

**POLA KOMUNIKASI LINTAS AGAMA MELALUI INTERAKSI SOSIAL  
DI PASAR MARDIKA KOTA AMBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial Program Studi (S-1) Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**Oleh:**

**Nur Sakinah**  
**NIM: 190203001**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
AMBON  
2023**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : " Pola Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial di Pasar Mardika Kota Ambon" oleh Saudari Nur Sakinah NIM 190203001 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 26 Juni 2023 M. Bertepatan dengan 07 Dzulhijah 1444 H. dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan perbaikan.

Ambon. 26 Juni 2023 M  
07 Dzulhijah 1444 H

### DEWAN PENGUJI

Ketua : **Dr. Arman Man Arfa, M.Pd.I**

Sekretaris : **Fadli Pelu, M.Si**

Munaqisy I : **Yusup Laisouw, M.Si**

Munaqisy II : **Hapsa Sapalatu, MM**

Pembimbing I : **Prof. Dr. H. Sulaeman, M.Si**

Pembimbing II : **Darma, MM**

(.....)  
#02  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Diketahui Oleh:

**Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah**

**IAIN Ambon**



**Dr. Moh. Yanin Rumra, M.Si**

**NIP. 196205111993021001**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Nur Sakinah  
NIM : 190203001  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Judul Skripsi : Pola Komunikai LintasAgama Melalui Interaksi Sosial Di Pasar  
Mardika Kota Ambon

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul: *“Pola Komunikai LintasAgama Melalui Interaksi Sosial Di Pasar Mardika Kota Ambon”* adalah benar karya tulis milik saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disertakan dan dicantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya sepenuhnya bertanggung jawab sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan yang diterapkan oleh Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ambon, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh melalui skripsi ini.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya buat, dan untuk digunakan sebagaimana meestinya.

Ambon,  
Penulis, 25 Juni 2023



Nur Sakinah  
NIM. 190203001

## ABSTRAK

**Nur Sakinah, NIM : 190203001. Judul : Pola Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial di Pasar Mardika Kota Ambon.**

Komunikasi menjadi salah satu unsur penting dalam interaksi sosial. Pasar mardika merupakan ruang publik bagi masyarakat kota Ambon yang datang dari kalangan manapun, sehingga di Pasar Mardika Kota Ambon juga terjadi Komunikasi Lintas Agama antar pelaku aktifitas di dalamnya.

Maka dari itu pada penelitian ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan tujuan: (1.) Untuk mengidentifikasi bagaimana peristiwa komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika. dan (2) Untuk mengetahui komponen komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika, dengan subjek pedagang muslim yang berinteraksi dengan pelanggan nonmuslim. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Di mana pengumpulan data dilakukan dengan cara: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada peristiwa komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika Kota Ambon terjalin melalui peristiwa komunikasi dengan: (1) Peristiwa Komunikasi Dengan Pemahaman Pluralisme Agama, (2) Peristiwa Komunikasi Personal baik Interpersonal maupun Intrapersonal, (3) Peristiwa Komunikasi Kelompok dan (4) Peristiwa Komunikasi Pendekatan Budaya.

Dengan sebelas komponen yang terlibat di dalamnya yakni: (1) Komunikasi lintas agama yang melibatkan pluralism agama didalamnya, komunikasi personal, komunikasi kelompok dan komunikasi budaya, (2) Saling menghargai persaudaraan dengan identitas pela gandong, (3) Tujuan adalah saling berkomunikasi guna memenuhi kebutuhan hidup dan menciptakan kedekatan emosional lintas agama, (4) Setting tempat adalah pasar mardika kota Ambon, dengan waktu yang sesuai dengan operasional pasar, (5) Kunci komunikasi dengan pesan yang dituturkan sesuai dengan dialek Ambon, lantang namun tetap terkesan sopan, (6) Participant adalah pedagang muslim dan pedagang nonmuslim dan para pengguna pasar seperti pelancong dll, (7) Saluran adalah udara yang menjadi pengantar suara ke indera pendengar serta ruang public yakni pasar, (8) Pesan verbal berupa bahasa dan nonverbal berupa simbol-simbol harga barang, (9) Dengan urutan proses menjangkit pembeli, ketertarikan, tawar menawar, setuju atau tidak setuju, (10) Aturan saling memahami, menghargai dan menghormati ideology masing-masing, (11) Menggunakan nada bicara yang sopan dan mimik yang bersahabat sehingga tidak memunculkan kesan intimidasi.

**Kata Kunci : Komunikasi Lintas Agama, Peristiwa Komunikasi, Komponen Komunikasi**

## MOTTO

*“Katakanlah (Muhammad), “Seandainya lautan ,menjadi tinta untuk (menulis) kalimat-kalimat Tuhanku, maka pasti habislah lautan itu sebelum selesai (penulisan) kalimat-kalimat Tuhanku, meskipun Kami datangkan tambahan sebanyak itu (pula).”*

***QS. Al-Kahfi ayat 109***

*“Tak ada kesedihan yang terus berkelanjutan, dan begitu pula kesenangan. Tiada pula kesulitan selalu mendatangimu begitu pula kemudahan. Ketika engkau sudah memiliki hati yang penuh rasa Qana'ah, maka engkau dan raja dunia sama saja.”*

***Imam Syafi’I, dalam Syairnya tentang hikmah.***

*“masih banyak hal menakjubkan yang belum kau temui di dunia ini, berjalanlah dengan ritme indah sepatu yang terpasang dikedua kakimu, berjalan, berlari, berhenti lah sesuka hatimu, pilihanmu adalah dirimu.”*

***Nur Sakinah***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Tuhan yang maha pemurah, rasa syukur yang tiada henti atas nikmat, kesedihan, kemudahan, tantangan, kesehatan maupun sakit yang dilimpahkan kepada saya sehingga saya semakin mengerti artinya hidup di bumi ini. bumi yang Allah hamparkan seluas-luasnya hingga sejauh apapun mengira tak pernah dapat saya patokkan berapa banyak hikmah yang sudah saya dapatkan termasuk nikmat petunjuk Dinyul Islam, sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis saya ini yang akan saya

persembahkan kepada :

### **Almarhum Bapak La Luhu Bin La Saugi**

Ucapan terima kasih saya, saya berikan kepada ayah saya, raja dalam keluarga kecil yang membesarkan saya hingga saya dapat menentukan jalan hidup saya seperti sekarang. Raja yang memberikan rasa kasih sayang dan cinta tanpa batas kepada putri ke-6nya, saya Nur Sakinah. Rasa rindu yang tak dapat saya jelaskan ini menjadi salah satu pendorong saya untuk menyelesaikan karya tulis ini, sebagai pembuktian janji saya kepada ayah bahwa putrimu ini mampu menyelesaikan studi dengan catatan

motivasi darimu, *Al-Fatihah, ilarruh*

### **Ibu, Wambia**

Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada ibu saya, Ratu pemberi ocehan yang membuat saya risih namun terpacu agar dapat menyelesaikan karya tulis saya.

Seorang wanita bertubuh kurus dan ringkih namun besar cintanya pada saya tidak

kalah dari rasa cinta Almarhum ayah, terimakasih atas segala perhatian dan topangan yang engkau upayakan agar anakmu dapat tetap yakin dan percaya bahwa tidak ada yang tidak dapat saya lakukan. Sekali lagi terimakasih, ibu.

### **Keluarga Besar Saya**

Tak lupa, rasa terimakasih ini juga terucapkan kepada keluarga saya, yang telah membantu memberikan sumbangsi, pikiran, gagasan, ide bahkan waktu untuk menemani saya melewati semua ini. yang tiada hentinya membangun rasa cita dan kebahagiaan pada hati dan hari saya agar saya tetap tegar dan menyelesaikan karya tulis saya.

