

## KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK DI UKMF JM AL ISHLAH FISHIPOL UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Organizational Communication In Conflict Management Of UKMF JM AL ISHLAH Fishipol UNY

<sup>1)</sup>Delia Bernanda,<sup>2)</sup>Aulia Sabrina Larasati, <sup>3)</sup>Amalia Indra Kartika Suri

<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Multimedia

Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Jl. Ring Road Utara, Ngropoh, Condongcatur,  
Kec. Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa  
Yogyakarta

Email: <sup>1</sup>[bernandadelia9@gmail.com](mailto:bernandadelia9@gmail.com), <sup>2</sup>[aulasabrina07@gmail.com](mailto:aulasabrina07@gmail.com), <sup>3</sup>[amaliyyaindraa@gmail.com](mailto:amaliyyaindraa@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam manajemen konflik di UKMF JM AL ISHLAH Fishipol Universitas Negeri Yogyakarta. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan para ketua (pemimpin pertama dan kedua organisasi) secara langsung sebagai subjek. Metode penelitian ini melibatkan wawancara yang mendalam dan observasi secara virtual mengingat ketersediaan waktu dan tempat para subjek yang dipilih sebagai partisipan. Bagaimana manajemen konflik yang dilakukan dalam organisasi dalam mengatasi konflik? Faktor-faktor apa saja yang menjadi pemicu konflik tersebut? pertanyaan-pertanyaan ini nantinya yang menjadi acuan penting bagi peneliti dalam penelitian ini. Hasil temuan menunjukkan bahwasanya komunikasi organisasi dalam manajemen konflik di UKMF JM AL ISHLAH dilakukan dengan menerapkan strategi komunikasi dengan mediasi informal dan dialog terbuka antar pihak yang terlibat konflik serta peran pemimpin sebagai jembatan komunikasi bagi pihak-pihak yang berkonflik dan para anggota juga wajib berpartisipasi dalam memanajemen konflik di organisasi seperti melalui forum diskusi terbuka yang diadakan dengan tujuan mengatasi dan meminimalisir terjadinya konflik dalam organisasi. Peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa memberikan wawasan berbeda yang berharga tentang pentingnya memahami manajemen konflik dalam organisasi baik dari pola dan strategi komunikasi yang diterapkan dalam organisasi tersebut.*

**Kata Kunci:** Komunikasi Organisasi, Manajemen Konflik, Strategi Komunikasi

### A. PENDAHULUAN

Studi deskriptif kualitatif tentang komunitas organisasi dalam manajemen konflik menjadi sangat penting dalam konteks organisasi kemahasiswaan, seperti UKMF JM AL ISHLAH FISHIPOL Universitas Negeri Yogyakarta. Komunikasi organisasi berperan krusial dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kolaborasi dan penyelesaian masalah. Dalam organisasi, konflik seringkali tidak dapat dihindari karena adanya perbedaan pendapat, tujuan, dan kepentingan antar individu atau kelompok. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana komunikasi berlangsung dan strategi manajemen konflik yang diterapkan oleh organisasi terkait sangat diperhatikan.

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 non verbal. Komunikasi bagi organisasi merupakan unsur yang memiliki peranan krusial, pentingnya komunikasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah, 2021). Maka dari itu komunikasi merupakan poin yang sangat diperhatikan dalam sebuah ruang lingkup komunikasi dalam berdiskusi menyampaikan pendapat, saran, suara, dan sebagai sarana penyelesaian konflik. Selain itu, mengkomunikasikan informasi dan aturan-aturan yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, yakni segenap proses pemanfaatan tenaga kerja dalam pelaksanaan tugas (Olivia Tahalele, 2022).

Dalam sebuah organisasi komunikasi dapat berlangsung karena adanya proses interaksi yang terjadi. Pada proses interaksi tersebut, pesan-pesan dan informasi yang diberi dan terima harus diteliti dengan baik pula agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Dalam organisasi komunikasi juga berperan sebagai penghubung, antara struktur organisasi yang memiliki wewenang tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda agar dapat berjalan bersama sehingga tercipta harmoni pada kinerja orang-orang yang berada pada masing-masing struktur organisasi (Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah, 2021).

