

Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik

Fauzan Ahmad Siregar^{1*}, Lailatul Usriyah²

^{1,2} Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq, Jember

email: fauzanahmadsiregar01@gmail.com; lailatulusriyah1978@gmail.com;

DOI: 10.47766/idarah.v5i2.147

ABSTRACT

Kata Kunci:

Conflict Management; Organizational Communication; Organizational Effectiveness;

Contemporary view showed the position of communication to achieve educational organization purpose. Besides, communication has important role to create organization individual attitude. The importance of organization in education organization to minimize bad conflict. The result of this study showed that communication has taken preventive and repressive steps to manage conflict in the organization. Communication also has important role to implemented conflict management activities in the organization. Communication also has informative, regulative, persuasive and integrative roles to manage conflict in organization.

ABSTRAK

Efektivitas Organisasi; Manajemen Konflik; Komunikasi Organisasi;

Pandangan kontemporer menunjukkan kedudukan komunikasi dalam ketercapaian tujuan bagi organisasi pendidikan. Selain itu, komunikasi berperan penting dalam membentuk perilaku individu organisasi. Urgensi komunikasi dalam konteks organisasi pendidikan guna meminimalisir dampak buruk konflik yang terjadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif dan langkah represif dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi. Komunikasi juga berperan penting dalam pengimplementasian kegiatan-kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi. Komunikasi juga memiliki peran informatif, peran regulatif, peran persuasif dan peran integratif dalam mengelola konflik dalam organisasi.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kegiatan yang tak pernah dapat dipisahkan dari manusia sebagai makhluk (Ma'arif, 2018). Komunikasi sendiri dimanfaatkan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya sosial (Antos, 2011). 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 & Sbirenko, 2019).

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.

Langkah terbaik dalam memahami komunikasi adalah dengan berusaha memaknai unsur-unsur yang ada di dalam komunikasi yang terdiri dari pengirim (komunikator), pesan, saluran komunikasi, penerima (komunikan) dan efek dari terjadinya komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan sosial dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi dan berbagi makna (Griffin & Moorhead, 2014). Dua hal penting yang terjadi pada proses komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna (Robbins & Coulter, 2003). Komunikasi menggambarkan bagaimana komunikator berupaya agar pesan sampai kepada penerima dan penerima berupaya untuk memahami pesan yang sampai padanya.

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.

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 berbeda-beda 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.

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 maksimalkan fungsi dan peran maupun tujuan komunikasi (Lathif, et al, 2020).

Mengingat begitu penting dan menonjolnya peranan komunikasi bagi ketercapaian tujuan bersama di dalam organisasi termasuk dalam mengelola konflik yang terjadi dalam organisasi, maka penting bagi kita meningkatkan kemampuan dan terampil dalam berkomunikasi, dan mengetahui prinsip-prinsip komunikasi dalam berorganisasi.

METODE PENELITIAN

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) (Bungin, 2018; 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

Pengertian dan Proses Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan proses komunikator mengirimkan makna-makna baik dalam bentuk simbol-simbol maupun kata-kata yang dimaksudkan untuk merubah perilaku orang lain. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memunculkan persamaan persepsi diantara yang memberikan pesan dengan yang menerima pesan (Furqon, 2005). Komunikasi adalah proses perpindahan dan pemahaman makna yang memiliki efek langsung terhadap komitmen seseorang dalam organisasi, memiliki pengaruh positif kepercayaan terhadap komitmen dan berpengaruh terhadap kepercayaan (Ayuningtyas, 2017). Pada konsep ini, menunjukkan betapa pentingnya komunikasi bagi peningkatan komitmen, produktivitas dan kinerja individu-individu yang ada pada organisasi.

Memahami organisasi dapat dilakukan dengan dua macam pendekatan, yaitu secara objektif dan subjektif, secara objektif suatu organisasi dipandang pasti memiliki struktur sedangkan secara subjektif berarti proses dalam pengorganisasian perilaku. Perilaku individu yang efektif berperan dalam menciptakan kultur kerja yang positif yang secara korelatif menjadikan kinerja organisasi unggul (Siregar, 2018). Organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu kesatuan sosial yang terdiri lebih dari satu individu dan diarahkan dengan sadar untuk secara terus menerus bergerak menuju tercapainya tujuan bersama (Furqon, 2005). Struktur dan proses dalam organisasi tentunya perlu diatur dengan baik melalui komunikasi yang dikelola secara efektif dan efisien (Suzuki & Hur, 2020).

Komunikasi organisasi merupakan proses mengirim dan menerima pesan yang terjadi dalam suatu organisasi yang di dalamnya terdiri dari keberagaman yang saling tergantung antara satu dengan yang lain (Gutama, 2010). Dalam keberlangsungan organisasi diibaratkan seperti sebuah system yang bertugas untuk menghubungkan seluruh bagian-bagian yang ada pada struktur organisasi agar dapat saling mengisi dan berkontribusi pada

tercapainya tujuan organisasi. Komunikasi berperan dalam membangun alur informasi serta kesamaan pemahaman yang tercipta antara komunikator (pengirim) dengan komunikan (penerima) informasi dalam berbagai tingkatan yang ada di dalam organisasi (Rakhmat, 2019; Ruliana, 2014).

Sebagai proses administrasi, komunikasi mengandung proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapainya suatu tujuan. Hasil penelitian mengidentifikasi hambatan dalam komunikasi yaitu hambatan proses, hambatan fisik, hambatan semantik, dan hambatan psikososial (Prasetyo & Anwar, 2021).

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, pesantren harus mengembangkan kesadaran akan pentingnya tanggung jawab pengirim dan penerima dan mematuhi keterampilan mendengarkan aktif. Selain itu aspek perhatian juga tertuju pada pementukan kerangka organisasi dengan unsur-unsur komunikasi mencakup penyandian, pesan, perantara, penguraian sandi-penerima dan balikan (*feedback*) (Frymier, 2005).

Komunikasi adalah suatu proses sosial, yang terdiri dari beberapa unit - tindakan komunikasi. Dari pemikiran tersebut, West & Turner, (2007) Wood, (2010) dan Mukhtar, (2020) menjelaskan lima elemen komunikasi efektif, yaitu sosial, proses, symbol, makna, dan sumber daya. Manajemen pendidikan berkenaan dengan pengelolaan berbagai sumber daya pendidikan yang ada, yang meliputi orang, kurikulum, sarana-prasarana, keuangan, dan lain sebagainya yang terarah pada pencapaian tujuan-tujuan pendidikan. Untuk menacapai tujuan-tujuan pendidikan tersebut, maka kordinasi atar orang-orang yang menangani berbagai bagian dari organisasi pendidikan (misalnya, kepala sekolah, wakil kepala, bendahara, para pembantu kepala sekolah, wali kelas, guru, konselor, dan yang lainnya) perlu terjalin dengan rapi (Arikunto & Yuliana, 2008; Fattah, 2013; Siregar, 2018).

Konflik dalam Organisasi

Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat diakibatkan oleh ketidak sesuaian peran dan ambiguitas dalam proses komunikasi. Tidak jarang ditemukan bahwa penyebab terjadinya konflik adalah komunikasi yang kurang baik (Heridiansyah, 2014). Perlu untuk kita sadari bersama bahwa konflik dapat terjadi kapan saja, di mana saja dan dalam situasi/kondisi apa saja, banyak temuan yang menunjukkan bahwa ketika sistem komunikasi dan informasi tidak berjalan efektif maka akan terjadi sesuatu yang disebut dengan miskomunikasi atau kesalahpahaman antara dua pihak atau lebih. Dan hal ini dapat memicu terjadinya konflik.

Secara alamiah, konflik biasanya terjadi sebagai akibat dari adanya ketidak sesuaian seperti yang digambarkan di atas. Konflik merupakan pertikaian atau pertarungan yang terjadi diantara individu atau kelompok organisasi. Konflik besar maupun konflik kecil tentunya dapat diselesaikan

dengan berbagai macam cara. Sebagai contoh penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan memanfaatkan wewenang, melakukan konfrontasi, berkompromi, menenangkan situasi dan menghindari dari konflik yang terjadi (Lumintang, 2015).

Dalam konteks manajemen pendidikan, terdapat empat macam konflik yang kerap terjadi di dalam organisasi, yaitu: konflik peranan yang terjadi pada diri individu; konflik antar peranan yang ada; konflik pada diri seseorang akibat upaya memenuhi keinginan orang lain; konflik sebagai akibat adanya informasi (pesan) yang menyebabkan selisih pendapat; dan konflik dapat berdampak positif dan negatif bagi suatu organisasi (Wairimu, 2016).

Rahim memaparkan dampak positif dari adanya konflik antara lain (1) mencegah terjadinya kemonotonan dalam organisasi; (2) konflik dapat dijadikan sebagai pelajaran atau pengalaman; (3) konflik dapat berdampak pada kehati-hatian yang dilakukan pemimpin dalam membuat keputusan; (4) konflik dapat memunculkan individu-individu yang kritis, kreatif dan inovatif; (5) memupuk perilaku toleransi dalam organisasi (Rahim, 2015; Wahyudi, 2017).

Sebaliknya, konflik berdampak negatif terhadap stabilitas organisasi, yaitu dapat menghambat komunikasi organisasi; menghalangi terciptanya kerja sama antara orang-orang yang berkonflik dalam organisasi; mengganggu produktifitas dan kinerja orang-orang yang ada dalam organisasi; mengakibatkan munculnya rasa saling curiga diantara anggota-anggota organisasi; menyebabkan gangguan personal menjadi stress, takut, frustrasi dan apatis; serta situasi bagi individu yang tertekan dalam konflik mampu menyebabkan seseorang dari pergaulan dan pelanggaran terhadap peraturan (Bashori et al., 2020; Sunarta, 2010).

Secara garis besar konflik yang berdampak positif disebut sebagai konflik fungsional dimana konflik yang terjadi justru dapat mendorong tercapainya tujuan organisasi melalui meningkatnya kinerja sumber daya manusia organisasi. Kemudian konflik yang berdampak negatif disebut sebagai konflik disfungsional, yang mana konflik justru berakibat pada terhambatnya upaya suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusianya (Indriyatni, 2010). Persepsi komunikasi interpersonal seseorang dapat mempengaruhi kemampuannya dalam mengelola konflik dan seseorang yang berkepribadian ekstrovert biasanya memiliki kemampuan mengelola konflik interpersonal yang baik (Dewi & Handayani, 2013).

Siapun yang ada dalam organisasi bisa saja dihadapkan pada suatu konflik. Apabila konflik yang terjadi tidak dikelola dan berlangsung berkepanjangan dapat berakibat pada terhambatnya efektifita 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). Keterampilan 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. 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; Roche, Teague, & Colvin, 2014; Wahyudi, 2017).

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 (Antos, 2011; Dewi & Handayani, 2013).

Selain itu, Komunikasi organisasi memiliki peran sebagai tumpuan yang artinya komunikasi selalu diutamakan dalam usaha peningkatan produktivitas dan peningkatan mutu dan kualitas kinerja pengurus maupun anggota organisasi. Komunikasi organisasi juga memiliki peran sebagai alat utama dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada di dalam organisasi

(Katuuk, Mewengkang, & Kalesaran, 2016). komunikasi merupakan aktivitas mediasi yang kegiatannya berupa mendistribusikan secara ilokusi dan secara perlokutori untuk memperbaiki kendala yang membentuk dasar-dasar struktur organisasi (Cooren & Taylor, 1997). Keberhasilan komunikasi dalam meredam konflik menunjukkan bahwa komunikasi berperan integratif pada individu-individu yang berkonfrontasi.

Menurut Barnard dalam Hoy dan Miskel beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam membangun strategi jaringan komunikasi formal yaitu (1) saluran komunikasinya harus diketahui; (2) salurannya harus menghubungkan semua anggota organisasi; (3) jalur-jalur komunikasi harus sesingkat dan selugas-lugasnya; (4) jaringan lengkap komunikasinya sebaiknya digunakan; dan (5) setiap komunikasi harus diautentifikasi benar-benar berasal dari orang yang tepat yang menduduki jabatannya dan di bawah otoritasnya untuk mengeluarkan pesan yang bersangkutan (Hoy & Miskel, 2009) (Schermerhom, 2010).

Fungsi Komunikasi dalam Meredam Konflik pada Organisasi

Berbicara mengenai komunikasi organisasi maka tak bisa lepas dari peranan dan status yang dimiliki setiap orang di dalam organisasi, berdasarkan peranan dan status itu pula akan menentukan bagaimana cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Jika pada masyarakat kita mengenali seseorang dengan peran dan status yang beragam, maka dalam organisasi keragaman tersebut dapat dilihat dari pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab berdasarkan potensi dan kompetensi masing-masing orang yang ada di dalam organisasi tersebut. Ketika jenis dan pembagian pekerjaan begitu banyak, beragam dan berbeda-beda, maka dibutuhkan suatu hubungan komunikasi yang terjalin dengan baik.

Komunikasi itu bisa terjadi antara seorang pimpinan dengan bawahan, antara bawahan dengan atasan, atau komunikasi sesama bawahan. Komunikasi diantara unsur-unsur organisasi itu penting untuk difungsikan secara maksimal. Setiap organisasi baik itu yang berorientasi komersial ataupun sosial, senantiasa melibatkan komunikasi yang memiliki empat fungsi sebagai berikut (Littlejohn & Foss, 2009; Salim, Haruna, Saraka, & Saraka, 2017):

- (1) Fungsi Informatif: Organisasi sering dianggap sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Artinya, setiap anggota organisasi mempunyai kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang banyak, informasi yang berkualitas dan akses informasi yang cepat. Informasi-informasi yang diterima membuat anggota organisasi mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan kepastian, informasi dibutuhkan oleh orang-orang yang mempunyai kedudukan yang berbeda dalam organisasi. Orang-orang yang terlibat dalam manajemen memerlukan informasi dalam membuat kebijakan organisasi dan untuk mengatasi konflik organisasi yang terjadi. Sedangkan orang yang berada dilini bawah dalam struktur organisasi

memerlukan informasi terkait jaminan keamanan, sosial dan kesehatan dan lain-lain.

- (2) Fungsi Regulatif: Fungsi ini terkait dengan aturan-aturan yang ada di dalam organisasi. Terdapat dua hal yang dapat mempengaruhi fungsi regulatif ini, pertama, pemimpin atau orang-orang yang memiliki kewenangan dalam mengarahkan informasi yang akan disampaikan dan pesan regulatif berorientasi pada proses kerja;
- (3) Fungsi Persuasif: Pengelolaan organisasi dengan mengutamakan penggunaan wewenang ternyata tidak selalu efektif dalam usaha pencapaian tujuan. Berdasarkan fakta ini, maka seharusnya para pemimpin perlu mempertimbangkan fungsi persuasi ini dalam upaya mengarahkan bawahannya. Dengan fungsi persuasi tentunya dapat menimbulkan keikhlasan bawahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan optimal;
- (4) Fungsi Integratif; Organisasi seharusnya memfasilitasi saluran yang dapat membantu sumber daya manusia dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Terdapat dua saluran komunikasi yang perlu diperhatikan, yakni saluran komunikasi formal dan saluran komunikasi informal. Saluran komunikasi formal berupa laporan kinerja, bulletin maupun majalah organisasi dan lainnya. Sedangkan saluran komunikasi informal berupa percakapan yang terjadi diluar jam kerja, kegiatan tour bersama dan lainnya (Tourish, 2010; Zahara, 2018).

Berdasarkan peran-peran di atas maka komunikasi memiliki peran informatif sebagai sumber informasi-informasi yang dapat meredakan konfrontasi yang terjadi. Komunikasi berperan regulatif dalam menciptakan aturan-aturan yang disepakati bersama. Komunikasi juga memiliki peran persuasif dengan pesan-pesan yang bersifat membujuk orang-orang yang terlibat dalam konfrontasi agar mau berdamai. Komunikasi berperan integratif dengan menyatukan lagi kesalahfahaman yang terjadi sehingga dapat meredakan konflik yang terjadi di dalam organisasi. Komunikasi juga berperan dalam membangun loyalitas tenaga pendidik dan menjamin mutu Lembaga pendidikan (Siregar, 2017).

Tolok ukur bagi jaminan kualitas pendidikan lebih diapresiasi sebagai sekolah yang menjamin masyarakat organisasinya nyaman dalam bekerja. Harmonisasi lingkup kerja tidak dapat dipisahkan dengan peningkatan mutu kinerja sekolah. Mutu sekolah adalah mutu semua komponen yang ada dalam sistem pendidikan, artinya efektivitas pesantren tidak hanya di nilai dari hasil semata, tetapi bersinergi dengan berbagai komponen dalam mencapai yujuan yang ditetapkan dengan mutu. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang menjamin linkup kerja yang kondusif dengan peningkatan mutu berkelanjutan (Prasetyo & Husaini, 2021; Salabi, 2021).

Jenis dan fungsi komunikasi antara lembaga pendidikan dan orang tua memiliki tingkat yang berbeda. Sebaliknya hubungan masyarakat yang tidak maksimal dapat menjadi sumber kepuasan dan frustrasi orang tua. Di sini

pertimbangan perspektif orang tua atau stakeholder pendidikan secara langsung maupun tidak langsung dibentuk oleh praktik komunikatif sehari-hari dan strategi manajemen konflik para guru dan kepala sekolah.

KESIMPULAN

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. Sedangkan sebagai langkah represif peran komunikasi dalam mengelola konflik dapat dilakukan dengan menjadikan komunikasi sebagai alat utama dalam menjalankan strategi-strategi penyelesaian dan pengelolaan konflik yang dilakukan dengan berbagai strategi baik itu strategi menghindar, strategi mengakomodasi, strategi kompetisi, strategi kompromi dan negosiasi maupun strategi kolaborasi. Komunikasi berperan penting dalam pengimplementasian kegiatan-kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi. Komunikasi juga memiliki peran informatif, peran regulative, peran persuasif dan peran integratif dalam mengelola konflik dalam organisasi.

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.
- Arikunto, S., & Yuliana, L. (2008). *Manajemen Pendidikan* (4th ed.). Yogyakarta: Aditya Media.
- 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).
- Ayuningtyas, N. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Organisasi Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cakung Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 8(2), 67–68.
- Bashori, & Anggung Manumanoso Prasetyo, M. (2020). Resolusi Manajemen Konflik (Kajian Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan Islam). *Jurnal Ilmu Pendidikan PKN & Sosial Budaya*, 4(2), 337–349. <https://doi.org/10.31597/cc.v4i2.318>
- Bungin, M. B. (2018). *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Cooren, F., & Taylor, J. R. (1997). Organization as an effect of mediation: Redefining

- the link between organization and communication. *Communication Theory*, 7(3), 219–260. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1997.tb00151.x>
- 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.
- Fattah, N. (2013). *Analisis Kebijakan Pendidikan* (2nd ed.). Bandung: Rosda Karya.
- Frymier, A. B. (2005). Students' Classroom Communication Effectiveness. *Communication Quarterly*, 53(2), 197–212. <https://doi.org/10.1080/01463370500089896>
- Furqon, C. (2005). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Program Studi Management: Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (11th ed.). South-Western: Cengage Learning.
- 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.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2009). *Administrasi Pendidikan: Teori, Riset, dan Praktik (Versi Indonesia, Edisi ke-9)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indriyatni, L. (2010). Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Organisasi/Perusahaan. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 5(1).
- Katuuk, O. M., Mewengkang, N., & Kalesaran, E. R. (2016). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 5(5).
- Lathif, M., Risnita, & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan - Komunikasi - Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Encyclopedia of Communication Theory* (Vol. 1). Sage.
- 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.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Mukhtar, H., & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan–Komunikasi-Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muspawi, M. (2014). *Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi)*. Jambi University.
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.32585/jkp.v5i1.1042>
- Prasetyo, M. A. M., & Husaini, H. (2021). Efektivitas Pengelolaan Mutu Dosen Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri. *IMPROVEMENT Jurnal Ilmiah Untuk*

- Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(1), 29–39.
<https://doi.org/10.21009/Improvement.081.03>
- Rahim, A. (2015). *Managing Conflict in Organizations 4th Edition* (4th ed). New York: Transaction Publishers.
- Rakhmat, J. (2019). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Roche, W. K., Teague, P., & Colvin, A. J. S. (2014). *The Oxford Handbook of Conflict Management in Organizations*. Oxford University Press.
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus*.
- Salabi, A. S. (2021). Pengembangan Karier Guru Di Pesantren Darul Ihsan Hampan Perak Deli Serdang. *Continuous Education: Journal of Science and Research*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.51178/ce.v2i1.170>
- Salim, N. A., Haruna, J., Saraka, & Saraka, J. H. dan. (2017). Analisis Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Efektivitas Pengelolaan di SD di Kab. Kutai Kartanegara. *Jurnal Pendas Mahakam*, 2(3), 250–260.
- Schermerhom, J. R. (2010). *Introduction to Management* (10th Editi). Hoboken: John Wiley and Sons, Inc.
- Siregar, F. A. (2017). Membangun Loyalitas Tenaga Pendidik. *IDARAH: Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 1(1), 117–128.
- Siregar, F. A. (2018). Produktivitas Penerapan Total Quality Management. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 2(2), 74–91.
- Spaho, K. (2013). Organizational Communication and Conflict Management. *Management-Journal of Contemporary Management Issues*, 18(1), 103–118.
- Sunarta, S. (2010). Konflik dalam Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 10(1).
- Suzuki, K., & Hur, H. (2020). Bureaucratic Structures and Organizational Commitment: Findings from a Comparative Study of 20 European Countries. *Public Management Review*, 22(6), 877–907.
- Tourish, D. (2010). *Auditing Organizational Communication: A Handbook of Research, Theory, and Practice*. New York: Routledge.
- Wahyudi. (2017). *Manajemen Konflik dan Stress dalam Organisasi: Pedoman Praktik Bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta.
- Wairimu, K. M. (2016). *The Effectiveness of Communication In Conflict Resolution between Administration and Teaching Staff in Public Secondary Schools in Gatanga*. (November).
- West, R., & Turner, L. H. (2007). *Introducing Communication Theory, Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication, Everyday Encounters*. Canada: Cengage Learning.
- Zahara, E. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi bagi Pimpinan Organisasi. *Warta Dharmawangsa*, (56).