar pihak, untuk melihat para sekutu ataupun mencari sekutu yang potensial, untuk mengidentifikasi awal intervensi dan untuk mengevaluasi apa yang telah dilakukan (Dharmawan 2017: 1-16). Tujuan pemetaan konflik untuk melihat hubungan di antara berbagai pihak secara lebih jelas, sehingga dapat diidentifikasi awal konflik dan tindakan yang akan dilakukan dalam memecahkan konflik. Dalam pemecahan konflik, dilakukan pemetaan konflik untuk mencari akar konflik yang terjadi. Dengan melalui pemetaan konflik, maka dapat merepresentasikan konflik dalam bentuk visualisasi baik berupa gambar dalam bentuk bagan, diagram, grafis, dan lain-lain, dengan menempatkan para pihak yang terlibat dalam konflik baik yang berhubungan dengan masalah maupun antar para pihak sendiri. Melalui metode pemetaan, dapat memberikan sebuah sistem yang menggambarkan scope dari suatu konflik dengan tujuan dari pihak yang terlibat di dalamnya, tipe hubungannya, dan juga isi dari isunya. Mengidentifikasi pihak yang terlibat konflik

merupakan tahap yang pertama kali dilakukan untuk mengetahui posisi mereka, kepentingan, dan tingkat kapasitas dari dukungan dari luar.

Role players analysis atau analisis peran aktor dalam konflik dengan pendekatan teori stakeholder dengan tujuan untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat dalam konflik beserta perannya masing-masing, selain itu dapat mengetahui motif keterlibatan aktor dalam konflik. Teori stakeholder yaitu kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi suatu pencapaian tujuan tertentu (Freeman dalam Ignasius Usboko 2015: 12). Teori ini menjelaskan tipe dan kategori stakeholder, selanjutnya melakukan pemetaan aktor/player berdasarkan tingkat kepentingan dan kekuasaan. kategori stakeholder yaitu stakeholder utama, stakeholder yang memiliki kaitan langsung dengan konflik pemerataan CSR PT. Tirta Investama Aqua Danone. Stakeholder pendukung, stakeholder yang tidak memiliki keterkaitan langsung tetapi memiliki kepedulian dan keprihatinan sehingga mereka turut bersuara dalam hal ini adalah masyarakat Aliansi Gugat Aqua; stakeholder kunci, stakeholder yang memiliki kewenangan secara legal dalam pengambilan keputusan sesuai dengan levelnya dalam hal ini adalah pemerintah yang memiliki kewenangan legal.

Satu model lain pemetaan konflik multidisipliner dikembangkan oleh sosiolog dari UN-University for Peace (Amr Abdalla dalam Sutinah 2009: 15).

SIPABIO adalah:

1. Source (sumber konflik) Konflik memiliki sumber yang berbeda-beda sehingga melahirkan jenis-jenis konflik yang berbeda pula, sumber konflik dapat bersumber dari hubungan sosial, nilai-nilai dalam satu identitas tertentu, dan dominasi struktural.
2. Issue (Isu-isu) merujuk pada tujuan-tujuan yang tidak sejalan antara pihak-pihak yang berkonflik, isu dapat dikembangkan oleh semua pihak yang bertikai dan juga pihak yang tidak teridentifikasi tentang sumber-sumber konflik.
3. Parties (Pihak) merupakan semua individu atau kelompok yang ada dalam konflik tersebut dan yang langsung berhubungan dengan kepentingan, pihak sekunder tidak langsung berhubungan dengan pihak kepentingan dan pihak tersier yang tidak berhubungan dengan kepentingan konflik. Pihak tersier ini yang sering dijadikan sebagai pihak netral untuk mengintervensi konflik.
4. Attitudes (Sikap) Sikap adalah perasaan dan persepsi yang mempengaruhi pola perilaku konflik. Sikap bisa muncul dalam bentuk yang positif dan negatif bagi konflik.
5. Behavior (Tindakan) Perilaku adalah aspek tindak sosial dari pihak berkonflik, baik muncul dalam bentuk coercive action dan noncoercive action.