Kemudian kepada seluruh pihak yang memabantu dan meluangkan waktunya kepada saya, tak dapat saya sebutkan satu persatu, namun kalian tetap dibenak saya, saya hanturkan doa, memohon agar Allah SWT selalu memberikan waktu dan kesehatan kepada kalian agar kalian masih bisa menemani saya pada momen-momen kehidupan saya lagi kedepan.

## KATA PENGANTAR

Peneliti ucapkan puji serta syukur kehadiran Allah SWT karena berkat nikmat dan hidayahnya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan proposal penelitian dengan judul : “Pola Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial di Pasar Mardika Kota Ambon”. Sholawat berangkaikan salam peneliti teruntuk pemimpin anbiya’ Nabi Muhammad SAW, yang telah mengajarkan kita indahnya diynul islam. Penelitian ini dapat terselesaikan dengan dukungan, sumbangsi, fasilitas dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan yang sangat bahagia ini perkenankan peneliti untuk mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si, beserta para wakil rektor. Dr. Adam Latuconsina, M.Si selaku Wakil Rektor I, Dr. Ismail Tuanany, MM selaku Wakil Rektor II, Dr. M. Faqih Seknun, M.Pd selaku Wakil Rektor III.
2. Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon, Dr. Moh. Yamin Rumara, M.Si beserta Dr. Arman Man Arfa, S.Ag, M.Pd.I selaku Wakil Dekan I, Dr. Burhanuddin Tidore, M.Fi.I selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Syarifuddin, M.Sos.I selaku Wakil Dekan III.
3. Ketua Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon, Darma, MM dan Sekretaris Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fadli Pelu, M.Si atas motivasi yang diberikan serta kesabaran dalam memberikan arahan dan masukan selama penelitian.



4. Prof. Dr. H. Sulaeman, M.Si selaku Pembimbing I, juga Darma, MM selaku Pembimbing II atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberikan arahan serta solusi kepada peneliti tanpa adanya rasa jenuh guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Baiti Ren'el, M.Sos.I selaku Pembimbing Akademik yang selalu menyediakan telinga untuk mendengar, serta hati yang luas guna memberikan pencerahan kepada peneliti agar semangat menyelesaikan akademik salah satunya menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi,
6. Seluruh dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah serta civitas akademik yang juga memberikan dedikasinya sebagai tenaga pengajar demi memberikan ilmu pengetahuan baru, pengalaman serta arahan kepada peneliti selama proses perkuliahan.
7. Kedua orangtua peneliti, Alm. Bapak Laluhu dan Ibu Wambia atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan rasa maupun materi kepada putri kalian, serta kepercayaan yang begitu besar kepada peneliti hingga peneliti mampu menanamkan rasa percaya diri dan mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada keluarga besar peneliti, yang telah memberikan rasa senang dan bahagia selama peneliti menyelesaikan studi akhir hingga penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar program studi KPI yang selalu hadir dan memberikan rasa hangat kekeluargaan bagi peneliti.
10. Teman-teman seperjuangan saya di Kampus, Wafiq Azizah, Istiqomah Rusby, Fantri Oni, Siti Bidasari Kakat, Nidaul Kamsini, dan Ayu Indira Keliwar atas waktu dan kesempatan yang telah kalian luangkan kepada peneliti untuk membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti.

11. Keluarga Besar Ma'had Al-Jami'ah IAIN Ambon, terutama para ibu di Asrama Putri, Ustadzah Rasmi Akohilo, M.Pd, Ustadzah Eviana Wabula, M.Pd, Ustadzah Sunarti Palahidu, M.Pd yang telah menjaga, memberikan dorongan serta kasih sayang kepada peneliti layaknya anak sendiri.
12. Teman-teman seangkatan juga adik-adik di Ma'had Al-Jami'ah IAIN Ambon atas hari-hari yang sangat berkesan kepada peneliti selama berada di sana.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam penulisan skripsi ini.



Ambon, 27 Juni 2023

Penulis

A handwritten signature in purple ink, which appears to read 'Nur Sakinah', is written over a horizontal line.

Nur Sakinah

190203003

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
<b>BAB II Kajian Teori</b>	
A. Penelitian Relevan.....	10
B. Kajian Konsep:	
1) Pengertian Komunikasi.....	14
2) Pola Komunikasi.....	16
3) Bentuk Pola Komunikasi.....	17
4) Interaksi Sosial.....	19
5) Komunikasi Lintas Agama.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Objek Penelitian.....	31
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Lokasi Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian:	
1. Letak Pasar Mardika.....	38
2. Identifikasi Pasar Mardika.....	39

B. Peristiwa Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial	
Di Pasar Mardika Kota Ambon:.....	40
1. Peristiwa Komunikasi Dengan Paham Pluralisme Agama.....	42
2. Peristiwa Komunikasi Personal.....	43
2. Peristiwa Komunikasi Kelompok.....	48
3. Peristiwa Komunikasi Pendekatan Budaya.....	49
C. Komponen Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial	
Di Pasar Mardika Kota Ambon.....	52
1. Genre Or Type Of Event.....	52
2. The Topic Or Refential Focus.....	52
3. The Purpose Or Function.....	52
4. The Setting.....	53
5. The Key Or Emotional Tone The Event.....	54
6. The Participant.....	55
7. The Massage Form.....	55
8. The Massage Content.....	56
9. The Act Sequence.....	57
10. The Rules Of Interaction.....	59
11. The Norm Of Interpretation.....	59
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari beberapa suku bangsa dan juga agama. Tiap-tiap suku bangsa memiliki kebudayaannya sendiri begitu pula agama, baik dalam kebiasaan, adat istiadat, seni, hingga rumah adat. Sehingga Indonesia juga disebut negara multicultural pada suku bangsa dan agamanya. Merupakan negara yang juga kental akan kehidupan moderasi beragama di dalamnya. Diketahui ada beberapa agama di Indonesia antara lain Kristen, Hindu, Islam, Budha, Khatolik, dan Kong Hu Chu.

Salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal akan kehidupan lintas agamanya adalah Maluku. Maluku merupakan sebuah provinsi yang mencakup bagian selatan Kepulauan Maluku, Indonesia. Ibu kota, dan merupakan kota terbesar di dalamnya adalah Ambon. Keragaman masyarakat Maluku yang terdiri berbagai etnis dan ras antara lain: Jawa, Sunda, Bugis, Makassar, Buton, Cina, Arab, dan Ambon sendiri.

Bila ditinjau kebelakang, konflik yang terjadi pada era 1999 merupakan hal bersejarah yang memang tak dapat luput dari perhatian masyarakat hingga saat ini. Namun saat ini kehidupan lintas agama di Maluku khususnya Kota Ambon dapat dikatakan cukup stabil. Faktor-faktor yang mendukung terjadinya kerukunan ataupun

konflik umat beragama hampir setara. Meskipun demikian faktor penyebab terjadinya konflik lintas agama di Kota Ambon lebih dominan.

Hal ini dapat dimaklumi mengingat bahwa unsur budaya dan adat yang telah lama melekat pada identitas masyarakatnya mulai berkurang. Sehingga dalam hal ini hubungan dan komunikasi lintas agama yang baik dapat menjadi solusi yang tepat dalam meminimalisir terjadinya konflik.

Dalam aktivitas sehari-hari masyarakat di kota Ambon, baik di lingkungan bertetangga, sekolah, kampus bahkan pasar, memang tak pernah lepas dari interaksi sosial lintas agama. Interaksi sosial merupakan sebuah hubungan sosial yang berlangsung antar person dan person, person dengan kelompok atau bahkan kelompok dengan kelompok. Hal inilah yang menjadi dasar adanya proses sosial dalam hidup, termasuk pada masyarakat Kota Ambon.

