

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK

**Hanggoro Purbo Kuncoro¹, Hernita Narsi Elda², Aditya Risky Sahari³,
Nindya Kartika Kusmayati⁴**

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

E-mail: hanggoropurbokuncoro260494@gmail.com¹, heritaselda@gmail.com², riskyaditya1810@gmail.com³,
Nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. Pengelolaan perilaku individu terhadap lingkungan organisasi diperlukan agar komunikasi dapat dilakukan secara efektif. Manajemen konflik merupakan suatu pendekatan yang menyesuaikan bentuk komunikasi antar individu dan dapat mempengaruhi kepentingan dan pemaknaan individu. Penyebab konflik pada perusahaan dapat diakibatkan komunikasi yang kurang baik. Konflik dapat menyebabkan perubahan perilaku atau menyadarkan individu atas kesalahannya. Kesalahan komunikasi pada organisasi disebabkan oleh individu maupun organisasi. Hasil penelitian ini memperlihatkan keefektifan komunikasi akan meningkatkan kualitas kerja dari sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, jika individu tidak dapat mengurangi konflik dalam suatu organisasi, maka akan memberikan dampak negatif salah satunya individu tidak nyaman dan penurunan kinerja. Penggunaan komunikasi dan penerapan manajemen konflik dapat meminimalisir dan menyelesaikan konflik dalam organisasi.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Konflik, Manajemen Konflik

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang selalu dilakukan oleh manusia. Pemanfaatan komunikasi merupakan tindakan yang mencerminkan bahwa manusia sebagai makhluk sosial (Antos, 2011). Komunikasi tidak hanya dilakukan secara individu tetapi juga organisasi. Organisasi dibentuk agar kepentingan orang-orang yang ada di dalamnya terpenuhi meskipun individu dengan kondisi lingkungan yang beragam, kepribadian maupun kemampuan yang berbeda sehingga komunikasi dilakukan untuk mengurangi terjadinya kesalahan informasi yang dapat memicu konflik dalam organisasi (Andersson & Sbirenko, 2019). Organisasi itu sendiri pada dasarnya merupakan sarana untuk berkumpul beberapa individu. Peran komunikasi sangat vital bagi organisasi, hal ini dikarenakan agar dapat menemukan suatu solusi. Solusi yang muncul akan mengakibatkan terciptanya upaya mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi secara bersama. Sebaliknya jika tidak melakukan komunikasi maka akan menimbulkan konflik dalam organisasi (Muhammad, 2005).

Dalam sebuah organisasi seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi secara baik, karena pemimpin organisasi berperan sebagai orang yang mengatur peran individu dalam organisasi. Unsur yang diperhatikan dalam komunikasi yaitu komunikator, informasi, media komunikasi, komunikan dan efek dari terjadinya komunikasi. Komunikasi adalah kegiatan yang dilakukan beberapa orang untuk melakukan pertukaran informasi dan pemahaman tiap individu (Griffin & Moorhead, 2014). Dalam komunikasi pertukaran informasi dan pemahaman tiap individu menjadi

hal yang sangat diperhatikan (Robbins & Coulter, 2003). Melalui komunikasi dapat memperlihatkan upaya seseorang dalam menyampaikan pesan agar sampai kepada penerima dan penerima pesan tersebut memahami maksud dari pesan tersebut. Komunikasi dapat menggunakan tulisan maupun bahasa gerak tubuh. Peran komunikasi pada organisasi sangat vital, dengan komunikasi suatu organisasi menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Tujuan organisasi dapat tercapai jika dalam berkomunikasi dilakukan secara efektif. Hal ini bertentangan dalam kegiatan yang dilakukan oleh individu yang berada pada organisasi agar keberhasilan tujuan organisasi tercapai. Komunikasi dimulai dari pengelolaan dengan baik dari pengirim pesan agar pesan masuk kepada penerima pesan dan pemahaman yang didapatkan sama dengan apa yang diinginkan oleh pengirim pesan. Dalam organisasi fungsi komunikasi dapat membantu menghubungkan struktur organisasi mulai dari pemimpin hingga pengikutnya dimana masing-masing memiliki kebijakan, tugas dan peran yang berbeda-beda agar saling kerjasama serta menciptakan koneksi kinerja individu yang pada masing-masing struktur organisasi.