6. Intervention (Campur tangan pihak lain), Intervensi adalah tindakan sosial dari pihak netral yang ditujukan untuk membantu hubungan konflik menemukan penyelesaian.
7. Outcomes (Hasil akhir) Outcome adalah dampak dari berbagai tindakan pihak-pihak berkonflik dalam bentuk situasi.

1.6.2 Manajemen Konflik

Konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain (Kilman dan Thomas dalam Andri 1978: 3). Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil pelaku atau pihak ketiga yang bertujuan untuk mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak menghasilkan akhir berupa penyelesaian konflik, dan mungkin atau tidak menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif (Ross dalam Sudarmanto 2021: 3). Pengertian manajemen konflik tersebut merupakan serangkaian aksi dan reaksi yang dilakukan oleh para pelaku konflik atau pihak ketiga secara rasional dan seimbang, untuk pengendalian situasi dan kondisi perselisihan atau pertikaian yang terjadi antara dua pihak atau lebih. Pendekatan di dalam manajemen konflik berorientasi pada proses yang mengarah ke dalam bentuk komunikasi dari para pelaku konflik dan pihak ketiga, dan bagaimana mereka memengaruhi interpretasi dan kepentingan.

Manajemen konflik adalah suatu proses rasional yang sifatnya iteratif, di mana proses tersebut terjadi secara terus-menerus mengalami penyempurnaan hingga tercapai model yang ideal dan representatif. Sehingga manajemen dapat didefinisikan sebagai mengawasi/mengatur orang bekerja dan menajemen konflik administrasi dengan baik (Minnery dalam Sudarmanto 2021: 3). Dalam situasi konflik, kita dapat menggambarkan perilaku seseorang berdasarkan dua dimensi dasar: (1) ketegasan (*assertiveness*), sejauh mana individu tersebut berupaya memenuhi kepentingannya sendiri, dan (2) kekooperatifan (*cooperativeness*), sejauh mana individu tersebut berupaya memenuhi kepentingan orang lain. Kedua dimensi perilaku ini dapat digunakan untuk mendefinisikan lima metode penanganan konflik. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Thomas dan Kilman menerangkan ada 5 jenis gaya manajemen konflik diantaranya, kompetisi (*competiting*), kolaborasi (*collaborating*), kompromi (*compromising*), menghindar (*avoiding*), mengakomodasi (*accomodating*). (Thomas dan Kilman dalam Putra 2015: 146).

1. Kompetisi (*competiting*), yaitu merupakan gaya yang berfokus pada kekuatan kekuasaan dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan tersebut untuk memenangkan konflik dengan pihak lawannya. Pada gaya manajemen konflik ini dapat dilihat dengan beberapa sikap yaitu berdebat dan membantah, berpegang teguh pada pendirian, menyatakan posisi diri secara jelas,

kemampuan memperbesar kekuasaannya sendiri, kemampuan memperkecil kekuasaan lawan, menggunakan berbagai strategi yang dapat mempengaruhi lawan konflik.

2. Kolaborasi (*collaborating*) atau pemecah masalah, yaitu merupakan gaya manajemen untuk mencari solusi yang integratif jika kedua pihak memiliki kepentingan yang sama sama penting untuk dikompromikan, gaya ini cenderung membuat kondisi yang memungkinkan terjadinya kesepakatan sehingga tujuan dapat dicapai. Mencari solusi agar tujuan pribadi atau kelompok dapat diterima semua pihak. Gaya manajemen ini dapat diidentifikasi dengan adanya sikap mendengarkan dengan baik yang dikemukakan oleh lawan, mengevaluasi nilai-nilai, mengidentifikasi argumen-argumen dari lawan konflik, konfrontasi yang tidak mengancam, memberikan konsesi.
3. Kompromi (*compromising*), merupakan gaya manajemen konflik yang lebih berorientasi pada jalan tengah karena setiap orang punya sesuatu untuk ditawarkan dan sesuatu untuk diterima. Nilai gaya ini terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi. Gaya ini dapat dilihat dari beberapa sikap yaitu kemampuan untuk melakukan negosiasi, mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh pihak lawan yang berkonflik, evaluasi nilai, menemukan jalan tengah, memberikan konsesi.
4. Menghindar (*avoiding*), yaitu merupakan gaya yang cenderung memandang konflik tidak produktif dan sedikit menghukum. Aspek negatif dari gaya ini