Organisasi yang terdiri dari berbagai macam individu yang memiliki latar belakang, watak maupun potensi yang beragam tentunya membutuhkan komunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman yang dapat berujung terjadinya konflik di dalam organisasi. Konflik yang merupakan sebuah proses interaksi yang terjadi akibat ketidaksesuaian dan perbedaan antar kedua belah pihak dalam sebuah organisasi. Seperti yang kita tahu bahwasannya dalam sebuah organisasi umumnya memang sudah tidak biasa mengalami yang namanya miskom karena terdapat berbagai pemikiran, pendapat, dan suara yang harus didengar dan diperhatikan, namun kenyataannya tidak semuanya dapat dilakukan sebaliknya malah membuat banyak terjadinya kesalahpahaman karena kurang dan lebihnya informasi dari yang disampaikan dan didengarkan terlebih jika keaktifan para anggota yang kurang.

Melalui berbagai referensi penelitian terdahulu peneliti mendapat ide untuk meneliti kembali terkait komunikasi organisasi yang dilakukan UKMF JM AL ISHLAH FISHIPOL Universitas Negeri Yogyakarta dalam manajemen konflik-konflik yang terjadi. Dengan melakukan penelitian ini untuk mencari adanya perbedaan keahlian dan komposisi dari para anggota-anggota, perbedaan setiap tujuan yang dimiliki, dan peran dari para pemimpin organisasi dalam meluruskan permasalahan-permasalahan yang ada. Dalam melakukan penelitian terkait manajemen konflik di organisasi yang telah ditentukan peneliti menggunakan dua teori untuk mendukung hasil penelitian, teori pertama adalah teori konstitusi komunikatif organisasi oleh Robert McPhee. Robert McPhee dan para teoritikus konstitusi komunikatif organisasi (CCO) percaya bahwa praktik bisnis Velve muncul dari interaksi sehari-hari anggota organisasi. Kesimpulan mereka tidak hanya didasarkan pada struktur unik perusahaan. Mereka menegaskan bahwa semua perusahaan adalah apa adanya karena komunikasi membawa organisasi itu ada (Griffin et al., 2019). Teori ini menekankan pada komunikasi yang membentuk organisasi itu sendiri sehingga tidak hanya sebagai sarana dalam mencapai tujuan organisasi, konsep dalam teori ini ada empat diantaranya membership negotiation, self-structuring, activity coordination, and institutional positioning.

Teori kedua yang digunakan adalah Manajemen Konflik menurut Michael Amstrong manajemen ialah mengelola berarti membawa, menyelesaikan, bertanggung jawab atas, memimpin. Manajemen adalah proses memutuskan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya (Tjabolo, 2017). Konsep dalam teori ini dijabarkan menjadi sepuluh namun peneliti hanya mengambil empat terkait hal yang teliti, yakni pihak yang terlibat, pola perilaku, manajemen konflik, dan faktor pemicu konflik. Peneliti menggunakan dua teori untuk mengelola dan menyelesaikan konflik dalam organisasi yang dituju peneliti bagaimana para pemimpin dan para anggota dalam menyelesaikan konflik yang ada dengan gaya komunikasi yang mereka miliki.

UKMF JM AL ISHLAH FISHIPOL UNY sebagai salah satu unit kegiatan mahasiswa/i memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan anggotanya melalui kegiatan yang beragam. Namun, dalam perjalanan organisasi, konflik dapat muncul akibat dinamika interaksi antar anggota. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi yang terjadi dalam mengelola konflik serta mengeksplorasi strategi yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali persepsi, pengalaman, dan praktik komunikasi yang dilakukan oleh anggota UKMF JM AL ISHLAH dalam konteks manajemen konflik. Hasil dari studi ini nantinya dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai pentingnya komunikasi efektif dalam menjaga keharmonisan dan produktivitas organisasi, serta memberikan rekomendasi bagi pengelolaan konflik yang lebih baik di masa yang akan datang.