Efektivitas dan efisiensi komunikasi dapat membantu secara langsung dalam meningkatkan motivasi kerja, namun jika tidak diterapkan kinerja tidak akan terganggu (Ariyanti, 2019). Komunikasi yang efektif menciptakan adanya interaksi yang baik antar individu dalam organisasi sehingga proses kerjasama dapat dilakukan. Sebaliknya saat komunikasi terdapat hambatan yang menjadikan informasi tidak tersampaikan pada komunikan memunculkan salah pengertian dan pemahaman informasi yang disampaikan oleh komunikator, maka dapat memicu konflik dalam organisasi.

Terjadinya konflik dalam organisasi karena tiap masing-masing memiliki pendapat berbeda-beda dan pasti ada yang tidak dapat menerima pendapat tersebut. Pada awalnya, konflik digunakan sebagai salah satu cara agar kesewenangan pemimpin dapat dihancurkan tetapi pada tahun 1970-an konflik memiliki dampak positif maupun negatif. Sebuah organisasi bisa dikatakan tidak baik karena tidak dapat meminimalisir konflik atau tidak ada konflik. Dalam organisasi, sebuah konflik perlu pengelolaan agar tidak menjadi faktor penghambat tercapainya tujuan organisasi serta dapat melakukan tugas dan peran masing-masing dengan optimal (Lathif, et al, 2020).

Begitu pentingnya peranan komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi terdapat salah satu caranya dengan pengelolaan konflik yang muncul di organisasi, dengan cara peningkatan *skill* dan keterampilan berkomunikasi, serta memahami prinsip-prinsip komunikasi dalam berorganisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Organisasi

Organisasi adalah sebuah perpaduan antara beberapa manusia yang terdiri dari berbagai macam kondisi baik budaya maupun karakteristik individu, dimana masing-masing memiliki peran yang berbeda agar mencapai tujuan yang sama (Susmaini, 2007). Organisasi dapat diartikan menjadi alat manajemen dan fungsi manajemen. Sebagai alat manajemen, organisasi dapat dikaitkan dengan sebuah tempat untuk melakukan suatu tindakan manajemen. Sementara sebagai fungsi manajemen dapat dikaitkan dengan adanya pembagian tugas untuk masing-masing individu sesuai dengan kemampuannya (Maringan, 2004). Dalam sebuah organisasi, keterbukaan merupakan kunci dalam proses yang berjalan. Hal ini dikarenakan organisasi di ibaratkan sebagai sistem sosial, dimana organisasi merupakan perpaduan usaha beberapa individu dalam tercapainya satu tujuan.

Sebuah organisasi memiliki struktural yang membantu dalam pembagian tugas tiap individu. Dalam organisasi memiliki seorang pemimpin yang memiliki kewenangan dalam proses pembagian tugas masing-masing individu. Hal ini bertujuan agar sebuah organisasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati.

Komunikasi

Komunikasi merupakan saling tukar informasi antara seseorang sebagai komunikator kepada komunikan, Dimana pesan tersebut akan menghasilkan suatu makna atau informasi bagi penerima pesan (Dian, 2013). Secara umum komunikasi dapat dijelaskan sebagai proses pengiriman informasi dari seseorang ke orang lain. Proses yang terjadi dalam komunikasi yaitu menyimpan, memilih dan mengirimkan suatu isyarat sebagai usaha membantu penerima pesan dan menciptakan pemaknaan terhadap isyarat yang diberikan oleh pengirim pesan (Hunt, 1980).

Berdasarkan penjelasan tersebut, komunikasi merupakan interaksi yang terjadi dalam suatu kegiatan antara dua orang maupun lebih dengan saling bertukar informasi baik lisan maupun non lisan. Hal ini dilakukan agar tercapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya serta sebagai sarana pengembangan kemampuan manusia dan mengkoordinir tugas masing-masing individu.

Prinsip-Prinsip Komunikasi

Menurut Muhammad (2005) ada 4 prinsip dasar komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi adalah proses

Komunikasi merupakan suatu urutan aktivitas yang berkelanjutan, dimana tidak mempunyai awalan maupun akhiran serta cenderung dinamis. Komunikasi menurut Seiler diibaratkan seperti cuaca yang cenderung berubah-ubah secara tidak menentu. Kondisi itulah yang menggambarkan adanya saling keterkaitan dengan Beberapa aspek. Maka komunikasi bersifat dinamis yang akan menciptakan perubahan.

