



Strategi Dan Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Mengatasi Konflik Kerja Di Lingkungan Humas Pemko Medan

Andika Suhartono¹, Wardayani²

¹Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

²Program Studi Manajemen Perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

E-mail: Kintonrxking@gmail.com¹, cici_wardayani@yahoo.co.id²

ABSTRACT

This study aims to find out how the strategy and effectiveness of organizational communication in overcoming work conflicts in the Pemko Medan Public Relations environment. Managing individual behavior towards the internal organization really needs to be done so that the communication that is established becomes effective. Effective communication will determine the quality of results and the process of achieving organizational goals. But on the contrary, if individuals cannot minimize the conflicts that occur within an organization, it will be able to have adverse effects such as feelings of discomfort and decreased work motivation of every member of the organization. Individuals who understand organizational management have a role in reducing and resolving conflicts that occur within the organization. And by maintaining effective communication, it will be able to reduce conflicts that occur within the organization.

Keywords: *Effectiveness of Organizational Communication, Work Conflict, Public Relations Pemko Medan*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dan efektifitas komunikasi organisasi dalam mengatasi konflik kerja di lingkungan Humas Pemko Medan. Mengelola perilaku individu terhadap internal organisasi sangat perlu dilakukan agar komunikasi yang terjalin menjadi efektif. Komunikasi yang efektif akan menentukan kualitas hasil serta proses pencapaian tujuan organisasi. Namun sebaliknya, jika individu tidak dapat meminimalisir konflik yang terjadi dalam suatu organisasi, maka akan dapat memberikan dampak buruk seperti rasa ketidaknyamanan dan penurunan motivasi kerja dari setiap anggota organisasi tersebut. Individu yang paham manajemen organisasi, memiliki peran dalam mengurangi dan menyelesaikan konflik yang terjadi di internal organisasi. Dan dengan mempertahankan komunikasi yang efektif, akan dapat mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi.

Kata Kunci: Efektifitas Komunikasi Organisasi, Konflik Kerja, Humas Pemko Medan

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kegiatan yang tak pernah dapat dipisahkan dari manusia sebagai makhluk (Syamsul, 2018). Komunikasi sendiri dimanfaatkan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya sosial (Weber, 2008). Sama halnya dengan lahirnya organisasi yang bertujuan untuk memfasilitasi terpenuhinya kebutuhan orang-orang yang ada di dalamnya. Organisasi yang terdiri dari berbagai macam individu yang memiliki latar belakang, watak maupun potensi yang beragam tentunya membutuhkan komunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalah fahaman yang dapat berujung terjadinya konflik di dalam organisasi (Andersson & Zbirenko, 2014).

Interaksi yang terjadi diantara individu-individu dalam kelompok pada setiap organisasi pada akhirnya dapat memunculkan harapan-harapan. Harapan yang muncul akan mengakibatkan terciptanya peranan-peranan tertentu yang diemban oleh setiap individu dalam upaya mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi. Organisasi itu sendiri pada dasarnya terbentuk sebagai wadah berkumpulnya sejumlah individu yang melaksanakan berbagai rangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan bersama yang telah disepakati.

Dalam kehidupan masyarakat modern, kebutuhan manusia akan keteraturan menjadi begitu penting hingga mereka merasa bahwa selain butuh akan keteraturan dirinya sendiri, manusia juga perlu mengatur lingkungan sekitarnya, menjaga ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat berbagai rangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. Keteraturan yang terjadi pada suatu organisasi merupakan indikasi berfungsinya komunikasi. Mustahil orang-orang dapat bergerak dan saling bekerja sama di dalam keteraturan tanpa melibatkan komunikasi. Pemahaman terhadap komunikasi itu sendiri menjadi modal penting bagi pemimpin organisasi dalam menjalankan perannya sebagai orang yang mengarahkan sumber daya manusia dalam organisasi.