adalah melempar masalah kepada orang lain dan mengesampingkan masalah atau bahasa lainnya adalah menarik diri atau bersembunyi untuk menghindari konflik. Gaya ini dapat ditunjang dengan beberapa sikap yaitu Kemampuan untuk menarik diri, Kemampuan meninggalkan sesuatu tanpa terselesaikan, Kemampuan untuk mengesampingkan masalah, Kemampuan untuk menerima kekalahan, Kemampuan untuk melupakan konflik yang telah terjadi.

5. Akomodasi atau penolong ramah, yaitu merupakan gaya yang sangat mengutamakan hubungan dan kurang mementingkan kepentingan pribadi. Orang yang menggunakan gaya ini cenderung kurang tegas dan cukup kooperatif, mengabaikan kepentingan sendiri demi kepentingan orang lain. Dapat diidentifikasi dengan sikap kemampuan melayani lawan konflik, kemampuan untuk mematuhi perintah atau melayani konflik.

1.6.3 Rekonsiliasi Konflik

Pendekatan sepantasnya dilakukan secara bertahap-tahap, dan yang terpenting adalah selalu melibatkan semua pihak terkait dalam konflik untuk berpartisipasi aktif dalam mencari solusi konflik. Hanya dengan pendekatan ini, maka pemahaman akan akar-konflik serta penyelesaian konflik menjadi lengkap dan menyeluruh. Segala cara yang menafikan proses-proses partisipatif dan bottom-up approach adalah upaya yang akan menghadapi kesia-siaan, karena konflik sosial pada hakekatnya adalah wujud riil interaksi sosial dimana para-pihaklah yang tahu mengapa mereka berinteraksi sosial

dalam “jalur konflikktual” dan bukan kerjasama yang sinergetik (Arya 2006: 13).

Meskipun demikian peranan kelompok masyarakat tidak boleh diabaikan dengan pendekatan formil. Salah satu model resolusi adalah rekonsiliasi, rekonsiliasi hanya akan terjadi jika modal-modal sosial berupa rasa kepercayaan diantara pihak yang terlibat muncul dan berkembang seiring dengan perjalanan proses resolusi. Oleh karena itu, keterlibatan rekonsiliasi dari atas (*top-down*) dan rekonsiliasi dari bawah (*bottom-up/grass-root*). Rekonsiliasi dari atas adalah rekonsiliasi yang melibatkan elit, didukung oleh kebijakan negara dan pada prosesnya bersifat formal. Adapun rekonsiliasi dari bawah atau rekonsiliasi akar rumput adalah rekonsiliasi yang melibatkan secara partisipatif masyarakat umum yang biasanya menjadi korban. Pendekatan yang digunakan lebih kepada pendekatan informal serta tidak didukung oleh kebijakan negara secara langsung. Pendekatan *top down* pendekatan ini adalah perencanaan yang dibuat dari level manajer (top manager), dimulai dengan penetapan umu perusahaan oleh top manajmen, dilakukan mulai dari general sampai detailnya, rencana tersusun lebih komprehensif dan terintegrasi antar bagian, serta tidak bersifat parsial (Suhardi dalam Conniadi 2023:50). Adapun *bottom Up* perencanaan yang dibuat dari level tingkat bawah (lower level managemen),/idenya dimulai dari level bawahan. Keunggulan bottom up ini adalah kesesuaian antara situasi yang berkembang dengan kebijakan pimpinan, serta mendorong adanya

komitmen dari segenap jajaran diberbagai level (Suhardi dalam Conniadi 2023:53). Rekonsiliasi akar rumput menekankan pada terpenuhinya kebutuhan secara fundamental semua pihak saling menghormati rasa aman, kerja sama, dan terwujudnya institusionalisasi dari rekonsiliasi (Kelman dalam Malik 2017: 57).

Rekonsiliasi merupakan salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk meresolusi sebuah konflik yang terjadi, rekonsiliasi sebagai sebuah proses merupakan sebuah proses perubahan psikologis yang berlangsung lama dan berkelanjutan meliputi proses perubahan motivasi, perubahan tujuan hidup, perubahan keyakinan, perubahan sikap dan emosi. Proses perubahan ini sangat sentral dan berlangsung secara perlahan dan bersifat tidak bisa dipaksakan (Bar-Tal dalam Bar-Siman-Tov 2004: 52). Suksesnya rekonsiliasi ini tergantung oleh setidaknya empat faktor yaitu, adanya *novelty* atau sesuatu yang baru untuk memecahkan konflik yang rumit, kemudian adanya *voluntariness* kegiatan yang dilakukan dengan semangat kerelawanan, lalu *vulnerability* yaitu kesadaran bahwa proses rekonsiliasi sangat rentan untuk dieksploitasi, dan yang terakhir adalah *irrevocability* dimana kesepakatan yang sudah dilaksanakan dapat diverifikasi tetapi harus dijalankan dan dijaga dengan konsisten (Long dan Brecke dalam Malik 2017:52).

1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 1Operasionalisasi Konsep

Teori	Konsep/Kriteria	Dimensi	Indikator
Pemetaan Konflik	Melihat hubungan diantara berbagai pihak secara lebih jelas, untuk menjelaskan letak kekuasaan, untuk melihat keseimbangan antar pihak, untuk melihat para sekutu ataupun mencari sekutu yang potensial, untuk mengidentifikasi awal intervensi dan untuk mengevaluasi	1. Source 2. Issue 3. Parties 4. Attitudes 5. Behavior 6. Intervention	1. Apa yang menjadi perosoalan konflik 2. Apa hubungan antara pihak-pihak yang bertikai 3. Apa persepsi penyebab dan sifat konflik di antara pihak-pihak yang bertikai 4. Apa perilaku akhir-akhir ini pihak-pihak yang bertikai 5. Bagaimana sikap pihak-pihak yang bertikai, coercive action dan noncoercive action. 6. Pihak netral yang ikut serta dalam penyelesaian
Manajemen Konflik	Serangkaian aksi dan reaksi yang dilakukan oleh para pelaku konflik atau pihak ketiga secara rasional dan seimbang, untuk pengendalian	Ketegasan (assertiveness)	Kompetisi (<i>competing</i>) dan Menghindar (<i>avoiding</i>)
		Kekooperatifan (cooperativeness)	Kolaborasi (<i>collaborating</i>), Akomodasi (<i>acomodating</i>), dan Kompromi

	situasi dan kondisi perselisihan atau pertikaian yang terjadi antara dua pihak atau lebih.		(<i>compromising</i>)
Rekonsiliasi Konflik	Rekonsiliasi dari atas adalah rekonsiliasi yang melibatkan elit, Rekonsiliasi buttom up proses yang melibatkan secara partisipatif masyarakat umum	<i>Top down</i> dan <i>Buttom up</i>	<i>Novelty</i> suatu kegiatan atau hal baru <i>Voluntariness</i> semangat kerelawanan <i>Vulnerability</i> eksploitasi pihak lain <i>Irrevocability</i> komitmen menjalankan kesepakatan

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara-cara ilmiah yang digunakan untuk menghasilkan data dengan tujuan tertentu dan untuk kebutuhan tertentu, dari definisi tersebut muncul beberapa kata kunci yaitu adalah cara ilmiah, data, tujuan, kebutuhan. Metode penelitian digunakan untuk memahami dan mengidentifikasi fenomena yang akan diteliti dengan cara-cara ilmiah, rasional, secara empiris, serta sistematis.