2. Komunikasi adalah sistem.

Komunikasi terdiri berbagai bagian yang memiliki fungsi berbeda-beda. Bagian itu akan berhubungan untuk menciptakan sebuah komunikasi. Jika terdapat bagian tidak berfungsi menyebabkan proses komunikasi terganggu.

3. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi.

Komunikasi berdasarkan pertukaran informasi yang terjadi.

4. Komunikasi dapat terjadi karena situasi.

Komunikasi dapat dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Komunikasi secara sengaja terjdai jika informasi disampaikan langsung kepada yang dituju. Sedangkan jika informasi yang tidak sengaja tidak ditujukan untuk orang tertentu. Kefektifan komunikasi secara umum apabila seseorang mengirim pesan tersebut kepada yang dituju. Tetapi hal tersebut bukan sebagai acuan utama, karena terkadang ada juga pesan yang ditujukan langsung kepada penerima tidak diterima oleh orang itu.

Komunikasi dalam organisasi

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi dalam satu organisasi yang memiliki ketergantungan satu dengan lainnya dalam menghadapi permasalahan lingkungan sekitarnya yang bersifat dinamis. Dari pemahaman ini didapatkan konsep komunikasi organisasi, terdiri dari proses, pesan, jaringan, saling ketergantungan, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian. Berikut ini merupakan konsep kunci komunikasi organisasi (Muhammad: 2005) :

a. Proses

Masing-masing anggota beroperasi sebagai generasi yang mampu berkembang, hal ini dapat menghasilkan komunikasi dan pertukaran pesan. Dikatakan sebagai suatu proses karena terjadi secara berulang dan menghasilkan suatu informasi.

b. Pesan

Dijelaskan sebagai pesan yaitu sekumpulan gambaran-gambaran yang bermakna tentang benda maupun peristiwa yang berasal dari interaksi antar seseorang. Seseorang harus mempunyai keterampilan dalam menyusun suatu gambar, menamai gambaran tersebut, dan dikembangkan menjadi suatu perasaan terhadap gambar tersebut agar dapat berkomunikasi. Apabila penerimaan makna yang dikirim sama dengan maksud si komunikator maka komunikasi akan efektif.

c. Jaringan

Organisasi berasal dari banyaknya orang dengan memiliki peran atau posisi masing-masing dalam organisasi. Jaringan komunikasi terdiri dari beberapa orang atau keseluruhan orang dalam organisasi, memungkinkan orang-orang ini bertukar informasi satu sama lain. Hubungan peran, tujuan dan makna pesan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi hakikat dan luas suatu jaringan.

d. Ketergantungan

Organisasi adalah sistem terbuka dengan keadaan yang ketergantungan satu dengan lainnya. Jika salah satu bagian terjadi gangguan maka akan berpengaruh pada satu bagian lain atau seluruh sistem organisasi. Agar jaringan komunikasi saling melengkapi dalam organisasi dan beroperasi dengan baik, maka perlu adanya dukungan satu dengan lainnya.

e. Hubungan

Tiap individu adalah kunci keberhasilan organisasi sebagai sistem kehidupan sosial yang terbuka. Individu menggunakan jaringan untuk menyalurkan informasi dalam organisasi. Maka dari itu, interaksi antar individu pada sebuah organisasi perlu dipelajari dengan benar agar mengetahui bagaimana individu dalam berkomunikasi. Dalam organisasi, interaksi individu merupakan hal yang paling sederhana, yaitu menghubungkan di antara dua orang atau lebih, hingga yang lebih kompleks baik organisasi berskala kecil maupun besar.

f. Lingkungan

Fisik dan sosial suatu individu dapat dipertimbangkan ketika pengambilan keputusan tentang situasi individu pada lingkungan tersebut. Ada dua jenis lingkungan ini: lingkungan internal (karyawan, staf, bagian organisasi lainnya, seperti tujuan, produk, dsb) dan lingkungan eksternal (konsumen, kompetitor, dan penggunaan teknologi).

g. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah keraguan antara pesan yang didapatkan dengan harapan. Dalam mengantisipasi faktor ketidakpastian ini, organisasi melakukan pengembangan untuk memperoleh informasi yang ada serta melakukan penelitian. Jika informasi yang diterima lebih banyak daripada informasi yang nyata maka dalam menghadapi kondisi lingkungan, sebuah organisasi akan mengalami ketidakpastian.. Salah satu fungsi komunikasi organisasi yaitu membantu pemilihan berbagai informasi yang dibutuhkan agar ketidakpastian informasi yang berlebihan dapat dikurangi.