Interaksi yang baik dapat terwujud apabila pola komunikasi yang digunakan itu baik antar masyarakat beragama dan sesuai menurut norma dasar agama itu sendiri yakni kedamaian. Hal tersebut juga telah dijelaskan dalam kalam Allah SWT, Surah Al-Baqoroh ayat 143 dengan lafadz sebagai berikut :

وَالْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*“ Dah hendaklah takut ( kepada Allah) orang- orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka, yang mereka khawatirkan*

*terhadap (kesejahteraannya). Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar”<sup>1</sup>.*

Pada akhir terjemahan ayat Al-Qur’an di atas disebutkan “*Qoulan Sadidan*” yang mana istilah ini disebutkan dengan memiliki makna pembicaraan yang benar, lurus, jujur, tidak bohong, tidak berbelit-belit yakni *straight to the point*. Dasar komunikasi menurut Al-Qur’an adalah berkata benar<sup>2</sup>.

Penjelasan mengenai komunikasi antar umat beragama memang tidak terdapat ujungnya mulai diusung pada zaman Rasulullah Muhammad SAW pada Piagam Madinah-nya hingga saat ini seperti pada pertemuan para ahli agama di tingkat nasional maupun internasional.

Sehingga maksud dan tujuannya pun tak lebih dari untuk membentuk sebuah kemajuan dan sepenuhnya menghargai nilai-nilai kemanusiaan. Dalam analisis pemahaman lintas agama, pengertian komunikasi adalah proses yang menyatukan seluruh penggalan yang terpisah, karena maksud utama menumbuhkan komunikasi lintas agama untuk membentuk pemahaman yang sama antar umat beragama dan meminimalisir ketidakpahaman antar umat bergama.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kementrian Agama, Al-Qur’an, Surah An-Nisa /4:9

<sup>2</sup> Dr. Ujang Saefullah, “*Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*” cet.1(Bandung, Simbiosis Rekatama Media, 2007) hal. 56

<sup>3</sup> Mujib Ridlwan, “*Komunikasi Lintas Agama Dalam Perspektif Islam*” , Vol 1, Nomor 1, Maret 2011, hal. 29

Maka dari itu, bagian yang menjadi unsur terpenting dalam komunikasi lintas agama, yaitu pola komunikasi. Identiknya, pola komunikasi adalah jalan komunikasi itu sendiri, sebab pola komunikasi menggambarkan salah satu bagian rentetan aksi menyalurkan pesan sehingga mendapatkan *feedback* atau umpan balik dari lawan bicara atau penerima pesan. Dari komunikasi bakal muncul bentuk, model, pola dan juga hal-hal kecil yang berhubungan dengan komunikasi.

Salah satu sektor penting yang sering dijamah oleh masyarakat termasuk masyarakat Kota Ambon adalah pasar, baik dari suku dan agama apapun. Pasar yang merupakan infrastruktur tempat usaha menjual barang juga jasa adalah salah satu tempat berinteraksi sosial yang sering terjadi pertemuan antara penjual dan pembeli untuk bertransaksi. Pasar menjadi tempat berkomunikasi di dalamnya salah satunya komunikasi lintas agama.

Salah satu pasar yang ada di kota Ambon adalah Pasar Mardika. Para pelaku komunikasi lintas agama yang sering melakukan interaksi sosial guna memenuhi kebutuhan hidup, melalui hubungan timbal balik yang dinamis ini terdiri dari pedagang, pembeli juga para penyedia jasa yang hampir seluruh aktivitasnya terjadi antar umat beragama.

Bila ditinjau, pada proses interaksi sosial di Pasar Mardika Kota Ambon para pelaku yang terlibat didalamnya dapat dibidang saling menghargai satu sama lain tanpa memandang agama yang dianutnya. Pedagang tidak memandang agama si



pembeli dan pembeli tidak memandang agama si pedagang, salah satu alasan demikian karena para pelaku datang dengan tujuan yang sama yakni mencari dan mendapatkan kebutuhan hidup dan isi perut. Maka dari itu peneliti terdorong untuk meneliti dengan fokus penelitian Pola Komunikasi Lintas Agama dalam interaksi sosial dengan judul penelitian ***“Pola Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial Di Pasar Mardika Kota Ambon”***.

Studi ini memiliki signifikansi dengan penelitian sebelumnya tahun 2022 dengan judul *“Harmoni Komunikasi Lintas Agama Berbasis Ekonomi dan Ritual : Studi Fenomenologi Pada Komunitas Muslim dan Hindu di Desa Lingsar, Kabupaten Lombok Barat”* oleh Kadri yang menjadikan masyarakat umat Hindu dan Islam sebagai fokus penelitian dengan tujuan mengungkap komunikasi antar kedua masyarakat tersebut dalam memanfaatkan keberadaan Taman Lingsar sebagai ruang bersama.

Sedangkan pada penelitian ini peneliti sama-sama mengambil lintas agama sebagai fokus penelitian terhadap pelaku interaksi sosial di Pasar Mardika Kota Ambon. Dengan tujuan mengungkap bagaimana pola komunikasi lintas agama dalam berinteraksi sosial dalam sektor ekonomi.

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

### **a) Rumusan Masalah**

Menurut penjabaran pada latar belakang, maka yang akan menjadi fokus permasalahan dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Bagaimana peristiwa komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika?
- 2) Bagaimana komponen komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika?

### **b) Batasan Masalah**

Agar menjadi analisis yang fokus dan tidak lewat dari pembahasan, maka peneliti memandang penting untuk menentukan batasan masalah pada penelitian ini sekadar meliputi bagaimana pola komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika Kota Ambon.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengidentifikasi bagaimana peristiwa komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika.
- 2) Untuk mengetahui komponen komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian yang akan diteliti ini, diinginkan dapat memberikan faedah baik secara teoritis juga secara empiris, antara lain :

- 1) Secara teoritik, mampu memberikan partisipasi secara teoritis bagi ilmu komunikasi, terkhususnya mengenai pola komunikasi lintas agama, dapat menjadi rujukan juga referensi, serta dapat meningkatkan wawasan akademis dalam bidang komunikasi lintas agama.
- 2) Secara empiris, dapat menjadi sumber informasi bagi akademis, terutama mahasiswa yang terhimpun pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, mengenai pola komunikasi yang terjadi dalam berinteraksi sosial.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjelasan yang diuraikan dengan cara memberikan makna guna menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam penggunaan istilah pada judul penelitian ini. Mengenai definisi operasional dalam penelitian ini terdapat beberapa yakni sebagai berikut :

##### **a. Bentuk Komunikasi**

Bentuk juga disebut pola. Pola komunikasi tidak terlepas dari proses komunikasi , sebab pola komunikasi sebagai bagian rangkaian proses menyalurkan ide atau pesan dari pemberi pesan yang kemudian diperoleh

reaksi atau balasan dari penerima pesan. Kemudian muncul bentuk model, pola, dan juga penggalan-penggalan kecil yang berhubungan kuat dengan komunikasi dari proses komunikasi itu sendiri.

b. Komunikasi Lintas Agama

Komunikasi lintas agama adalah komunikasi yang berlangsung antar satu individu dan individu lainnya dengan latar belakang agama yang berbeda dengan atau tanpa tujuan tertentu. Komunikasi lintas agama bisa terjadi melalui pola komunikasi personal, kelompok ataupun massa.

c. Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan sebuah ikatan masyarakat sosial yang terkesan dinamis, yang didalamnya terlibat atas dasar hubungan antara perorangan, kelompok dengan kelompok, atau person dengan kelompok. Proses interaksi sosial kemudian dapat melahirkan dua mode, yakni proses asosiatif dan disosiatif. Model interaksi sosial asosiatif adalah bentuk interaksi yang lebih menjurus pada keharmonisan, kedekatan hubungan sedangkan bentuk proses disosiatif lebih mendekati pada ketidak serentakan bahkan hingga pada perpecahan.

d. Pedagang

Pedagang adalah oknum atau orang yang melakukan perdagangan, menyediakan jasa dan memperjual belikan produk kepada konsumen jasa dan barang untuk mendapatkan laba (keuntungan).

