



## PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI

Dana Alfi Anjani<sup>1</sup>, Dewi Kurniawati<sup>2</sup>

### Abstrak

Artikel ini membahas pentingnya manajemen konflik dalam organisasi. Organisasi merupakan sebuah kelompok yang terdiri dari berbagai macam individu dengan latar belakang, watak maupun potensi yang beragam. Kondisi ini membuat sebuah organisasi membutuhkan komunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman yang dapat berujung pada konflik di dalam organisasi. Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat diakibatkan oleh ketidaksesuaian peran dan ambiguitas dalam proses komunikasi. Dalam praktiknya, tidak jarang ditemukan bahwa penyebab terjadinya konflik adalah komunikasi yang kurang baik. Artikel ini merupakan penelitian yang mengadopsi studi kepustakaan (*library research*). Penelitian dengan studi kepustakaan berfokus pada pengumpulan data pustaka, dan informasi yang bersumber dari kepustakaan. Artikel ini menganalisis lima jurnal lainnya terkait pentingnya manajemen konflik dalam organisasi. Masing-masing penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwa konflik dalam organisasi dapat dicegah bahkan diatasi dengan komunikasi yang efektif. Dalam pelaksanaan program-program sebuah organisasi, komunikasi berperan penting dalam pengimplementasian kegiatan-kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi. Komunikasi pun pada dasarnya juga memiliki peran informatif, peran regulasi, peran persuasi dan peran integratif dalam mengelola konflik yang ada di dalam sebuah organisasi.

**Kata Kunci:** komunikasi organisasi, manajemen konflik, komunikasi efektif

### Abstract

*This article discusses the importance of conflict management in organizations. An organization is a group consisting of various individuals with diverse backgrounds, characters and potential. This condition makes an organization need communication to minimize the occurrence of misunderstandings which can end in conflict within the organization. Conflicts that occur in organizations can be caused by role incompatibility and ambiguity in the communication process. In practice, it is not uncommon to find that the cause of conflict is poor communication. This article adopts library research. Research using literature studies focuses on collecting library data and information sourced from literature. This article analyzes five other journals related to the importance of conflict management in organizations. Each of these studies provides the conclusion that conflict in organizations can be prevented and even overcome with effective communication. In implementing an organization's programs, communication plays an important role in implementing conflict management activities in the organization. Communication basically also has an informative role, a regulatory role, a persuasion role and an integrative role in managing conflicts within an organization.*

**Keywords:** organization communication, management of conflict, effective communication

<sup>1</sup> Universitas Sumatera Utara, email: [dana@students.ac.id](mailto:dana@students.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Sumatera Utara, email: [dewi.kurniawati@usu.ac.id](mailto:dewi.kurniawati@usu.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pengertian organisasi menurut Maringan (2004) yang dikutip dalam Mesiono, dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu: 1) Organisasi sebagai alat dari manajemen artinya organisasi sebagai wadah/tempat manajemen sehingga memberikan bentuk manajemen yang memungkinkan manajemen bergerak atau dapat dikaitkan. 2) Organisasi sebagai alat untuk menjalankan fungsi manajemen artinya organisasi bergerak atau bersifat dinamis, dimana sebuah organisasi memberikan kemungkinan bagi manajemen untuk bergerak dalam batas tertentu. Selain itu, disebut dinamis sebab organisasi juga bergerak dalam mengadakan pembagian pekerjaan bagi orang-orang yang ada di dalamnya sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Lunenburg dan Ornstein (2000) yang dikutip Mesiono (2009) memberikan pengertian bahwa organisasi adalah suatu kumpulan atau sistem individual yang berhierarki secara jenjang dan memiliki sistem pembagian tugas untuk mencapai tujuan tertentu. De Vito dalam Lunenburg dan Orsntein (2000) menjelaskan organisasi sebagai suatu kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi merupakan kegiatan yang tak pernah dapat dipisahkan dari manusia sebagai makhluk (Ma'arif, 2018). Komunikasi dimanfaatkan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya secara sosial (Antos, 2011).

Komunikasi dibutuhkan dalam organisasi yang diisi oleh berbagai macam individu dengan ragam latar belakang. Hal ini untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman yang dapat berujung terjadinya konflik di dalam sebuah organisasi (Andersson & Sbirenko, 2019)

Dalam dunia kerja, komunikasi dan koordinasi yang efektif melalui motivasi kerja secara tidak langsung berpengaruh pada kinerja di dalam sebuah organisasi (Ariyanti, 2019). Dampak dari komunikasi yang berjalan dengan baik adalah terjalinnya hubungan yang baik (*human relation*) diantara individu di dalam organisasi yang juga berdampak pada kerja sama yang baik.

Konflik adalah sesuatu yang biasa terjadi dalam organisasi mana pun karena perbedaan pendapat dalam diri tiap individu dalam sebuah organisasi. Konflik dalam organisasi yang tidak dikelola dengan baik tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat ketercapaian tujuan organisasi perlu diantisipasi dan dikelola agak tidak berdampak negatif pada tercapainya tujuan organisasi yang dilakukan dengan memaksimalkan fungsi dan peran maupun tujuan komunikasi organisasi tersebut (Lathif, et al, 2020).

Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat diakibatkan oleh ketidaksesuaian peran dan ambiguitas dalam proses komunikasi. Konflik dalam organisasi juga tidak jarang disebabkan oleh jalannya komunikasi yang kurang baik (Heridiansyah, 2014). Hal ini juga dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan pertikaian atau pertarungan yang terjadi diantara individu atau kelompok organisasi.

Konflik besar maupun konflik kecil tentunya dapat diselesaikan dengan berbagai macam cara. Penyelesaian konflik dalam sebuah organisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan wewenang, melakukan konfrontasi, berkompromi, menenangkan situasi dan menghindari dari konflik yang terjadi (Lumintang, 2015).

Peran komunikasi yang begitu penting dalam memajemen konflik yang ada di dalam organisasi, membuat proses komunikasi harus dapat dicermati dengan lebih teliti. Sehingga

penting bagi para anggota organisasi untuk bisa meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi, serta mengetahui prinsip-prinsip komunikasi dalam berorganisasi.

Artikel ini ditulis untuk menjelaskan pentingnya penerapan manajemen konflik dalam organisasi dari tinjauan komunikasi. Tulisan ini diharapkan mampu memberikan jawaban terkait bagaimana penerapan manajemen konflik yang terjadi dalam organisasi berdasarkan penelitian dan jurnal-jurnal terdahulu.

## **METODE**

Artikel ini dibuat dengan mengadopsi 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 yang berasal dari jurnal ilmiah, buku, dan lainnya (Moleong, 2019).

Analisa data yang dilakukan oleh penulis dimulai dengan membaca abstrak untuk melihat kesesuaian topik pembahasan dan hasil penelitian dengan topik yang akan dibahas oleh penulis nantinya. Langkah berikutnya, jurnal yang telah dipilih berdasarkan kriteria diidentifikasi ke dalam bentuk ringkasan singkat yang disajikan dalam deskripsi yang meliputi nama penulis, judul, tahun penerbitan, topik pembahasan, ringkasan hasil penelitian.

Jenis penelitian yang diadopsi dalam penulisan artikel ini adalah studi Pustaka yang berfokus pada sumber-sumber penelitian terdahulu. Data yang dikelola dan digunakan dalam artikel ini diambil dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan topik yang sama.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, penulis akan menganalisis pentingnya manajemen konflik dalam organisasi. Beberapa jurnal yang digunakan membahas manajemen konflik dari berbagai organisasi mulai dari organisasi Pendidikan hingga Perusahaan swasta. Hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk pembahasan. Jumlah total artikel yang memenuhi kriteria adalah 5 jurnal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam studi ini, penulis menemukan beberapa jurnal yang dirasa sesuai. Jurnal tersebut diantaranya: Jurnal dengan judul “**Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik**” yang ditulis oleh Dian Eka Priyantoro dan diterbitkan oleh Jurnal Al-Irsyad pada tahun 2013. Jurnal ini membahas tentang pentingnya komunikasi dalam manajemen konflik. Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur penting di dalam aktivitas kegiatan baik dalam individu maupun kegiatan organisasi. Komunikasi dalam organisasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan intern dalam organisasi. Namun dalam perjalanannya, kegiatan komunikasi yang berlangsung dalam sebuah organisasi tidak sesuai dan melampaui batas dari aturan-aturan dalam organisasi. Misalnya publikasi atau cerita-cerita pribadi yang seharusnya tidak menjadi asupan umum dalam organisasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik yang terjadi dalam organisasi dapat terjadi antar individu, atau antar kelompok. Namun, walau terkesan negatif, pada dasarnya tidak semua konflik berdampak buruk bagi sebuah organisasi. Jika terjadi konflik, dan seorang pimpinan dapat mengendalikan konflik dengan baik maka konflik tersebut dapat menguntungkan organisasi tersebut, sebaliknya apabila konflik tidak ditangani dengan baik dapat merugikan

kepentingan organisasi. Komunikasi yang berjalan dengan baik dapat membantu mengatasi permasalahan yang timbul dalam sebuah organisasi.

Jurnal berikutnya yang dapat dikutip berjudul “**Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik**”. Jurnal ini ditulis oleh Fauzan Ahmad Siregar dan Lailatul Usriyah dan diterbitkan oleh Jurnal Idarah pada tahun 2021. Penelitian ini membahas pentingnya kedudukan komunikasi dalam mencapai tujuan bagi organisasi pendidikan serta membentuk perilaku individu organisasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang penting sebagai langkah preventif dan langkah represif dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi. Selain itu, komunikasi juga memiliki peran yang penting dalam pengimplementasian ragam kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi.

Strategi yang dapat dilakukan diantaranya menghindar, mengakomodasi, strategi kompetisi, strategi kompromi dan negosiasi maupun strategi kolaborasi. Komunikasi berperan penting dalam pengimplementasian kegiatan-kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi.

**The Effect of Styles of Leadership, Conflict Management and Communication Organization to Team Performance.** Jurnal ini ditulis oleh Lenny Ch Nawangsari dan Ahmad Hidayat Sutawidjaya, dan diterbitkan oleh International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE) pada tahun 2018. Penelitian ini menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan, Manajemen Konflik dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Tim Konsultan Manajemen Konstruksi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap Kinerja Tim, 2) Manajemen Konflik mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap Kinerja Tim, 3) Komunikasi Organisasi mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap Kinerja Tim, 4) Gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap Komunikasi organisasi, 5) Manajemen Konflik mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap komunikasi organisasi, 6) Gaya kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap Kinerja Tim melalui mediasi Komunikasi Organisasi, dan 7) Manajemen Konflik berpengaruh langsung terhadap Tim Kinerja melalui komunikasi organisasional.

**Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature.** Jurnal ini ditulis oleh John-Eke Ebere Chika dan Akintokunbo, Oluwarotimi Odunayo yang diterbitkan oleh International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences HRMars pada tahun 2020.

Dalam jurnal tersebut menyatakan bahwa fokus setiap organisasi di masyarakat adalah menciptakan lingkungan yang sangat kondusif dimana pegawai dapat menjalankan tugasnya secara efektif tanpa adanya pengaruh negatif yang dapat menghambat pencapaian tujuan individu dan organisasi. Oleh karena itu, efektivitas organisasi yang mencakup kepuasan pelanggan/klien, serta kualitas kehidupan kerja, sangat penting bagi setiap institusi. Namun demikian, konflik dalam organisasi menjadi tidak dapat dihindari karena karyawan bersaing untuk mendapatkan otoritas, posisi, pengakuan, sumber daya yang langka, dll.

Makalah ini mengkaji manajemen konflik sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Penekanannya adalah pada bagaimana mengidentifikasi sifat dan signifikansi konflik dalam suatu organisasi serta mengenali tingkat atau jenis konflik yang terjadi. Kemudian

menegaskan strategi yang tepat untuk diterapkan untuk mencapai hasil positif yang akan mengarah pada efektivitas organisasi.

Jurnal ini mengungkapkan bahwa konflik tidak selalu menempatkan organisasi pada posisi yang buruk, namun konflik yang dikelola secara konstruktif akan menghasilkan kompetisi yang sehat, memperkuat partisipasi tim, dan menjembatani kesenjangan komunikasi. Oleh karena itu, jurnal ini merekomendasikan agar organisasi mendidik kembali karyawannya mengenai konstruksi manajemen konflik; menghilangkan anggapan yang trendi namun tidak benar bahwa konflik itu buruk, merusak dan harus dihindari bagaimanapun caranya. Serta manajer atau pimpinan organisasi harus mengadopsi strategi berdasarkan sifat dan jenis konflik.

**Manajemen Konflik Organisasi Dalam Perspektif Islam.** Jurnal ini ditulis oleh Yani Tri Wijayanti, Asep Suryana, Mien Hidayat dan Funny Mustikasari dan diterbitkan oleh Jurnal Komunikasi Profetik tahun 2015.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis terdahulu ini menyebutkan bahwa konflik dalam organisasi adalah hal yang tidak bisa dihindarkan. Konflik adalah sarana untuk membuat perubahan. Namun, dalam praktiknya, konflik juga bisa menjadi masalah serius dalam sebuah organisasi dan bahkan dapat merusak organisasi itu sendiri, maka harus segera ditangani dengan baik. Tetapi di pihak lain konflik dapat membawa dampak positif bagi organisasi.

Artikel tersebut mengungkapkan bahwa konflik dapat bersifat konstruktif bila konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi dianggap dapat memperbaiki kualitas keputusan yang diambil, merangsang kreativitas dan inovasi, mendorong perhatian dan keingintahuan di kalangan anggota kelompok, serta menjadi media penyampai masalah dan meredakan ketegangan dan memupuk lingkungan evaluasi-diri serta perubahan (Robbins, 2006).

Konflik juga dianggap dapat meningkatkan efektivitas kelompok dan organisasi. Sebab, dengan adanya rangsangan konflik, sebuah organisasi akan mulai mencari berbagai upaya dan sasaran baru dan memberikan rangsangan untuk berinovasi (Robbins, 2006). Oleh karenanya perlu manajemen konflik.

Disebutkan dalam penelitian tersebut bahwa tujuan manajemen konflik adalah untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal dengan cara mengelola konflik, memelihara konflik, bahkan menumbuhkan konflik yang dianggap berfungsi pada efektivitas organisasi. Dari berbagai cara dalam mengelola konflik, negosiasi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan efektif. Negosiasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang sedang berkonflik untuk mencapai kesepakatan bersama.

Memandang dalam perspektif Islam, negosiasi menjadi salah satu Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian perselisihan diantara kedua pihak. Hal ini juga telah tertuang dalam beberapa ayat Al Qur'an, dan tentunya bisa menjadi pedoman bagi umat muslim dalam manajemen konflik.

Pada dasarnya, konflik dalam organisasi merupakan hal yang lumrah terjadi. Namun demikian, konflik juga dapat memengaruhi kinerja dan efektivitas sebuah organisasi. Manajemen konflik perlu dilakukan untuk menciptakan harmonisasi dan menjaga produktivitas sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yani Tri Wijayanti, dkk tentang Manajemen Konflik Organisasi Dalam Perspektif Islam menyebutkan bahwa konflik dalam organisasi tidak

hanya harus dikelola dengan baik, tetapi juga harus didorong. Hal ini mengacu pada pandangan interaksionis. Karena konflik bisa menjadi kekuatan bagi organisasi untuk melakukan perubahan dan juga kemajuan.

Edelman (1997) menegaskan bahwa, jika konflik dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu memperkuat hubungan kerja sama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas, dan meningkatkan kepuasan kerja. Namun sebaliknya, diungkapkan oleh Owens (1991) bahwa manajemen konflik yang tidak efektif banyak dilakukan dengan cara menerapkan sanksi yang berat bagi orang yang terlibat dalam konflik. Hal ini berakibat semakin buruknya iklim yang ada di dalam sebuah organisasi (Romli, 2011).

Dijelaskan dalam penelitian sebelumnya bahwa, manajemen konflik merupakan cara yang dilakukan oleh pimpinan dalam menstimulasi konflik, mengurangi konflik dan menyelesaikan konflik yang bertujuan untuk meningkatkan performa kerja individu dan produktivitas organisasi (Romli, 2011).

Menurut Alo Liliweri, secara umum upaya mengakhiri konflik melalui strategi manajemen konflik terdapat tiga asumsi, yaitu: 1) Kalah-Kalah: setiap orang yang terlibat dalam konflik akan kehilangan tuntutannya jika konflik terus berlanjut; 2) Kalah-Menang: dalam asumsi ini, salah satu pihak pasti kalah karena dia kehilangan tuntutannya, dan pihak lain pasti menang. Indikasi selanjutnya adalah jika pihak yang kalah kurang menerima keputusan dengan sepenuh hati, maka di kemudian hari akan timbul konflik baru; dan 3) Menang-Menang: asumsi ini menyebutkan bahwa dua pihak menang. Ini terjadi jika dua pihak kehilangan sedikit tuntutannya, namun hasil akhir memuaskan dua pihak. Jika kedua pihak menerima keputusan dengan lapang dada, maka akan mencegah terjadinya konflik yang bersumber pada masalah yang sama (Liliweri, 2005).

Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Ahmad Siregar dan Lailatul Usriyah dengan judul “Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik” pada tahun 2021, menyebutkan bahwa konflik adalah sesuatu yang biasa terjadi dalam organisasi mana pun. Sebab individu yang ada di dalam sebuah organisasi memiliki pendapat yang berbeda satu dengan lainnya, dan tidak dapat diterima oleh individu lain dalam kelompok.

Dalam penelitian tersebut diungkapkan bahwa konflik yang terjadi dalam organisasi dapat diakibatkan oleh ketidaksesuaian peran dan ambiguitas dalam proses komunikasi. Namun tidak jarang pula ditemukan bahwa penyebab terjadinya konflik adalah komunikasi yang kurang baik (Heridiansyah, 2014).

Dalam penelitian tersebut juga disebutkan bahwa siapapun yang ada dalam organisasi bisa saja dihadapkan pada suatu konflik. Apabila konflik yang terjadi tidak dikelola dan berlangsung berkepanjangan dapat berakibat pada terhambatnya efektifitas dan efisiensi organisasi. Konflik dapat menjadi masalah serius dalam suatu organisasi, tanpa mempertimbangkan bentuk organisasi dan kompleksitasnya, jika konflik terus terjadi tanpa solusi (Anwar, 2018).

Dalam mengelola konflik, dibutuhkan pemimpin dalam menyelesaikan berbagai konflik yang terjadi. Pemimpin harus menguasai keterampilan manajemen konflik, sehingga konflik yang terjadi dapat berdampak positif bagi tercapainya tujuan organisasi.

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; ini merupakan tindakan untuk 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 oleh masing-masing pihak yang berkonfrontasi dalam bentuk memberikan atau menawarkan sesuatu sehingga memungkinkan terjadinya saling memberi dan menerima antara pihak-pihak yang berkonfrontasi, dan e) Kolaborasi; merupakan cara menyelesaikan konflik dengan mengutamakan terciptanya kerjasama antara pihak-pihak yang berkonfrontasi. Dalam melaksanakan metode ini dibutuhkan komitmen masing-masing pihak untuk saling mendukung satu sama lain (Muspawi, 2014; Roche, Teague, & Colvin, 2014; Wahyudi, 2017).

Mengutip dari penelitian yang dilakukan oleh Annisa Ariftha berjudul Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Public Speaking pada Karyawan Alfadh Parfum, dijelaskan bahwa memberikan pelatihan pada karyawan dalam suatu organisasi dapat membantu mereka saling terhubung dan bekerja sama. Kolaborasi dan dukungan antar karyawan merupakan elemen kunci yang diterapkan untuk keberhasilan dalam kelompok, (Arihta, 2023).

Mengutip dari penelitian yang dilakukan oleh Lenny Ch Nawangsari dan Ahmad Hidayat Sutawidjaya berjudul *The Effect of Styles of Leadership, Conflict Management and Communication Organization to Team Performance*, konflik tidak selamanya merugikan organisasi dan harus diminimalisir. Sebenarnya konflik juga berguna dalam suatu organisasi dalam melakukan perubahan dan memacu inovasi.

Sebagaimana kita ketahui bahwa konflik tidak dapat dihindari dalam entitas sosial, seperti organisasi, tim, dan individu. Konflik muncul karena adanya gesekan karena adanya perbedaan kepentingan dalam mencapai tujuan. Konflik di tempat kerja dapat terjadi dalam hubungan interpersonal antara bawahan, atasan dan rekan kerja dalam satu kelompok atau antar kelompok. Salah satu komponen penting dalam membangun kerjasama tim yang baik adalah komunikasi yang efektif dalam tim. Komunikasi dapat memperkuat atau melemahkan bahkan menghancurkan sebuah tim.

Manajemen konflik mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap komunikasi organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan manajemen konflik yang tepat akan meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Gaya kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap kinerja tim melalui mediasi komunikasi organisasi. Gaya kepemimpinan yang optimal dalam tim diperlukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja tim. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan konflik yang baik dalam

suatu tim kerja akan mampu mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam organisasi dan berujung pada peningkatan kinerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh John Eke Ebere Chika dkk yang berjudul *Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature*, konflik dalam organisasi tidak dapat dihindari sebab adanya persaingan dalam organisasi tersebut.

Dalam artikel tersebut dijelaskan beberapa strategi penting yang digunakan untuk manajemen konflik organisasi adalah: Kolaborasi, kompetisi, tawar-menawar, penghindaran dan kompromi. Strategi kolaborasi ditujukan untuk memuaskan kebutuhan pihak-pihak yang berkepentingan terutama ketika para anggota mempunyai tujuan yang saling menguntungkan. Strategi persaingan mengacu pada keinginan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dan sasaran mereka baik secara adil atau dengan merugikan kelompok lain; dalam suatu organisasi individu dan kelompok bersaing untuk mendapatkan sumber daya, posisi, pengakuan, kekuasaan yang langka, dll.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan beberapa jurnal yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa konflik dalam organisasi adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari, sebab konflik terjadi karena adanya persaingan, dan komunikasi yang tidak berjalan efektif. Untuk mengatasi masalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi, diperlukan adanya manajemen konflik yang melibatkan seluruh pihak dalam organisasi. Manajemen konflik ini dilakukan dengan berbagai hal dan utamanya diinisiasi oleh pimpinan atau manajer dalam organisasi. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk manajemen konflik dalam organisasi diantaranya kolaborasi, kompetisi, tawar-menawar, penghindaran, dan kompromi. Seluruh cara ini dapat diaplikasikan dengan proses komunikasi yang efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andersson, J., & Sbirenko, A. (2019). *Effect of Organizational Structure, Leadership and Communication on Efficiency and Productivity*.
- Antos, G. (2011). *Handbook of Interpersonal Communication*. The Netherlands: Mouton De Gruyter.
- Anwar, K. (2018). URGENSI PENERAPAN MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN. *Al-Fikri: Jurnal Studi dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31-38. doi:<http://dx.doi.org/10.30659/jspi.v1i2.3206>
- Arifita, A (2023). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Public Speaking Pada Karyawan Alfad Parfum. *Nivedana Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, DOI: <https://doi.org/10.53565/nivedana.v4i2.958>
- 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), DOI: <https://doi.org/10.35968/m-pu.v9i2.346>

- Gutama, T. A. (2010). Peran Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Sosiologi Dilema*, 25(2), 107–113.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi. *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 6(1), 28–41, DOI: <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v6i1.106>
- John-Eke, E. C., & Akintokunbo, O. O. (2020). Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 299–311.
- Lathif, M., Risnita, & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan - Komunikasi - Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Liliweri, Alo. (2005). *Prasangka dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*. Yogyakarta: Lkis.
- Lumintang, J. (2015). Dinamika Konflik dalam Organisasi. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(2).
- Ma'arif, S. (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.
- Mesiono. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Cita Pustaka.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Muspawi, M. (2014). *Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi)*. Jambi University.
- Nawang Sari, L. & Sutawidjaja, AH. (2018). *The Effect of Styles of Leadership, Conflict Management and Communication Organization to Team Performance*. *International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)*, 2349-0381. DOI: <http://dx.doi.org/10.20431/2349-0381.0507001>
- Priyantoro, Dian Eka. (2013). Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Al-Irsyad*, 2088-8341
- Roche, W. K., Teague, P., & Colvin, A. J. S. (2014). *The Oxford Handbook of Conflict Management in Organizations*. Oxford University Press.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Siregar, FA., & Usriyah, L. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan*, 2656-8012.
- Wijayanti, YT., Suryana, A., Hidayat, M., & Mustikasari, F. 2015. Manajemen Konflik Organisasi Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Komunikasi Profetik*, 2549-0168.