Semakin besar suatu organisasi, semakin kompleks proses komunikasinya. Oleh karena itu, proses komunikasi dapat mengalami hambatan. Suatu komunikasi pada sebuah organisasi pasti

memiliki hambatan, hal itu terjadi karena individu yang salah dalam memahami pesan yang disampaikan.

Menurut Muhammad (2009) pada prinsipnya hambatan komunikasi dalam organisasi terdiri atas dua faktor, diantaranya:

a. Faktor individu :

Menekankan pada faktor inidvidu mengenai penerimaan makna yang diperoleh, beberapa faktor yang berpengaruh pada proses komunikasi, diantaranya:

- Selektif dalam melihat suatu hal.
- Pandangan seseorang terkait dengan apa yang dimiliki.
- Penggunaan bahasa yang tidak tepat pada komunikasi. Mencangkum pemaknaan pesan pada isi dan keterkaitannya.
- Adanya penyalahartian makna yang disebabkan tidak konsisten dalam penggunaan bahasa.
- Pesan yang ambigu menjadi kendala sehingga perlu adanya perhatian khusus pada pesan yang disampaikan, dan keinginan agar tidak ada penyimpangan.

b. Faktor organisasi

Pada faktor ini, sumber utamanya adalah indivdu. Namun pada faktor ini menekankan posisi struktur organisasi, sehingga terdapat beberapa faktor, diantaranya:

- Struktural dan hierarki organisai yang menyebabkan terbatasnya komunikasi.
- Interaksi antar individu.
- Peraturan dan kebijakan.
- Sikap acuh pemimpin karena status dalam organisasi

Konflik

Bahasa Latin "konflik" berasal dari kata "con", yang berarti "bersama-sama", dan "fligo", yang berarti "pemogokan, penghancuran, atau peremukuan". Konflik adalah proses yang terjadi ketika individu, anggota kelompok, dan organisasi merasa tertekan (Zalabak,2006).

Pace (2002) menggambarkan konflik sebagai perjuangan setidaknya antara dua individu yang memaknai tujuan yang tidak sama, penerimaan yang tidak sama, dan pengaruh dari individu lain dalam tercapainya tujuan yang mereka inginkan.

Sehubungan dengan konflik, Gibson (1997) mengatakan bahwa "Suatu interaksi dapat menimbulkan kerjasama maupun konflik. Konflik dapat dijelaskan sebagai pengertian negatif, netral, serta positif." Dari beberapa penjelasan di atas, dapat dipahami jika konflik adalah suatu interaksi yang berbeda dan menimbulkan perdebatan tentang apa yang dikerjakan atau terlihat oleh dua belah pihak yang berbeda.

Konflik Dalam Organisasi

Keterlibatan seseorang dengan organisasi tempat mereka bekerja dapat menyebabkan konflik dalam organisasi. Namun, ada kemungkinan bahwa konflik lainnya juga akan muncul. Ini termasuk konflik antar individu dan kelompok. Setiap konflik pasti memiliki dasar.

Menurut Handoko (dalam Heridiansyah, 2014) terdapat lima jenis konflik dalam kehidupan organisasi, diantaranya sebagai berikut:

a. Konflik pada diri individu.

Konflik yang muncul saat seseorang ragu dengan pekerjaan mereka. Dalam penerapannya, individu diarahkan untuk mengerjakan tugas yang di luar kemampuan dan tanggung jawab utama mereka sehingga bertentangan dengan orang lain.

- b. Konflik antar individu dengan organisasi.

Konflik yang muncul karena adanya pendapat yang berbeda-beda dengan anggota organisasi. Selain itu, konflik ini juga disebabkan dari peran dan tugas yang dilaksanakan, seperti antara manajer dan bawahan.