e. Pembeli

Pembeli atau biasa juga disebut konsumen adalah orang pengguna jasa atau barang yang diperjualbelikan oleh pedagang untuk memenuhi keperluan hidup sehari-hari, baik bagi keperluan perorangan, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dengan memperhitungkan daya belinya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

f. Pasar Mardika

Pasar Mardika merupakan salah satu pasar tradisional di kota Ambon, Maluku, merupakan pasar tertua yang sudah ada sejak dulu di Kota Ambon. Menjadi ruang penting bagi keberlangsungan aktifitas segenap warga Kota Ambon untuk melakukan perdagangan . Pasar Mardika berada di bagian utara Kota Ambon, khususnya dekat dengan bermacam-macam fasilitas kota seperti Alun-alun dan Kantor- Kantor Pemerintahan dan Pelabuhan. Pasar Mardika berlokasi di Jl. Pantai Mardika, Kelurahan Rijali, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon Maluku.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih menggunakan analisis. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Penelitian kualitatif berdasarkan pendapat lain mengatakan bahwa metode penelitian digunakan untuk melakukan pendalaman dan mempertegas pandangan awal mengenai suatu indikasi yang berperan berbasis data yang didapat di lapangan. Landasan ini digunakan sebagai penentu agar pokok penelitian searah dengan apa yang terjadi di lapangan.

Penggunaan metode penelitian ini bermaksud untuk memberikan potret yang lebih tegas mengenai pola komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial yang terjadi antar masyarakat dengan latar agama berbeda di pasar Mardika kota Ambon.

### **B. Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah pola komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial antar penjual dan pembeli maupun antar penjual dan penjual di pasar Mardika kota Ambon.

### **C. Subjek Penelitian**

Adapun yang akan menjadi subjek penelitian dalam hal ini informan adalah pelaku aktivitas di Pasar Mardika Kota Ambon yakni pedagang, pembeli yang berasal dari agama yang berbeda.

### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Pasar Mardika, Jl. Pantai Mardika, Kel. Rijali, Kec. Sirimau, Desa Batu Merah, Kota Ambon, Maluku.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Observasi, yakni peneliti secara langsung melangsungkan pengamatan di lokasi penelitian terhadap objek yang menjadi fokus penelitian guna melihat kenyataan yang ada di lokasi sesuai yang ada pada objek penelitian.

#### **2. Wawancara**

Guna menjawab pertanyaan pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan cara wawancara pada subjek yang ada di lokasi penelitian dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun peneliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi berupa keterangan seperti gambar, kutipan maupun bahan referensi lainnya. Dokumentasi berguna untuk menyimpan segala macam sumber baik catatan hasil wawancara serta gambar proses penelitian yang dilakukan agar dapat menjadi bukti referensi penelitian<sup>1</sup>.

### F. Teknik Analisi Data

Analisis data pada penelitian kualitatif, dilangsungkan ketika pengumpulan data berjalan dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Analisis data ini dilangsungkan dengan cara interaktif dan berjalan secara terus menerus sampai habis hingga datanya menjadi jenuh. Maka dari itu dalam menganalisis data dalam penelitian ini terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data yakni :

#### 1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti memfokuskan data kepada hal yang penting, kemudian menentukan hal yang pokok dan merangkumnya, kemudian dipilah bentuk dan temanya. Reduksi data adalah proses pemilihan data, memfokuskan perhatian dengan pengabstrakan, penyederhanaan, dan perubahan data mentah yang didapat dari tulisan-tulisan yang didapat di lapangan. Langkah-langkah reduksi data terdiri dari:

---

<sup>1</sup> Dr. Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta, Prenadamedia Group, 2011) hal.138-141



(1) Menyusun ringkasan, (2) Memberikan tanda, (3) Memahami pokok pembahasan, (4) Membuat pengelompokan, (5) Membuat Partisi, (6) Menulis catatan kecil.

## 2) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data (*display*) adalah penyajian data tentang hubungan antar kategori dan sebagainya yang disusun dalam bagan, bentuk uraian singkat. Penyajian dilakukan bertujuan untuk memahami data yang diperoleh sesuai kejadian di lapangan, kemudian setelah memahami hasil yang ditemukan, lalu merencanakan kerja selanjutnya.

## 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi ( *Conclusion Drawing and Verivication* )

Kesimpulan penelitian kualitatif dilakukan dengan menyajikan temuan relevan seperti deskripsi maupun gambaran yang sebelumnya abstrak menjadi jelas dan bisa juga seperti kaitan kasual/interaktif dan hipotesis/teori. Penarikan kesimpulan dan verivikasi dijalankan setelah mengambil data di lokasi peneliti

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pada proses komunikasi lintas agama melalui interaksi sosial di Pasar Mardika Kota Ambon antar pedagang muslim dan pelanggan nonmuslim, ditemukan bahwa pada peristiwanya terjadi melalui beberapa peristiwa komunikasi yakni : (1) Peristiwa Komunikasi Dengan Pemahaman Pluralisme Agama ,(2)Peristiwa Komunikasi Interpersonal dan Intrapersonal, (3) Peristiwa Komunikasi Kelompok dan (4) Peristiwa Komunikasi Pendekatan Budaya.

Adapun pada peristiwa komunikasinya, terdapat pula 11 komponen yang terlibat di dalamnya yakni: (1) Komunikasi lintas agama dengan pluralism agama , komunikasi personal, komunikasi kelompok dan komunikasi budaya, (2) Saling menghargai persaudaraan dengan identitas pela gandong, (3) Tujuannya adalah saling berkomunikasi guna memenuhi kebutuhan hidup dan menciptakan kedekatan emosional lintas agama, (4)Setting tempat adalah pasar mardika kota Ambon, dan waktu yang sesuai dengan operasional pasar, (5) Kunci komunikasi dengan pesan dituturkan sesuai dengan dialek Ambon yang lantang namun tetap sopan, (6) Participan adalah pedagang muslin dan pedagang nonmuslim dan adapula para pengguna pasar lainnya, (7) Saluran yang digunakan adalah udara sebagai pengantar suara ke indera pendengar serta ruang pasar, (8) Pesan verbal berupa bahasa dan nonverbal berupa simbol-simbol harga, (9) Urutan proses menjangkit pembeli,

ketertarikan, tawar menawar, *deal or no deal*, (10) Dengan aturan saling memahami, dan menghormati ideology masing-masing, (11) Menggunakan nada bicara yang sopan dan mimik yang bersahabat sehingga tidak memunculkan kesan intimidasi.

