

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi dalam mediasi konflik di sektor *Community Based Tourism* (CBT). Hal ini penting karena konflik seringkali muncul dalam pengelolaan CBT, yang melibatkan banyak pihak dengan kepentingan yang berbeda. Biasanya, konflik dalam CBT diselesaikan melalui metode konvensional atau litigasi. Namun, penelitian ini mengeksplorasi mediasi sebagai alternatif resolusi konflik yang lebih kooperatif dengan menekankan peran strategi komunikasi dalam keberhasilan mediasi. Kasus empiris dalam penelitian ini adalah konflik di Pantai Widodaren, yang berhasil menerapkan mediasi sebagai resolusi konflik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif. Temuan menunjukkan bahwa para pihak yang terlibat dalam mediasi menerapkan strategi komunikasi seperti *active listening*, penataan proses mediasi, *reframing*, *summarizing*, perluasan sumber informasi, empati, dan *non-verbal communication*. Strategi komunikasi ini berkontribusi positif terhadap tercapainya kesepakatan bersama dalam mediasi, sehingga mediasi dinyatakan berhasil. Implikasi penelitian ini mencakup kontribusi akademis untuk diskusi mengenai strategi komunikasi dalam mediasi konflik di sektor CBT. Secara praktis, hasil ini memberikan panduan bagi *stakeholders* dalam menyelesaikan konflik melalui mediasi, sehingga menjadi acuan penting dalam upaya pemberdayaan masyarakat lokal di sektor CBT.

Kata kunci: *Community Based Tourism*, Konflik, Mediasi, Strategi Komunikasi dalam Mediasi

ABSTRACT

This study focuses on communication strategies in conflict mediation in the Community Based Tourism (CBT) sector. This is important because conflicts often arise in the management of CBT, which involves many parties with different interests. Usually, conflicts in CBT are resolved through conventional methods or litigation. However, this study explores mediation as an alternative to more cooperative conflict resolution by emphasizing the role of communication strategies in the success of mediation. The empirical case in this study is the conflict at Widodaren Beach, which successfully implemented mediation as a conflict resolution. This study uses a qualitative approach through case studies with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation, which are analyzed using interactive analysis techniques. The findings show that the parties involved in the mediation implemented communication strategies such as active listening, structuring the mediation process, reframing, summarizing, expanding information sources, empathy, and non-verbal communication. These communication strategies contributed positively to achieving mutual agreement in mediation, so that mediation was declared successful. The implications of this study include academic contributions to the discussion of communication strategies in conflict mediation in the CBT sector. In practice, these results provide guidance for stakeholders in resolving conflicts through mediation, thus becoming an important reference in efforts to empower local communities in the CBT sector.

Keywords: *Community Based Tourism, Conflict, Mediation, Communication Strategy in Mediation*