Komunikasi merupakan proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal. Komunikasi bagi organisasi merupakan unsur yang memiliki peranan krusial, pentingnya komunikasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Efektivitas dan efisiensi ketercapaian tujuan organisasi dapat dipengaruhi oleh seberapa efektif komunikasi dilakukan. Hal ini berkaitan dengan penggerakan kegiatan orang-orang yang ada di dalam organisasi kearah ketercapaian tujuan organisasi.

TINJAUAN TEORITIS

Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi yang dimulai dari pengiriman pesan oleh komunikator perlu dikelola dengan baik hingga pesan sampai pada komunikan dan difahami sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator. Dalam organisasi komunikasi juga berperan sebagai penghubung antara struktur organisasi yang memiliki wewenang, tugas dan tanggung jawab yang berbedabeda agar dapat berjalan bersama sehingga tercipta harmoni pada kinerja orang-orang yang berada pada masing-masing struktur organisasi.

Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang bersifat langsung dapat meningkatkan motivasi kerja. Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang bersifat langsung dapat meningkatkan kinerja. Komunikasi dan koordinasi yang efektif melalui motivasi kerja secara tidak langsung tidak berpengaruh pada kinerja (Ariyanti, 2019). Dampak dari komunikasi yang berjalan dengan baik adalah terjalinnya hubungan yang baik (human relation) diantara individu-individu didalam organisasi yang juga berdampak pada kerja sama yang baik. Sebaliknya ketika komunikasi menemui hambatan yang mengakibatkan pesan tidak sampai atau bahkan komunikan salah mengartikan dan memahami pesan yang dimaksud oleh komunikator, maka hal ini dapat menyebabkan terjadinya konflik di dalam organisasi.

Menurut Wacjman (2016), komunikasi organisasi adalah “suatu bidang studi yang berfokus pada komunikasi dan arus informasi dalam suatu organisasi melalui peran media yang berbeda”. Sejalan dengan itu, Clompitt (2016) memberikan pernyataannya bahwa “komunikasi organisasi merupakan suatu proses mengirimkan dan menerima informasi atau pesan dan pemindahan arti dalam kelompok formal ataupun informal pada suatu organisasi”. Adapun Atmaja dan Dewi (2018) menambahkan bahwa komunikasi organisasi adalah “bagaimana organisasi mewakili, menghadirkan, dan membentuk iklim dan budaya organisasi mereka dari sikap, nilai, dan tujuan yang menjadi ciri organisasi dan anggotanya”

Dari ketiga definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu proses interaksi antar individu dalam kelompok yang memiliki kemampuan, hubungan, dan perasaan yang sama meliputi pesan, tujuan, arus dan media komunikasi yang terjadi dalam suatu sistem kelompok dan dapat dipengaruhi oleh pihak internal maupun eksternal.

Konflik Dalam Organisasi

Konflik berasal dari bahasa Latin *confligo*, dan terdiri dari dua kata penyusun yaitu “con” yang berarti bersama-sama dan “fligo” yang berarti pemogokan, penghancuran, atau peremukuan. Menurut Pace (2001), konflik merupakan “perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalan yang langka, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka, dan perjuangan tersebut menggambarkan perbedaan diantara kedua pihak”. Sementara itu menurut Zalabak (2014), konflik tersebut merupakan “proses yang terjadi ketika individu, anggota kelompok, dan organisasi merasa frustrasi dalam mencapai tujuan dan apa yang diinginkan”. Adapun Gibson (1997), menambahkan persepsi konflik seperti “Hubungan yang selain dapat menciptakan kerjasama dan sikap saling ketergantungan, dapat pula melahirkan konflik. Namun sebenarnya konflik mengandung banyak pengertian, seperti pengertian negatif, netral, serta positif.”