## **B. Saran**

Setelah memberikan kesimpulan berdasarkan temuan yang peneliti dapat, peneliti ingin memberikan saran yang kiranya dapat membangun, sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Ambon sebagai lembaga yang bertugas dalam mengelola Pasar Mardika agar lebih memperhatikan kembali tatanan lapak penjual di Pasar Mardika agar lebih rapih, serta lebih memperhatikan kebersihan di dalamnya agar pelaku aktivitas merasa nyaman dan tidak terganggu dalam aktivitasnya.
2. Untuk Para Pedagang yang berjualan di Pasar Mardika Kota Ambon agar tetap menjaga ikatan pela gandong serta selalu menetapkan rasa hormat antar sesama guna menjaga harmonisasi yang ada di dalam pasar mardika kota Ambon.
3. Kepada diri peneliti, sudah menjadi pemahaman yang umum bahwa dalam setiap aktifitas tetap memiliki kelebihan dan kekurangan. Maka bagi peneliti agar meningkatkan kemampuannya dalam meneliti, dari kekurangan yang ada agar diperbaiki dan lebih giat belajar. Apapun yang telah dilakukan tetap memberi apresiasi kepada diri sendiri dan menghargai apa yang sudah dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu “ *Psikologi Sosial*”, Cet.1, Rineka Cipta, Jakarta: 1992
- Alang, Sattu “*Pengantar Ilmu Komunikasi*”, Cet.1 CV Berkah Utami, Makassar : 2007
- Al-Qur’an dan Terjemahannya, Edisi Penyempurnaan, 2019, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama
- Dr. Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Cet. 1, Prenadamedia Group, Jakarta :2011
- Dr. Redi Panuju, M.Si, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi*, Cet. 1, Prenamedia Group, Jakarta : 2018
- Dr. Ujang Saefullah, “*Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*” cet.1, Simbiosis Rekatama Media, Bandung: 2007
- Fitria, Mufidatul , (2020-2021) “*Kerukunan Antarumat Beragama (Studi Interaksi Sosial Lintas Agama dalam Bentuk Perkumpulan Doa Lotus di Surabaya)*” UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- Guntoro (2020), “*Membangun Komunikasi Yang Ideal Di Ruang Publik*”, Jurnal Komunikasi, Vol. I No. I
- Hakis, (2015) *Komunikasi Antar Umat Beragama di Kota Ambon*, Jurnal Komunikasi Islam, Vol.5, No.01.
- Hj, Roudhonah, *Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*, Cet.2, Rajawali Pers, Depok: 2019
- Kadri (2022), “*Harmoni Komunikasi Lintas Agama Berbasis Ekonomi dan Ritual : Studi Fenomenologi Pada Komunitas Muslim*”. Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam. Vol. 3, No. 1.
- Nuningsih. (2019) *Pola Kominikasi Masyarakat Antarbudaya Dan Agama Dalam Menjalin Hubungan Inklusif di Desa Mbawa Kecamatan Donggo Kabupaten*

*Bima* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar).

Petrus Jacob Pattiasina (2011), *Ragam Bentuk Sapaan Dalam Bahasa Melayu Ambon*, Jurnal Ilmiah Media Informasi dan Komunikasi Pendidikan, vol 4. no.9.

Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cet.20, Kharisma Putra Utama Offse, Depok: 2021

Rahmat, Jalaludin, *Psikologi Komunikasi*, Cet. 24, Remaja Rosdakarya Bandung: 2008

Ridlwani Mujib (2011) *Komunikasi Lintas Agama Dalam Perspektif Islam*, Jurnal Studi Keislaman Vol.1, No.1.

Riyanto, Budi, Muadz, Ali, Felixianus (2022) *Komunikasi Lintas Agama Mahasiswa Unisri Surakarta*, Jurnal Of Islamic Communication. Vol. 4, No. 2.

Saefullah, Ujang, *Komunikasi Lintas Budaya Dan Agama*, Cet.2, CV Mimbar Pustaka, Bandung : 202039

Sidabalok, Indri, *Komunikasi Lintas Budaya*.Cet. 7, Salembang Humanika ,Jakarta: 2010

Sobur, Alex, *Ensiklopedi Komunikasi*, Cet. 1, Sumbiosia Rekatama, Jakarta: 2014.

Sulaeman dkk (2019) *Komunikasi Tradisi Abda'u Pada Prosesi Hewan Qurban Adat Tulehu Maluku*, Jurnal Dakwah dan Komunikasi, Vol, 13, No. 2.

Tika, Dewi , (2020) *Merawat Harmoni Agama Melalui Kolaborasi Musik Hadroh dan Trompet di Ambon*, Jurnal Studi Agama-Agama dan Lintas Budaya, Vol.4, No.3.

Vardiansyah, Dani *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet. 2, PT Indeks, Jakarta: 2008

Yasin, Muhammad (2022), *“Interaksi Sosial Pada Masyarakat Beda Agama Dalam Perspektif Komunikasi Antarbudaya Di Kota Tua Ampenan Mataram”*, Jurnal

Ilmiah Education, Vol. 3, No.1

<https://repository.unikom.ac.id/modul11/> diakses pada tanggal 28 Maret 2023, Pukul 12.09 WIT

<https://www.qubisa.com/article/hambatan-komunikasi-pengertian-dan-jenis-jenisnya> diakses pada 29 Maret 2023, Pukul 12.24



## LAMPIRAN 1

### INSTRUMEN PENELITIAN

Intrumen penelitian dalam hal ini adalah teknik pengumpulan data guna menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, adalah :

#### **1. Observasi**

Observasi, yakni peneliti secara langsung melangsungkan pengamatan di lokasi penelitian terhadap objek yang menjadi fokus penelitian guna melihat kenyataan yang ada di lokasi sesuai yang ada pada objek penelitian.

#### **2. Wawancara**

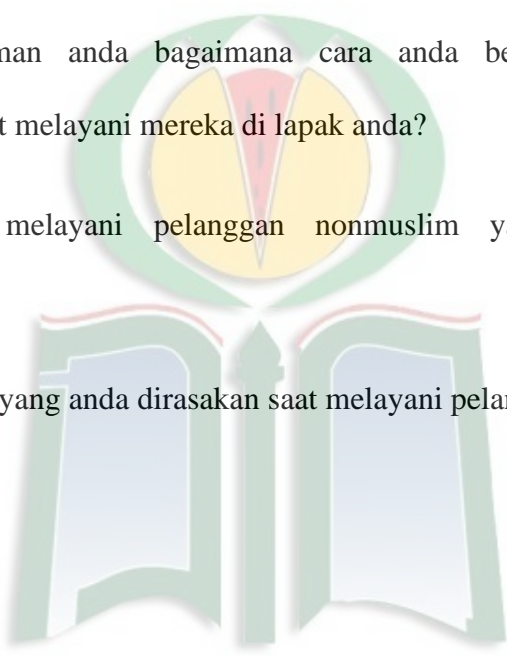
Guna menjawab pertanyaan pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan cara wawancara pada subjek yang ada di lokasi penelitian dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah disusun peneliti.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan dan penyimpanan informasi berupa keterangan seperti gambar, kutipan maupun bahan referensi lainnya. Dokumentasi berguna untuk menyimpan segala macam sumber baik catatan hasil wawancara serta gambar proses penelitian yang dilakukan agar

## LAMPIRAN II

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Sudah berapa lama anda berjualan di sini?
  2. Dalam seharinya, berapa banyak pelanggan yang dilayani?
  3. Apa pernah anda melayani pembeli yang Nonmuslim?
  4. Dari pengalaman anda bagaimana cara anda berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak anda?
  5. Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim yang datang gerombolan (kelompok)?
  6. Apa hambatan yang anda dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?
- 



## LAMPIRAN III

## IDENTITAS INFORMAN

<b>Informan</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Asal</b>	<b>Agama</b>	<b>Jenis Pedagang</b>
I	Asmarita Kelibia	Wanita	21 Thn	Geser	Islam	Pakaian Bekas
II	Ridwan	Pria	35 Thn	Ambon	Islam	Perhiasan
III	Sarina	Wanita	19 Thn	Baubau	Islam	Pakaian
IV	La Arman	Pria	35 Thn	Wanci	Islam	Sendal/Sepatu
V	La Irwan	Pria	25 Thn	Buton	Islam	Sembako
VI	La Ono	Pria	50 Thn	Muna	Islam	Ikan
VII	Aco Keliwar	Pria	22 Thn	SBT	Islam	Rempah-Rempah
VIII	Wa Raya	Wanita	51 Thn	Buton	Islam	Sayur
IX	Marti	Wanita	24 Thn	Mawasangka	Islam	Buah

## Lampiran IV

**TRANSKIP HASIL WAWANCARA****Informan I**

- Peneliti : Kaka sudah berapa lama berjualan di sini?
- Asmarita Kelibia : Alhamdulillah kerja di sini, jadi pegawai itu sudah dua bulan, toko inikan ada akang pung bos to kaka
- Peneliti : Kaka dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?
- Asmarita Kelibia : Yah.. kalau orang bali itu biasa banyak, kira- kira 30-50 orang itu adalah
- Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?
- Asmarita Kelibia : Namanyanya pembeli muslim ka, nonmuslim pernah. Apalagi Ambon ni kan Basar, orang katong, orang sabala itu sudah pasti ada.
- Peneliti : Dari Pengalaman kaka bagaimana cara kaka berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak kaka?

