



<http://ppm.ejournal.id>

## JURNAL PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

ISSN 2540-8739 (print) || ISSN 2540-8747 (online)

LEMBAGA PENELITIAN, PENGABDIAN, DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MATHLA'UL ANWAR BANTEN



# Pelatihan Pengelolaan Konflik Organisasi Akibat Media Sosial Bagi Karang Taruna di Desa Ciburial, Bandung

Ditha Prasanti<sup>1</sup>, Sri Seti Indriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Padjadjaran

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 01.06.2018

Received in revised form 10.06.2018

Accepted 27.06.2018

Available online 29.06.2018

### ABSTRACT

This article is the result of Community Service Activity (PKM) which has been done by the writer team on Karang Taruna members in Ciburial village, Bandung, under the title of Managing Organizational Conflict Managing Social Media Training for Karang Taruna of "Padu Selaras" in Ciburial Village. Community Service Activities has the objective of producing outcomes: 1) Providing concrete knowledge on how to manage organizational conflicts caused by social media; 2) Provide an understanding of the importance of members of youth have knowledge of the management of organizational conflict caused by social media. The method of PKM implementation done in this activity is method of lecture method; group discussion methods; and video playback methods. The conclusions of this PKM activity are: 1) To awaken members of youths about the importance of having knowledge in managing organizational conflicts caused by social media; 2) Increasing the knowledge of youth members about conflict management caused by social media; 3) Practicing how to manage organizational conflict due to social media in simulation of members of youth cadets in Ciburial village.

Keywords: Karang Taruna, Managing Conflict, Padu Selaras, Training.

DOI: 10.30653/002.201831.45



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.  
© 2018 Ditha Prasanti, Sri Seti Indriani.

### PENDAHULUAN

Konflik merupakan hal yang tak dapat dihindari dalam kehidupan manusia. Bahkan, kita pun tak pernah menyadari penyebab dari konflik ini bisa jadi muncul akibat ulah kita sendiri. Dalam hubungan antar pribadi, keluarga, bahkan organisasi pun seringkali terjadi konflik. Ketika konflik tidak terselesaikan, maka akan mengganggu proses komunikasi individu selanjutnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Prasanti & Limilia (2017) dikatakan betapa pentingnya pengelolaan konflik dalam hubungan keluarga. Ada berbagai macam metode atau gaya pengelolaan konflik yang dilakukan setiap individu, khususnya dalam

<sup>1</sup> Corresponding author's address: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Jl. Raya Bandung-Sumedang KM. 21 Jatinangor, Bandung.  
Email: [dithaprasanti@gmail.com](mailto:dithaprasanti@gmail.com).

komunikasi keluarga bagi keluarga urban di era digital, mulai dari gaya akomodasi, gaya kompromi, dan gaya menghindar (Prasanti & Limilia, 2017).

Jika ditinjau dalam aspek kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini tentu menjadi hal yang krusial juga bagi para anggota Karang Taruna, sebagai sebuah organisasi penting dalam lingkup masyarakat untuk mengetahui berbagai upaya yang dapat dilakukan, dalam mengelola konflik organisasi yang disebabkan oleh media sosial.

Begitupun halnya inipun terjadi pada anggota Karang Taruna Padu Selaras di desa Ciburial. Sebagai organisasi Karang Taruna yang aktif, tentu ada berbagai konflik yang pernah dialaminya. Sebagaimana penuturan AD, pengurus Karang Taruna Padu Selaras menceritakan pengalamannya bahwa konflik yang terjadi dalam organisasi seringkali disebabkan karena media sosial. AD menyebut lebih jauh bahwa media sosial seperti *BlackBerry Messenger* (BBM) merupakan salah satu wadah yang digunakan untuk mempermudah proses komunikasi dalam organisasinya, tetapi tak dapat dipungkiri lagi bahwa dalam media sosial BBM group ini juga yang memicu timbulnya beragam konflik antar anggotanya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis melakukan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) berbentuk pelatihan untuk pengelolaan konflik dalam organisasi akibat media sosial bagi Karang Taruna "Padu Selaras" di Desa Ciburial, Bandung.

### **Konflik dalam Organisasi**

Konflik antar individu atau antar kelompok dapat menguntungkan atau merugikan bagi kelangsungan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan organisasi dituntut memiliki kemampuan manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Criblin (1982, p. 219) mengemukakan manajemen konflik merupakan teknik yang dilakukan pimpinan organisasi untuk mengatur konflik dengan cara menentukan peraturan dasar dalam bersaing. Mengingat kegagalan dalam mengelola konflik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, maka pemilihan terhadap teknik pengendalian konflik menjadi perhatian pimpinan organisasi.

### **Media Sosial**

Chris Brogan (2010, p. 11) mendefinisikan media sosial (*social media*) sebagai satu set baru komunikasi dan alat kolaborasi yang memungkinkan banyak jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia untuk orang biasa (*A new set of communication and collaboration tools that enable many types of interactions that were previously not available to the common person*). Menurut Mayfield (2008) menyebutkan saat ini ada tujuh jenis media sosial, namun inovasi dan perubahan terus terjadi. Media sosial yang ada saat ini meliputi facebook, blog, Wikipedia, podcast, blog, komunitas, dan microblogging.

Dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini, jenis media sosial yang digunakan tergolong jejaring sosial, yaitu BBM group. Para anggota Karang Taruna bergabung dalam BBM group dan menjadikan media sosial tersebut sebagai wadah untuk memudahkan proses komunikasi dan berkoordinasi satu sama lain.

### **Karang Taruna Padu Selaras**

Sakhabi (2018) mengatakan bahwa Karang Taruna sebagai organisasi pemberdayaan sosial yang berbasis generasi muda memiliki harapan besar dalam partisipasi

pembangunan baik di tingkat nasional maupun regional. Pembangunan dimaksud adalah keikutsertaan Karang Taruna di setiap kegiatan pembangunan yang sedang dilaksanakan pemerintah (Sakhabi, 2018).

Karang Taruna Padu Selaras adalah lembaga kemasyarakatan yang merupakan wadah pengembangan generasi muda yang tumbuh dan berkembang atas dasar kesadaran dan rasa tanggungjawab sosial dari masyarakat terutama generasi muda di wilayah Desa Ciburial dan terutama bergerak di bidang usaha kesejahteraan sosial yang secara fungsional dibina dan dikembangkan oleh Departemen Sosial (Desa Ciburial, 2017).

Dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini, Karang Taruna Padu Selaras merupakan objek kegiatan PKM yang telah dilakukan oleh tim penulis, khususnya tentang Pelatihan Mengelola Konflik Organisasi akibat Media Sosial. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh tim akademisi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran memiliki target sebagai berikut: 1) Memberikan pengetahuan yang konkret tentang cara mengelola konflik organisasi yang diakibatkan oleh media sosial; 2) Memberikan pemahaman tentang pentingnya anggota karang taruna memiliki pengetahuan tentang manajemen konflik organisasi yang disebabkan oleh media sosial.

#### **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan PKM yang berjudul Pelatihan Mengelola Konflik Organisasi Akibat Media Sosial bagi anggota Karang Taruna Padu Selaras di desa Ciburial, dengan mempertimbangkan materi penyuluhan, sasaran PKM disini adalah anggota Karang Taruna, masalah yang berkembang dan lingkungan yang mendukung, dalam pelaksanaannya akan menggunakan beberapa metode berikut:

- 1) Metode ceramah dan pendampingan, dengan memberikan wawasan umum kepada anggota Karang Taruna tentang pentingnya pengetahuan pengelolaan konflik dalam organisasi yang disebabkan media sosial;
- 2) Metode diskusi kelompok/ simulasi, kami bermitra dengan pihak ketua Karang Taruna atau layanan terkait;
- 3) Metode kaji tindak, penulis juga memberikan sesi khusus kaji tindak masalah yang sedang dihadapi anggota Karang Taruna Padu Selaras.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

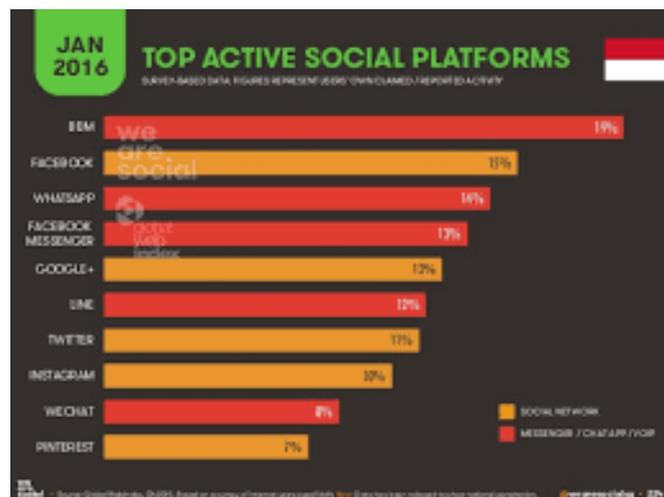
Dalam kegiatan PKM ini, penulis melihat adanya partisipasi aktif peserta pelatihan dari awal berjalannya kegiatan sampai dengan selesai. Penulis membagi kegiatan menjadi tiga sesi sesuai dengan metode PKM yang digunakan, yaitu metode ceramah; metode diskusi; dan metode kaji tindak.

Ketika penulis bersama tim lainnya menyampaikan materi pelatihan, para peserta terlihat sangat antusias, khususnya saat materi media sosial pun dipaparkan. Mereka terlihat tersenyum satu sama lain karena merasakan bahwa hal seperti itulah yang memang terjadi dalam kondisi organisasinya.

Salah seorang pengurus Karang Taruna bercerita bahwa dalam BBM group tersebut, dirinya seringkali merasakan kesal karena tidak ada respon sama sekali dari para

anggotanya, khususnya ketika situasi mendesak dan memerlukan kepastian jawaban. Responden merasa bahwa BBM group tersebut menjadi tidak berguna karena yang diharapkan adalah memudahkan koordinasi, tetapi yang terjadi malah sebaliknya. Ia pun menambahkan bahwa kejadian seperti itu seringkali terjadi dalam proses komunikasi melalui media sosial tersebut.

Anggota yang lain juga menambahkan bahwa masih ada konflik yang terjadi lagi di luar cerita di atas. Misalnya, ketika antar anggota memasang status terbaru atau *update status*, seringkali saling memojokkan antar anggota Karang Taruna. Ada juga status yang sengaja dipasang untuk memamerkan kegiatan sehingga menyebabkan anggota lain menjadi kesal dan muncullah konflik organisasi yang disebabkan karena BBM group tersebut.



Gambar 1. Fenomena yang menggambarkan urutan BBM group sebagai nomor pertama dalam daftar Top Active Social Platforms (Sumber: [wearesocial.com/global-digital-report](http://wearesocial.com/global-digital-report))

Pada Gambar 1 terlihat jelas bahwa berdasarkan hasil survei pada Januari 2016 pun, sebuah lembaga riset dan survei ternama tentang media sosial, *wearesocial.com* ini telah membuktikan BBM group berada dalam urutan pertama yang digunakan oleh masyarakat. Ternyata inipun masih terbukti di Karang Taruna Padu Selaras ini.

Saat penyampaian materi mengenai pelatihan mengelola konflik dalam organisasi akibat media sosial berlangsung, para peserta mulai aktif bertanya dan menceritakan pengalamannya seputar penggunaan media sosial ini.

Begitupun halnya telah dipaparkan dalam bagian di atas, yaitu AD sebagai pengurus Karang Taruna yang bercerita tentang konflik dalam organisasi Karang Taruna Padu Selaras yang sering terjadi disebabkan kesalahan persepsi dan tidak adanya koordinasi dalam BBM group tersebut. Padahal menurut AD, tujuan dibuatnya BBM group tersebut adalah untuk memudahkan proses komunikasi dan koordinasi antar anggotanya. Ada juga peserta yang menceritakan pengalaman pribadinya tentang dampak dari media sosial yang dirasakannya secara langsung, baik dalam kehidupan personal maupun dalam kehidupan berorganisasi.



Gambar 2. Penggambaran Gaya Pengelolaan Konflik yang Dapat Dilakukan Dalam Organisasi  
(Sumber: Iswoyo, 2013)

Pada Gambar 2, penulis mencoba memaparkan tentang teknik atau gaya pengelolaan konflik yang biasa dilakukan, baik dalam hubungan antar pribadi, antar keluarga, antar organisasi, maupun melalui perantara media sosial.

Ketika penulis memaparkan beragam contoh dari penyelesaian konflik tersebut, para peserta pun mulai aktif kembali bertanya terkait dari penggunaan media sosial BBM group yang tak dapat dihindari lagi.

Penulis juga melakukan metode kaji tindak untuk membuat para peserta dapat mempraktekkan pelatihan tentang mengelola konflik dalam organisasi ini. Setiap kelompok dalam kegiatan PKM tersebut memainkan peran masing-masing, mulai dari munculnya konflik sampai dengan solusi yang akan dilakukannya.

Setelah sesi kaji tindak selesai, tim PKM juga menambahkan agar setelah mengikuti kegiatan pelatihan tersebut, para anggota Karang Taruna dapat saling menghargai satu sama lain, khususnya ketika ketua Karang Taruna bertanya dan meminta koordinasi melalui BBM group tersebut, maka dimohon keaktifan para peserta untuk menjawabnya. Hal ini sebagai upaya untuk menyelesaikan konflik, agar tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota Karang Taruna juga. Setiap peserta juga perlu saling mengingatkan ketika ada salah satu anggota yang sangat cuek tentang pentingnya mengelola konflik dalam organisasi yang disebabkan oleh media sosial tersebut.

## SIMPULAN

Hasil dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini terlihat bahwa: para anggota karang taruna sadar mengenai pentingnya memiliki pengetahuan dalam mengelola konflik organisais yang diakibatkan oleh media sosial; adanya peningkatan pengetahuan anggota karang taruna tentang pengelolaan konflik yang disebabkan media sosial; pengurus dan anggota dapat mempraktikkan cara mengelola konflik organisasi akibat media sosial dalam simulasi anggota kelompok karang taruna di desa Ciburial tersebut. Para anggota menyadari Dalam rangka mengelola konflik organisasi yang disebabkan media sosial, sebaiknya para anggota juga membatasi penggunaan media sosial yang berlebihan. Artinya, menggunakan media sosial tersebut sesuai dengan kebutuhan, sehingga tidak

memicu timbulnya konflik antar anggota karena kesalahpahaman dari status yang dipasang oleh anggota lainnya.

## REFERENSI

- Brogan, C. (2010). *Social media 101: Tactics and tips to develop your business online*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Criblin, J. (1982). *Leadership strategies for organizations effectiveness*. New York: Amacom.
- Desa Ciburial. (2018). *Karang Taruna Padu Selaras Desa Ciburial*. Retrieved October 11, 2017 from <https://ciburial.desa.id/karang-taruna-padu-selaras-desa-ciburial/>
- Iswoyo, A. (2013). *Chapter 12 konflik dan negosiasi*. Retrieved October 11, 2017 from <https://www.slideshare.net/andiazka/chapter-12-konflik-dan-negosiasi-23837123>.
- Mayfield, A. (2008). *What is Social media*. London: iCrossing.
- Prasanti, D., & Limilia, P. (2017). Gaya pengelolaan konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 2(2), 24-37.
- Purnama, H. (2011). *Media sosial di era pemasaran 3.0. corporate and marketing communication*. Jakarta: Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
- Sakhabi, M. (2018). "Ngintip" sikap politik karang taruna catatan dari banten untuk rakernas karang taruna. Retrieved from <http://kangmaksis.com/ngintip-sikap-politik-karang-taruna-catatan-dari-banten-untuk-rakernas-karang-taruna-detail-58658.html>.