Konflik adalah sesuatu yang biasa terjadi dalam organisasi mana pun karena individu-individu yang ada di dalamnya memiliki pendapat yang berbeda di antara mereka, ada orang yang tidak dapat menerima pendapat orang lain yang berbeda. Pada awalnya, konflik dianggap sebagai sesuatu yang dapat menghancurkan otoritas manajer, namun studi pada tahun 1970-an menunjukkan bahwa konflik dapat memiliki sisi positif dan juga sisi negatif. Ada kesepakatan bersama bahwa sangat berbahaya bagi sebuah organisasi untuk memiliki terlalu banyak konflik dan juga tidak memiliki konflik (Spaho, 2013). Konflik dalam organisasi yang tidak dikelola dengan baik tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat ketercapaian tujuan organisasi perlu diantisipasi dan dikelola agar tidak berdampak negatif pada ketercapaian tujuan organisasi melalui upaya maksimalisasi fungsi dan peran maupun tujuan komunikasi (Mukhtar & Prasetyo, 2020).

Dari berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik merupakan segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik mengenai persepsi atau tindakan diantara dua belah pihak atau lebih mengenai apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, maupun organisasi dengan kenyataan apa yang dihadapinya.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kepustakaan (library research), yakni penelitian yang kegiatan penelitiannya berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, atau penelitian yang menggali obyek penelitiannya berdasarkan beragam informasi yang bersumber dari kepustakaan (ensiklopedi, buku, jurnal ilmiah, majalah, koran dan dokumen) (Moleong, 2019). Penelitian kepustakaan atau kajian literatur (literature review, literature research) merupakan penelitian yang menelaah atau meninjau secara kritis gagasan, pengetahuan maupun temuan-temuan yang terdapat pada suatu bagian literatur berorientasi akademik (academic-oriented literature), serta merumuskan kontribusi teoritis dan metodologisnya untuk topik tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunikasi di Lingkungan Humas Pemko Medan

Komunikasi sangat berperan penting untuk menjalin koordinasi dan hubungan kerja sama yang baik antar individu maupun kelompok yang terlibat di Humas Pemko Medan. Komunikasi mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam menentukan kualitas dari proses pencapaian tujuan Humas Pemko Medan. Permasalahan yang lazim dihadapi Humas Pemko Medan pada umumnya adalah konflik. Komunikasi dalam organisasi yang akhirnya menimbulkan konflik bisa disebut juga sebagai kegagalan informasi. Kegagalan informasi biasanya terjadi ketika kita menyampaikan pendapat/ interpretasi/ penafsiran antara komunikator dan komunikan yang berbeda satu sama lain. Dalam sebuah organisasi, pekerjaan dari seorang individu maupun kelompok saling terhubung dengan pekerjaan dari pihak lainnya. Dan ketika suatu konflik muncul di dalam sebuah organisasi, penyebabnya sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang kurang baik.

Konflik merupakan realita yang tidak dapat dihindari. Dalam aktivitas komunikasi Humas Pemko Medan, konflik yang muncul akan mengganggu proses kelancaran hubungan antar individu dan mengakibatkan suasana kerja menjadi tertekan. Akibatnya, penurunan tingkat motivasi dan prestasi kerja berkurang, sehingga produktivitas kerja individu dan Humas Pemko Medan menurun. Sebenarnya dalam berkomunikasi sangat wajar jika suatu pesan memiliki makna yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Karena makna dari sebuah pesan berkaitan dengan penafsiran makna yang menerimanya. Untuk itu, individu di dalam organisasi sebaiknya dibekali kemampuan untuk manajemen konflik berdasarkan analisa penyebab dan cara menanggulangi konflik yang ditinjau dari besar kecilnya tingkat konflik yang dihadapi.

Setiap individu yang ada di dalam Humas Pemko Medan harus mampu menyelesaikan konflik yang muncul dengan bijak dan baik agar lingkungan organisasi tetap berjalan dengan efektif. Diperlukan teknik untuk manajemen konflik yang baik dan benar dalam suatu komunikasi organisasi. Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara individu maupun kelompok yang sedang berkonflik, dengan melihat pendekatan yang berorientasi pada proses atau bentuk-bentuk komunikasi dalam mempengaruhi kepentingan atau interpretasi. Komunikasi yang efektif dapat terwujud apabila strategi dan metode komunikasi yang digunakan tepat.