Dari penelitian terdahulu Fauzan Ahmad Siregar dan Lailatul Usriyah yang berjudul “Peranan Universitas Dharmawangsa

Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik": Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan, menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam mengelola konflik di dalam sebuah organisasi. Komunikasi bisa digunakan sebagai langkah pencegahan untuk mencegah kesalahpahaman yang dapat menyebabkan konflik melalui berbagai macam strategi seperti negosiasi dan kolaborasi, komunikasi berfungsi untuk menyelesaikan konflik. Peran utama komunikasi yaitu informatif, regulasi, persuasif, dan integratif yang berarti komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi saja namun juga menciptakan aturan, membujuk anggota untuk bekerja sama, hingga dapat menyatukan pandangan yang berbeda.

Penelitian terdahulu kedua yang kami kutip dari Novi Karyanti, dkk. yang berjudul "Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik di BEM Sekolah Vokasi IPB University": Jurnal Komunikasi dan Bahasa, menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan melibatkan berbagai level dalam organisasi untuk mengelola konflik. Konflik yang sering muncul karena perbedaan pandangan dan prioritas kerja di antara anggota. Dengan wawancara, ditemukan bahwa BEM menerapkan strategi komunikasi pertemuan rutin dan komunikasi baik formal maupun informal untuk menyelesaikan masalah. BEM dapat menjaga stabilitas organisasi dan meningkatkan kerjasama dengan menyelesaikan konflik di tingkat yang lebih rendah terlebih dahulu, evaluasi pasca-konflik juga dilakukan untuk mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan (Novi Karyanti et al., 2024).

Penelitian terdahulu selanjutnya dari Muhammad Imam Faizal dan Lenni Lukitasari yang berjudul "Peningkatan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi Melalui Manajemen Konflik di LKSA Malikul A'la": Jurnal Bina Manajemen, menunjukkan bahwa konflik terjadi akibat komunikasi yang tidak jelas dan pembagian tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan anggota. Manajemen konflik dilakukan dengan cara mengakomodasi dan berkompromi, di mana anggota diajak untuk duduk bersama dan mendiskusikan masalah yang ada yang menjadikan komunikasi interpersonal meningkat karena adanya kesepakatan yang dibuat yang memperkuat hubungan antar anggota (Faizal & Lukitasari, 2024).

Melalui berbagai referensi penelitian terdahulu peneliti mendapat ide untuk meneliti kembali terkait komunikasi organisasi yang dilakukan Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas JM AL ISHLAH FISHIPOL dalam manajemen konflik-konflik yang terjadi. Dengan melakukan penelitian ini untuk mencari adanya perbedaan keahlian dan komposisi dari para anggota-anggota, perbedaan setiap tujuan yang dimiliki, dan peran dari para pemimpin organisasi dalam meluruskan permasalahan-permasalahan yang ada.

## B. LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ini menggunakan dua teori yang menjadi landasan. Teori pertama oleh Robert McPhee dalam buku yang berjudul *"A First Look At Communication Theory" Tenth Edition* oleh Em Griffin, Andrew Leadbetter, dan Glenn Sparks berkenaan dengan Konstitusi Komunikatif Organisasi yang menjelaskan bahwa komunikasi merupakan sebuah elemen kunci dalam membangun dan mempertahankan struktur organisasi. Penelitian yang dilakukan pada UKMF JM AL ISHLAH, komunikasi yang efektif dapat membantu para anggota untuk saling memahami tujuan bersama dan meminimalisir beberapa kemungkinan yang tidak diinginkan seperti kesalahpahaman dalam mendengar beberapa pandangan yang berbeda-beda. Teori ini memiliki beberapa aliran yang berperan membentuk komunikasi organisasi diantaranya, aliran komunikasi yang mengatur siapa anggota organisasi dan mengidentifikasi batasan dan identifikasi kelompok, aliran kedua merupakan proses komunikasi yang menentukan struktur internal organisasi dengan kata lain aturan yang berlaku dalam organisasi yang mengatur para anggota berinteraksi. Dalam teori ini terdapat beberapa indikator diantaranya, membership negotiation yang menekankan pada individu dalam organisasi untuk menetap atau keluar dari organisasi yang melibatkan proses interaksi seperti pelatihan dan sosialisasi, self-structuring berkaitan tentang struktur yang ada dalam organisasi untuk mengatur dan menjadi bagian dalam membentuk kerangka organisasi, activity coordination yang mengacu pada bagaimana para anggota dalam organisasi saling berinteraksi dalam mencapai tujuan bersama, terakhir institutional positioning menyangkut tentang hubungan organisasi dengan ruang lingkup

eksternal seperti relasi yang dijalin dalam organisasi tersebut.

Teori kedua yaitu Manajemen Konflik menurut Michael Armstrong dalam buku yang berjudul “Manajemen Konflik Teori dan Aplikasi” oleh Dr. Hj. Siti Asiah T., MM berkenaan dengan pentingnya manajemen pengelolaan konflik secara konstruktif dalam organisasi agar permasalahan tersebut tidak selalu mengarah pada hal-hal yang negatif jika dikelola dengan baik, karena pada dasarnya konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi tidak selalu mengarah pada hal yang tidak baik, tetapi juga dapat menjadi peluang untuk membuat solusi dan perubahan dalam organisasi tersebut. Dalam teori ini memiliki penjabaran indikator dan berdasarkan penelitian yang dilakukan hanya ada empat indikator yang dipakai sebagai konsep yang mengukur penelitian, diantaranya pihak yang terlibat menyangkut para pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi seperti pemimpin dan para anggota dengan sifat yang saling bergantungan, pola perilaku yang menyangkut gaya dan taktik konflik dari pihak yang bersangkutan seperti para pemimpin dan anggota manajemen konflik menekankan tentang cara organisasi mengelola dan menyelesaikan konflik dalam organisasi, hal ini berkaitan dengan strategi yang diterapkan, faktor pemicu konflik berkaitan dengan hal-hal yang menyebabkan terjadinya konflik dalam organisasi. Maka dari itu peneliti menggunakan pemahaman kedua teori di atas dalam meneliti bagaimana komunikasi organisasi yang baik dalam memanajemen konflik di UKMF JM AL ISHLAH UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA untuk menciptakan lingkungan organisasi yang lebih kondusif.

## C. METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam melakukan analisis mendalam terkait dengan komunikasi organisasi manajemen konflik di UKMF JM AL Ishlah Fishipol UNY. Pendekatan deskriptif kualitatif yang dimaksud adalah untuk menggambarkan penanganan manajemen konflik dalam organisasi yang dituju sesuai dengan kejadian dan hasil wawancara yang sebenarnya dilapangan melalui uraian dari tiap individu cara berkomunikasi dalam organisasi untuk berdiskusi dalam menangani konflik yang terjadi.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara secara offline dan online yang disesuaikan dengan ketersediaan waktu dan tempat para subjek, yang nantinya wawancara dilakukan dengan bertemu secara langsung dan melalui obrolan WhatsApp. Adapun kriteria dalam penelitian ini yaitu Anggota UKMF JM Al-Ishlah dan memiliki jabatan atau peran yang penting dalam organisasi tersebut, kemudian didapatkan subjeknya yaitu Hafiz Kabul Muntashir selaku Mas’ul UKMF JM Al-Islah (Ketua Organisasi pertama) dan Adla Ayla (Ketua Organisasi kedua), wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai bagaimana peran manajemen konflik yang dilakukan oleh organisasi tersebut.

Setelah data terkumpul dan dilakukan analisis mendalam menggunakan teknik analisis data (Miles dan Huberman, 2009:16) yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, maka diperoleh data primer dan sekunder yang mana sumber data primer pada penelitian ini berasal dari sumber langsung yaitu wawancara dengan pemimpin organisasi UKMF JM AL Ishlah Fishipol UNY kemudian sumber data sekunder berasal dari penelitian-penelitian terdahulu.

## D.HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari hasil kualitatif berdasarkan kegiatan wawancara yang sudah dilakukan mengenai komunikasi organisasi dan manajemen konflik yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini untuk membahas bagaimana proses komunikasi dan penanganan konflik dalam sebuah organisasi yang tersusun berdasarkan indikator teori yang digunakan untuk mengukur penelitian ini. Seperti yang sudah dijelaskan diatas penelitian ini menggunakan dua teori utama yakni teori pertama terdiri dari keempat indikator penting diantaranya membership negotiation yang mengungkapkan bagaimana proses negosiasi yang berlangsung dalam organisasi tersebut, self-structuring yang menjelaskan bagaimana struktur yang ada dalam organisasi tersebut terbentuk melalui interaksi antar anggota, activity coordination yang memberikan gambaran pentingnya koordinasi antar anggota dalam kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan bersama, dan institutional positioning terkait bagaimana organisasi menempatkan diri dalam konteks yang lebih luas. Lalu teori kedua terdiri dari keempat indikator pula yang telah dipilih pihak yang terlibat

pada saat konflik terjadi terkait peran dalam menghadapi konflik, pola perilaku terkait ciri khas perilaku yang kerap muncul pasca konflik, manajemen konflik terkait bagaimana proses pemanajemen konflik dalam organisasi, serta terakhir faktor pemicu konflik terkait penyebab terjadinya permasalahan dalam organisasi dan disesuaikan untuk mengukur penelitian terkait bagaimana manajemen konflik yang dilakukan oleh organisasi UKMF JM AL ISHLAH Fishipol UNY.

### **Membership Negotiation (Negosiasi Keanggotaan)**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para subjek terkait bagaimana pola komunikasi manajemen konflik dalam organisasi yang dituju yakni UKMF JM AL ISHLAH FISHIPOL UMY berdasarkan indikator dari teori pertama yaitu terkait dengan proses negosiasi keanggotaan dan tantangan yang dihadapi. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, didapat hasil analisis bahwa melalui diskusi terbuka yang dilanjutkan dengan proses kaderisasi yang mana setiap anggota harus melalui beberapa macam tahapan untuk menunjukkan komitmen serta kesiapan dalam bernegosiasi. Akan tetapi, terdapat tantangan yang menonjol dalam membangun keanggotaan yang kohesif yaitu seperti perbedaan latar belakang, tingkat kesibukan anggota hingga komunikasi yang tidak sepenuhnya efektif. Pada wawancara subjek kedua Adla, menyatakan bahwa proses negosiasi keanggotaan di organisasi tersebut menggunakan pendekatan personal, seperti merekrut anggota baru melalui kegiatan open recruitment hingga pengenalan program kerja. Selain itu komunikasi interpersonal menjadi landasan utama dalam membangun relasi awal antar anggota lama dan baru. Tantangan yang sering dialami dalam membentuk anggota yang kohesif muncul ketika konflik terjadi, misalnya miskomunikasi dan perbedaan komitmen.

### **Self-Structuring (Penataan Diri dalam Struktur Organisasi)**

Lalu wawancara mengenai pertanyaan dari konsep kedua teori pertama terkait dengan struktur organisasi dan dampak dari struktur yang ada pada proses manajemen konflik. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, didapat hasil analisis bahwa struktur organisasi UKMF dibentuk melalui diskusi internal dan melibatkan seluruh anggota dalam rapat. Subjek juga menjelaskan setiap divisi memiliki peran dan tugas yang sudah dibagi dengan jelas. Lalu struktur ini menjadi landasan kerja dan acuan setiap pengambilan keputusan. Pada manajemen konflik, struktur yang membantu dalam proses penyelesaian. Namun, apabila struktur terlalu kaku akan memperlambat proses adaptasi konflik yang bersifat spontan. Pada wawancara subjek kedua Adla, struktur organisasi terbentuk melalui komunikasi formal dan informal, seperti rapat rutin dan komunikasi yang dilakukan secara online. Subjek menyoroti akan pentingnya pembagian tugas dan struktur kepemimpinan yang teratur dalam menjaga kelancaran koordinasi. Namun, struktur yang kurang responsif terhadap konflik akan menjadi hambatan dimana struktur formal ini membuat anggota sulit menyuarakan pendapat mereka secara terbuka.