Asmarita Kelibia

: Kalau pelanggan islam kan sering menyapa dong deng panggilan kaka, mama, kalau orang nonislam (Kristen) biasanya panggil dong deng oma, opa, sesuai umurnya, deng panggilan masing-masing. “Kaya mari kaka cari apa?, lihat-lihat” Biasanya dalam menawar barang dong (nonmuslim) menawar itu suka mulai deng “kaka beta bisa tawar ini (barang yang seperti dres dll)?”.

Kadang pelanggan ketika mendengar harga yang mahal biasanya itu bilang “ hi paling mahal”atau “ii tuangala paling mahal, lebe katong pi cari di toko barang baru dari pada di tampa (toko) barang bekas, begitu”. Kadang ketika menolak membeli atau tidak jadi membeli dong biasa langsung pigi saja dari toko sambil bilang (pada diri sendiri atau teman yang datang deng dong itu) “ hi mari katong pigi jua, di sini paling mahal” biasanya sambil taru saja, buang barang yang dong su pegang itu langsung bajalang. Biasanya kan katong sesama orang islam ka biasanya bilang “ ooo iya seng jadi, makasih”.Pernah juga melayani pelanggan yang dari asal (budaya) berbeda. Biasanya pernah panggil dong dengan panggilan “mbo, bu aji, bu daeng” ka biasa orang jawa tu. Ketika tidak

mendapatkan harga yang mereka mau biasanya itu  
dong  
pung ekspresi kaya sinis, murung, seng suka.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang  
datang gerombolan?

Asmarita Kelibia : Iya. di sini juga saya sering dapat layani pelanggan itu  
yang datang rombongan-rombongan, biasanya itu ade-  
ade mahasiswa atau ana-ana PKL yang datang deng  
dong tamang-tamang.

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani  
pelanggan nonmuslim?

Asmarita Kelibia : ya kalau datang rame-rame begitu kan kadang risih,  
itu hambatan atau tantangan dalam melayani itu karena  
itu biasanya mereka itu banyak permintaan, mau liat  
baju ini baju itu sedangkan masih banyak pelanggan  
lain.

**Informan II**

Peneliti : Bapak sudah berapa lama berjualan di sini?

Ridwan : Beta, berjualan di sini su paling lama, dari tahun 2006 setelah konflik.

Peneliti : Bapak dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?

Ridwan : Kalau pelanggan sehari yah banyak, seng bisa dikira-kira. Pendapatan sehari-hari itu biasanya dapat 300 ribu dengan harga jualan dari 10.000 sampai 50.000.

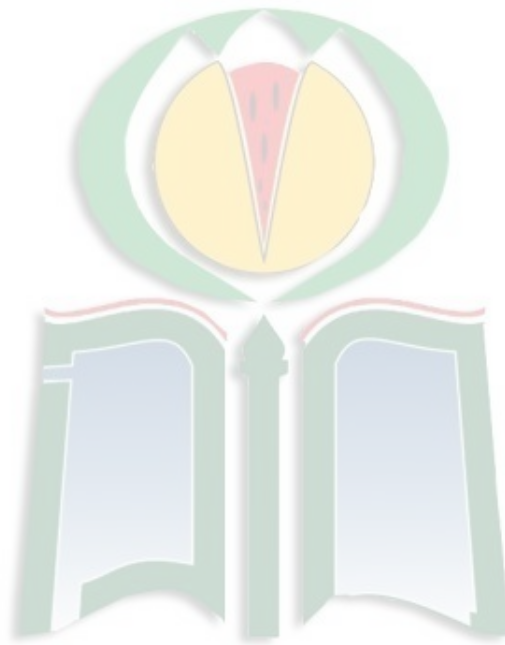
Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?

Ridwan : Kalau melayani pelanggan orang islam deng Kristen pernah. Ini kan pasar bagi katong semua punya hak yang sama semua bisa datang, katong jua seng bedakan dia (pelanggan) islam ka seng

Peneliti : Dari pengalaman bapak, bagaimana cara bapak berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak bapak?

- Ridwan : Kalau pas dong datang balanja, untuk dong panggilan itu beta sesuaikan kalau beta liat dia orang Kristen beta sesuaikan kalau orang islam juga beta sesuaikan. Kalau orang Kristen beta panggil dong usi, oma, kalau orang islam itu mama, kaka. Ketika pelanggan non muslim (Kristen) itu dong tanya harga lalu dapa dengar akang mahal itu dong bilang, mamee atau tuangala. Respon beta ke dong ketika bilang begitu yah biasa saja. Karena katong kan seng bisa itu to, seng bisa memaksakan karena kemampuan beli orang kan berbeda. Saya ini orang ambon asli, beta kalau layani orang pelanggan nonmuslim yang berbeda asal itu panggilannya umum saja seng ada panggilan khusus sesuai dong pung asal, umum saja
- Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?
- Ridwan : Untuk melayani pelanggan yang datang gerombolan (kelompok itu) tidak pernah
- Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Ridwan : Dalam melayani pelanggan dong itu seng pernah  
dapat kesusahan.



### Informan III

Peneliti : Kaka sudah berapa lama berjualan di sini?

Sarina : Beta su kerja di sini selana 10 bulan, amper satu tahun.

Peneliti : Kaka dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?

Sarina : Dalam sehari itu beta layani pelanggan yang datang itu karna kondisinya lagi rame-ramenya itu bisa kali 30-50 orang ya walaupun yang beli itu cuma satu dua lembar.

Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?

Peneliti : Dari Pengalaman kaka bagaimana cara kaka berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak kaka?

Sarina : Meskipun di sini yang beta jual itu jilbab dan semacamnya itu pernah ada banyak juga pelanggan itu yang datang nonmuslim itu dong datang par tanya songko-songko dong punya itu yang par Kristen sih. Pas bertanya tu biasa saja, langsung bertanya ke



barang yang dong cari kadang juga dong datang itu tanya taplak meja. Bisanya beta jawab saja seng ada di sini barang jilbab saja. Kalau saat sapa dong itu biasanya beta panggil dong itu biasanya saja, ibu, bunda yang umum saja. Beta kan orang buton kadang kalau panggil pelanggan nonmuslim dong itu yang datang kaya dari orang Ambon, Jawa, Makassar itu panggilannya juga biasa saja sih, kaya tante, bunda, mama, yang biasa saja.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

Sarina : Pernah juga layani pelanggan itu yang dong datang rombongan-rombongan bagitu maksudnya kaya 2-5 orang sakali bagitu datang deng dong tamang-tamang to.

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Sarina : Pas layani pelanggan nonmuslim itu biasa saja sih, seng ada rasa hambatan atau kesusahan kalau seng ada barang yang dong cari bisa langsung bilang seng ada,

lalu dong tanya biasa kalau seng di sini orang yang jual di mana lagi, kaya tanya rekomendasi begitu. Kalau tau beta tau beta tunju di mana kalau seng kadang “seng tau lai bunda”.

Kalau layani yang banyak orang itu sekarang sih seng kewalahan seng ada kendala, kecuali pertama karja bagitu karena mau layani mana tinggal mana.



**Informan IV**

Peneliti : Bapak sudah berapa lama berjualan di sini?

Arman : Beta berjualan di sini sudah 4 tahun

Peneliti : Bapak dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?

Arman : Dalam sehari-hari itu pelanggan yang datang belanja itu katong seng bisa hitung, kira-kira 5 orang kadang 10 orang.

Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?

Arman : Beta layani pelanggan itu pastinya iya orang islam orang Kristen artinya dong yang nonmuslim.

Peneliti : Dari pengalaman bapak bagaimana cara bapak berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak bapak?

Arman : Kalau orang islam kan su biasa itu katong panggil dong, ha kalau orang Kristen itu katong sapa dong deng sapaan biasa saja, umum “mama, kaka, caca”. Karena katong kan seng mungkin mau membedakan mau orang

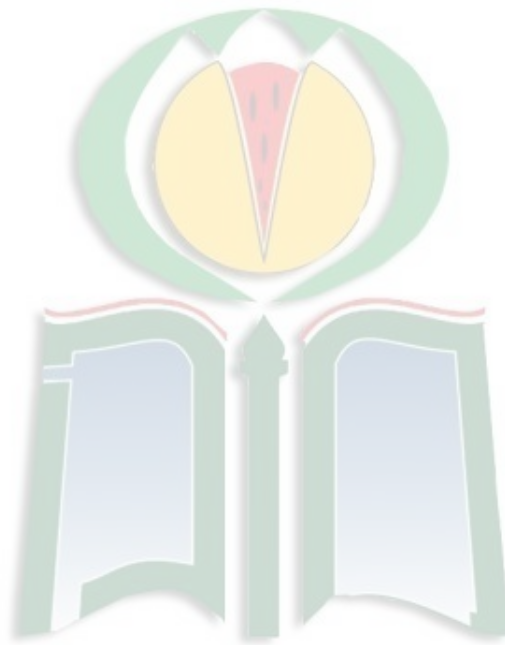
ini - mau orang ini. Saya ini orang Buton pastikan orang yang datang belanja itu dong orang Ambon, pastinya orang Jawa Orang Makassar kadang panggil dong Mbo,Caca atau kadang juga biasa saja umum. Harga barang di sini kan mulai dari 50 ribu sampai 100 ribu. Di harga yang mahal misalnya 100 ribu itu pelanggan pasti pernah dong menawar namanya juga pelanggan kan begitu, kalau respon biasanya “ oo seng bisa ibu” kalau bisa “ oo bisa bu”. Dalam melayani pelanggan nonmuslim itu seng ada hambatan atau rasa susah. Biasanya kalau seng jadi beli itu dong bilangnyanya “ oo minta maaf jua eh, seng jadi” begitu. Kadang dong minta maaf kadang seng jadi. Kadang langsung pigi.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

Arman : oh tidak pernah

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Arman : Selama berjualan di sini 4 tahun yah memang kendalanya layani pelanggan dong itu hambatannya itu kadang dong rewel ( dalam menawar). Mimik wajah dong ketika rewel atau bicing pastiu itu beta respon biasa saja.



**Informan V**

Peneliti : Bapak sudah berapa lama berjualan di sini?

La Irwan : Berjualan di sini tu su 4 tahun

Peneliti : Bapak dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?

La Irwan : Pelanggan dalam sehari itu lumayan, banyak tergantung kondisi pasar, perkiraannya 30 orang keatas.

Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?

La Irwan : Untuk melayani pelanggan itu yang nonmuslim itu biasa pernah, namanya kan katong bajual untuk hidup dong juga belanja par kebutuhan dong.

Peneliti : Dari Pengalaman Bapak bagaimana cara Bapak berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak Bapak?

La Irwan : Ketika berjualan itu jarang meneriakkan produk paling hanya kaya tulisan harga yang katong taru di barang jualan. . Untuk melayani pelanggan itu yang nonmuslim itu biasa pernah, kadang panggil dong

dengan oma, opa, usi. “ seperti cari apa oma”. Untuk melayani orang yang asal sama deng beta itu pernah karena orang di Ambon kan banyak. Tapi kalau untuk sapa dong itu tetap panggilannya umum, karena ini pasar. Tapi kadang juga katong panggil dong deng sapaan “mbae” “mas” “pak le”. Ketika melayani pelanggan itu apalagi ketika menawar itu memang sangat terasa hambatannya apalagi saat dong ngeyel itu kadang katong bilang “ memang harga segitu” terus jong jawab “ ih di sana murah” itu kan kadang buat nai darah kan.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

La Irwan : Untuk kalau musim-musim kan memang sering juga layani pelanggan rombongan-rombongan begitu pernah

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

La Irwan : hambatannya waktu awal-awal berjualan karena belum biasa kan memang kewalahan, tapi karena su lama su seng lai

## Informan VI

- Peneliti : Bapak sudah berapa lama berjualan di sini?
- La Ono : Beta bajual ikan ini su lama dari pasar masih di pasar lama itu.
- Peneliti : Bapak dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?
- La Ono : Beta pung bajual ini kan kadang jual sehari-hari kadang juga hanya par langganan par penjual yang abis itu dong ambe par jual ulang itu, jadi seng menentu.
- Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Non muslim?
- La Ono : Beta pung pembeli itu biasa orang katong (islam), kadang nonmuslim (kristen).
- Peneliti : Dari pengalaman bapak bagaimana cara bapak berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak bapak?
- La Ono : Biasanya dong yang ambe itu dong bayar ikan itu langsung kadang juga utang, dua tiga hari baru bayar. Biasa panggil dong itu kan oma, opa, usi. Kalau dong



bilang tarima kasih itu pake bilang “dangke lai eh”  
 biasanya kalau dong bilang bagitu kan dong tarima  
 kasih la biasa beta jawab lai Cuma“ iyo, tarima kasih  
 lai” pake beta bahasa sandiri artinya seng bilang  
 “dangke lai eh”. Biasanya dong pernah kan tawar harga  
 itu kadang dong minta 5 ribu satu tanpa kan harga satu  
 tanpa itu 10 ribu. Beta ini asli buton dong orang sabala  
 itu biasanya banya orang Ambon sini, panggil dong  
 juga caca, bung to.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang  
 datang gerombolan?

La Ono : seng, karena beta bajual yang biasa itu jarang, kadang-  
 kadang saja. Biasanya beta ambe abis itu kasih par  
 langganan ambe ikantadi itu.

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani  
 pelanggan nonmuslim?

La Ono : Kalau hambatan pas transaksi deng dong itu seng  
 banyak hanya kaya salah paham, baku tawar harga  
 bagitu saja.

**Informan VII**

- Peneliti : Kaka sudah berapa lama berjualan di sini?
- Aco Keliwar : Beta bajual di pasar ini sudah sekitar dua bulan lebih.
- Peneliti : Kaka dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?
- Aco Keliwar : Untuk pendapatan kadang 1 juta lebih. Untuk jumlah pelanggan yang berbelanja dalam sehari itu banyak kadang 30 kadang mencapai 50 orang.
- Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?
- Aco Keliwar : Untuk pelanggan yang berbelanja pernah melayani pelanggan muslim maupun nonmuslim karena namanya pasar itukan pusat pemberlanjaan jadi ada nonmuslim maupun muslim.
- Peneliti : Dari Pengalaman kaka bagaimana cara kaka berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak kaka?
- Aco Keliwar : Yang namanya pasar kan itu pusat pertemuan orang-

orang banyak to ya jadi siapapun itu yang datang ke lapak pasti katong layani muslim ka non muslim. Kalau cara sapa dong itu tergantung dong pung pertanyaan misalnya dong pertanyaan itu “kaka tempenya harga berapa”, tapi untuk sapa dongitu beta lihat dari usia sih, kalau sudah tua beta panggil dong ibu kalau masih muda yah kaka jadi beta menggunakan bahasa pasar yang umum saja. Dalam melayani pelanggan nonmuslim itu kadang memang rasa kewalahan itu ketika dong menawar, tapi kadang itu katong kasih saja tapi kalau penawarannya agak rendah yah katong menolak katong sesuaikan dengan modal katong kan. Untuk mengetahui dong dari nonmuslim itu kadang dari dong cara berbicara, pakaian juga misalnya dong seng berhijab, pake kalung salib. Kalau dong tarima kasih itu kadang dong bilang “dangke” ada juga “tarimakasih”. Nah pas dong bilang dangke beta jawab dengan “ iya” saja kalau dong bilang tarima kasih yah baru beta jawab “sam-sama”

Peneliti

: Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

Aco Keliwar : Oh kadang, jarang

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Aco Keliwar : Dalam melayani pelanggan nonmuslim itu kadang memang rasa kewalahan itu ketika dong menawar, tapi kadang itu katong kasih saja tapi kalau penawarannya agak rendah yah katong menolak katong sesuaikan dengan modal katong kan.



**Informan VIII**

- Peneliti : Ibu sudah berapa lama berjualan di sini?
- Wa Raya : Beta bajual di sini ni ee su lama, tanpa pertama bajual itu di bagian pasar ikan sana. Bajual di sini ni su lama dari sebelum kerusuhan.
- Peneliti : Ibu dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?
- Wa Raya : Bajual sayur ini pembeli seng tantu, kadang 10 orang kadang 20 orang.
- Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?
- Wa Raya : Untuk pelanggan yah pernah melayani islam deng yang seng (nonmuslim), kalau dong bali.
- Peneliti : Dari Pengalaman ibu bagaimana cara ibu berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak ibu?
- Wa Raya : Untuk tanya kaya “mari mama cari apa” itu kadang saja karena dudu di tanpa bajual ini kan katong masih ada bikin lain lai (seperti atur sayur, ikat sayur, siram sayur). Biasanya yang langganan di sini ada lagi orang

mama,  
jarang

ambon orang Makassar, panggil dong deng caca, mbo, bu daeng. Kalau untuk tawar menawar seng karena kan harga sayur kan bagitu sudah jadi kalau bali, bali kalau seng, seng. Kalau orang nonmuslim belanja itu abis bali dong tarimakasih bilang “dangke” kalau jawab dong itu diam saja, kecuali bilang tarimakasih yah katong jawab juga sama-sama. Biasa kalau dong tawar dong bilang “ ma, kasih murah jua katong bali banyak” kadang kalau harga masih maso yah katong kasih kalau seng katong tolak.

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

Wa Raya : Kalau untuk pembeli yang datang gerombolan-gerombolan itu seng pernah.

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Wa Raya : hambatan, seng ada.

**Informan IX**

- Peneliti : Ibu sudah berapa lama berjualan di sini?
- Marti : Bajual di sini itu su dari 2016 jadi kurang lebih su 6 tahun
- Peneliti : Ibu dalam sehari itu bisa dapat melayani pembeli itu berapa orang?
- Marti : dalam sehari kan banyak, yah kira-kira 20-50 orang
- Peneliti : Apa pernah melayani pembeli yang Nonmuslim?
- Marti : iya pernah apalagi memang mayoritas yang sering beli buah di sini kan mereka (nonmuslim).
- Peneliti : Dari Pengalaman ibu bagaimana cara ibu berbicara dengan pembeli nonmuslim saat melayani mereka di lapak ibu?
- Marti : Kalau pas menawar yah biasanya dong tawar biasa saja, kadang kalau dong datang balanja itu katong panggil nene, oma, kaka. Kalau pas komunikasi deng dong itu kadang namanya pasar kana da tuh misalnya kayak dong bilang su bayar padahal balom, tapi atau seng beta yang lupa, itu. Ha kendala itu kalau pas tawar menawar itu kendalanya pada saat buah mahal.

Misalnya kayak buah hari ini itu akang ada panen sadiki dari yang bawah buah (orang yang menjadi supplier buah dari kebunnya) padahal kamareng buah itu akang harga ada murah kan jadi begitu. Dong juga biasa kalau abis balanja kan biasa dong bilang “dangke” yah jawab Cuma iya. Kalau pas dong bilang “tarima kasih” baru jawab deng “sama-sama”

Peneliti : Apa pernah melayani pelanggan nonmuslim itu yang datang gerombolan?

Marti : Pernah juga layani pelanggan itu kaya ibu-ibu nonmuslim yang datang rombongan, 2-4 orang pas beli buah di sini, kalau pas jaga sendiri memang kewalahan.

Peneliti : Apa hambatan yang dirasakan saat melayani pelanggan nonmuslim?

Marti : Alhamdulillah kalau pas layani dong seng ada



## LAMPIRAN IV

## DOKUMENTASI



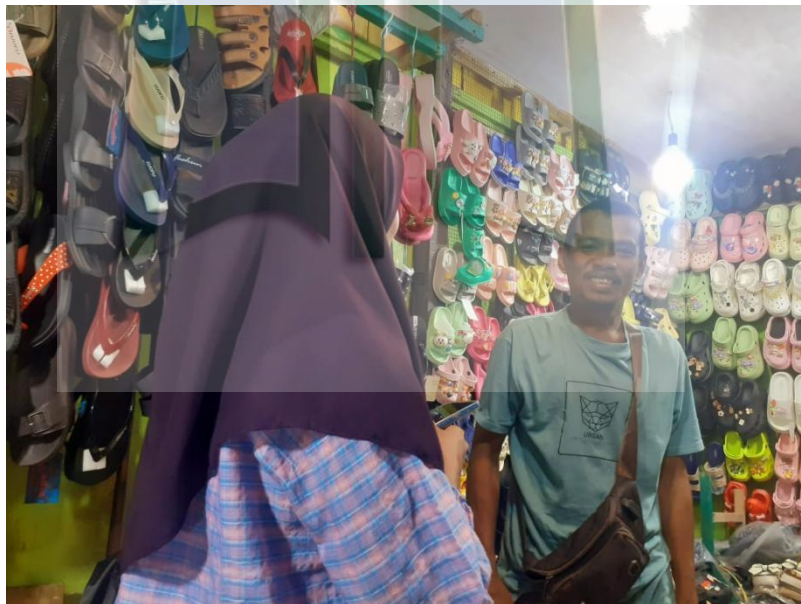
( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Asmarita Kelibia )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Ridwan )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Sarina )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Arman )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari La Irwan )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari La Ono )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Aco Keliwar )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Marti )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Wa Raya )



( Wawancara Guna Mendapatkan data dari Wa Raya )



**PEMERINTAH KOTA AMBON**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Sultan Hairun No. 1 Ambon, Telp. 0911-351579

KodePos : 97126 website: [dpmptsp.ambon.go.id](http://dpmptsp.ambon.go.id) email : [dpmptsp@ambon.go.id](mailto:dpmptsp@ambon.go.id)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**NOMOR : 0303/DPMPTSP/III/2023**

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
  3. Peraturan Walikota Ambon Nomor 11 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  4. Keputusan Walikota Ambon Nomor 346 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Terintegrasi Secara Online Single Submission dan Non Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;
  4. Berdasarkan Surat Pengantar Izin Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor070/424/BKBP/2023.

Menimbang : Surat a.n Dekan, Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ambon Nomor. B-160/In.09/3/3-a/TL.00/03/2023 Tanggal 08 Maret 2023

Kepala DPMPTSP Kota Ambon, memberikan izin kepada :

Nama : **NUR SAKINAH**

Identitas : Mahasiswa

Untuk : Pola Komunikasi Lintas Agama Melalui Interaksi Sosial di Pasar Mardika Kota Ambon

1. Lokasi Penelitian : Pasar Mardika Kota Ambon
2. Waktu Penelitian : 10 (Sepuluh) Hari

Sehubungan dengan maksud diatas, maka dalam melaksanakannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku;
- b. Melaporkan kepada instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan;
- c. Surat Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian;
- d. Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi penelitian;
- e. Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung;
- f. Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat;
- g. Surat Rekomendasi ini berlaku dari Tanggal 20-03-2023 s/d 02-04-2023 serta dapat dicabut apabila terdapat penyimpangan / pelanggaran dari ketentuan tersebut;

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pada Tanggal : 27 Maret 2023

**PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**Ir. Pletec Salmima, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP : 19640222 199203 1 011