



STRATEGI NEGOSIASI DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK ORGANISASI

Nurul Baridah Fauzi¹, Lilik Sumarni², Shifana Esfandiary³, Kaiza Nazwita Al Balqis⁴, Arif Aprihatno⁵

¹⁻⁵), Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta, ²

Article history

Received: 11 Juli 2024

Revised: 17 Juli 2024

Accepted: 19 Juli 2024

*Corresponding author

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam organisasi MRadio UMJ dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasinya. Melalui wawancara dan penelusuran dengan berbagai narasumber, ditemukan bahwa konflik disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif, perbedaan tujuan antar anggota, gaya kepemimpinan yang kurang partisipatif, ketidakseimbangan dalam pembagian tugas, dan ketidakpuasan terkait kesejahteraan anggota. Untuk menangani konflik ini, diterapkan pendekatan kolaboratif dan strategis yang melibatkan identifikasi sumber konflik, pengumpulan informasi, fasilitasi dialog terbuka, identifikasi kepentingan bersama, pencarian solusi yang saling menguntungkan, serta implementasi dan evaluasi solusi. Kepala organisasi memainkan peran penting dalam memberikan panduan dan mengambil keputusan akhir jika diperlukan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat kerja sama dan kohesi dalam organisasi, serta memastikan penyelesaian masalah yang adil dan efisien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan panduan praktis bagi organisasi lain yang menghadapi konflik serupa.

Kata Kunci: Konflik Organisasi, Komunikasi Kesejahteraan Anggota, Kepemimpinan, Pembagian Tugas, , Negosiasi

Abstract

This research explores the factors that cause conflict in the MRadio UMJ organization and the steps taken to overcome them. Through interviews and searches with various sources, it was found that conflicts were caused by a lack of effective communication, differences in goals between members, a less participatory leadership style, an imbalance in the division of tasks, and dissatisfaction regarding member welfare. To address these conflicts, a collaborative and strategic approach was adopted that involved identifying the source of conflict, gathering information, facilitating open dialogue, identifying common interests, finding mutually beneficial solutions, and implementing and evaluating solutions. The head of the organization plays an important role in providing guidance and making final decisions where necessary. This approach aims to strengthen cooperation and cohesion within the organization and ensure fair and efficient problem-solving. The results of this study are expected to provide insights and practical guidance for other organizations facing similar conflicts. **Keywords:** Communication, Division of Duties, Leadership, Member Welfare, Negotiation

PENDAHULUAN

Negosiasi secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu proses komunikasi dua arah yang mempertimbangkan suatu hal dengan cara tawar-menawar atau berunding sehingga menghasilkan jawaban yang disepakati bersama. Negosiasi adalah sebuah proses yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang pada mulanya memiliki pemikiran berbeda, hingga akhirnya mencapai kesepakatan. Negosiasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, karena bertujuan untuk memecahkan konflik dan mencapai suatu kesepakatan bersama. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam negosiasi adalah negosiator sebagai pihak pertama, dan adversary yang merupakan lawan negosiator sebagai pihak kedua (Syahrir, 2018).

Kehidupan sehari-hari maupun organisasi, negosiasi akan selalu dibutuhkan karena perbedaan pendapat atau pandangan pasti selalu ada. Suatu konflik dan masalah pasti selalu ada dan membutuhkan negosiasi untuk meminimalisirnya. Konflik dapat terjadi dalam suatu organisasi karena anggota di dalamnya masing-masing memiliki keperluan atau kepentingan yang berbeda, akan tetapi memiliki visi misi atau tujuan yang sama. Seperti konflik antara bos dan karyawan terkait tugas dan tanggung jawab, atau antara sesama divisi dan sebagainya (Mulyadi, 2016; Felicia, 2019).

Secara sederhana organisasi merupakan suatu kesatuan yang dimana seluruh anggota memiliki tujuan yang sama. Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan (Surbakti, 2010). Terjadinya arus komunikasi dari banyak arah membuat organisasi tidak bisa lepas dari suatu konflik. Konflik dalam suatu organisasi tidak selalu negatif jika dilibatkan dengan strategi negosiasi yang baik, karena dapat mencapai suatu kesepakatan bersama yang dapat menguntungkan semua pihak. Akan tetapi, negosiasi dalam suatu organisasi juga memiliki tantangan seperti perbedaan kepentingan yang cukup kuat dari masing-masing pihak, kurang adanya kepercayaan dari masing-masing pihak, dan keterlibatannya emosional baik dari satu atau seluruh pihak (Akbar, 2019).