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang difokuskan untuk menggambarkan gejala, fakta atau kejadian dengan sistematis serta seksama, pada sifat-sifat populasi atau daerah tertentu yang diteliti (Hardani 2020: 54). Penelitian kualitatif deskriptif dilaksanakan dalam kondisi yang alamiah sebenarnya terjadi, langsung kepada sumber data dan peneliti merupakan instrumen kunci dalam melaksanakan penelitian. Data dalam penelitian kualitatif deskriptif berupa kata-kata atau gambar, dokumen, tidak berfokus pada data angka. Penelitian kualitatif memiliki penekanan pada proses daripada produk luaran atau outcome dan bersifat holistik. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati) (Subagya 2021: 43). Penelitian kualitatif dapat melihat hubungan antar variabel pada obyek yang diteliti lebih bersifat interaktif dan elaboratif yaitu saling mempengaruhi (*reciprocallinteraktif*) dan menguraikan suatu konsep atau ide secara lebih terperinci dan rinci. Penelitian ini akan mendeskripsikan fakta, gejala, serta kejadian mengenai manajemen konflik dan penyelesaian konflik dengan alamiah apa yang sebenarnya terjadi dan dilakukan oleh subjek penelitian yaitu PT. Tirta Investama Aqua Danone, Aliansi Masyarakat Gugat Aqua, juga masyarakat setempat tepatnya di Desa Wangen III,

Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode tersebut karena sifatnya yang *elaborative*, penelitian kualitatif deskriptif dapat dengan mudah membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam; detail; dan terperinci terkait suatu topik penelitian. Selain itu dengan metode kualitatif deskriptif data yang ditemukan akan sangat beragam sehingga sangat bermanfaat dalam membantu untuk melihat dan memecahkan permasalahan yang muncul dalam aktivitas sehari-hari yang terlihat alamiah. Metode ini juga membantu untuk mengetahui cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diterapkan pada realitas fenomena dalam permasalahan sehari-hari.

1.8.2 Situs Penelitian

Lokasi/Situs penelitian adalah suatu areal dengan batasan jelas agar tidak menimbulkan kekaburan dengan kejelasan daerah atau wilayah tertentu. Dalam hal ini perlu dikemukakan tempat di mana situasi penelitian tersebut akan teliti (Sugiyono 2013: 303). Penelitian ini akan dilakukan di Dukuh Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

1.8.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:397 - 399), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari

sebuah penelitian. Bagian CSR PT. Tirta Investama, Aliansi Masyarakat Gugat Aqua, Aliansi Masyarakat Dukung Aqua, dan Masyarakat setempat di Dukuh Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah akan menjadi subjek dan informan yang akan di wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

1.8.4 Teknik Pengambilan Narasumber

Penelitian kualitatif berangkat dari kasus sosial tertentu yang terdiri dari beberapa elemen yaitu tempat, aktor, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial yang dapat dinyatakan sebagai “apa yang terjadi” menjadi objek penelitian kualitatif, pada penelitian kualitatif peneliti masuk pada situasi sosial tertentu melakukan wawancara dan observasi yang dilakukan secara *purposive sampling* yaitu pemilihan narasumber dengan mempertimbangan tertentu (Sugiyono 2013:216). Penelitian ini akan menggunakan setidaknya tiga narasumber utama, yaitu Bagian CSR PT. Tirta Investama, Aliansi Masyarakat Gugat Aqua, dan Masyarakat setempat di Desa Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Bagian CSR PT. Tirta Investama dipilih karena merupakan aktor utama sebagai pihak yang memiliki kewajiban sosial yaitu CSR, kemudian Aliansi Masyarakat Gugat Aqua sebagai pihak yang menuntut adanya pemerataan implementasi CSR dari PT. Tirta Investama, kemudian masyarakat Desa Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah

sebagai masyarakat terdampak dari berdirinya perusahaan tersebut di daerah mereka. Berdasarkan kedekatan permasalahan dan kepentingan yang melekat pada beberapa narasumber maka peneliti memilih tiga narasumber tersebut sebagai sumber informasi dan data yang akan diteliti.

