

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2

**Author[s] Statement** ..... 3

**Editorial Team** ..... 4

**Article information** ..... 5

    Check this article update (crossmark) ..... 5

    Check this article impact ..... 5

    Cite this article ..... 5

**Title page** ..... 6

    Article Title ..... 6

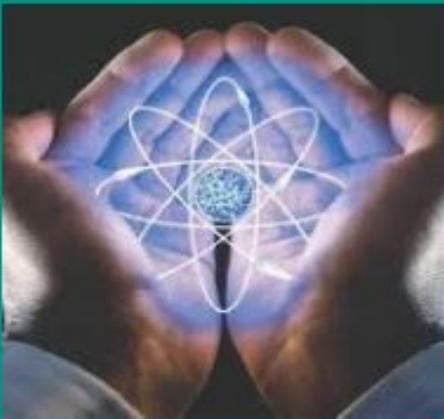
    Author information ..... 6

    Abstract ..... 6

**Article content** ..... 7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

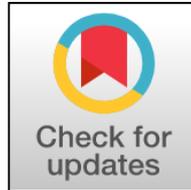
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

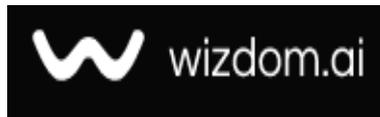
How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **Conflict Management in Organizational Communication**

### *Manajemen Konflik dalam Komunikasi Organisasi*

**Hapsari Dyah, hapsarinastiti@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Poppy Febriana, poppyfebriana@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

#### **Abstract**

This research aims to investigate the necessity of conflict management for fostering organizational health. A healthy organization not only survives environmental changes but also adapts and develops in the long term according to established visions and missions. Utilizing the In-depth Interview and documentation methods, primary and secondary data sources were employed, including literature and internet resources. The qualitative data analysis involved data reduction and presentation. Findings reveal conflicts among operators at a fuel station, specifically concerning discipline, lack of responsibility, and insufficient cooperation in scheduling holidays. Interviews with a station supervisor highlight frequent conflicts, creating discomfort in the workplace. The study suggests the need for proactive conflict resolution strategies in fuel station management to enhance overall organizational effectiveness.

#### **Highlights :**

- **Strategic Importance of Conflict Management:** Effective conflict resolution strategies are crucial for sustaining organizational health and fostering adaptability amid environmental changes.
- **Operator Dynamics in Fuel Stations:** Insights into conflicts among fuel station operators, including issues related to discipline, responsibility, and collaboration in holiday scheduling.
- **Proactive Strategies for Organizational Effectiveness:** Recommendations for fuel station management to implement proactive conflict resolution measures, ensuring a harmonious and productive workplace environment

**Keywords:** Conflict Management, Organizational Health, Fuel Station Operations, Qualitative Inquiry, Workplace Dynamics

Published date: 2024-01-10 00:00:00

## Pendahuluan

Fenomena konflik dalam organisasi merupakan hal yang biasa terjadi, tidak terkecuali di SPBU 54.612.18 dibawah pimpinan PT PATRA NAULI SURABAYA. Salah satu bentuk konflik yang sering terjadi adalah miskomunikasi antara karyawan dan atasan, yang mengakibatkan terganggunya aktivitas kerja dalam organisasi. Konflik yang terjadi diatas bukanlah satu - satunya konflik. Setidaknya terjadi beberapa miskomunikasi antar karyawan yang menyebabkan kerusakan hubungan antar pribadi yang mengganggu iklim organisasi di SPBU 54.612.18 PT PATRA NAULI. Salah satu penelitian tentang konflik dalam organisasi, seperti yang dilakukan oleh Choerul Anwar di PT Sumi Rubber Indonesia dengan hasil, bahwa distribusi komunikasi yang terhambat karena perilaku buruk karyawan maka komunikasi yang terjalin menjadi tidak efektif [1]. Dalam jangka panjang akan mengakibatkan konflik dalam perusahaan. Dalam hal ini peran manajemen sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan dan mencegah terjadinya konflik dalam perusahaan [2].

Menurut Utami Organisasi merupakan gabungan dari bagian-bagian yang saling berinteraksi. Akibatnya sumber konflik pada satu bagian dapat berpengaruh pada bagian lainnya [3]. Oleh karena itu penting bagi penelitian ini untuk menganalisa peran manager dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi yang dipimpin.

Menurut Neni Triastuti & Anisah 2015 organisasi tempat dimana banyak orang berkumpul dan saling berinteraksi satu sama lain [4]. Organisasi dapat terbentuk karena adanya kesamaan misi dan visi yang ingin dituju. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam organisasi mencapai tujuan yang diinginkan ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi [5].

Menurut Rahim dalam Ruliana manajemen konflik adalah pengelolaan aspek-aspek negatif dari konflik dengan membatasinya dan menambahkan aspek positif dari konflik. Tujuan dari pengelolaan ini adalah meningkatkan pembelajaran dan kelompok hasil, termasuk efektifitas dalam pengaturan organisasi [6].

Dalam hal ini SPBU 54.612.18 telah memiliki SOP (Standart Operasional Pekerja) selain untuk mengetahui *jobdisk* karyawan juga untuk keselamatan kerja bagi karyawan. dan struktur organisasi, untuk mengetahui tingkatan - tingkatan jabatan di SPBU tersebut. Sehingga jika terjadi konflik dapat terselesaikan secara struktur [7]. Konflik yang sering terjadi pada SPBU 54.612.18 adalah saling timbul rasa iri dikarenakan membedakan operator A daripada operator B di satu shift sehingga ini memunculkan sebuah konflik. Konflik seperti ini dapat dihindari jika dalam satu shift saling berkomunikasi. konflik tidak hanya muncul dalam ruang lingkup operator. Tetapi juga dapat terjadi pada divisi pengawas dan manager hal ini bisa terjadi disebabkan adanya salah paham, jika terjadi miskomunikasi bisa timbul konflik [8]. Maka dari itu peran manajemen konflik dalam sebuah organisasi sangat penting konflik juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga menimbulkan rasa persaingan, dengan hal ini manajemen konflik berperan penting untuk menghindari konflik yang lebih besar. Sumber Daya Manusia (SDM) SPBU 54.612.18 dibawah pimpinan PT. Patra Nauli memiliki peranan penting untuk mendukung kinerja karyawan, yang berkewajiban memberikan layanan jasa. Dalam pelaksanaan tugas, tidak terlepas dari adanya keterkaitan antara shift 1, shift 2, dan shift 3. Jika terdapat kesalahan komunikasi atau beda pemahaman, sehingga menjadi sebuah benturan yang mengakibatkan konflik misalnya adanya miskomunikasi antar shift 1 dan atasan dalam menerima atau mengartikan pesan, sehingga menjadi tidak jelas. Menurut Anwar dalam Zalabak Konflik adalah perselisihan anantara kedua pihak atau lebih yang saling memperebutkan kedudukan atau kelangkaan sumber melalui tindakan merusak, melukai atau cara lain yang saling mengendalikan atau mengontrol yang mengakibatkan rusaknya relasi pihak pihak yang terlibat. Sedangkan penyebab konflik, "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" [9].

Menurut Ross dalam Ruliana manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil oleh para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan persengketaan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif [10]. Dengan adanya asumsi tentang konflik yang buruk dan dapat merusak, membuat konflik yang terjadi bukannya dijalankan tetapi dihindari, penghindaran konflik membuat konflik yang terjadi tidak selalu menimbulkan solusi pada konflik, sehingga konflik yang lebih besar dan kompleks terjadi [11].

Tujuan manajemen konflik diperlukan untuk menciptakan kesehatan organisasi, organisasi yang sehat tidak hanya akansurvive dalam perubahan lingkungan organisasi, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dan berkembang dalam jangka panjang sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan. Untuk memahami konflik yang sedang terjadi di SPBU 54.612.18 Keramean Candi Sidoarjo, maka penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Konflik dalam Komunikasi Organisasi PT Patra Nauli Surabaya".

## Metode

Metode yang digunakan untuk penelitian ini yakni metode kualitatif. menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi

obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi [12]. Sedangkan menurut Nazir metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang [13]. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya adalah dengan menggunakan *In-depth Interview* dan dokumentasi [14]. Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengambilan data, dengan tujuan peneliti mendapatkan data tersebut secara lengkap, mendalam dan lebih detail dan juga dapat menjawab berbagai macam pertanyaan secara akurat. Para karyawan PT patra nauli mengetahui, bahwa peneliti melakukan penelitian di perusahaan ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Observasi dan Wawancara [15]. Teknik analisis data Kualitatif disini berupa kata dan kalimat maupun narasi yang didapatkan melalui kegiatan *In-depth Interview* dan olah data dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

SPBU 54.612.18 yang terletak di Jl.Raya Sumorame No.41 Sidoarjo. SPBU 54.612.18 beroperasi pada tanggal 25 Juni 1997. Pada SPBU 54.612.18 terdapat fasilitas berupa musholla, toilet, food corner, dan nitrogen. Kemudian terdapat 4 pos pengisian bahan bakar yang terdiri dari pertalite, pertamax, bio solar, dexlite. SPBU 54.612.18 memiliki 19 karyawan yang masing - masing mendapatkan jadwal shift susai yang dijadwalkan oleh manajer, yaitu shift pagi yang dihadiri 5 operator 1 operator middle dimulai pukul 07.00 - 15.00 di, shift sore dimulai pukul 15.00 - 23.00, shift malam yang dimulai pukul 23.00 - 07.00.

Hasil wawancara yang dilakukan menemukan adanya konflik yang terjadi antara operator di SPBU 54.612.18 candi sidoarjo. Konflik yang terjadi yaitu tentang kedisiplinan, kurangnya tanggung jawab antar operator, kurangnya sikap perhatian sesama operator saat menentukan jadwal libur yang sudah ditentukan. Hal tersebut yang sering memicu adanya konflik di SPBU 54.612.18 candi sidoarjo.

### a. Kepentingan

Konflik pertama yang akan peneliti bahas adalah sulitnya ketika akan ditukari libur hal semacam ini memang terlihat sepele namun ketika tidak cepat ditindak lanjut maka akan menimbulkan konflik. Memang tidak semua operator yang seperti ini, namun jika dibiarkan akan saling berbalas.

### b. Emosi

Hal ini menyebabkan kecemburuan pada operator yang lain, informan juga sering membolos kerja dengan alasan sakit dan alasan ini juga ditiru oleh operator lain.

### c. Nilai

Informan tidak bisa memjudge operator tersebut. Konflik semacam ini yang sulit diselesaikan karena konflik seperti ini paling susah, karena jika pengawas menuduh salah satu operator maka operator yang tertuduh akan merasa marah. Hal ini menyebabkan konflik baru.

## Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik SPBU 54.612.18 berdasarkan 3 indikator diatas yakni kepentingan, emosi,nilai. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam indikator Kepentingan, peneliti menemukan bahwa narasumber sering terjadi miskomunikasi
2. Dalam indikator Emosi, peneliti menyimpulkan bahwa narasumber sering terlibat konflik
3. Dalam indikator Nilai, peneliti menyimpulkan bahwa narasumber konflik yang terjadi sangat susah untuk diselediki.

Manajemen konflik di SPBU 54.612.18 bahwa konflik yang terjadi di SPBU 54.612.18 tergolong konflik yang dapat ditangani dan solusi. dalam hal ini pengawas dapat segera menangani jika operator mendapatkan konflik atau masalah. Dan pengawas menyediakan form penanganan masalah operator.

## References



# Academia Open

Vol 9 No 1 (2024): June

DOI: 10.21070/acopen.9.2024.5350 . Article type: (Communication)

1. K. Anwar, "Urgensi Manajemen Konflik dalam Organisasi Pendidikan," Jurnal Studi (2018).
2. S. Azwar, Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
3. A. Fathoni, A. Muhibbin, W. Pengelolaan Konflik Kinerja Guru (Studi Situs SMP Negeri 7 Klaten), Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial, vol. 23, no. 1, pp. 59-70, June 2013.
4. A. Muslim, "Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah," Jurnal Paedagogy, vol. 1, no. 2, October 2014.