Adapun salah satu organisasi yang dapat diteliti strategi komunikasinya dalam menyelesaikan konflik adalah Mradio UMJ. Mradio UMJ adalah radio komunitas mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta yang berdiri pada tahun 2007, dengan tujuan melatih dan mengembangkan bakat mahasiswa pada bidang Broadcasting terutama di dunia Radio. Mahasiswa dibimbing belajar membuat script, menjadi penyiar, hingga memproduksi audio dengan standar dan kualitas yang baik. Dalam setiap proses yang dilakukan pasti tidak akan terlepas dari komunikasi baik antar pribadi atau kelompok, dan suatu komunikasi yang efektif tidak terlepas dari suatu konflik atau hambatan. Baik antara atasan dengan bawahan, atau sesama bawahan (Pamungkas et al., 2015). Peran negosiasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi karena dapat mengatasi dan mencegah terjadinya suatu kesalah pahaman atau masalah. Maka dari itu,

pemahaman dari strategi negosiasi dalam mengatasi konflik organisasi wajib dipahami oleh setiap anggota, karena dapat menjadi kunci dari solusi yang berkelanjutan sehingga dapat membangun hubungan yang semakin kuat bagi pihak yang terlibat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik (Sugiyono, 2020) metode ini sangat relevan untuk pengumpulan data melalui wawancara oleh anggota organisasi MRadio UMJ. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara holistik dan mendalam, sesuai dengan yang dialami oleh subjek penelitian. Melalui wawancara, anggota MRadio UMJ dapat mengumpulkan data dan fakta tentang permasalahan yang kerap terjadi.

HASIL DAN DISKUSI

Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Konflik

Hasil penelusuran dan wawancara dengan berbagai narasumber di MRadio UMJ, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam organisasi ini antara lain:

1. Faktor Komunikasi: Kurangnya komunikasi yang efektif antar anggota organisasi sering kali menjadi penyebab utama konflik. Ketidaksesuaian informasi yang diterima oleh anggota dapat menimbulkan salah paham yang berujung pada perbedaan pendapat dan gesekan antar anggota.
2. Faktor Perbedaan Tujuan: Anggota organisasi yang memiliki tujuan dan prioritas yang berbeda dapat menyebabkan konflik. Misalnya, beberapa anggota mungkin lebih fokus pada kualitas siaran, sementara yang lain lebih mementingkan jumlah pendengar dan pemasukan iklan.
3. Faktor Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan yang kurang efektif atau otoriter dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan anggota. Kurangnya partisipasi dan kesempatan untuk memberikan masukan juga bisa menjadi sumber konflik.
4. Faktor Pembagian Tugas: Ketidakseimbangan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab bisa menyebabkan ketidakpuasan. Beberapa anggota mungkin merasa terbebani dengan tugas yang terlalu banyak, sementara yang lain merasa tugas mereka terlalu sedikit atau tidak sesuai dengan kemampuan mereka.
5. Faktor Kesejahteraan Anggota: Ketidakpuasan terkait kompensasi, penghargaan, atau kondisi kerja dapat memicu konflik. Anggota yang merasa hak-haknya tidak dipenuhi atau tidak dihargai dengan baik cenderung menunjukkan resistensi dan ketidakpuasan.

Upaya Negosiasi Konflik

Ada lima langkah yang dapat diambil untuk mencapai perdamaian dalam konflik, Wahyudi (2011). Lima langkah berikut ini sangat penting untuk mengatasi masalah,

apapun sumbernya: a). Perkenalan perbedaan antara keadaan saat ini (atau yang sedang terjadi) dan keadaan yang seharusnya. b). Penetapan diagnosis. Ini adalah langkah yang paling penting. Semua informasi tentang siapa, apa, mengapa, dimana, dan bagaimana metode ini berhasil dengan sempurna telah divalidasi dan diuji. c) Menyimpulkan suatu solusi. Kumpulkan pendapat dari orang-orang yang terlibat di dalamnya tentang solusi yang mungkin. Saringlah penyelesaian yang tidak praktis atau tidak dapat digunakan. d). Implementasi. Jangan lupa bahwa selalu ada keuntungan dan kerugian. Tetapi berhati-hatilah, Jangan biarkan pilihan dan jalan kelompok tertentu terpengaruh terlalu banyak oleh pertimbangan ini. e). Penilaian. Serangkaian masalah baru dapat muncul dari penyelesaian itu sendiri. Jika penyelesaian tidak berhasil, kembali ke langkah-langkah sebelumnya dan coba lagi.