### **Activity Coordination (Kegiatan Organisasi)**

Konsep ketiga teori pertama yaitu terkait dengan cara anggota berkoordinasi saat terjadinya konflik. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, didapat hasil analisis, apabila terjadi konflik koordinasi dilakukan melalui rapat dan komunikasi intens melalui proses diskusi terbuka. Menjaga komunikasi merupakan kunci utama agar kegiatan tetap berjalan meskipun terdapat konflik internal. Tetapi efektivitas koordinasi menyesuaikan dengan kebijakan setiap anggota dalam menyikapi sebuah konflik. Pada wawancara subjek kedua Adla, didapat hasil analisis jika terdapat hambatan dalam pembagian tugas serta keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan dikarenakan kurangnya komunikasi yang terbuka antar anggota. Beberapa kegiatan bahkan tidak berjalan efektif karena terdapat kelompok-kelompok kecil di organisasi yang kurang berpartisipasi.

## Institutional Positioning (Penempatan Organisasi)

Konsep keempat teori pertama yaitu terkait dengan pengaruh konflik internal terhadap citra dan posisi organisasi. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, Didapat hasil analisis yaitu ketika konflik tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada kepercayaan publik dan mahasiswa lain terhadap UKMF. Akan tetapi organisasi berusaha akan menjaga komunikasi publik yang kondusif dan profesional agar posisi organisasi tetap terjaga. Pada wawancara subjek kedua Adla, didapat hasil analisis ketika konflik muncul maka citra UKMF menjadi kurang profesional dimana hal ini dapat menurunkan kepercayaan dari mahasiswa lain hingga publik yang ingin bekerja sama.

## Pihak yang Terlibat

Konsep pertama teori kedua terkait dengan peran masing-masing anggota dalam konflik dan apakah komunikasi mempengaruhi penyelesaian konflik. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, didapat hasil analisis dalam konflik internal, pihak yang terlibat adalah antar anggota yang berada dalam satu divisi atau dengan pengurus inti. Peran masing-masing pihak bergantung pada posisi mereka dalam struktur organisasi, peran ketua dan sekretaris seringkali menjadi mediator dalam terjadinya konflik. Komunikasi antar anggota yang menentukan hasil akhir, karena penyelesaian tercapai apabila terbuka dan tidak ada pihak yang dominan secara sepihak. Pada wawancara subjek kedua Adla, didapat hasil analisis bahwa pernyataan yang disampaikan kurang lebih sama dengan subjek pertama, hanya saja peran masing-masing pihak tidak selalu jelas, sehingga tanggung jawab terkadang tumpang tindih.

## Pola Perilaku

Konsep kedua teori kedua terkait pola perilaku antar anggota saat konflik dan sejauh mana pola perilaku tersebut dipengaruhi oleh budaya organisasi. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, menyampaikan bahwa perilaku yang sering kali muncul adalah sikap pasif-agresif, saling menghindar dan tidak terbuka di dalam rapat. Menurut subjek hal ini dipengaruhi oleh budaya organisasi yang mengutamakan nilai kekeluargaan, namun belum terbiasa menghadapi perbedaan pendapat. Budaya “tidak enakan” membuat anggota enggan menyampaikan pendapat mereka, sehingga konflik sering terjadi. Pada wawancara subjek kedua Adla, menyampaikan bahwa pola perilaku yang umum saat terjadinya konflik adalah saling menyalahkan satu sama lain dan menarik diri dari kegiatan sehingga mencerminkan budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendorong keterbukaan. Dalam UKMF budaya kolektif belum kuat dan terdapat kecenderungan beberapa anggota yang bersikap pasif. Sehingga budaya ini mempengaruhi bagaimana anggota merespon konflik yang terkadang memperburuk situasi.

