DOI 10.37817/ikraith-humaniora.v11i3
P-ISSN : 2597-5064
E-ISSN : 2654-8062

KOMUNIKASI ANTAR-PRIBADI: SEBUAH SOLUSI ATASI KONFLIK DALAM ORGANISASI

[1]Imelda Alvinia, [1]Pir Owners
[1]Ilmu Komunikasi, Universitas Persada Indonesia, Jakarta

E-mail: [1]aviniaimelda97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada peran komunikasi antarpribadi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, bentuk dan faktor yang mendorong terjadinya konflik, serta peran komunikasi organisasi dalam menangani konflik guna menciptakan keharmonisan dalam organisasi. Adalah departemen sales dan operational pada perusahaan Coding Bee Academy yang menjadi unit analisis dalam studi ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan proses komunikasi dan penyelesaian konflik antara departemen sales dan operational. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi memiliki peran penting dalam mendukung koordinasi dan pencapaian tujuan organisasi melalui keterbukaan dalam penyampaian informasi, empati, dukungan, serta klarifikasi terhadap permasalahan yang muncul. Konflik yang terjadi antara departemen sales dan operational terutama dipengaruhi oleh ketidaklengkapan dan keterlambatan informasi, perbedaan orientasi kerja, perbedaan gaya komunikasi individu, serta penggunaan media komunikasi berbasis teks yang dapat menimbulkan perbedaan persepsi.

Kata kunci : ***Komunikasi Antar-pribadi, Komunikasi Organisasi, Konflik Organisasi, Kualitatif.***

ABSTRACT

This study focuses on the role of interpersonal communication in supporting the achievement of organizational goals, the forms and factors that contribute to conflict, and the role of organizational communication in managing conflict to create harmony within the organization. The Sales and Operational departments at Coding Bee Academy serve as the unit of analysis in this study. This research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation related to the communication processes and conflict resolution between the Sales and Operational departments. The results show that interpersonal communication plays an important role in supporting coordination and the achievement of organizational goals through openness in information sharing, empathy, support, and clarification of emerging issues. Conflicts between the Sales and Operational departments are primarily influenced by incomplete and delayed information, differences in work orientations, differences in individual communication styles, and the use of text-based communication media, which can lead to differences in perception.

Keyword : ***Interpersonal communication, Organisational communication, Organisational conflict, Qualitative research.***

1. PENDAHULUAN

(Rodiah dan Putri 2025). Menjelaskan bahwa komunikasi antar-pribadi memiliki peran yang sanat signifikan dalam memotivasi kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut menjadi temuan ilmiah yang muncul pada studi kasus perusahaan PT. Pelita Harapan Abadi.

Adapun, (Effendy 2019) menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan interaksi langsung antara dua orang melalui percakapan. Interaksi ini dapat berlangsung

P-ISSN : 2597-5064
E-ISSN : 2654-8062
DOI 10.37817/ikraith-humaniora.v11i3

secara tatap muka, atau dengan bantuan media seperti telepon dan media sosial. Karena bersifat timbal balik, kedua pihak dapat saling menyampaikan dan menanggapi pesan, sehingga komunikasi dapat dilakukan kapan pun selama media yang digunakan tersedia.

Dalam konteks organisasi, komunikasi antarpribadi menjadi sarana yang penting untuk membangun pemahaman bersama, menyelaraskan ekspektasi, serta mendukung koordinasi antaranggota maupun antar departemen. Hal ini menjadi semakin relevan pada Departemen Sales dan Operational di Coding Bee Academy yang memiliki fungsi dan tanggung jawab berbeda, namun harus bekerja secara terintegrasi untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin tinggi intensitas interaksi dan ketergantungan antarindividu dalam suatu organisasi, semakin besar pula potensi munculnya perbedaan yang dapat berkembang menjadi konflik. Maka dari itu, konflik menjadi salah satu fenomena yang umum terjadi dalam kehidupan organisasi dan perlu dikelola secara efektif agar tidak menghambat pencapaian tujuan bersama.

Setiap organisasi pasti menghadapi konflik, sehingga keberadaannya sulit dihindari. Karena itu, konflik perlu dikelola dengan baik agar tidak mengganggu tercapainya tujuan organisasi. Di sini, komunikasi antarpribadi berfungsi sebagai sarana untuk menyamakan pemahaman dan persepsi, sekaligus menjaga hubungan kerja yang harmonis di antara anggota organisasi.

Situasi ini juga terjadi pada Departemen Sales dan Operational di Coding Bee Academy. Kedua departemen memiliki tugas dan prioritas yang berbeda, tetapi saling membutuhkan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Berangkat dari kondisi tersebut, peneliti ingin mengkaji bagaimana komunikasi antarpribadi berperan dalam mengelola konflik antara kedua departemen di Coding Bee Academy.

2. LANDASAN TEORI

Menurut (Novanra, Sary, dan Romli 2022), teori Johari Window digunakan untuk menjelaskan keterbukaan diri (*self-disclosure*) dalam hubungan antarindividu. Teori ini menggambarkan informasi mengenai diri seseorang yang diketahui oleh diri sendiri maupun orang lain, hanya diketahui oleh diri sendiri, diketahui oleh orang lain, serta informasi yang belum diketahui oleh kedua pihak.

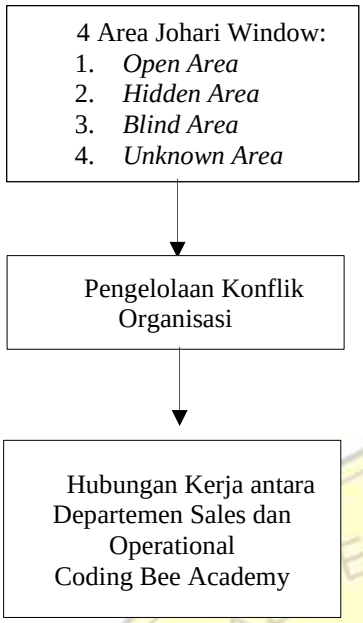
(Damayanti dan Sugandi 2024) menjelaskan bahwa teori Johari Window membagi informasi tentang diri seseorang ke dalam empat area, yaitu:

a. *Open area* adalah informasi yang sama-sama dikenali oleh individu itu sendiri dan orang lain.
b. *Hidden area* adalah informasi yang hanya disadari oleh individu, sementara orang lain belum mengetahuinya.
c. *Blind area* adalah informasi yang dapat dilihat oleh orang lain, tetapi tidak disadari oleh individu yang bersangkutan.
d. *Unknown area* adalah informasi yang belum diketahui oleh individu maupun orang lain.

Menurut (Riz et al. 2023), keterbukaan diri (self-disclosure) merupakan bagian penting dalam proses komunikasi karena memungkinkan individu menyampaikan informasi mengenai dirinya kepada orang lain. Tingkat keterbukaan diri dapat dipengaruhi oleh hubungan, kedekatan, dan rasa percaya terhadap orang lain.

Dalam penelitian ini, teori Johari Window digunakan untuk menganalisis komunikasi antarpribadi antara Departemen Sales dan Operational di Coding Bee Academy, khususnya terkait keterbukaan informasi, pemberian umpan balik, perbedaan persepsi, serta proses penyelesaian konflik.

DOI 10.37817/ikraith-humaniora.v11i3
P-ISSN : 2597-5064
E-ISSN : 2654-8062



Gambar 1 *Kerangka Pemikiran*

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis peran komunikasi antarpribadi dalam pengelolaan konflik antara Departemen Sales dan Operational di Coding Bee Academy.

Data ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait proses komunikasi dan pengelolaan konflik. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengalaman dalam komunikasi lintas departemen.

Informan penelitian terdiri atas Direktur Coding Bee Academy sebagai *key informan*, seorang *Sales Senior* dengan masa kerja lebih dari sepuluh tahun sebagai informan utama, serta dua informan pendukung yang terdiri atas staf *Sales* dan Operasional.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi antarpribadi berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui penyampaian informasi, klarifikasi, diskusi, dan koordinasi antara Departemen Sales dan Operational. Keterbukaan, empati, dan dukungan membantu membangun kerja sama, meskipun efektivitas komunikasi terkadang terhambat oleh informasi yang diteruskan tanpa penjelasan lengkap serta perbedaan gaya komunikasi. Kondisi tersebut mendorong kedua pihak untuk melakukan klarifikasi dan menyesuaikan cara berkomunikasi agar tercipta pemahaman bersama.

Konflik yang terjadi antara Departemen Sales dan Operational terutama dipengaruhi oleh ketidaklengkapan dan keterlambatan informasi, perbedaan orientasi kerja, perbedaan gaya komunikasi individu, serta penggunaan media komunikasi berbasis teks. Sales berorientasi pada pencapaian target penjualan dan kecepatan pelayanan kepada sekolah, sedangkan Operational berorientasi pada kesiapan sumber daya dan kualitas pelaksanaan program. Perbedaan orientasi tersebut dapat menimbulkan perbedaan persepsi dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu, komunikasi melalui *WhatsApp* terkadang menimbulkan kesalahpahaman karena pesan singkat tidak selalu dapat menggambarkan maksud secara utuh. Meskipun demikian, konflik yang ditemukan lebih banyak berkaitan dengan proses komunikasi dan pembagian tanggung jawab daripada konflik yang bersifat personal.

Komunikasi antarpribadi berperan dalam pengelolaan konflik melalui klarifikasi, penyamaan persepsi, empati, dan dukungan. Perbedaan pendapat diselesaikan melalui komunikasi dua arah, baik melalui telepon, Google Meet, weekly meeting, maupun tatap muka, dengan komunikasi langsung dinilai lebih efektif dibandingkan *WhatsApp*. Dukungan pimpinan turut memfasilitasi penyelesaian hingga tercapai keputusan bersama dan terjaga kerja sama antardepartemen.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan kerja antara Departemen Sales dan Operational sangat dipengaruhi oleh bagaimana kedua pihak berkomunikasi dan memahami kebutuhan satu sama lain. Perbedaan cara kerja, gaya komunikasi, serta penyampaian informasi yang kurang lengkap atau terlambat dapat menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Namun, kondisi tersebut dapat dikelola melalui keterbukaan, saling memahami, dan komunikasi secara langsung untuk memperjelas informasi serta mencari solusi

P-ISSN : 2597-5064
E-ISSN : 2654-8062
DOI 10.37817/ikraith-humaniora.v11i3

bersama. Dengan demikian, komunikasi antarpribadi menjadi bagian penting dalam menjaga koordinasi, menyelesaikan perbedaan secara konstruktif, dan mendukung kerja sama antara Sales dan Operational dalam mencapai tujuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Damayanti, A. D., and Sugandi. 2024. "Analisis Komunikasi Keterbukaan Diri Melalui Akun Kedua Instagram Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 Universitas Mulawarman." *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi* 5(1):48–65.

Effendy, O. U. 2019. *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.

Novanra, F., M. P. Sary, and N. A. Romli. 2022. "Analysis of Self-Disclosure Level in Instagram Second Accounts in Communications Students in Universitas Negeri Jakarta." *Jurnal Jurnalisa* 8(1).

Riz, V. V, I. D. A. S. Joni, A. D. Pradipta, and C. Damasemil. 2023. "Self-Disclosure Pengguna Aplikasi Kencan Online Bumble." *E-Jurnal Medium* 4(2):34–43.

Rodiah, and M. A. Putri. 2025. "Peran Komunikasi Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bagian Fomer PT. Pelita Harapan Abadi."