Dalam menangani konflik di MRadio UMJ, kepala organisasi memainkan peran penting dengan menerapkan pendekatan kolaboratif dan strategis. Ketika konflik muncul, kepala organisasi pertama-tama menyerahkan penanganan awal kepada tim terkait seperti tim manajemen atau koordinator divisi yang bersangkutan untuk menangani masalah secara langsung. Sebagai pemberi masukan dan arahan, kepala organisasi memberikan panduan berdasarkan pengalaman dan kebijaksanaan mereka. Jika konflik tidak dapat diselesaikan di level tim dan berpotensi merugikan organisasi, kepala akan mengambil alih dan membuat keputusan akhir yang terbaik untuk kepentingan organisasi. Selain itu, kepala MRadio UMJ bekerja sama dengan semua pihak dalam organisasi untuk mendengarkan perspektif yang berbeda dan menemukan solusi yang efektif. Setelah keputusan diambil, evaluasi dan tindak lanjut dilakukan untuk memastikan bahwa penyelesaian konflik berjalan efektif dan mencegah terulangnya masalah di masa depan. Pendekatan ini memastikan penyelesaian masalah yang adil dan efisien serta memperkuat kerjasama dan kohesi dalam organisasi (Rusdiana, 2015)..

Untuk mengatasi konflik di MRadio UMJ, diperlukan upaya negosiasi yang melibatkan semua pihak terkait, termasuk manajemen, staf, dan anggota organisasi. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan (Simarmata et al., 2024):

1. Identifikasi Sumber Konflik: Langkah pertama adalah menentukan sumber konflik secara eksplisit. Hal ini bisa dilakukan melalui observasi, wawancara, dan diskusi terbuka dengan semua pihak yang terlibat. Penting untuk memahami perspektif masing-masing pihak agar dapat menemukan akar permasalahan.
2. Kumpulkan Informasi: Setelah sumber konflik teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan informasi yang relevan. Ini bisa dilakukan melalui survei, wawancara mendalam, dan analisis data. Informasi yang lengkap dan akurat sangat penting untuk memahami situasi secara menyeluruh.
3. Fasilitasi Dialog: Memfasilitasi dialog antar pihak yang terlibat sangat penting. Perbaiki ruang yang aman dan terbuka di mana semua pihak dapat berbicara secara terbuka dan mendengarkan dengan empati. Untuk memastikan bahwa diskusi tetap berfokus pada pemecahan masalah, fasilitator dapat membantu.

4. Identifikasi Kepentingan Bersama: Semua pihak harus menentukan kepentingan bersama selama proses negosiasi. Kualitas siaran, kesehatan anggota, dan peningkatan jumlah pendengar mungkin merupakan kepentingan bersama dalam organisasi Mradio.
5. Temukan Solusi yang Saling Menguntungkan: Cari solusi yang saling menguntungkan dengan berbicara dan bekerja sama. Solusi harus realistis, praktis, dan dapat diterapkan di perusahaan. Semua pihak harus siap untuk mencapai kesepakatan jika diperlukan.
6. Mengimplementasikan Solusi dan Evaluasi: Langkah berikutnya adalah menerapkan solusi dan melakukan evaluasi secara berkala setelah diputuskan. Setelah solusi diterapkan, monitor perkembangan dan melibatkan pihak terkait dalam proses evaluasi. Jika diperlukan, lakukan perubahan untuk menjamin keberhasilan dalam jangka panjang.

Implementasi Strategi Negoisasi dalam Menyelesaikan Konflik

Berikut adalah implementasi strategi negosiasi dalam menyelesaikan konflik organisasi MRadio UMJ, berdasarkan strategi yang Anda sebutkan (Wirawan, 2010):

1. Kolaborasi: Ketika terjadi perbedaan pendapat tentang konten program antara divisi produksi dan penyiaran MRadio UMJ, kedua tim mengadakan brainstorming bersama untuk menghasilkan ide-ide kreatif yang menggabungkan kekuatan kedua divisi, menghasilkan program yang lebih menarik dan berkualitas.
2. Kompromi: Dalam situasi keterbatasan slot siaran prime time, program-program unggulan MRadio UMJ sepakat untuk berbagi jadwal secara adil, misalnya dengan sistem rotasi mingguan, sehingga setiap program mendapat kesempatan yang sama.
3. Akomodasi: Saat terjadi perbedaan visi antara anggota senior dan junior MRadio UMJ mengenai arah pengembangan stasiun radio, anggota junior memilih untuk mengakomodasi ide anggota senior sambil perlahan mengintegrasikan ide-ide baru mereka.
4. Mediasi: Ketua atau Wakil Ketua MRadio UMJ bertindak sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik antar anggota, misalnya ketika terjadi perselisihan tentang pembagian tanggung jawab dalam sebuah proyek besar stasiun radio.
5. Pendekatan kepentingan bersama: Dalam menghadapi perbedaan pendapat tentang alokasi anggaran antara divisi teknik dan divisi program, kedua pihak fokus pada tujuan bersama yaitu meningkatkan kualitas siaran MRadio UMJ, sehingga dapat menemukan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak dan organisasi secara keseluruhan .

KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang menjadi penyebab utama terjadinya konflik di MRadio UMJ, antara lain komunikasi yang tidak efektif, perbedaan tujuan antar anggota, gaya kepemimpinan yang otoriter atau kurang efektif, ketidakseimbangan dalam pembagian tugas, serta ketidakpuasan terkait kesejahteraan anggota. Kurangnya komunikasi yang jelas sering kali menyebabkan kesalahpahaman dan gesekan antar anggota, sementara perbedaan tujuan dapat mengakibatkan prioritas yang bertentangan. Gaya kepemimpinan yang tidak melibatkan partisipasi anggota juga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Ketidakseimbangan dalam pembagian tugas membuat beberapa anggota merasa terbebani, sementara yang lain merasa tidak cukup berkontribusi. Selain itu, ketidakpuasan terhadap kompensasi dan kondisi kerja dapat memicu resistensi dan ketidakpuasan di kalangan anggota. Pendekatan kolaboratif dan strategis digunakan dalam penyelesaian konflik. Pertama, penanganan konflik awal diserahkan kepada tim manajemen atau koordinator divisi terkait. Jika konflik tidak dapat diselesaikan di tingkat ini, kepala organisasi akan turun tangan untuk mengambil keputusan akhir. Langkah-langkah negosiasi yang diterapkan meliputi identifikasi sumber konflik melalui observasi dan wawancara, pengumpulan informasi yang relevan, fasilitasi dialog terbuka antar pihak yang terlibat, identifikasi kepentingan bersama, pencarian solusi yang saling menguntungkan, dan implementasi serta evaluasi solusi tersebut. Kepala organisasi juga bekerja sama dengan semua pihak untuk mendengarkan berbagai perspektif dan menemukan solusi efektif. Evaluasi dan tindak lanjut dilakukan untuk memastikan penyelesaian konflik berjalan lancar dan mencegah masalah serupa di masa mendatang. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat kerja sama dan kohesi dalam organisasi serta memastikan penyelesaian masalah yang adil dan efisien.

REFERENSI

- Akbar, A. K. S. (2019). *Strategi negosiasi dinas perumahan dan kawasan permukiman, pertamanan dan pertanahan Kota Bandung dalam menyelesaikan konflik: Studi kasus konflik dengan warga Tamansari, Kota Bandung* (Diploma thesis). UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Retrieved from <https://digilib.uinsgd.ac.id/26917/>
- Felicia, H (2019, Desember 1). Manajemen Pemasaran Era Revolusi 4. *Blog Hafel*. Retrieved from <https://bloghafel.blogspot.com/>
- Mulyadi. (2016). *Pengelolaan Konflik dalam Organisasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pamungkas, Yuni; Rahardjo, A. M; Dwiningtyas, TH & Pradekso, T. (2015). Manajemen Konflik dan Negosiasi Wajah dalam Budaya Kolektivistik (Konflik Pembangunan Bandara di Kulon Progo). *Interaksi Online*, 4(1). Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/10297>
- Rusdiana, A. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Simarmata, M. J., Rizaldy, F. R., Sihombing, L. Y. L., & Amiruddin, M. (2024). Strategi Lobi dan Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik Sosial: Studi Kasus Penolakan Pembangunan Gereja HKBP di Cilegon, Indonesia. *Indonesian Culture and Religion Issues*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.47134/diksima.v1i2.18>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, R. (2010). *Resolusi Konflik dalam Masyarakat Majemuk*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Syahrir. (2018). Strategi Negosiasi dalam Menyelesaikan Konflik di Sekolah. *At-Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 185-202. Retrieved from <https://ejournal.inkhas.ac.id/index.php/attadbir/article/view/218/212>
- Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.