- c. Konflik antar individu dan kelompok dalam organisasi

Terjadi saat kelompok dalam struktural kerja memaksakan pekerjaan terhadap seseorang. Hal ini akan menyebabkan pertentangan antar kelompok kerja itu sendiri.

- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi.

Konflik yang terjadi antar kelompok dengan organisasi karena perbedaan hasil dalam tujuan organisasi.

- e. Konflik antar organisasi,

Konflik yang terjadi karena adanya perbedaan ekonomi dan struktur ekonomi pada negara. Konflik ini terjadi antar satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Manajemen konflik

Manajemen konflik merupakan sekumpulan tindakan dan respon yang terjadi oleh kedua pihak yang berkonflik. Pendekatan ini menyesuaikan proses dengan mengamati perilaku antar individu dalam berkomunikasi dan pengaruh komunikasi tersebut pada kepentingan dan interpretasi mereka. Pekerjaan individu dan sekelompok pekerja dalam sebuah organisasi terkait satu sama lain. Konflik dalam sebuah organisasi kebanyakan disebabkan oleh komunikasi yang buruk. Pengambilan keputusan yang buruk dapat memperlihatkan komunikasi yang buruk juga. Sementara dampak konflik tidak hanya merugikan tetapi juga menguntungkan dengan waktu yang berkelanjutan.

Menurut Wahyudi (2006: 15), untuk menyelesaikan konflik ada beberapa cara yang harus dilakukan antara lain:

- a). Disiplin
- b). Perbedaan pengalaman dalam menghadapi konflik
- c). Komunikasi.

Sedangkan dalam penyelesaian konflik, ada empat tindakan yang dapat kita lakukan diantaranya:

- a). Kompetisi.
- b). Mengurangi konflik.
- c). Fasilitas.
- d). Kesepakatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian berdasarkan studi pustaka, yaitu penelitian yang melibatkan hasil penelitian dengan metode pengumpulan data atau penelitian yang menggunakan sasaran berdasarkan variasi informasi yang berasal dari jurnal ilmiah dan literatur ilmiah lainnya. Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang mempelajari atau membandingkan secara kritis gagasan, pengetahuan maupun temuan-temuan yang terdapat pada suatu bagian literatur berorientasi akademik. Tahapan dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan informasi dan teori dari literatur berasal dari artikel jurnal online *Google Scholar* yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin koordinasi dan kerjasama yang relevan antar individu dengan kelompok agar bergabung pada organisasi. Pertukaran informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas proses yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Pemahaman organisasi dapat dipahami melalui dua jenis sudut pandang, yaitu secara objektif dan subjektif. Dilihat dari segi obyektif, sebuah organisasi dianggap terstruktur, namun secara subyektif merupakan proses pengelompokan perilaku. Perilaku individu yang baik dapat menciptakan budaya kinerja positif yang mana akan menghasilkan kinerja organisasi yang unggul (Siregar, 2018). Tatanan dan cara organisasi perlu adanya pengelolaan yang baik dengan cara berkomunikasi yang dikelola secara efektif dan efisien (Suzuki & Hur, 2020).

Dalam keberlanjutan organisasi disamakan dengan suatu sistem yang menghubungkan seluruh bagian struktur organisasi yang ada sehingga terjadi kontribusi nyata dan melengkapi pencapaian tujuan organisasi. Peran komunikasi dapat membangun arus informasi dan terciptanya pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan pada berbagai tingkat struktur dalam organisasi (Rakhmat, 2019; Ruliana, 2014). Komunikasi mencakup proses-proses berupa kegiatan, pemikiran, dan penyusunan mulai dari penetapan tujuan hingga pelaksanaannya untuk mencapai tujuan.

