

KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENANGANI KONFLIK
(Studi Kasus Pada Organisasi Keluarga Mahasiswa Pecinta Alam (KMPA) Telkom
University)

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN HANDLING CONFLICT
(Case Study on Keluarga Mahasiswa Pecinta Alam (KMPA) Organization Telkom
University)

Winda Widia Ning Tyas¹, Yuliani Rachma Putri², Arie Prasetyo³

¹Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

²Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

³Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹windawidia3@gmail.com, ²yuliani.nurrahman@gmail.com, ³ariejatock@yahoo.com

ABSTRAK

Komunikasi organisasi menjadi aspek krusial di dalam sebuah organisasi khususnya dalam proses manajemen konflik. Proses pengelolaan konflik tidak akan berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal tanpa diimbangi dengan proses komunikasi organisasi. Dalam komunikasi organisasi aliran informasi sangat penting untuk ditelaah. Aliran informasi menunjukkan bagaimana organisasi menyampaikan pesan ke seluruh anggota dan bagaimana organisasi menerima informasi dari seluruh anggota organisasi. Apabila terjadi kemacetan pada aliran informasi, besar kemungkinan terjadinya konflik atau perselisihan antar anggota organisasi akan semakin besar. Metode kualitatif yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan subjek penelitian yaitu organisasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi mahasiswa dalam proses penyebaran pesan dilakukan secara serentak dan berurutan. Arah aliran informasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horisontal dan komunikasi lintas saluran. Pada proses pengelolaan konflik yang terjadi di dalam organisasi, pendekatan yang digunakan disesuaikan dengan penyebab dan proses terjadinya konflik.

Kata Kunci : *Komunikasi organisasi, Aliran informasi, Proses manajemen konflik.*

ABSTRACT

Organizational communication has become crucial aspect in an organization, especially in the process of conflict management. Conflict organizing process will not be as smooth and get maximum result without being balanced with organizational communication process. In the organizational communication, the flow of information is important to examined deeper. The flow of information shows how organization convey a message to all their members and how organization receive information from all their members. If there is an obstacle between the flow of information, then a conflict would likely be to happen, risking a conflict between the member of the organization. Qualitative method used by the author in this research is case study with student organization as the subject. The result of this research shows that student organization spread the message in simultaneous and consecutive way. The flow of information in the organization includes downward and upward communication, horizontal communication and cross-channel communications. In the conflict management process that happen in an organization, the approach being used depends on the cause and the process of the conflict. But, all those conflict management process happen in an organization, haven't reached evaluation stage.

Keywords : *Organizational communication, The flow of information, Conflict management process.*

1. PENDAHULUAN

Esensi manusia sebagai makhluk sosial menunjukkan bahwa ia tidak dapat bergantung pada dirinya sendiri. Setiap aktivitas dan tindakan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari senantiasa berhubungan dengan manusia lain. Sebagai individu yang tidak dapat terlepas dari peran orang lain, manusia melakukan komunikasi dan interaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Pada akhirnya proses tersebut menjadikan manusia sebagai bagian dari sebuah kelompok atau organisasi. Hubungan timbal-balik antara individu-individu yang dalam satu organisasi membutuhkan komunikasi sebagai pemersatu perbedaan yang mereka miliki, baik dari segi karakteristik individu maupun tugas dan perannya di dalam organisasi.

Komunikasi organisasi menjadi aspek krusial di dalam sebuah organisasi khususnya dalam proses manajemen konflik. Proses pengelolaan konflik tidak akan berjalan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal tanpa diimbangi dengan proses komunikasi organisasi. Dalam komunikasi organisasi aliran informasi sangat penting untuk ditelaah. Aliran informasi menunjukkan bagaimana organisasi menyampaikan pesan ke seluruh anggota dan bagaimana organisasi menerima informasi dari seluruh anggota organisasi. Apabila terjadi kemacetan pada aliran informasi, besar kemungkinan terjadinya konflik atau perselisihan antar anggota organisasi akan semakin besar. Konflik yang terjadi di dalam organisasi sebagaimana besar dikarenakan adanya

kepentingan dari individu-individu yang saling bertentangan. Sehingga untuk mencegah dampak negatif konflik terhadap keberlangsungan organisasi diperlukan adanya proses manajemen konflik dalam organisasi.

Organisasi Keluarga Mahasiswa Pecinta Alam (KMPA) Tel-U merupakan salah satu organisasi kemahasiswaan (ormawa) yang berada di bawah naungan Telkom University. Organisasi ini fokus bergerak pada bidang pecinta dan penggiat alam. Bentuk organisasi KMPA Tel-U yang berupa federasi yang menaungi empat mapala yaitu, Astacala, Perimatrik, X-Wasi dan Gema Rawana. Dewan pengurus organisasi KMPA Tel-U merupakan perwakilan dari masing-masing unit pelaksana teknis. Keempat mapala tersebut bergabung atas diterbitkannya diterbitkannya SK Rektor Universitas Telkom Nomor: KEP.193/ORG22/REK.0/2013 tentang Organisasi Kemahasiswaan di Lingkungan Universitas Telkom, yang menyatakan organisasi sejenis di lingkungan Universitas Telkom wajib bergabung. Setelah bergabung secara terpaksa, muncul konflik-konflik di dalam organisasi yang meliputi konflik rekrutmen anggota baru dan pengajuan proposal dana kegiatan peringatan Hari Bumi.

Menurut peneliti, konflik yang terjadi dalam organisasi KMPA Tel-U menarik untuk dikaji lebih dalam, karena dilihat dari sejarah terbentuknya KMPA Tel-U yang banyak timbul ketidaksepakatan dari anggota-anggotanya. Cara individu-individu berkomunikasi dalam organisasi juga menarik untuk dipahami karena organisasi KMPA Tel-U yang merupakan wadah dari empat unit pelaksana teknis harus mampu mengakomodasi semua kepentingan-kepentingan dari masing-masing unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungannya. Berlandaskan uraian latar belakang diatas, untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana komunikasi organisasi dalam menangani konflik, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Organisasi Dalam Menangani Konflik (Studi Kasus Pada Keluarga Mahasiswa Pecinta Alam (KMPA) Telkom University)”**. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana aliran informasi dalam organisasi KMPA Tel-U dan bagaimana proses manajemen konflik dalam organisasi KMPA Tel-U.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan kajian pustaka yang digunakan dalam penelitian komunikasi organisasi dalam menangani konflik, yaitu:

2.1 Komunikasi

Gode dalam Wiryanto (2008: 6) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses yang membuat kebersamaan bagi dua orang atau lebih yang semula monopoli oleh satu atau beberapa orang. Dari definisi tersebut diketahui bahwa dalam proses komunikasi terjadi penuluran kepemilikan, yaitu yang semula hanya dimiliki oleh satu orang atau beberapa orang, setelah dikomunikasikan menjadi milik bersama. Sehingga komunikasi bertujuan untuk membuat kesamaan makna antara dua orang atau lebih yang terlibat dalam proses komunikasi. Komunikasi berusaha untuk menggabungkan perbedaan-perbedaan menjadi sebuah persamaan. Hal tersebut dipertegas oleh Daryanto (2010: 48) yang menyatakan bahwa tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun/ menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk mencapai pemahaman bersama.

2.2 Komunikasi Organisasi

Definisi komunikasi organisasi menurut Devito (2011: 377) merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi – di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Sedangkan Katz dan Khan dalam Muhammad (2002: 65) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai arus informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Sehingga komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan informasi yang dilakukan oleh individu-individu dalam sebuah organisasi.

Salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi. Proses ini berhubungan dengan aliran informasi (Pace dan Faules, 2006: 170). Melalui sifat aliran informasi dapat diketahui bagaimana pesan atau informasi mengalir ke seluruh bagian organisasi secara serentak, berurutan maupun menggunakan kedua cara tersebut. Sedangkan arah aliran informasi akan memfokuskan bahasan mengenai komunikasi yang terjalin dengan mempertimbangkan otoritas posisi atau jabatan di organisasi yang meliputi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horisontal dan komunikasi lintas saluran.

2.2.1 Sifat Aliran Informasi

A. Penyebaran Pesan Secara Serentak

Sebagian besar dari komunikasi organisasi berlangsung dari orang satu ke orang lain, atau diadik, hanya melibatkan sumber pesan dan penerima –yang menginterpretasikan pesan- sebagai tujuan akhir. Bila semua anggota menerima suatu informasi dalam waktu bersamaan, proses ini disebut penyebaran pesan secara serentak (Pace dan Faules, 2006: 171).

B. Penyebaran Pesan Secara Berurutan

Hayne dalam Pace dan Faules (2006: 172) mengemukakan bahwa “penyampaian pesan berurutan merupakan bentuk komunikasi yang utama, yang pasti terjadi dalam organisasi”. Pesan yang disebarkan secara berurutan, penyebaran informasi berlangsung dalam waktu tidak berurutan, jadi informasi tersebut tiba di tempat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda.

2.2.2 Arah Aliran Informasi

A. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah (Devito, 2011: 386). Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan menurut Katz & Kahn dalam Pace dan Faules (2006: 185) yaitu: (1) informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, (2) informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, (3) informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, (4) informasi mengenai kinerja pegawai, dan (5) informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

B. Komunikasi ke Atas

Pace dan Faules (2006: 189) mendefinisikan komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi sebagai informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Komunikasi ini memberikan manajemen umpan balik yang diperlukan mengenai semangat kerja para karyawannya dan berbagai ketidakpuasan yang mungkin.

C. Komunikasi Horisontal

Komunikasi horisontal atau komunikasi lateral terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Paul dan Faules, 2006: 195).

D. Komunikasi Vertikal

Pace dan Faules (2006: 195) menyatakan bahwa komunikasi lintas saluran yaitu informasi diberikan melewati batas-batas fungsional atau batas-batas unit kerja, dan di antara orang-orang yang satu sama lainnya tidak saling menjadi bawahan atau atasan.

2.3 Manajemen Konflik

Konflik didefinisikan sebagai adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi (Winardi 2007: 1). Sedangkan Mitchell, B et al dalam Wahyudi (2011: 16) menjelaskan bahwa konflik atau pertentangan pada kondisi tertentu mampu mengidentifikasi sebuah proses pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang tidak berjalan secara efektif, mempertajam gagasan, bahkan dapat menjelaskan kesalahpahaman.

2.3.1 Penyebab Konflik

Hardjana, A. M. Dalam Wahyudi (2011: 43) menyimpulkan bahwa, secara umum sumber-sumber konflik dalam organisasi sebagai berikut:

- (1) Salah pengertian karena kegagalan komunikasi,
- (2) perbedaan tujuan karena perbedaan nilai hidup,
- (3) persaingan mendapatkan sumber daya organisasi yang terbatas,
- (4) masalah wewenang dan tanggung jawab,
- (5) perbedaan penafsiran terhadap peraturan atau kebijakan,
- (6) kurangnya kerjasama,
- (7) adanya usaha untuk mendominasi,
- (8) tidak mentaati tata tertib dan peraturann kerja,
- (9) perubahan dalam sasaran dan prosedur kerja.

2.3.2 Proses Terjadinya Konflik

Kecenderungan konflik bergerak melalui tahapan-tahapan tertentu, tetapi tidak selalu mengikuti pola-pola linier. Dengan demikian, konflik tidak statis tetapi dinamis dan melalui beberapa tahap. Tosi, et al. dalam Wahyudi (2011, 20) menggambarkan beberapa model proses konflik dari Pondy, Filley, Hickson dan Thomas, yaitu berupa:

1. Permulaan konflik (*atcedents of conflict*) merupakan kondisi-kondisi yang menyebabkan atau mendahului suatu peristiwa konflik yaitu adanya kekecewaan (*frustation*).
2. Adanya konflik (*perceived conflict*) Tercipta suasana persaingan, tiap kelompok cenderung untuk saling mengungguli dan bahkan berusaha mengalahkan kelompok lain.
3. Perilaku yang nampak (*manifest behavior*) Individu ataupun kelompok menanggapi & mengambil tindakan, bentuknya dapat secara lisan, saling mendiamkan, bertengkar, berdebat.
4. Pengelolaan konflik (*conflict resolution*), pimpinan (manajer) bertanggung jawab terhadap pengelolaan konflik di dalam organisasi.
5. Dampak konflik (*conflict effect / conflict impact*), konflik yang tidak dapat dikelola secara baik menyebabkan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik menjadi tidak harmonis dalam hubungan kerja, kurang termotivasi dalam bekerja, dan berakibat pada menurunnya produktivitas kerja.

2.3.3 Proses Manajemen Konflik

Gaya atau pendekatan dalam hal menghadapi situasi konflik dapat diterangkan sehubungan dengan tekanan *relative* atas *cooperativeness* dan *assertiveness*. *Cooperativeness* adalah keinginan untuk memenuhi kebutuhan dan minat pihak lain. Sedangkan *assertiveness* adalah keinginan untuk memenuhi keinginan dan minat diri sendiri (Winardi, 2010: 18). Lebih lanjut Winardi menjelaskan ada 5 gaya manajemen konflik organisasi yaitu, (1) Tindakan Menghindari, (2) Kompetis atau komando otoritatif, (3) Akomodasi atau meratakan, (4) Kompromis, (5) Kolaborasi (kerjasama) atau pemecahan masalah. Berikut merupakan proses manajemen konflik organisasi:

1. Perencanaan meliputi kegiatan-kegiatan identifikasi masalah, klasifikasi masalah, dan analisis masalah.

2. Pelaksanaan dalam proses manajemen konflik adalah penentuan pendekatan dan penerapan metode/pendekatan manajemen konflik yang telah dipilih secara tepat dengan mempertimbangkan resiko minimal.
3. Evaluasi merupakan kegiatan penting dalam keseluruhan proses manajemen konflik. Dengan mengetahui pencapaian pelaksanaan manajemen konflik yang dilakukan dan dampak yang ditimbulkan, maka kegiatan evaluasi merupakan langkah yang kritis karena sebagai landasan untuk melakukan koreksi ataupun pemantapan pada langkah-langkah sebelumnya (Wahyudi, 2011: 111-114).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Moleong (2013: 6) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah penelitian yang diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna, dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut. Kesimpulan studi kasus hanya berlaku untuk kasus tersebut. tiap kasus bersifat unik atau memiliki karakteristik sendiri yang berbeda dengan kasus lainnya (Ghony & Almanshur, 2012: 62).

4. PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi Organisasi

KMPA Tel-U merupakan organisasi yang menjadi wadah bagi empat unit pelaksana teknis dalam bidang kepecinta alaman di lingkungan Telkom University. Organisasi KMPA Tel-U sendiri memiliki 4 orang dewan pengurus yang merupakan perwakilan dari masing-masing UPT. Komunikasi organisasi dalam KMPA Tel-U sangat berhubungan erat dengan bagaimana orang-orang didalam organisasi dengan jabatan tertentu saling mempertukarkan pesan.

4.1.1 Sifat Aliran Informasi

A. Penyebaran Pesan Secara Serentak

Organisasi KMPA Tel-U dalam mendistribusikan informasi ke seluruh bagian organisasi dilakukan secara serentak dan waktu yang bersamaan. Informasi yang disebarakan secara serentak biasanya merupakan informasi yang bersifat umum. Organisasi KMPA Tel-U memanfaatkan aplikasi *instant messaging* Line dalam menyebarkan pesan secara serentak ke seluruh anggota organisasi.

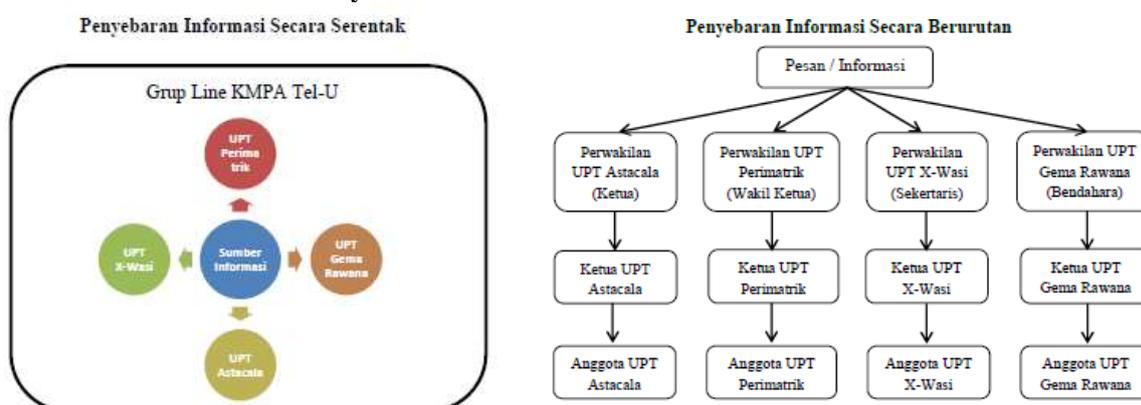
B. Penyebaran Pesan Secara Berurutan

Informasi dalam KMPA Tel-U disalurkan secara bertahap melalui perwakilan masing-masing UPT kemudian turun ke ketua UPT dan anggota. Penyebaran informasi melalui perwakilan yang menjabat secara struktural di KMPA Tel-U menunjukkan terjadinya suatu proses interpretasi pesan yang dilakukan oleh masing-masing perwakilan. Pesan yang diterima oleh dewan pengurus KMPA Tel-U diinterpretasikan dan kemudian mereka meneruskan hasil interpretasinya kepada masing-masing UPT. Keempat dewan pengurus ini berfungsi sebagai informan atau penyalur informasi bagi UPT dibawah naungan KMPA Tel-U.

Berikut merupakan skema penyebaran pesan dalam organisasi KMPA Tel-U.

Gambar 4.1

Penyebaran Pesan Secara Serentak dan Berurutan



Sumber: Olahan Peneliti

4.1.2 Arah Aliran Informasi

A. Komunikasi ke Bawah

Dewan pengurus yang merupakan perwakilan dari masing-masing unit pelaksana teknis menjadi pemangku jabatan tertinggi. Dalam menyampaikan informasi ke seluruh anggota KMPA Tel-U, keempat dewan pengurus tersebut menjadi pusat dari segala informasi yang mengalir dari atas ke bawah. Keempat

dewan pengurus ini berfungsi sebagai informan atau penyalur informasi bagi UPT dibawah naungan KMPA Tel-U.

B. Komunikasi ke Atas

Tidak semua tugas yang diberikan oleh dewan pengurus dapat diterima oleh UPT dengan baik, sekalipun hal tersebut tetap dilaksanakan. Respon yang kurang positif tersebut kadang disampaikan dan kadang tidak bergantung pada keterbukaan individu masing-masing. Ketika respon disampaikan maka hal tersebut dapat dilaksanakan melalui forum atau melalui perwakilan dari masing-masing unit pelaksana teknis yang memegang jabatan struktural di KMPA Tel-U.

C. Komunikasi Horisontal

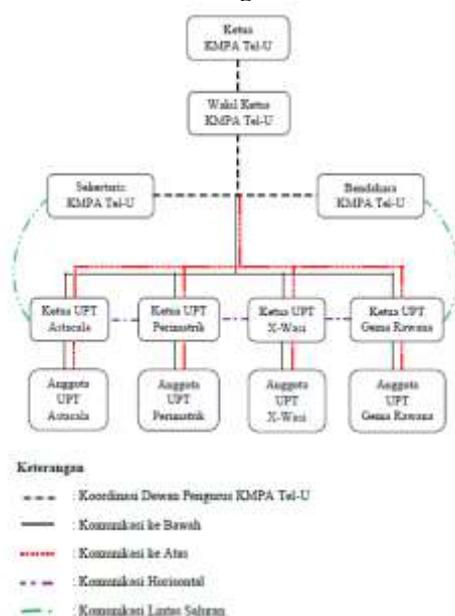
Komunikasi yang bergerak secara horisontal sebagian besar terjadi ketika organisasi KMPA mengadakan event atau kegiatan yang melibatkan keempat UPT sebagai panitianya. Kedekatan hubungan antar anggota dalam unit pelaksana teknis menjadi kunci bagi kelancaran komunikasi secara horisontal di dalam organisasi.

D. Komunikasi Lintas Saluran

Komunikasi lintas saluran dalam organisasi KMPA Tel-U terjadi antara Bendahara dan Sekertaris dengan masing-masing Unit Pelaksana Teknis. Karena posisi bendahara dan sekretaris tidak memiliki garis koordinasi secara struktural kepada UPT. Komunikasi berjalan lancar karena tidak ada birokrasi yang rumit untuk dapat saling berkomunikasi satu sama lain.

Berikut merupakan skema aliran informasi dalam organisasi KMPA Tel-U:

Gambar 4.2
Skema Komunikasi Organisasi KMPA Tel-U



Sumber: Olahan Peneliti

4.2 Proses Manajemen Konflik

4.2.1 Penyebab Konflik

Penyebab terjadinya konflik pada organisasi KMPA Tel-U sangat bervariasi, namun semua itu bermuara pada satu masalah yaitu penggabungan 4 mapala yang yang aktif bergerak di masing-masing fakultas menjadi satu dalam organisasi KMPA Tel-U. Sebagian besar konflik dimulai karena adanya perbedaan pendapat antar individu, perbedaan kepentingan dari masing-masing UPT, persaingan mendapatkan sumber daya organisasi, serta kurangnya koordinasi antara anggota Dewan Pengurus organisasi.

4.2.2 Proses Terjadinya Konflik

Terdapat tiga konflik yang terjadi dalam organisasi KMPA Tel-U, yaitu:

1. Penggabungan Organisasi

Bermula dari adanya SK Rektor yang mewajibkan organisasi dengan bidang gerak sejenis harus bergabung. Di Universitas Telkom terdapat empat organisasi bidang kepecinta alaman yang bergerak di masing-masing fakultas. Sempat terjadi aksi penolakan penggabungan karena tiga alasan utama yaitu sejarah organisasi, keanggotaan dan ego dari masing-masing mapala untuk mempertahankan identitasnya. Akhirnya empat mapala tersebut terpaksa bergabung menjadi satu dalam KMPA Tel-U untuk mendapatkan legalitas, fasilitas dan pendanaan dari pihak kampus.

2. Rekrutmen Anggota

Konflik ini terjadi akibat adanya pelanggaran kesepakatan dari salah satu UPT tentang sistem rekrutmen anggota baru. Awalnya disetujui bahwa rekrutmen akan kembali sesuai ranah gerak sebelum adanya

penggabungan. Tindakan tersebut mendapat teguran keras dari ketiga UPT lain yang tidak setuju dengan rekrutmen terbuka. Konflik ini berdampak pada ketidakharmonisan antar UPT setelah dilakukannya pelanggaran kesepakatan.

3. Pengajuan Proposal Dana Kegiatan Hari Bumi

Adanya penggabungan anggaran dana pada proposal kegiatan Hari Bumi dan pengabdian masyarakat, menimbulkan kecurigaan tiga dewan pengurus yaitu wakil ketua, sekretaris dan bendahara. Selama ini Ketua KMPA Tel-U yang bertanggungjawab penuh atas proposal pengajuan dana ke pihak kampus. Yang menjadi inti permasalahan adalah anggaran dana kegiatan pengabdian masyarakat hanya berasal dari salah satu UPT, padahal terdapat 2 UPT lain yang juga mengadakan kegiatan sejenis. Seharusnya anggaran dana pengabdian masyarakat adalah hasil gabungan dari anggaran dana ketiga UPT.

4.2.3 Proses Manajemen Konflik

1. Perencanaan

Setelah dilakukan tahap identifikasi dan ditemukan sumber-sumber konflik, maka konflik penggabungan organisasi, rekrutmen anggota dan proposal penggabungan dana kegiatan diklasifikasikan sebagai konflik yang dapat menyebabkan disfungsi pada organisasi. Sehingga perlu untuk segera dikelola oleh organisasi.

2. Pelaksanaan

Proses pengelolaan konflik yang terjadi pada organisasi KMPA Tel-U semuanya dilakukan melalui forum atau musyawarah. Forum tersebut dihadiri oleh perwakilan dari masing-masing UPT dengan dewan pengurus KMPA Tel-U sebagai pihak netral. Pendekatan yang dilakukan dalam menangani konflik penggabungan adalah kompromi, yaitu menyetujui penggabungan dengan berbentuk federasi. Sedangkan konflik rekrutmen anggota baru, KMPA Tel-U menggunakan gaya manajemen konflik kompetisi (komando otoritatif) karena musyawarah tidak menemui kata mufakat. Dalam konflik proposal dana kegiatan, dilakukan pendekatan kolaborasi untuk mengatasi masalah yang terjadi.

3. Evaluasi

Belum diadakan tahap evaluasi terkait dengan proses manajemen konflik yang telah dilaksanakan oleh organisasi KMPA Tel-U

5. Simpulan

Organisasi KMPA Tel-U dalam menyebarkan informasi menggunakan penyebaran pesan secara serentak dan berurutan. Aliran informasi yang terjadi pada organisasi KMPA Tel-U meliputi komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah, komunikasi horisontal dan komunikasi lintas saluran. Tidak ada birokrasi formal yang dibutuhkan anggota organisasi ketika berkomunikasi lintas saluran. Pada proses pengelolaan konflik-konflik yang terjadi di dalam organisasi, pendekatan yang digunakan disesuaikan dengan penyebab dan proses terjadinya konflik. Namun dalam semua proses pengelolaan konflik yang terjadi di dalam organisasi KMPA Tel-U belum dilakukan tahap evaluasi, yang bermanfaat untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan organisasi dalam menangani konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Cristiawan, Andreas Soerono. (2013). *Komunikasi Organisasi BAMAG Kabupaten X Dalam Menangani Konflik Internal*. Diakses pada <http://studentjournal.petra.ac.id/> (11 Januari 2015, 10:57 WIB)
- Daryanto. (2010). *Ilmu Komunikasi*. Bandung. CV: Yrama Widya.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DeVito, Joseph. (2011). *Komunikasi Antarmanusia Kuliah Dasar Edisi Kelima*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Ghony, M. Djunaidi., Fauzan Almanshur. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Lunenburg, Fred. (2010). *Formal Communication Channels: Upward, Downward, Horizontal, and External*. Diakses pada <http://nationalforum.com/> (12 Januari 2015, 16:39 WIB).
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muhammad, Arni. (2002). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pace, R Wayne., Don F Faules. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Spoho, Kenan. (2013). *Organizational Communication and Conflict Management*. Diakses pada <http://efst.hr/management/Vol18N01-2013/6-Spaho.pdf/> (12 Januari 2015, 15:14 WIB)
- Tubbs, Stewart., Sylvia Moss. (2005). *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Winardi. (2007). *Manajemen Konflik*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Wirawan. (2010) *Konflik Dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wiryanto. (2008) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo.