

PERAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM KONFLIK ORGANISASI

Hilna Annisa Pradani

*Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Pendidikan Prodi Bimbingan Konseling
Universitas Kristen Satya Wacana*

ABSTRAK

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

Kata Kunci: *Komunikasi antar pribadi, Konflik Organisasi*

PENDAHULUAN

Komunikasi secara umum merupakan "suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain". Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. [butuh rujukan] Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu. [butuh rujukan] Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Misalnya, masing-masing pihak akan membicarakan latar belakang dan pengalaman masing-masing dalam percakapan tersebut.

Konflik Organisasi (organizational conflict) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya- sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Konflik dapat menimbulkan bermacam-macam dinamika perilaku berorganisasi.

Konflik dalam diri individu Konflik terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain. Konflik antar

individu dan kelompok seringkali berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasi. Konflik antar lini dan staf, pekerja dan pekerja. Konflik antar organisasi konflik ini biasanya disebut dengan persaingan.

Suatu situasi dimana tujuan-tujuan tidak sesuai, keberadaan peralatan-peralatan yang tidak cocok atau alokasi-alokasi sumber daya yang tidak sesuai. Suatu masalah yang tidak tepatan status Perbedaan pandangan Adanya aspirasi yang tidak ditampung.

Sebagai contoh kita akan mengambil Konflik yang bersifat Internal/Konflik batin yang terjadi di dalam pengorganisasian:

Penyebab konflik batin adalah suatu keniscayaan. Semua manusia pasti mengalami konflik. Konflik ke dalam yang bersifat pribadi, dikenal dengan istilah konflik batin. Selain tidak menimbulkan friksi dengan manusia lainnya, konflik batin penyelesaiannya relatif lebih mudah. Misalnya, adanya pendapat dan ajuan dari diri kita sendiri yang mungkin terlihat egois/menyangkut masalah pribadi mengingatkan kita berada di suatu organisasi yaitu mencapai tujuan bersama bukan tujuan individu anggota.

Mengeluarkan dan membicarakan kesulitan. Jika ada satu masalah yang mengganggu anda, janganlah hal ini disimpan dan disembunyikan. Uraikan kesulitan tersebut pada orang yang anda percaya. dengan demikian orang lain itu bisa ikut membantu anda dengan saran-sarannya dan ikut memecahkan kesulitan itu. Menghindari kesulitan untuk sementara waktu. terutama jika anda menghadapi satu masalah yang berat dan sulit pelik, hindari atau tinggalkan untuk sementara waktu masalah tersebut.

Jika anda tetap bersitegang hati hendak mengurus kesukaran dengan rasa yang gelap, maka hal ini akan merupakan satu penghormatan diri sendiri. Dan anda tidak akan mampu menemukan jalan keluar yang baik. Akan sia-sa sajalah usaha tersebut. Menyalurkan kemarahan. Kemarahan sebagai pola tingkah laku sering membuat anda jadi menyesal dan membuat diri anda jadi ketolol-tolongan. Jika anda berhasrat menggempur seseorang dengan satu ledakan serangan kemarahan, cobalah menunda terjadinya ledakan tadi sampai esok hari. Dan pada itu, sibukkanlah diri sendiri dengan menghapus kemarahan yang sudah hampir meletus, pastilah anda akan lebih mampu dan lebih siap menghadapi kesulitan secara intelegen dan rasional. Sebab, kemarahan-kemarahan hebat yang berlangsung lama, berulang-ulang kembali dan kronis sifatnya itu dapat menyebabkan timbulnya tekanan darah tinggi dan gejala-gejala neurosa yang gawat.

Bersedia menjadi pengalah yang baik. Jika anda sering bertengkar dengan orang lain, selalu keras kepala dan mau menang sendiri, dan selalu mau menentang, ingatlah bahwa tingkah laku tersebut adalah kekanak-kanakan.

Berpeganglah teguh pada pendirian sendiri, jika sekiranya anda yakin berdiri di pihak yang benar, akan tetapi berlakulah selalu tenang. Dan bersedia mengaku salah, jika pendirian anda ternyata kemudian memang salah. Sungguhpun jika anda benar-benar ada di pihak yang benar, adalah lebih mudah bagi anda sekiranya anda kadangkala bersedia mengalah. Jika anda ikhlas berbuat sedemikian ini, maka anda akan mengalami bahwa lawan juga akan bersedia mengalah pada saat lain. hasilnya ialah: (a) Anda terbebas dari tekanan batin dan konflik, (b) Anda akan menemukan cara penyelesaian internal dan

eksternal yang praktis, (c) Juga akan mendapatkan kepuasan dan dapat mencapai kematangan pribadi.

Berbuat suatu kebaikan untuk orang lain dan memupuk sosialitas/kesosialan. Jika anda terlalu sibuk dengan diri sendiri atau terlalu terlibat dalam kesulitan-kesulitan sendiri, cobalah berbuat sesuatu demi kebaikan dan kebahagiaan orang lain. Hal ini akan menumbuhkan rasa harga diri, rasa berpartisipasi idalam masyarakat dan bisa memebrikan arti atau satu nilai hidup kepada anda. Jiug memberikan rasa kepuasan dan keindahan karena anda merasa berguna. Menyelesaikan satu tugas dalam satu saat. bagi anda yang selalu menanggung banyak kecemasan, dan dalam keadaan stress, suatu tugas yang ringan dan biasapun akan merupakan beban yang berat baginya. Jika terjadi demikian, pilihlah satu tugas/pekerjaan yang harus diselesaikan paling dahulu dengan mengesampingkan hal-hal lain atau tugas-tugas lain.

Jika anda dapat menyelesaikan kesukaran yang pertama ini, maka kesulitan-kesulitan yang lain dengan mudah dapat diatasi. Jika anda merasa tidak mampu memecahkan satu persoalan, maka bertanyalah pada diri sendiri, apakah anda tidak terlalu ambisius, tidak menganggap harga diri sendiri terlalu tinggi dan terlampau terlampau penting, sehingga melebih-lebihkan kemampuan diri sendiri. Dan apakah anda tidak terlalu banyak menuntut pada hal-hal yang sulit dicapai.

Jangan menganggap diri terlalu super. Curahkan segenap kemampuan anda dalam suatu usaha. Tapi jangan hendaknya anda membebani diri sendiri dengan satu tugas dan cita-cita yang sekiranya tidak akan sanggup anda capai. Dan janganlah percaya bahwa anda akan bisa mencapai satu kesempurnaan. Sebab kesempurnaan sejati itu hanya ada pada Tuhan.Menerima segala kritik dengan dada lapang. Ada orang yang terlalu banyak mengharap dari orang lain, dia akan merasa sangat kecewa an mengalami frustrasi jika ada orang lain yang tidak bisa memuaskan dirinya, terlebih lagi jika orang lain itu tidak sesuai dengan norma/standard ukuran sendiri dan kemauannya.

Maka ingatlah bahwa setiap pribadi mempunyai hak untuk berkembang sebagai individu yang unik, otonom, dan bebas. Karena itu janganlah dirinya kita jadikan obyek manipulasi demi kepentingan sendiri. Seorang yang kecewa karena melihat kekurangan orang lain sebenarnya pada intinya dia sangat kecewa pada diri sendiri. Orang yang demikian ini akan menganggap perlu adanya perbaikan pada orang lain, tetapi menganggap tidak ada faedahnya untuk mengadakan koreksi pada diri sendiri. hal ini menunjukkan ketidakdewasaan pribadinya. karena itu demi peningkatan martabat sendiri, hendaknya kita menerima segala macam kritik dengan lapang dada demi perkembangan pribadi kita.

Memberikan "kemenangan" pada orang lain. Orang yang selalu dalam ketegangan batin, biasanya empunyai semboyan saya harus lebih unggul daripada orang lain dan harus menang, Tidak peduli apakah yang dilakukannya itu perbuatan besar atau pekerjaan yang kecil dan remeh. segala kejadian dianggap sebagai pacuan, yang harus dimenangkan olehnya dimana harus ada seorang yang kalah dan luka-luka. Kompetisi atau persaingan dalam kehidupan itu memang harus ada demi kemajuan dunia. Akan tetapi yang lebih penting ialah adanya unsur kerjasama (yang mutlak harus ada) demi kelangsungan hidup individu dan kehidupan bersama, demi ketentraman dan kebahagiaan insani.

Kerjasama merupakan unsur mutlak yang harus ada dalam kehidupan bersama, kalau manusia masih mau mempertahankan hidupnya dan ingin tenteram batinnya. Jika kita bersedia menerima orang lain sebagai pemenang, hal ini akan memudahkan pengertian diri sendiri. Selanjutnya jika orang lain itu tidak lagi merasa terancam oleh kita sebab ia pernah dimenangkan walaupun sebenarnya ia jatuh terkapar kalah, maka dia juga akan berhenti menjadi ancaman bagi kita (dia akan berhenti mengancam diri kita).

KONFLIK DALAM ORGANISASI (MERUGIKAN SEKALIGUS MENGUNTUNGKAN)

Konflik merupakan realita hidup, mau tidak mau, suka atau tidak suka, cepat atau lambat pada suatu saat dalam menjalani kehidupannya setiap orang pasti akan menghadapi. Dalam kehidupan sehari-hari, konflik dapat timbul kapan saja dan dimana saja. Konflik juga bisa dialami oleh siapa saja tidak pandang bulu, orang tua, remaja, anak-anak, pria, wanita, orang terpelajar, orang awam, orang miskin, jutawan atau siapapun yang hidup di tengah pergaulan umum pasti akan menghadapi dan mengalami konflik. Ada beberapa jenis konflik yang umum dan sering muncul dalam suatu organisasi/perusahaan antara lain: (1) konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (person-role conflict), (2) konflik antar peranan (interrole conflict), (3) konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (intersender conflict), (4) konflik yang timbul karena disampaikan informasi yang saling bertentangan (intrasender conflict). Berdasarkan sumbernya, konflik dalam organisasi muncul karena beberapa sebab seperti: (1) konflik individu, (2) konflik antar individu, (3) konflik kelompok, (4) konflik antar kelompok, (5) konflik organisasi, dan (6) konflik kelompok dengan organisasi. Konflik dapat bersifat negatif (merugikan) tetapi sekaligus dapat pula bersifat positif (menguntungkan), tergantung bagaimana mengelolanya. Akibat positif konflik organisasi antara lain: (1) organisasi menjadi lebih dinamis, (2) sebagai pengalaman berharga, (3) pimpinan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, (4) melahirkan pribadi yang kreatif, kritis, dan inovatif, (5) menumbuhkan sikap toleransi. Secara negatif konflik dapat mengakibatkan: (1) komunikasi organisasi terhambat, (2) kerjasama organisasi menjadi terhalang, (3) aktivitas produksi dan distribusi terganggu, (4) memunculkan saling curiga, salah paham, dan intrik, (5) individu yang berkonflik merasakan cemas, stres, apatis, dan frustrasi, (6) stres yang berkepanjangan menyebabkan orang yang sedang berkonflik akan menarik diri dari pergaulan dan mangkir dari pekerjaan.

Konflik yang muncul dalam suatu organisasi akan mengganggu kelancaran hubungan antar individu anggota organisasi. Apabila hubungan antar individu terganggu akibat adanya konflik, maka pribadi-pribadi yang berkonflik akan merasakan suasana kerja dan suasana psikologis tertekan. Orang-orang yang bekerja di bawah tekanan psikologis dapat mengakibatkan menurunnya tingkat motivasi kerja. Akibat dari semua itu prestasi kerja berkurang sehingga secara luas hal tersebut akan mengakibatkan produktivitas kerja pribadi dan organisasi menurun.

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPEMIMPINAN DALAM PENYELESAIAN KONFLIK

Konflikpun bisa terjadi di dalam organisasi kecil seperti rumah tangga. Ketika dua pihak suami dan istri terjadi cek cok dan pertengkaran maka kemungkinan besar berpisah adalah jalan yang akan mereka ambil. Perbedaan pendapat dan pertengkaran fisik adalah awal terjadinya konflik. Ketika percikan konflik sudah mulai terlihat maka harus segera dупadamkan, karena bila tidak, konflik akan membesar dan akan lebih sulit diatasi. Sejarah

pernah mencatat Indonesia pernah melewati berbagai konflik yang hampir memecah belah hidup berbagai bangsa dan bernegara, seperti konflik antar etnis di Sampit ataupun konflik berbagai agama di Ambon, konflik mungkin diawali dengan hal-hal sepele, tetapi karena tidak ditangani dengan baik dan cepat maka konflik tersebut semakin membesar dan akhirnya lebih sulit diatasi, sehingga banyak memakan korban jiwa dan harta sesama anak bangsa.

Konflik memiliki pengaruh signifikan ditempat kerja yang dapat merusak lingkungan organisasi secara keseluruhan dan kinerja karyawan (Hossain, 2017). Definisi dasar dari konflik organisasi adalah ketidaksepakatan antara individu atau kelompok dalam organisasi, yang dapat memusatkan pada faktor mulai dari alokasi sumber daya dan pembagian tanggung jawab ke arah keseluruhan organisasi karyawan (Hossain, 2017).

Selama organisasi terus menggunakan tim kerja, konflik tidak dapat dihindari karena ini merupakan aspek tim kerja yang tak terhindarkan. Konflik adalah hasil dari perilaku. Ini adalah bagian integral dari kehidupan manusia. Kapan ada interaksi ada konflik. Konflik berarti ekspresi permusuhan, sikap negatif, antagonisme, agresi, persaingan, dan kesalahpahaman. Ini juga terkait situasi yang melibatkan minat yang bertentangan antara dua kelompok yang bersebrangan. Ini dapat didefinisikan perselisihan antara dua atau lebih individu atau kelompok dengan masing-masing individu atau kelompok yang mencoba untuk mendapatkan penerimaan pandangannya antar orang lain (Thakore, 2013).

Pemimpin mempengaruhi orang lain melalui kemampuan mereka untuk memotivasi, menyampaikan visi (Pierce & Newstrom dalam Kaimenyi, 2014). Seorang pemimpin minimal menggunakan 25% dari waktunya untuk menghadapi dan memanejemeni konflik (Wirawan dalam Rozalina, 2013).

Penyebab konflik meliputi ketakutan akan kesediaan sumber daya, bentuk kecurangan, ketidaknyamanan, penyerangan, kelelahan, emosi karyawan, bentuk hubungan yang terjalin, tingkat pemahaman dan pengalaman masa lalu (Zalabak dalam Anwar, 2015). Pada umumnya perilaku buruk yang kerap terjadi di sebuah perusahaan adalah memeras, suap, menggertak, menipu, ketidakjujuran, intimidasi, pelanggaran privasi, pelecehan seksual, ancaman pencurian, deskriminasi, pemberian informasi yang salah, perilaku yang buruk memerlukan campur tangan manajemen, untuk itu mengelola perilaku buruk karyawan berhubungan dengan kesiapan manajer untuk bertanggung jawab, bertindak, memecahkan dan memperbaiki masalah (Ivancevich dalam Anwar, 2015).

Dalam konflik vertikal, tampaknya individu di tingkat organisasi yang lebih rendah berusaha menghindari konflik dengan tingkat hierarkis yang lebih tinggi rendah. Ini terjadi karena hal-hal berikut: alasan: 1), orang-orang di tingkat hierarki yang lebih tinggi, daripada yang lebih rendah, terlibat dalam kegiatan non-rutin dan pengembangan politik, di mana orientasi untuk tindakan kurang jelas dan peluang untuk ketidaksetujuan, lebih besar dan; 2), orang-orang di tingkat hierarki yang lebih tinggi, mungkin kurang fleksibel dalam sudut pandang mereka (Pondy dalam Thakore, 2013). Konflik tugas dapat terjadi dalam skenario ketika anggota tim mendapatkan arahan berbeda dari departemen yang berbeda. Karyawan mungkin harus menghadapi instruksi dari atasan mereka dan kepala departemen lain yang mungkin tidak kompatibel. Dalam beberapa kasus, anggota tim memiliki pendapat berbeda tentang cara melakukan tugas yang dialokasikan. Sulit untuk mengidentifikasi sudut pandang mana yang paling sesuai dalam situasi tersebut karena konflik tugas dapat

meningkat menjadi afektif karena masuknya emosi negatif (Chaundry & Asif, 2015). Mengacu pada uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; 1) peran komunikasi dalam mengatasi konflik di perusahaan, 2) peran kepemimpinan dalam mengatasi konflik di perusahaan.

Transformasi kepemimpinan selalu terbuka akan potensi pemahaman yang lain yang lebih mendalam (Bagianto, Agus, and Yuniati Yuniati, 2017). Konflik adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan berorganisasi, tapi apakah konflik ini akan menjadi konflik fungsional atau konflik disfungsional yang bisa memutuskan tingkat kinerja suatu organisasi (Christopher & Reddy, 2011). Ada berbagai jenis konflik di tempat kerja, seperti konflik antar individu, konflik individu dengan organisasi, organisasi dengan pihak ketiga (Blackard & Gibson dalam Christopher & Reddy, 2011). Manajemen konflik sebagai "penggunaan teknik resolusi dan stimulasi untuk mencapai derajat konflik yang diinginkan (Robbins & Judge dalam Mister, Rini dan Karwan, 2017). Beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk mengelola konflik yang dialami individu antara lain dengan mengelola: a) perilaku dari pelaku maupun pihak luar dalam mempengaruhi kepentingan (interests) dan melakukan interpretasi; b) hubungan pribadi (mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan), dan c) struktur organisasi (terdiri dari berbagai macam komponen yang berbeda dan saling memiliki ketergantungan dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu). (DeVitto dalam Mister, Rani & Karwan, 2017).

Ada tiga model konseptual konflik: 1) Model tawar-menawar di mana kelompok-kelompok kepentingan bersaing untuk menjadi sumber daya yang unggul, 2) Model sistem yang mendefinisikan konflik di antara para pihak dalam hubungan lateral atau fungsional, dan khususnya masalah koordinasi, 3) Model birokrasi yang menggambarkan jenis konflik di antara atasan dan bawahan atau sepanjang dimensi vertikal dalam organisasi hirarki (Pondy dalam Kaimenyi, 2014).

METODE PELAKSANAAN

Peningkatan wawasan dan pengetahuan terkait efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi dilakukan melalui penyelenggaraan pelatihan. Metode pelatihan yang digunakan adalah Learning Methodology yaitu suatu metode pendekatan pembelajaran yang menitik beratkan pada peran serta peserta pelatihan berdasarkan pengalaman, stimuli dalam kegiatan dan respon peserta terhadap stimuli kegiatan tersebut. Bahwa keberhasilan dari pelaksanaan hanya akan dicapai bila peserta mempunyai will (kesungguhan) untuk memahami dan berperan aktif, khususnya terkait efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi. Untuk itu pelatihan disajikan dengan rincian kegiatan sebagai berikut: Penyampaian materi (classical), terkait aspek knowledge (pengetahuan). Melakukan diskusi kelompok, terkait dengan aspek attitude. Pelatihan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik dilakukan dengan menumbuhkan insight (kesadaran pribadi) pada peserta pelatihan melalui dua tahapan. Yaitu, tahapan awal disampaikan materi terkait komunikasi antar pribadi dan manajemen konflik. Tahapan kedua, dilakukan diskusi kelompok dengan pembahasan kasus konflik dalam organisasi. Dengan melakukan pelatihan diharapkan wawasan dan pengetahuan terkait efektifitas komunikasi antar pribadi dapat ditingkatkan terkait penanganan konflik dalam organisasi. Penyampaian Materi Komunikasi Antar Pribadi & Manajemen Konflik Kerja Diskusi Kelompok Berdasarkan Kasus Komunikasi Organisasi Peningkatan Pemahaman & Pengetahuan Terkait Efektivitas KAP Pada Konflik Organisasi

Gambar 1. Alur pelatihan Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi 3. HASIL DAN PEMBAHASAN Sebagaimana uraian diatas, pelatihan efektifitas komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi dilakukan dengan menumbuhkan insight (kesadaran pribadi) pada peserta pelatihan melalui dua tahapan. Tahap pertama Tahapan pertama merupakan pemberian materi terkait Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi dan Manajemen Konflik. Pendekatan komunikasi antar pribadi yang digunakan pada pelatihan ini berdasarkan perspektif Devito (Djuarsa, 1999:108) yang mengemukakan sudut pandang humanistik untuk mempelajari karakteristik efektifitas komunikasi interpersonal. Untuk pembekalan materi komunikasi interpersonal digunakan lima dimensi dari Devito, yaitu, perspektif yang menekankan keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, dan kesetaraan. Lebih lanjut pengabdian kepada masyarakat ini adalah penerapan dari hasil penelitian dengan judul Fungsi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Pengelolaan Konflik Organisasi

KESIMPULAN

Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku, memengaruhi perubahan, menyampaikan informasi, dan untuk mencapai tujuan. Communication is the lifeblood of an organization adalah ungkapan yang menekankan bahwa organisasi tidak terpisahkan dari komunikasi. Komunikasi memberi sumbangan pemikiran tentang bagaimana berpikir dan bertindak dalam organisasi. Sebagian besar kegiatan komunikasi yang dilakukan dalam organisasi baik formal maupun informal dilakukan melalui komunikasi antar pribadi. Komunikasi antarpribadi yang efektif akan sangat membantu individu untuk semakin akrab satu sama lain, dan mencegah pertentangan yang akan menimbulkan konflik.

Daftar Pustaka

- Rozalina, Nurfani. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Manajemen Konflik terhadap Kinerja Karyawan PT.Sinar Sosro Kantor Penjualan Wilayah (KPW) Jawa Timur. *Jurnal Eksekutif* (Vol. 10). <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/41>
- Thakore, Digvijaysinh. (2013). Conflict and Conflict Management. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* (Vol. 8). <http://www.iosrjournals.org/iosrjbm/papers/Vol8-issue6/B0860716.pdf>
- Christopher, Prabu & Reddy, S Bhanu. (2011). Exploring Leadership Styles During Conflict Management in Cross Cultural Scenario with Special Reference to Transactional and Transformational Leadership Styles. *International Journal Of Business Management, Economics And Information Technology*(Vol. 3). <http://www.serialsjournals.com/serialjournalmanager/pdf/1330066190.pdf>
- Anwar, Choerul. (2015). Manajemen Konflik Untuk Menciptakan Komunikasi Yang Eefktif. *Interaksi Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 4). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/view/9758>
- Pengantar Komunikasi. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka. Munandar, Ashar Sunyoto. (2001).
- Dance, F.E. X; Larson, C.E. (1976) *The Functions of Human Communications: A Theoretical Approach*. New York:

Robbins, Stephen. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Hener, Gabriela. (2010). *Communication and*

Conflict Management in Local Public Organizations. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*(No. 30). <http://rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/173/169>

Mister, Nyoman; Rini, Riswanti; Karwan, H Dedi. (2017). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Manajemen Konflik dan Komitmen Terhadap Disiplin Kerja Guru. *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan FKIP Unila* (Vol. 5)<http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JMMP/article/view/14262>