Strategi komunikasi yang efektif sangat penting diperhatikan dalam sebuah proses komunikasi. Suatu organisasi dapat berjalan lancar dan dikatakan efektif, apabila proses komunikasi berlangsung dengan baik. Jika komunikasi dapat berjalan secara efektif, maka informasi dalam dinamika organisasi pun akan berjalan dengan lancar sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian tujuan dalam organisasi. Sebaliknya, jika komunikasi berjalan tidak efektif, maka tidak menutup kemungkinan bagi Humas Pemko Medan untuk mengalami gangguan arus informasi sehingga mengakibatkan terhambatnya tujuan dalam organisasi. Namun perlu diperhatikan bahwa konflik tidak selalu merugikan tetapi juga dapat menguntungkan organisasi dalam jangka panjang karena dapat mendorong terjadinya perubahan dalam organisasi tersebut apabila distimulasi. Konflik dapat mengubah perilaku dan dapat menyadarkan pihak-pihak yang berkonflik atas kesalahannya, sehingga akan mampu meningkatkan produktivitas di dalam organisasi.

Strategi Mengatasi Konflik

Menurut Heridiansyah (2014), terdapat lima langkah dalam meraih kedamaian dalam konflik. Apapun sumber masalahnya, lima langkah berikut ini bersifat mendasar dalam mengatasi kesulitan, seperti:

- a. Pengenalan kesenjangan antara keadaan yang sudah ada, diidentifikasi dengan bagaimana keadaan yang seharusnya;
- b. Melakukan diagnosis pengujian mengenai 5W+1H tentang bagaimana berhasil dengan sempurna;
- c. Menepakati suatu solusi dengan cara mengumpulkan masukan-masukan untuk mencari solusi atau jalan keluar dan menyaring penyelesaian yang tidak dapat diterapkan;
- d. Pelaksanaan dengan konsekuensi adanya keuntungan maupun kerugian;

- e. Evaluasi jika penyelesaiannya tidak berhasil, kembali ke langkah sebelumnya dan mencoba kembali.

Menurut Zalaback (2014), terdapat empat cara untuk mengurangi adanya konflik, diantaranya adalah mengidentifikasi kemungkinan sejumlah isu dan fokus pada pendekatan mengenai isu yang dihadapi, menjabarkan perilaku dan dampak untuk dihindari selama konflik berlangsung, menunjukkan kepedulian terhadap data yang diperoleh dan perasaan dari individu, menawarkan bentuk kompromi jabatan atau fungsi yang tepat.

Pemimpin harus menguasai keterampilan manajemen konflik, sehingga konflik yang terjadi dapat berdampak positif bagi tercapainya tujuan organisasi. Adapun yang menjadi tujuan manajemen konflik dalam organisasi adalah untuk mengembangkan dan memelihara kerjasama yang harmonis antar anggota organisasi. Strategi penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

- a. Menghindar; dengan menghindari isu atau masalah yang dapat menyebabkan terjadinya konflik. Menghindar perlu dilakukan jika isu atau masalah tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang ditimbulkannya;
- b. Mengakomodasi; merupakan tindakan memberi kesempatan pada orang lain untuk membuat kesepakatan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi, cara ini perlu dilakukan jika konflik tersebut penting bagi orang lain sehingga memungkinkan terjadinya kerjasama dengan cara memberi kesempatan kepada mereka yang berkonfrontasi untuk membuat keputusan bersama;
- c. Kompetisi; metode perlu dilakukan jika seseorang memiliki lebih banyak informasi dan keahlian yang unggul jika dibandingkan dengan lawan konfrontasinya. Cara ini mungkin bisa memunculkan konflik yang lebih besar dan berkelanjutan, namun cara ini bisa jadi merupakan cara yang penting untuk alasan keamanan;
- d. Kompromi atau Negosiasi; metode ini dilakukan dengan masing-masing pihak yang berkonfrontasi memberikan atau menawarkan sesuatu sehingga memungkinkan terjadinya saling memberi dan menerima diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi
- e. Kolaborasi; merupakan cara menyelesaikan konflik dengan mengutamakan terciptanya kerja yang sama diantara pihak-pihak yang berkonfrontasi. Dalam melaksanakan metode ini dibutuhkan komitmen masing-masing pihak untuk saling mendukung satu sama lain (Muspawi, 2014).

Strategi-strategi dalam penyelesaian konflik yang terjadi dalam organisasi perlu melibatkan komunikasi yang berfungsi sebagai alat dalam mengubah dan mengarahkan persepsi maupun perilaku orang-orang yang berkonfrontasi kepada redanya konflik yang terjadi. Komunikasi organisasi menjadi kunci utama dalam kegiatan berorganisasi, hal ini karena komunikasi organisasi dapat dijadikan sebagai media bagi para pengurus dan anggota organisasi dalam menyampaikan perintah, nasihat, informasi, kritik, saran maupun ide-ide (Dewi & Handayani, 2013).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif dan langkah represif dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sebagai langkah preventif komunikasi dapat dilakukan dengan mengelola dan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, sehingga mencegah terjadinya miskomunikasi yang dapat memicu terjadinya konflik diantara anggota organisasi. Mengelola perilaku individu terhadap internal organisasi sangat perlu dilakukan agar komunikasi yang terjalin menjadi efektif. Komunikasi yang efektif akan menentukan kualitas hasil serta proses pencapaian tujuan organisasi. Namun sebaliknya, jika individu tidak dapat meminimalisir konflik yang terjadi dalam suatu organisasi, maka akan dapat memberikan dampak buruk seperti rasa ketidaknyamanan dan penurunan motivasi kerja dari setiap anggota organisasi tersebut. Individu yang paham manajemen organisasi, memiliki peran dalam mengurangi dan menyelesaikan konflik yang terjadi di internal organisasi. Dan dengan mempertahankan komunikasi yang efektif, akan dapat mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi. Namun konflik juga tidak selalu merugikan, akan tetapi juga dapat menguntungkan organisasi dalam jangka panjang karena dapat mendorong terjadinya perubahan dalam organisasi tersebut apabila distimulasi. Konflik dapat mengubah perilaku dan dapat menyadarkan pihak-pihak yang berkonflik atas kesalahannya, sehingga akan mampu meningkatkan produktivitas di dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersson, J., & Zbirenko, A. (2014). Effect of organizational structure, leadership and communication on efficiency and productivity. Umeå School of Business and Economics, 1–54.
- Ariyanti, A. (2019). Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif dan Koordinasi Terhadap Motivasi Kerja Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 9(2).
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika*, 3(2), 192–206.
- Clampitt, P. G. (2016). *Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges| Strategies| Solutions*. Sage Publications.
- Dewi, T. H., & Handayani, A. (2013). Kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja ditinjau dari persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan tipe kepribadian ekstrovert. *Jurnal Psikologi*, 12(1), 1–12.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen konflik dalam sebuah organisasi. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 6(1), 28–41.
- Moleong, L. J. (2019). *Moleong, ” Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”*. Bandung: Remaja Rosdakarya. PT. Remaja Rosda Karya.
- Mukhtar, H., & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan–Komunikasi-Konflik Organisasi*. Deepublish.
- Muspawi, M. (2014). *Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi) (Vol. 16)*. Jambi University.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2001). *Komunikasi Organisasi: strategi menibgkatkan kinerja perusahaan*.
- Shockley-Zalabak, P. S. (2014). *Fundamentals of organizational communication*. Pearson Higher Ed.
- Spaho, K. (2013). Organizational communication and conflict management. *Management-Journal of Contemporary Management Issues*, 18(1), 103–118.
- Syamsul, M. (2018). Education as a Foundation of Humanity: Learning from the Pedagogy of Pesantren in Indonesia. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(2), 104–123.
- Wajcman, J., & Dodd, N. (2016). *The sociology of speed: Digital, organizational, and social temporalities*. Oxford University Press.
- Weber, T. (2008). *Handbook of interpersonal communication (Vol. 2)*. Walter de Gruyter.