1.8.5 Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, tindakan, dokumen, dan tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Data kualitatif biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi (Sugiyono 2013: 224). Pada penelitian ini peneliti berfokus pada eksplorasi data dengan metode wawancara sehingga didapat data kualitatif yang diperlukan untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik yang dilakukan dan penyelesaian konflik yang terjadi di Desa Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah oleh PT. Tirta Investama Aqua Danone.

1.8.6 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer mengacu pada data yang telah dikumpulkan secara langsung. Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah “data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia secara langsung sehingga peneliti harus mencari data primer ini dengan melakukan wawancara dengan partisipan atau subjek

penelitian yaitu Bagian CSR PT. Tirta Investama, Aliansi Masyarakat Gugat Aqua, Aliansi Masyarakat Dukung Aqua dan Masyarakat setempat di Desa Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Kemudian observasi partisipatoris secara pasif dalam observasi partisipatif peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti dokumen atau arsip Sugiyono (2019: 137). Data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan. Pada penelitian ini data sekunder yang akan dipakai adalah data-data media online dan konvensional, data annual report CSR perusahaan terkait. Kemudian dokumentasi juga akan menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar.

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Interview merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur. Teknik pengumpulan data ini didasarkan pada laporan tentang diri atau self-report atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi (Sugiyono 2013: 137). Pada penelitian ini peneliti akan mewawancarai informan yaitu Bagian CSR PT. Tirta Investama, Aliansi Masyarakat Gugat Aqua, dan Masyarakat setempat di Desa Wangen III, Wangen, Kec. Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah untuk mendapatkan data. Data yang akan didapatkan dalam wawancara adalah data mengenai upaya manajemen konflik, resolusi konflik, tuntutan, serta realisasi tuntutan dari masyarakat kepada pihak perusahaan.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2013: 240). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi gambar saat dilakukannya wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal maupun non- verbal lalu berbagai hambatan yang kemungkinan ditemui saat dilakukannya

wawancara, kemudian gambar proses mekanisme penyelesaian konflik. Data dokumentasi berupa bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar ini digunakan untuk menguatkan serta mendukung data-data wawancara dan observasi.

1.8.8 Teknik Keabsahan Data

Untuk keperluan keakuratan data pada penelitian peneliti melakukan teknik keabsahan data dengan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan dari sumber yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Triangulasi Sumber Data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya. (Sugiyono 2013: 241).

1.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap mencari serta menyusun data hasil wawancara dan catatan lapangan dan dokumentasi secara sistematis, dengan cara mengklasifikasikan data ke beberapa kategori, mengelaborasi ke dalam unit-unit, membuat sintesa, pembuatan pola, kemudian dipilih mana yang penting dan yang akan diteliti, dan pada akhirnya dibuatlah kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain sebagai pembaca (Sugiyono 2013: 244).

1.9.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum data-data lapangan yang sudah didapatkan melalui proses wawancara, memberikan kode, memilih hal-hal pokok yang menjadi inti permasalahan sehingga dapat dicari polanya. Mereduksi data membuat peneliti mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya serta mencari bahan tambahan lainnya (Sugiyono 2013: 247). Dapat dikatakan bahwa peneliti akan menyusun data yang sudah didapatkan kemudian memfokuskan karena data yang didapat sangat kompleks sehingga peneliti dapat membuat gambaran yang jelas mengenai manajemen dan proses penyelesaian konflik CSR PT. Tirta Investama Aqua Danone.

1.9.2 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* (Sugiyono 2013: 249). Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Kemudian didukung dengan grafik, matriks, dan chart sehingga dapat mudah untuk dipahami peneliti dan pembaca serta dapat dengan mudah melihat

perkembangan data karena data bersifat dinamis dapat berkembang seiring dengan perkembangan penelitian.

1.9.3 Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah (Sugiyono, 2016:17). Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada. Deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis.