



## Komunikasi Organisasi Dalam Menangani Konflik Hubungan Pekerjaan di PT. Elephant Agung Perkasa

**Afnan Alifiyan**

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

**Mochammad Mirza**

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

**Riza Gusti Rahayu**

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

*Korespondensi penulis, email: [2001030143@students.unis.ac.id](mailto:2001030143@students.unis.ac.id)*

**Abstract.** *This research aims to investigate and find solutions to the existing problems at PT. Elephant Agung Perkasa, focusing on Organizational Communication perspectives to address and resolve issues as well as inhibiting factors within the company. The study adopts a qualitative approach with a constructivist framework. Data collection involves observation and in-depth interviews to gather information for addressing the researched problems. The results indicate that the communication role at PT. Elephant Agung Perkasa is closely tied to the system implemented from superiors to employees and the communication among colleagues. To effectively manage organizational communication, PT. Elephant Agung Perkasa needs to handle it efficiently in both maintaining and resolving conflicts, as identified in this research. This ensures the company can implement effective communication practices and receive positive feedback from employees.*

**Keywords:** *Organizational Communication, system theory, leadership theory*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan juga mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada pada objek penelitian yaitu di PT. Elephant Agung Perkasa dengan menggunakan sudut pandang dari Komunikasi Organisasi guna mengkasikan dan menyelesaikan setiap permasalahan maupun faktor-faktor penghambat yang ada di PT. Elephant Agung Perkasa. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan konstruktivisme. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam guna mendapatkan informasi dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa peran komunikasi yang dijalankan oleh PT. Elephant Agung Perkasa tidak lepas dari sistem yang diterapkan oleh atasan ke karyawan dan juga komunikasi yang terjalin antar sesama karyawannya. Dalam menjalankan komunikasi organisasi, PT. Elephant Agung Perkasa harus bisa menjalankannya dengan efektif baik dalam menjaga maupun memperbaiki konflik-konflik yang terjadi seperti yang ada di penelitian ini guna nantinya PT. Elephant Agung Perkasa bisa menerapkan dan juga mendapatkan komunikasi yang efektif dan juga mendapat umpan balik yang baik dari karyawan ke Perusahaan.

**Kata kunci:** Komunikasi Organisasi, teori sistem, teori kepemimpinan

### LATAR BELAKANG

Setiap perusahaan tentu menginginkan karyawannya tetap bekerja sesuai dengan masa kerja yang telah ditentukan, karena hal ini dapat menunjang kelangsungan usaha. Pegawai yang ditempatkan pada posisi yang tepat dapat berkinerja dengan baik sehingga kinerja perusahaan secara keseluruhan menjadi lebih optimal. Setiap pegawai tentunya mempunyai kemampuan, kecerdasan, keterampilan dan potensi yang dapat berubah dan berkembang. Kemampuan pegawai dapat meningkat melalui pelatihan, kecerdasan dapat

meningkat melalui pembelajaran, dan keterampilan dapat ditingkatkan dengan melakukan pekerjaan secara berulang-ulang. Pegawai dengan masa kerja yang lebih lama tentunya mempunyai keterampilan dan pengalaman yang lebih banyak. Masa kerja menentukan lamanya seorang pekerja dipekerjakan oleh pemberi kerja. Selain itu, durasi pekerjaan berkaitan dengan berapa lama pekerja melakukan pekerjaan hingga mencapai kepuasan yang diinginkan. Kehidupan kerja seorang karyawan dapat menjadi investasi pada rekan kerja, masa pensiun, karir dan keterampilan yang akan menunjang keterampilannya. Karyawan yang telah bekerja selama beberapa tahun memiliki kualitas dan pengalaman yang merupakan aset berharga bagi perusahaan.

