



PERAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PADA KONFLIK ORGANISASI

Inge Hutagalung¹

¹ Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta

Email: inge_hutagalung@mercubuana.ac.id

ABSTRACT

The role of communication in an organization is absolute. Communication in organizations, both formal and informal is done through interpersonal communication. Through the workshop it is hoped that there will be an increase in insight and knowledge that interpersonal communication, as a form of behavior, can change from very effective to very ineffective, and can prevent conflicts. The training method is divided into two. First, through the delivery of material (classical) relating to aspects of knowledge. Second, through group discussions and simulations relating to aspects of attitude. The training material is seen as useful in delivering participants to better understand the effectiveness of interpersonal communication and its relation to work conflict management.

Keywords: interpersonal communication, effectiveness of interpersonal communication, work conflict

ABSTRAK

Peran komunikasi dalam suatu organisasi sangat mutlak. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi baik formal maupun informal dilakukan melalui komunikasi antar pribadi. Melalui workshop diharapkan akan terdapat peningkatan wawasan dan pengetahuan bahwa komunikasi antar pribadi, sebagai suatu bentuk perilaku dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif, dan dapat mencegah pertentangan yang akan menimbulkan konflik. Metode pelatihan terbagi dua. Pertama melalui penyampaian materi (classical) berkaitan dengan aspek knowledge. Kedua melalui diskusi kelompok dan simulasi berkaitan dengan aspek attitude. Materi pelatihan dirasakan bermanfaat dalam 'menghantar' peserta untuk lebih memahami efektivitas komunikasi antarpribadi dan kaitannya dengan manajemen konflik kerja.

Kata kunci: komunikasi antar pribadi, efektivitas komunikasi antar pribadi, konflik kerja

1. PENDAHULUAN

Organisasi terdiri dari tindakan-tindakan dan interaksi yang melibatkan orang. Organisasi diciptakan dan dipupuk melalui interaksi yang terus menerus berubah yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi. Perilaku orang-orang dalam organisasi akan membentuk organisasi (Pace, 2005:14). Singkat kata, komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Proses komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi akan memperlancar jalannya organisasi, dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi akan membuat jalannya sebuah organisasi menjadi kurang lancar.

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, menyampaikan informasi, dan untuk mencapai tujuan. "Communication is the lifeblood of an organization" adalah ungkapan yang menekankan bahwa organisasi tidak terpisahkan dari komunikasi. Komunikasi memberi sumbangan pemikiran tentang bagaimana berpikir dan bertindak dalam organisasi. Jika tidak ada komunikasi, para karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan oleh karyawan lainnya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi dari bawahannya, dan para penyelia tidak dapat memberikan instruksi pada staf. Koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan dan organisasi akan bubar karena ketiadaan komunikasi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi antar pribadi yang terjalin secara efektif akan menghasilkan kerjasama yang baik antar lingkungan dalam organisasi, kejelasan pesan dapat lebih dipertanggungjawabkan, karena saluran untuk bertanya atau mendiskusikan sesuatu hal lebih terbuka. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins (2001:310) bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja. Dengan membiasakan diri untuk berkomunikasi secara efektif di tempat kerja karyawan akan dapat meminimalkan stres kerja. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Selye (Munandar, 2001:396) melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan. Pace (2005:203) juga menekankan bahwa perbedaan apapun bentuknya dapat diredam ataupun diminimalisasi dengan adanya iklim yang mendukung agar komunikasi interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan.

Di sisi lain, model Dance dan Larson (1976:70) bisa dipakai untuk membantu menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal dapat meminimalisasi konflik dalam organisasi. Melalui model komunikasinya, Dance dan Larson (1976) menegaskan bahwa ada tiga fungsi komunikasi, yaitu *linking function*, *mentation function*, dan *regulatory function*. Jika ketiga fungsi komunikasi dipergunakan dalam sebuah organisasi maka terlihat bahwa ketiga fungsi komunikasi tersebut merupakan pusat dari operasional organisasi. Ketika karyawan menggunakan komunikasi untuk berhubungan dengan karyawan yang lain (*linking function*) maka jalinan kerjasama akan dapat diwujudkan. Kerjasama yang terjalin akan membantu tercapainya tujuan bersama, dan menghasilkan pemecahan masalah secara kreatif dari berbagai ide dan debat yang muncul. Prinsip dari *linking function* adalah melalui komunikasi yang terjalin secara baik, kebersamaan serta dukungan untuk pencapaian tujuan bersama dapat serta merta diwujudkan.

Adapun *mentation function* dari komunikasi, menurut model Dance dan Larson (1976) dapat dilihat saat orang melakukan komunikasi untuk memecahkan masalah yang kompleks. Semakin seorang karyawan banyak berkomunikasi dengan orang lain, maka semakin efektif yang bersangkutan dapat memunculkan pemecahan masalah yang bermanfaat. Terakhir, *regulatory functions* adalah bagian terpenting dari proses komunikasi seseorang dalam melakukan prediksi dan memahami peraturan yang berlaku dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Singkat kata, komunikasi interpersonal membuat para karyawan secara aktif menciptakan 'dunia' dalam mana mereka dapat berpartisipasi dan saling bekerja sama mewujudkan tujuan bersama.

1. FOKUS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) adalah sebuah organisasi resmi para Ibu yang dimulai dari tingkat Kecamatan hingga tingkat Rukun Tetangga. Sebagai sebuah organisasi, PKK menjalankan sepuluh (10) program PKK yang meliputi program-program kerja bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga. Dalam menjalankan program kerjanya, PKK sebagai organisasi yang terdiri dari individu sebagai pelaku kerja kerap pula mengalami konflik, baik yang timbul akibat perbedaan individu maupun perbedaan kepentingan antar unit masyarakat.

Salah satu PKK yang kerap mengalami konflik dalam organisasi adalah PKK Tingkat Kelurahan Rawa Buaya. PKK Tingkat Kelurahan Rawa Buaya merupakan binaan PPM Universitas Mercu Buana. Menyadari bahwa konflik dalam organisasi dapat menghambat kinerja, maka perlu dilakukan pelatihan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi.



Tujuan dari pelaksanaan pelatihan adalah untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan para pengelola PKK Tingkat Kelurahan Rawa Buaya terkait peran komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi. Diharapkan dengan peningkatan wawasan dan pengetahuan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi, para pengelola PKK Tingkat Kelurahan Rawa Buaya dapat mengelola konflik organisasi secara profesional. Melalui pelatihan diharapkan pula akan terwujud kesadaran bahwa komunikasi antar pribadi, sebagai suatu bentuk perilaku dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi dapat memburuk dan pada saat lain dapat membaik.

2. METODE PELAKSANAAN

Peningkatan wawasan dan pengetahuan terkait efektifitas komunikasi antara pribadi pada konflik organisasi dilakukan melalui penyelenggaraan pelatihan. Metode pelatihan yang digunakan adalah *Learning Methodology* yaitu suatu metode pendekatan pembelajaran yang menitik beratkan pada peran serta peserta pelatihan berdasarkan pengalaman, stimuli dalam kegiatan dan respon peserta terhadap stimuli kegiatan tersebut. Bahwa keberhasilan dari pelaksanaan hanya akan dicapai bila peserta mempunyai 'will' (kesungguhan) untuk memahami dan berperan aktif, khususnya terkait efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi. Untuk itu pelatihan disajikan dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

- Penyampaian materi (*classical*), terkait aspek *knowledge* (pengetahuan).
- Melakukan diskusi kelompok, terkait dengan aspek *attitude*.

Pelatihan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik dilakukan dengan menumbuhkan *insight* (kesadaran pribadi) pada peserta pelatihan melalui dua tahapan. Yaitu, tahapan awal disampaikan materi terkait komunikasi antar pribadi dan manajemen konflik. Tahapan kedua, dilakukan diskusi kelompok dengan pembahasan kasus konflik dalam organisasi. Dengan melakukan pelatihan diharapkan wawasan dan pengetahuan terkait efektifitas komunikasi antar pribadi dapat ditingkatkan terkait penanganan konflik dalam organisasi.



Gambar 1. Alur pelatihan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana uraian diatas, pelatihan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi dilakukan dengan menumbuhkan *insight* (kesadaran pribadi) pada peserta pelatihan melalui dua tahapan.

Tahap pertama

Tahapan pertama merupakan pemberian materi terkait Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi dan Manajemen Konflik. Pendekatan komunikasi antar pribadi yang digunakan pada pelatihan ini berdasarkan perspektif Devito (Djuarsa, 1999:108) yang mengemukakan sudut pandang humanistik untuk mempelajari karakteristik efektifitas komunikasi interpersonal.

Untuk pembekalan materi komunikasi interpersonal digunakan lima dimensi dari Devito, yaitu, perspektif yang menekankan keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, dan kesetaraan. Lebih lanjut pengabdian kepada masyarakat ini adalah penerapan dari hasil penelitian dengan judul “Fungsi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pengelolaan Konflik Organisasi” (Inge Hutagalung, 2002) yang menyimpulkan bahwa konflik dari sebuah hubungan yang bermasalah dapat diredam ataupun diminimalisasi melalui iklim komunikasi yang saling menghargai (*empathy*), saling mempercayai (*openess*), memberikan perhatian positif (*positiveness*), dan saling mendukung (*supportiveness*). Dimensi efektifitas komunikasi antar pribadi pada perspektif humanistik yang meliputi keterbukaan, empati, perilaku suportif, dan kesamaan, pada umumnya akan membantu interaksi menjadi lebih efektif. Adanya interaksi yang komunikasi antar pribadi secara efektif akan membantu penanganan konflik dalam organisasi secara seksama.

Menyadari bahwa dalam PKK khususnya PKK Tingkat Kelurahan Rawa Buaya mengalami konflik yang dapat mengganggu kinerja, maka perlu dilakukan pelatihan untuk lebih memasyarakatkan peran komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi.



Gambar 2. Suasana Pelatihan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi

Hasil dari tahap pertama, peserta pelatihan dapat lebih memahami peran komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi melalui pemahaman efektifitas komunikasi antar pribadi berdasarkan perspektif De Vito.



Gambar 3. Suasana Pelatihan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi

Tahapan kedua

Setelah pemberian materi pelatihan, pada tahap kedua dilakukan diskusi kelompok berdasarkan kasus konflik komunikasi. Peserta sangat antusias mengemukakan masalah-masalah yang muncul terkait konflik saat diskusi berlangsung.

Selesai pelaksanaan diskusi kelompok dilakukan evaluasi pelatihan yang meliputi evaluasi kegiatan dilakukan melalui *pre* dan *post test* terkait materi, evaluasi instruktur terkait penyajian materi, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan terkait pelaksanaan kegiatan pelatihan.



Gambar 4. Suasana Diskusi Kelompok Pelatihan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi

Hasil dari pelatihan selama satu (1) hari, para peserta mendapatkan peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi.

KESIMPULAN

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, menyampaikan informasi, dan untuk mencapai tujuan. "*Communication is the lifeblood of an organization*" adalah ungkapan yang menekankan bahwa organisasi tidak terpisahkan dari komunikasi. Komunikasi memberi sumbangan pemikiran tentang bagaimana berpikir dan bertindak dalam organisasi.

Sebagian besar kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi baik formal maupun informal dilakukan melalui komunikasi antar pribadi. Komunikasi antarpribadi yang efektif akan sangat membantu individu untuk semakin akrab satu sama lain, dan mencegah pertentangan yang akan menimbulkan konflik.

Komunikasi interpersonal sebagai bentuk perilaku, dapat berubah dari sangat efektif ke sangat tidak efektif. Suatu saat komunikasi dapat memburuk dan pada saat lain dapat lebih baik. Memahami efektifitas komunikasi antar pribadi secara benar akan membuat individu merasa nyaman dalam organisasi, merasa terlibat dan memiliki kewajiban terhadap organisasi.



Gambar 5. Suasana Pelatihan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi

Dari hasil rekapitulasi lembaran evaluasi *workshop* diketahui bahwa peserta menyatakan bahwa pelatihan sangat bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman terkait efektifitas komunikasi interpersonal dalam manajemen konflik. Materi pelatihan sangat bermanfaat dalam ‘menghantar’ peserta untuk lebih memahami efektifitas komunikasi antarpribadi dan kaitannya dengan manajemen konflik organisasi.

Di sisi lain, pelatihan ini dapat digunakan sebagai sarana komunikasi, silaturahmi dan sosialisasi Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana kepada masyarakat, sekaligus juga sebagai perwujudan tanggungjawab sosial Lembaga Pendidikan Tinggi -- Tri Darma Perguruan Tinggi.

Lebih lanjut, disarankan agar durasi pelaksanaan kegiatan pelatihan dapat diperpanjang, menjadi dua hari. Dalam dua hari pelaksanaan kegiatan diharapkan materi dan praktek terkait efektifitas



komunikasi antarpribadi dan kaitannya dengan manajemen konflik kerja dapat disampaikan lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Dance, F.E. X; Larson, C.E. (1976) *The Functions of Human Communications: A Theoretical Approach*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Devito, Joseph. A. (1995). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper & Row Publishers.
- Djuarsa, Sasa Sendjaja. (1999). *Pengantar Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Pace, R. Wayne; Faules, Don F. (1998). *Komunikasi Organisasi*, Editor Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed). New Jersey: Prentice Hall.