## Manajemen Konflik

Konsep ketiga teori kedua terkait strategi manajemen konflik dan tantangan yang dihadapi dalam menerapkannya. Pada wawancara subjek pertama Hafiz, menjelaskan bahwa mediasi informal dan dialog terbuka antar pihak terlibat konflik menjadi strategi yang digunakan, kemudian ketua organisasi menjadi jembatan komunikasi antar individu yang terlibat konflik. Tantangan utama dalam hal ini adalah kurangnya pelatihan dan pembekalan baik bagi pengurus dalam mengelola konflik. Pada wawancara subjek kedua Adla, menyatakan bahwa pendekatan musyawarah dan mediasi oleh ketua menjadi strategi dalam manajemen konflik, tantangan dalam strategi ini adalah kurangnya persiapan anggota untuk terbuka dan jujur dalam menyampaikan masalah.

## Faktor Pemicu Konflik

Kemudian terakhir terkait konsep keempat yang menjadi acuan utama dalam teori kedua terkait faktor pemicu konflik, bagaimana anggota berkontribusi saat terjadinya konflik dan peran ketua dalam mengidentifikasi faktor pemicu konflik tersebut. Pada wawancara subjek pertama dan

kedua yaitu Hafiz dan Adla berpendapat sama, yang menjelaskan bahwa faktor yang seringkali muncul yaitu pembagian tugas tidak merata, perbedaan pendapat, dan kurangnya komunikasi antar anggota. Subjek juga menekankan bahwa individu yang kurang berkontribusi aktif dapat menambah beban pada anggota lain. Dalam hal ini ketua organisasi memiliki peran utama dalam mengidentifikasi pemicu konflik yang biasanya dievaluasi dan diskusi terbuka. Namun keterbatasan sumber daya dan waktu membuat upaya ini belum maksimal.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa konflik di UKMF JM AL Ishlah merupakan suatu fenomena yang tidak dapat terlewatkan dalam suatu dinamika organisasi mahasiswa, ketidakefektifan komunikasi dalam struktur organisasi baii dalam koordinasi aktivitas serta budaya internal yang kerap menjadi pemicu konflik. Namun, dengan pendekatan komunikasi yang lebih strategis, struktur yang jelas dan budaya dialog yang terbuka, konflik dapat dikelola menjadi proses pembelajaran yang kolektif. Lalu berdasarkan pernyataan dari kedua subjek diatas yang merupakan pemimpin organisasi menunjukkan bahwa perannya sangat krusial baik dalam menjaga kestabilan maupun sebagai fasilitator dalam menengahi konflik yang terjadi. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif dengan menyediakan forum terbuka untuk saling berdiskusi dan memberikan saran dan pendapat untuk saling membangun dan menyelesaikan konflik.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Faizal, M. I., & Lukitasari, L. (2024). Peningkatan Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Manajemen Konflik Di LKSA Malikul A'la. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 52–64. <https://doi.org/10.52859/jbm.v13i1.678>
- Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- Griffin, E. A., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2019). *A first look at communication theory* (Tenth edition). McGraw-Hill Education.
- Novi Karyanti, Suparman, Amiruddin Saleh, Rici Harpin Pranata, Nabihila Manisyah, & Khalila Zahra Maharani. (2024). KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK DI BEM SEKOLAH VOKASI IPB UNIVERSITY.
- NIVEDANA : Jurnal Komunikasi Dan Bahasa, 5(4), 548–561. <https://doi.org/10.53565/nivedana.v5i4.1487>
- Olivia Tahalele. (2022). Efektivitas Komunikasi Organisasi Pada Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pattimura. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2357–2374. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.379>
- Tjabolo, S. A. (2017). *Manajemen Konflik: Teori dan Aplikasi*. Pustaka Cendekia.