Pencapaian tujuan dari organisasi tidak terlepas dari beberapa hambatan dalam komunikasi. Hambatan tersebut muncul dari individu dan organisasi itu sendiri. Secara individu, hambatan yang muncul dikarenakan penggunaan bahasa dalam komunikasi yang tidak tepat sehingga persepsi penerima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu, penilaian individu terhadap individu yang lainnya dapat menyebabkan kesenjangan yang dapat merusak proses komunikasi sehingga terkadang dalam penyampaian pesan ke tiap individu berbeda. Dari sisi organisasi, hambatan terjadi dengan adanya tingkat struktural yang menyebabkan komunikasi tidak dapat berjalan hal ini muncul karena pimpinan organisasi menjaga jarak terhadap struktural dibawahnya. Selain itu, adanya hubungan yang kurang sehat sesama anggota organisasi juga dapat menyebabkan hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sebuah organisasi pada umumnya memiliki sebuah permasalahan yang umum terjadi salah satunya yaitu konflik. Konflik terjadi dalam organisasi disebabkan adanya tidak konsistennya peran dan keraguan dalam komunikasi. Komunikasi pada organisasi akan memunculkan konflik yang dapat diibaratkan kesalahan komunikasi. Kesalahan komunikasi sering terjadi ketika kita menyampaikan ide/penafsiran/penafsiran yang berbeda dari satu orang dengan lainnya. Dalam organisasi, peran individu maupun kelompok dikaitkan dengan peran pihak lain. Saat konflik muncul, penyebabnya dengan adanya komunikasi yang buruk, definisi tujuan yang buruk dan implementasinya untuk mencapainya.

Secara realita konflik pasti terjadi. Dampak dari adanya konflik akan mengganggu keseimbangan dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi akan terhambat sehingga tiap individu akan saling berpikiran yang buruk antar sesamanya. Hal itu tentu akan menyebabkan tidak adanya kerjasama dalam sebuah organisasi serta dapat menyebabkan seseorang memiliki rasa tidak kepedulian terhadap tujuan organisasi dan akhirnya melakukan pembangkangan dan pelanggaran terhadap peraturan yang telah disepakati dalam organisasi (Bashori et al., 2020)

Wairimu (2016) menjabarkan dampak dari konflik tidak hanya berakibat negatif, melainkan juga dapat membawa dampak yang positif. Dampak positif dari konflik dapat dijadikan

sebagai pengalaman dalam menghadapi sebuah permasalahan sehingga sebagai seorang pemimpin organisasi, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai kondisi. Selain berdampak positif bagi pemimpin organisasi, konflik berguna bagi anggota organisasi itu sendiri. Dengan adanya konflik maka tiap-tiap individu dapat menyampaikan pendapat masing-masing, sehingga pemikiran yang kritis, kreatif dan inovatif dapat tersampaikan untuk organisasi (Rahim, 2015).

Pemimpin organisasi harus dapat merespon secara benar dalam menghadapi sebuah konflik. Keterampilan dalam manajemen konflik harus dilakukan semaksimal mungkin agar pengembangan dan pelaksanaan kerjasama dalam organisasi dapat dilakukan. Strategi yang bisa digunakan untuk menyelesaikan konflik dimulai dengan menghindari permasalahan yang menyebabkan konflik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kerjasama dalam bekerja. Mengetahui tiap-tiap individu memiliki potensi dan keahlian masing-masing, maka dalam proses organisasi dibutuhkan rasa saling mengerti dan menerima pendapat satu dengan lainnya. Masing-masing keahlian yang dimiliki tersebut dapat disatukan dalam mencapai tujuan organisasi.

Pelaksanaan strategi tersebut pasti melibatkan komunikasi maka dapat dikatakan komunikasi merupakan kunci dalam penyelesaian sebuah konflik. Dalam komunikasi pasti terjadi pemaknaan pesan mempunyai arti yang berbeda antara individu. Pemaknaan suatu pesan terdapat kaitannya dengan penjelasan penerimanya terhadap makna tersebut. Komunikasi dalam organisasi berguna untuk mengumpulkan berbagai sumber informasi dan jenis informasi. Bagi seorang pemimpin organisasi keberagaman informasi tersebut dapat disalurkan kepada tiap individu secara berbeda-beda. Hal itu terjadi karena tiap individu memiliki peran dan tugas yang berbeda sehingga informasi yang didapatkannya harus sesuai dengan struktur yang dikerjakannya. Dengan tersampainya informasi tersebut kepada tiap individu dengan peran yang berbeda-beda maka setiap struktural akan bekerja sesuai dengan tugas dan perannya serta dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Untuk itu dalam organisasi, setiap individu harus mampu mengelola konflik dengan melihat penyebab dan strategi mengelola konflik sesuai pada tingkat konflik yang dihadapinya. Konflik yang timbul harus dapat diselesaikan dengan bijak dan baik oleh tiap individu agar situasi organisasi tetap berjalan secara efektif. Penerapan strategi dalam manajemen konflik harus baik dan akurat dalam komunikasi organisasi. Manajemen konflik adalah sekumpulan tindakan dan respon antar individu atau kelompok yang berkonflik, dengan mempertimbangkan pendekatan atau bentuk komunikasi yang berorientasi pada proses untuk mempengaruhi kepentingan atau interpretasi.

Keefektifan komunikasi menciptakan tercapainya strategi dan metode komunikasi yang tepat digunakan. Pemilihan dalam strategi komunikasi yang efektif dalam berkomunikasi perlu dilakukan. Suatu organisasi berjalan dengan lancar dan dianggap efektif jika komunikasi terjalin baik. Dengan komunikasi yang berfungsi secara efektif, maka alur informasi dalam organisasi akan berfungsi dengan lancar sehingga proses pencapaian tujuan dalam organisasi dapat dilaksanakan. Tetapi jika komunikasi berjalan tidak efektif, suatu organisasi dapat menghadapi hambatan alur informasi yang mengakibatkan terhambatnya tujuan organisasi.

Konflik tidak hanya berdampak negatif tetapi juga memberikan dampak positif organisasi dalam jangka panjang. Melalui konflik dapat menimbulkan efek perubahan dalam organisasi jika dikelola dengan baik. Dengan konflik dapat mengubah perilaku dan memberikan kesadaran pada pihak yang berkonflik akan kesalahan yang dibuat, sehingga produktivitas organisasi bertambah.

KESIMPULAN

Pengelolaan sikap individu dalam lingkungan organisasi dibutuhkan untuk menghasilkan komunikasi yang efektif. Keefektifan komunikasi dapat digunakan untuk memilih kualitas dan langkah dalam pencapaian tujuan organisasi. Jika individu tidak bisa menghindari konflik yang muncul dalam suatu organisasi, akan menimbulkan pengaruh yang negatif seperti rasa tidak nyaman dan berkurangnya semangat dalam organisasi. Individu yang memahami manajemen konflik dalam organisasi dapat peran sebagai individu yang menyelesaikan konflik yang timbul dalam organisasi. Serta melakukan komunikasi yang baik, maka konflik yang muncul dalam organisasi akan dapat dihindari. Meskipun menyebabkan dampak yang merugikan, konflik juga dapat menguntungkan organisasi dalam jangka panjang karena dapat memajukan organisasi agar berubah. Dan dengan adanya konflik perilaku individu dapat berubah dengan menyadari kesalahan yang diperbuat, sehingga akan termotivasi agar lebih produktif dalam organisasi.

SARAN

Pengelolaan manajemen konflik harus diterapkan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dan menghindari konflik merupakan hal yang perlu dilakukan pertama kali. Hal tersebut tidak terlepas agar pelaksanaan peran dan tugas masing-masing individu pada organisasi dapat terlaksanakan secara baik. Dengan adanya dampak baik dari sebuah konflik, maka pengelolaan konflik harus dilakukan secara berkelanjutan agar tujuan dari organisasi tetap tercapai bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, Ahmad., et.all (2022). Peran Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review MSDM). *Jurnal Ekonomi Manajemn Sistem Informasi*, 3(6), 588-598.
- Ginting, Emmelia Aritha, et.all (2022). Peran Komunikasi Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Karyawan di Perusahaan Cabang Pekanbaru. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 371-383.
- Herdiansyah, Jefri (2014). Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal STIE Semarang*, 6(1), 28-41.
- Luthfi, Muhammad (2017). Peran Komuniasi Dalam Organisasi Perusahaan. *Jurnal Warta*, 54.
- Paramita, Luluhan, et.all (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 4(1), 131-142.
- Priyantoro, Dian Eka (2013). Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Al Irsyad*, 3, 33-45.
- Rahmanto, Aris Febri (2004). Peran Komunikasi Dalam Suatu Organisasi. *Jurnal Komunikologi*, 1(2), 59-75.
- Siregar, Fauzan Ahmad, Lailatul Usriyah (2021). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Idarah : Pendidikan dan Kependidikan*, 5(2), 163-174.