Seringkali dengan berjalannya organisasi, kita merasakan jenuh. Stres dapat meningkatkan emosi, menurunkan kemampuan berpikir rasional, dan mengganggu pengambilan keputusan. Menyadari bagaimana stres mempengaruhi seseorang dan bagaimana sistem merespons stres serta belajar mengenali gejala stres dapat sangat membantu dalam mengendalikan stres. Stres dalam hidup memaksa kita untuk beradaptasi atau mengubah beberapa aspek perilaku kita. Ketika kita gagal melakukan penyesuaian atau perubahan ini, kita sering kali mengalami sejumlah efek samping atau tanda dan gejala yang tidak menyenangkan. Tanda dan gejala ini merupakan indikasi tingkat stres yang tidak sehat. Stres dapat dilihat dari 2 sisi yang berlawanan. Pertama, stres bermanfaat bagi kita. Untuk apa? Stres membuat kita lebih kuat dengan berusaha mencari solusi atas penyebab masalah dan stres yang kita hadapi. Stres juga memberikan banyak pelajaran bagi tubuh kita untuk beradaptasi dengan masalah yang dihadapi. Kedua, stres juga bisa berbahaya, karena paparan berulang terhadap respons stres tubuh kita telah terbukti menyebabkan masalah kesehatan fisik dan psikologis jangka panjang, seperti kecemasan dan depresi. . Stres tetap menjadi kekuatan pendorong evolusi karena kegunaannya dalam kelangsungan hidup. Bila digunakan pada waktu yang tepat, stres meningkatkan kesadaran kita dan meningkatkan kinerja fisik dalam waktu singkat

Peneliti mencoba mengkaji permasalahan tentang hubungan pekerjaan yang ada dalam PT. Elephant Agung Perkasa, guna menyelesaikan dan juga menjadikan penelitian ini sebagai sumber pembaharuan data dan juga untuk menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi pembaca yang sedang melakukan penelitian. Didalam penelitian ini berisikan kendala-kendala, factor-faktor yang mempengaruhi kendala-kendala tersebut, hingga solusi yang peneliti temukan dalam Upaya penyelesaian penelitian ini.

## **KAJIAN TEORITIS**

Landasan peneliti dalam penelitian ini acuan peneliti untuk melakukan segala tindakan yang peneliti lakukan guna menyelesaikan penelitian ini.

### **Teori Sistem**

Kata sistem sebetulnya berasal dari bahasa ilmu alami, seperti ilmu fisika atau ilmu biologi. Definisi dari kata “sistem” ini adalah suatu fenomena yang mempunyai kelebihan kemampuan dari keseluruhan jumlah sistem tersebut. Teori system adalah sebuah cara analisis yang memandang sebuah subjek terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan untuk mencapai sebuah tujuan. Teori sistem mencakup pemahaman yang saling terkait, berinteraksi, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan itu.

Sistem-sistem sosial terdiri atas komunikasi dan penandanya sebagai tindakannya. Manusia sebagai seorang individu tidak lagi merupakan dari sistem sosial, karena individu dikategorikan ke lingkungan sistem sosial. Ini balik lagi ke diferensi fungsional, seorang individu tidak bisa lagi dimasukkan kedalam satu sistem saja.

### **Teori Kepemimpinan**

Teori kepemimpinan merupakan pengelompokan kebiasaan-kebiasaan atau sifat dari seorang pemimpin dan juga bagaimana cara pemimpin itu memimpin. Kesuksesan seorang pemimpin sangat bergantung dengan kemampuannya untuk memanager perusahaannya sendiri. Dapat membaca situasi dalam jalannya kegiatan perusahaan hingga pengambilan kebijakan yang nantinya akan berdampak kepada jalannya perusahaan. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap situasi jalannya perusahaan. Seorang pemimpin pun harus mengetahui bahwasannya ada bebrapau teori kembali yang menjadi peranan dalam teori kepemimpinan, diantaranya adalah sebagai berikut: Teori kelebihan; teori sifat; teori keturunan; teori kharismatik; teori bakat; teori sosial.

### **Komunikasi**

Definisi komunikasi yang diungkapkan oleh Hopper dan Whitehead. Jr, mengungkapkan bahwa komunikasi ialah penyampaian pesan kepada komunikan, proses penyampaian pesan ini sering disebutkan perjalanan dari satu ruang ke ruang lainnya

Komunikasi yang dilakukan kapan saja dan dimana saja tidak berlangsung begitu saja, tidak serta merta tersampaikan begitu saja, melainkan ada konteks dan situasi tertentu. Konteks dalam komunikasi melibatkan mulai dari komunikan yang paling sedikit, hingga komunikan yang paling banyak, diantaranya : komunikasi intrapribadi; komunikasi antarpribadi ;komunikasi kelompok; komunikasi publik; komunikasi organisasi; dan komunikasi massa

Komunikasi dua arah, baik antar staff maupun staff dengan atasan sangat diperlukan didalam suatu perusahaan. Komunikasi dua arah menunjukkan bahwa adanya sikap ketrbukaan dan komunikasi yang efektif hingga membawa pada saling pengertian antara kedua belah pihak, ini akan sangat memudahkan untuk memahami apa yang diinginkan oleh atasan maupun sebaliknya.

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi mempunyai definisi pertukaran dan penerimaan informasi di dalam suatu organisasi, baik itu kelompok formal atau informal yang berlangsung dalam jaringan yang lebih luas dibandingkan komunikasi kelompok. Oleh karena itu, komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi terjalin dengan adanya interaksi antara orang-orang yang secara fisik hadir di dalam organisasi dan masyarakat umum, semuanya dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu berlangsung dalam jaringan yang lebih luas dibandingkan komunikasi kelompok. Oleh karena itu, komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi terjalin dengan adanya interaksi antara orang-orang yang secara fisik hadir di dalam organisasi dan masyarakat umum, semuanya dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Komunikasi organisasi menurut Goldhaber merupakan proses tukar menukar pesan dalam sebuah jaringan korelasi yang berkaitan satu sama lain (yang ada pada dalam organisasi tersebut) bagaimana organisasi mewakili, menghasirkan, membentuk iklim dan budaya organisasi itu sendiri merupakan komunikasi organisasi. Fokus komunikasi organisasi yang sebagian besar ditujukan adalah membangun hubungan dan berinteraksi pada internal organisasi maupun pada publik eksternal yang tertarik

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Maksud dari deskriptif yaitu menggambarkan dan menguraikan data informasi secara rinci yang sesuai dengan kenyataan yang diperoleh dari data yang dicari. Penelitian ini dilakukan dengan

tujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau topik yang diangkat oleh peneliti tentang komunikasi organisasi dalam menangani konflik hubungan pekerjaan di PT. Elephant Agung Perkasa. PT. Elephant Agung Perkasa adalah Perusahaan yang bergerak di bidang kasur tidur.

Peneliti menggunakan metode wawancara dan juga observasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data-data yang dicari oleh peneliti. Pertanyaan-pertanyaan yang dirancang ditujukan untuk mencari informasi sedetail-detailnya guna bisa memberikan informasi yang jelas kepada pembaca. Observasi sendiri dilakukan untuk mengamati kejadian-kejadian yang sering ditemui dalam kegiatan operasional Perusahaan sehari-hari.

Penelitian ini dilakukan di PT. Elephant Agung Perkasa yang beralamatkan di Jl. Diklat Pemma No.88, Curug Wetan, Kec. Curug, Kabupaten Tangerang, Banten 15810. Peneliti melakukan penelitian disini karena peneliti merupakan salah satu karyawan dari PT. Elephant Agung Perkasa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peran dalam organisasi menekankan pada hakikat individu sebagai pemeran atau aktor sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang didudukinya di lingkungan organisasi atau perusahaan hingga masyarakat. Berbagai peran yang dijalankan secara bersamaan membutuhkan kompetensi tertentu yang dapat meningkatkan kepuasan hidup individu. Peran yang merupakan seperangkat harapan yang ditujukan kepada pemegang suatu posisi dalam posisi tertentu dapat menimbulkan berbagai macam peristiwa atau kejadian yang dapat berpengaruh kepada individu. Individu akan mengalami konflik peran jika terdapat dua atau lebih tekanan yang terjadi secara bersamaan kepada individu tersebut. Pada hasil penelitian ini, berisikan informasi atau data yang didapat dari observasi dan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Hasil penelitian kemudian dijabarkan sesuai dengan rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan, yaitu komunikasi organisasi dalam menangani konflik hubungan pekerjaan di PT. Elephant Agung Perkasa.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, didapatkan informasi bahwa memang adanya konflik diantara karyawan ataupun pegawai yang ada di PT. Elephant Agung Perkasa. Jika dilihat berdasarkan sudut pandang komunikasi organisasi, konflik yang ada disini dikarenakan komunikasi yang kurang efisien dari atasan

## DAFTAR REFERENSI

- Hidayati, S.N. (2016). Pengaruh Pendekatan Keras dan Lunak Pemimpin Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Potensi Mogok Kerja Karyawan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(2), 57-66. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i2.164>.
- Risdwiyanto, A. & Kurniyati, Y. (2015). Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Sleman Yogyakarta Berbasis Rangsangan Pemasaran. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 5(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.30588/SOSHUMDIK.v5i1.142>.
- Bator, R. J., Bryan, A. D., & Schultz, P. W. (2011). Who Gives a Hoot?: Intercept Surveys of Litterers and Disposers. *Environment and Behavior*, 43(3), 295–315. <https://doi.org/10.1177/0013916509356884>.

## Artikel Prosiding

- Norsyaheera, A.W., Lailatul, F.A.H., Shahid, S.A.M., & Maon, S.N. (2016). The Relationship Between Marketing Mix and Customer Loyalty in Hijab Industry: The Mediating Effect of Customer Satisfaction. In *Procedia Economics and Finance* (Vol. 37, pp. 366–371). Elsevier B.V. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30138-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30138-1).

## Working Paper

- Armand, F. (2003). Social Marketing Models for Product-Based Reproductive Health Programs: A Comparative Analysis. *Occasional Paper Series*. Washington, DC. Retrieved from [www.cmsproject.com](http://www.cmsproject.com).

## Disertasi/Tesis/Paper Kerja

- Belair, A. R. (2003). Shopping for Your Self: When Marketing becomes a Social Problem. *Dissertation*. Concordia University, Montreal, Quebec, Canada.
- Lindawati (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ekonomi dan Kesejahteraan Rumah Tangga Petani Usahatani Terpadu Padi-Sapi di Provinsi Jawa Barat. Institut Pertanian Bogor. Retrieved from <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/85350>.

### **Buku Teks**

Kotler, P., & Lee, N. R. (2009). *Up and Out of Poverty: The Social Marketing Solution*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

### **Laporan Instansi/Lembaga/Organisasi/Perusahaan**

LPPSP. (2016). *Statistik Indonesia 2016*. Badan Pusat Statistik, 676. Jakarta. Diakses dari <https://www.LPPSP.go.id/index.php/publikasi/326>.

### **Artikel Surat Kabar/Majalah**

Risdwiyanto, A. (2016). Tas Kresek Berbayar, Ubah Perilaku Belanja? *Kedaulatan Rakyat*, 22 Februari, 12.

### **Sumber dari internet dengan nama penulis**

Chain, P. (1997). Same or Different?: A Comparison of the Beliefs Australian and Chinese University Students Hold about Learning's Proceedings of AARE Conference. Swinburne University. Available at: <http://www.swin.edu.au/aare/97pap/CHAN97058.html>, diakses tanggal 27 Mei 2000.

StatSoft, Inc. (1997). Electronic Statistic Textbook. Tulsa OK., StatSoft Online. Available at: <http://www.statsoft.com/textbook/stathome.html>, diakses tanggal 27 Mei 2000.