

BAB II

KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada kajian literatur ini, diharapkan dapat menjadi penghubung bagi peneliti untuk mendapatkan landasan teoritik sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Semua penelitian terdahulu yang telah dikumpulkan dan dianalisis merupakan sumber pengetahuan mengenai riset-riset yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dalam cakupan bahasan yang sama. Bahasan yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan pola komunikasi yang ada di dalam sebuah komunitas/perkumpulan/organisasi. Kajian literatur ini menunjukkan adanya relevansi dari studi kasus yang diambil serta memberikan sudut pandang lain yang dapat membantu untuk mengembangkan penelitian ini.

Dari relevansi ini nantinya akan dirangkai sedemikian rupa dan secara menyeluruh sebagai salah satu proses untuk memahami penelitian yang akan dilakukan. Namun, dalam kajian ini juga terdapat kritik dan perbandingan yang digunakan penelitian sebelumnya. Peneliti diharapkan mampu membuat pemahaman yang lebih luas terkait riset yang akan dilakukan. Dalam kajian ini, terdapat tiga penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian yang akan dilakukan mengenai pola komunikasi atau *communication pattern*.

Setiap penelitian terdahulu memiliki berbagai macam pendekatan yang berbeda, terutama pada pola komunikasi dalam masing-masing komunitas. Ketiga penelitian terdahulu ini juga memiliki jenis komunitas yang berbeda dan beragam cara pandang akan pola komunikasi yang terbentuk.

Penelitian pada jurnal nasional yang ditulis oleh Wirasahidan dan Fitriani (2019), memfokuskan penelitian mereka pada jenis komunitas merek yang dimana memiliki perbedaan pengertian dengan komunitas pada umumnya. Penelitian ini menuliskan poin dimana sosok atau posisi ketua komunitas berperan sangat penting dalam menjaga keutuhan kelompok. Kemudian, penelitian ini juga menggunakan

teori *Groupthink* yang merupakan hasil pemikiran dari Irving L. Janis. Teori ini dipahami sebagai suatu cara pertimbangan yang digunakan anggota kelompok ketika keinginan mereka akan kesepakatan melampaui motivasi mereka untuk menilai semua rencana tindakan yang ada. Selain itu, terdapat beberapa konsep dalam penelitian ini yang mencakup komunitas merek dan pola komunikasi. Dari teori yang digunakan dalam jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa anggota kelompok bergantung pada ketua komunitas dalam menjaga keutuhan kelompok mereka.

Peneliti melihat adanya hal yang bersinggungan pada artikel jurnal nasional yang ditulis oleh Oisina, Harkandi, Meisyanti, dan Djanuar (2021) mengenai struktur dalam komunitas itu sendiri. Dalam penelitian ini, dinyatakan bahwa komunitas yang diteliti menggunakan struktur lingkaran yang dimana tidak memiliki sosok ketua sehingga seluruh anggota memiliki kedudukan yang sejajar. Struktur tersebut memungkinkan karena komunitas yang diteliti bersifat informal, berbeda dengan komunitas Mifans dalam penelitian nasional sebelumnya. Selain itu, pada penelitian ini juga dinyatakan bahwa pola komunikasi harus ada terlebih dahulu baru dapat membangun komunikasi yang efektif antara anggota-anggotanya. Hal tersebut berbeda pada penelitian sebelumnya yang dimana pola komunikasi terbentuk karena adanya komunikasi interpersonal antar anggotanya. Penelitian ini menggunakan teori Sintalitis Kelompok yang merupakan perwujudan dari proses komunikasi suatu kelompok dan mengharuskan suatu kelompok untuk memiliki kepribadian yang dapat dipelajari. Kepribadian kelompok dalam hal ini mencakup kebersamaan, dinamika, temperamen, dan kemampuan kelompok.

Berikutnya, terdapat perbedaan tujuan penelitian antara kedua jurnal nasional dan penelitian internasional yang ditulis oleh Ajayi, Adeloje, Olanrewaju, dan Olayinka (2020). Penelitian internasional tersebut berfokus untuk menyelidiki komunikasi antara anggota untuk mengetahui pola komunikasi mana yang paling cocok untuk menggambarkan aktivitas mereka. Selain itu, ditekankan juga pada penelitian ini bahwa komunikasi merupakan unsur penting terbentuknya asosiasi atau perkumpulan mereka. Kemudian, jurnal ini juga merupakan pembuktian

bahwa asosiasi atau komunitas yang ada dapat membantu pembangunan atau membawa lingkungan menjadi lebih baik dan maju lagi. Pada penelitian ini ditegaskan bahwa saluran komunikasi sangat mungkin untuk mempengaruhi interaksi antar anggota komunitas dan saluran komunikasi yang digunakan juga tergantung pada wilayah yang ditempati, apakah wilayah tersebut termasuk maju atau masih tradisional.

Terdapat kesamaan pada jurnal nasional (Wirasahidan & Fitriani, 2019) dan (Oisina, Harkandi, Meisyanti, & Djanuar, 2021) yang dimana komunitas terbentuk karena adanya kebutuhan, tujuan, minat dan kecintaan yang sama. Lalu, terdapat hal menarik dalam salah satu jurnal nasional (Wirasahidan & Fitriani, 2019) yang dimana para anggotanya diharuskan untuk bertemu setidaknya seminggu sekali untuk membiasakan diri agar dapat menjadi lebih dekat.

Hal tersebut berbeda dengan jurnal nasional lainnya (Oisina, Harkandi, Meisyanti, & Djanuar, 2021) yang dimana tidak ada aturan yang mengikat para anggota sehingga mereka dapat dengan nyaman mengekspresikan diri. Kemudian, dalam penelitian ini juga disampaikan bahwa tidak setuju dengan kata-kata informal karena bisa saja menyinggung anggota lainnya tergantung pada cara pembawaan dan bagaimana kata-kata tersebut diterima oleh pihak lainnya karena ditakutkan dapat membentuk konflik.

Pada kedua jurnal nasional terdapat perbedaan dari pola komunikasi yang digunakan, untuk jurnal terkait komunitas Mifans Depok (Wirasahidan & Fitriani, 2019) menggunakan pola komunikasi bintang yang dimana tidak memiliki pusat, semua anggota dapat dengan bebas berpartisipasi dengan maksimal sehingga seluruh anggota dapat merasakan kepuasan yang sama. Sedangkan pada jurnal yang meneliti komunitas Kicau Mania di Jabodetabek (Oisina, Harkandi, Meisyanti, & Djanuar, 2021) lebih sering menggunakan pola komunikasi primer dan sekunder karena berkaitan dengan para anggota yang terkadang mengikuti kontes atau tidak sehingga pola komunikasi primer sering digunakan untuk berbagi cara atau strategi merawat burung Lovebird mereka, sedangkan pola komunikasi sekunder digunakan karena para anggota memiliki pekerjaan rutin setiap hari yang tidak memungkinkan

mereka untuk bertemu setiap saat sehingga menggunakan media komunikasi seperti WA grup lebih memudahkan pertukaran komunikasi mereka.

Dari kajian literatur yang telah dilakukan di atas, dapat diketahui bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam sebuah komunitas bergantung pada proses komunikasi yang biasanya dilakukan oleh para anggotanya. Namun, terdapat hal yang juga perlu diingat bahwa setiap komunitas memiliki keunikannya masing-masing sehingga terdapat komunitas yang mungkin tidak memiliki pola komunikasi yang dapat ditentukan secara khusus seperti jurnal internasional yang dikaji sebelumnya. Dari ketiga penelitian terdahulu, ditemukan suatu hal menarik untuk diteliti lebih lanjut, yaitu cara komunitas menangani konflik atau manajemen konflik karena dari ketiga jurnal hanya satu jurnal yang menuliskan secara dasar akan kemungkinan terjadinya konflik dalam komunitas dikarenakan masalah internal.

Untuk melihat lebih jelas mengenai sumber artikel jurnal penelitian terdahulu, berikut tabel 2.1 yang berisikan ringkasan mengenai penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	1	2	3
Nama Peneliti Terdahulu	Wirasahidan, Johan; Fitriani, Dinda R	Oisina, Ilona V; Harkandi, Woro; Meisyanti; Djanuar, Khina	Ajayi, Adedayo O; Adeloye, Kolawole A; Olanrewaju, Khadijat O; Olayinka, Khadijat O
Judul Penelitian	<i>Brand Community: Pola Komunikasi Mifans Depok dalam Menjaga Keutuhan Kelompok</i> (NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial,	Pola Komunikasi Komunitas Kicau Mania di Jabodetabek (Studi Kasus pada Komunitas Lovebird Jabodetabek)	<i>Communication Pattern Used by Community Development Associations: Empirical Evidence From</i> Ilero, Oke-ogun, Oyo State, Nigeria

	Vol. 6 No. 2 Tahun 2019, Hal. 180-193)	(Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif Vol. 1 No. 1, November 2021)	(<i>Scientific Papers Series Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development</i> Vol. 20, Issue 3, 2020)
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pola komunikasi komunitas Mifans Depok dalam menjaga keutuhan kelompok	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi komunitas Kicau Mania di Jabodetabek	Jurnal internasional ini memiliki beberapa tujuan, yang pertama untuk mengidentifikasi proyek CDA dan tingkat implementasi saat ini, yang kedua adalah untuk mengidentifikasi saluran yang digunakan untuk transmisi informasi di dalam dan di antara CDA dan tingkat penggunaannya, dan yang terakhir adalah untuk memastikan urutan aliran informasi dalam CDA
Teori dan Konsep	Teori <i>Groupthink</i> , Komunitas Merek, Pola Komunikasi	Teori Sintalitas Kelompok, Komunikasi Kelompok, Perilaku Kelompok, dan Pola Komunikasi	<i>Community Development, Communication Pattern</i>
Metode Penelitian	Kualitatif (Studi Kasus)	Kualitatif (Studi Kasus)	Kuantitatif (Korelasi)
Hasil Penelitian	Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pola jaringan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan	Penelitian ini menemukan bahwa CDA telah menyelesaikan proyek

<p>komunikasi bintang atau semua saluran yang dilakukan kelompok dalam proses komunikasi sehingga anggota kelompok merasa nyaman dan memiliki hubungan yang bersifat interpersonal. Selain itu, pola komunikasi semua saluran juga memberikan manfaat bagi keutuhan kelompok. Dengan pola komunikasi yang dapat dilakukan oleh anggota dengan anggota lainnya menciptakan hubungan sosial yang dekat dan semakin membantu mereka untuk mengekspresikan ide dan pendapat tanpa rasa canggung</p>	<p>dalam komunitas ini menggunakan pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkuler. Komunikasi linear jarang digunakan hanya saat pelatihan anggota komunitas. Kemudian, komunitas ini juga menggunakan struktur komunikasi lingkaran yang dimana komunitas ini tidak memiliki pemimpin, semua dikategorikan sebagai anggota komunitas</p>	<p>infrastruktur seperti lubang bor air, saluran komunikasi interpersonal dicatat sebagai media utama dimana informasi disampaikan di antara anggota CDA. Kemudian, urutan transmisi informasi ditemukan melibatkan eksekutif kelompok sebagai yang pertama diikuti oleh komite dan kemudian anggota umum dengan hasil diskusi umum/terbuka untuk diteruskan ke pelindung dan penasihat. Ukuran CDA ($r=0,375$), jumlah panitia aktif ($r=0,33$) dan rata-rata jumlah orang per panitia ($r=0,391$) diindikasikan berhubungan signifikan dengan penggunaan saluran komunikasi pada tingkat kepercayaan 0,01. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa tingkat penggunaan saluran komunikasi dipengaruhi oleh komposisi dan fungsi CDA</p>
---	---	--

2.2 Teori atau Konsep yang digunakan

2.2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan suatu sistem yang saling bergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal berupa organisasi itu sendiri antara anggota, atasan bawahan atau yang sama tingkatnya. Sementara itu, komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya (Muhammad, 2015). Pengertian lain dari komunikasi organisasi adalah sekelompok individu yang memiliki tujuan bersama yang saling interaksi satu sama lain agar tujuan bersama tercapai, saling mengenal antara satu dengan lainnya dan menganggap mereka sebagai bagian dari kelompok (Mulyana, 2017).

Menurut Stoner dan Freeman dalam buku yang berjudul Komunikasi Organisasi (Nainggolan, et al., 2021), terdapat lima penyebab atau sumber yang menimbulkan terjadinya konflik, yaitu sebagai berikut:

- a) Pembagian sumber daya (*shared resources*).
- b) Perbedaan dalam tujuan (*difference in goals*).
- c) Ketergantungan aktivitas kerja (*independence of work activities*).
- d) Perbedaan dalam pandangan (*differences in values or perceptions*).
- e) Gaya individu dan ambiguitas organisasi (*individual style and organizational ambiguities*).

2.2.1.1 Pola Komunikasi

Dalam organisasi atau komunitas, tentunya akan sering melakukan proses komunikasi. Dari proses tersebut akan terbentuk pola komunikasi yang berbeda-beda tergantung pada setiap organisasinya. Terdapat lima pola komunikasi organisasi, yakni sebagai berikut:

- a) Roda (*Wheel*)

Pola komunikasi ini merupakan pola yang dianggap terbaik apabila dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya karena berfokus pada seseorang atau pemimpin. Pola ini menjadikan pemimpin sebagai pusat dan menjadi pengirim pesan utama kepada seluruh anggotanya.

b) Rantai (*Chain*)

Pola komunikasi yang berantai dengan urutan pemimpin hingga penerima pesan atau anggota di rantai paling ujung ini merupakan pola yang cukup bermasalah. Dalam pola ini anggota terakhir yang menerima pesan dari pemimpin sering tidak menerima pesan yang akurat.

c) Y

Pola komunikasi Y terbilang rumit karena pusat komunikasi tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu, namun harus melewati individu lain terlebih dahulu.

d) Lingkaran (*Circle*)

Pola komunikasi lingkaran merupakan pola dimana pengirim dapat berkomunikasi dengan anggota lain yang berada dekat dengannya, lalu anggota dengan anggota lainnya yang bersebelahan saling berhubungan sehingga semua anggota menerima pesan tersebut. Pola ini memakan waktu yang cukup lama untuk sampai kembali ke pengirim sehingga dinilai pola paling lambat dalam memecahkan solusi dan cenderung memunculkan banyak masalah karena dalam pola ini juga tidak ada pemimpin.

e) Bintang (*Star*)

Pola yang terakhir adalah pola komunikasi bintang yang tidak terpusat pada satu orang pemimpin karena semua anggota saling berhubungan secara langsung satu sama lain walaupun tidak bersebelahan. Pola komunikasi ini

memberikan kepuasan kepada para anggota dan paling cepat menyelesaikan suatu permasalahan (Rakhmat & Ibrahim, 2017).

2.2.2 Phase Theory (Teori Fase)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *phase theory of conflict* atau teori fase. Teori fase merupakan teori yang bisa digunakan untuk memahami proses terjadinya konflik karena disusun berdasarkan asumsi bahwa proses terjadinya interaksi konflik melalui fase-fase dengan pola tertentu dan dalam kurun waktu tertentu (Wirawan, 2020).

Menurut Rummel dalam buku yang berjudul Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian (Wirawan, 2020) dijelaskan bahwa perkembangan konflik melewati fase-fase yang dapat diprediksi dari sikap dan tujuan menjadi terpicu oleh suatu kejadian, kekuatan dan ancaman digunakan ketika pihak-pihak yang terlibat konflik menghadapi suatu isu; pihak-pihak yang terlibat konflik dapat bereaksi ke arah level resolusi sampai kejadian lainnya memicu konfrontasi.

Terdapat empat fase yang terjadi dalam konflik antarkelompok, yaitu sebagai berikut:

a) Fase potensi konflik (*potential conflict phase*)

Dalam fase ini, konflik telah terjadi namun dalam level intensitas yang sangat rendah. Faktor struktural dan penyebab konflik memicu perbedaan di antara kelompok di samping perbedaan sosio-ekonomi, kultur, dan politik. Tindakan preventif dalam fase ini tidak berisiko dan mempunyai potensi untuk berhasil.

b) Fase pertumbuhan (*gestation phase*)

Fase kedua ini lebih mendefinisikan isu yang dipertentangkan dan kelompok-kelompok. Hubungan antarkelompok lebih dipolitisir dan dimobilisasi sedemikian rupa bahkan elit yang tidak memanipulasi ketidakcocokan harus bereaksi dan menanggapi ketidaksepakatan.

Ikatan dan hubungan antarelit masih terjadi dan isu yang dipertentangkan masih bisa dirundingkan. Jika melakukan tindakan preventif dalam fase ini kemungkinan berhasil masih positif.

c) Fase pemicu dan eskalasi (*triggering and escalation phase*)

Persepsi perubahan yang nyata dalam kelompok (kondisi ekonomi, sosial atau politik) dapat memicu eskalasi. Kekerasan meningkat, kelompok yang bertikai kehilangan kepercayaan satu sama lain dan merasa tidak dapat berkompromi. Pada fase ini, tindakan untuk mencegah kekerasan agar tidak bereskalasi ke kelompok lain masih mungkin untuk dilakukan.

d) Fase pasca konflik (*post-conflict phase*)

Sesudah tingkat kekerasan menurun, intervensi preventif dengan tujuan membangun kembali hubungan damai dan saluran komunikasi di antara kelompok-kelompok yang terlibat konflik untuk menghindari terulangnya kekerasan (Wirawan, 2020).

2.2.3 Konflik

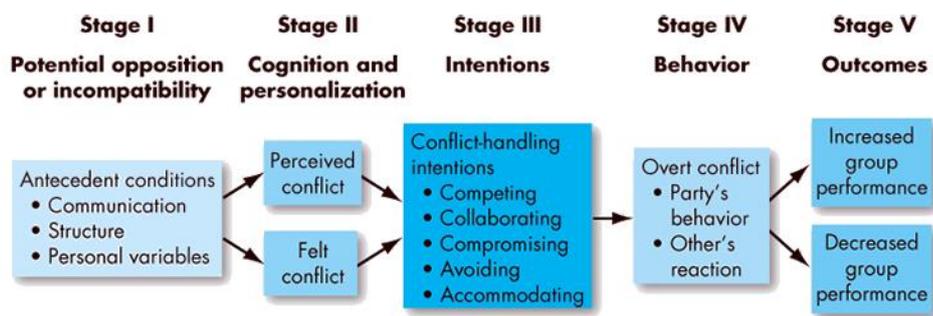
Konflik dapat didefinisikan sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak merasakan bahwa pihak lain memiliki pengaruh negatif, sesuatu yang dipedulikan oleh pihak pertama atau mengambil perhatian dari pihak pertama (Robbins & Judge, 2016).

Menurut Robbins & Judge (2016), konflik memiliki *loci* atau lokus yang menjadi salah satu cara agar dapat semakin memahami konflik. Terdapat tiga lokus konflik, yakni sebagai berikut:

- a) Konflik diadik merupakan konflik yang terjadi antara dua orang.
- b) Konflik intragroup merupakan konflik yang terjadi dalam kelompok atau tim.
- c) Konflik antar kelompok atau *intergroup* merupakan konflik yang terjadi antara kelompok atau tim yang berbeda.

Jika konflik sudah muncul dipermukaan, tentunya dapat menyebabkan atau memberikan efek terhadap sekitarnya. Efek dari konflik terbagi menjadi dua, yaitu *functional* dan *dysfunctional conflict*. Konflik fungsional merupakan konflik yang mendukung tujuan kelompok dan meningkatkan kinerjanya, sedangkan konflik disfungsional adalah konflik yang menghambat kinerja kelompok. Selain itu, konflik juga memiliki beberapa tipe, yang pertama adalah *task conflict* yang dimana konflik terjadi karena konten dan tujuan pekerjaan. Tipe kedua adalah *relationship conflict* yang dimana konflik berfokus pada hubungan-hubungan interpersonal. Tipe ketiga atau terakhir adalah *process conflict* atau konflik yang terjadi karena cara menyelesaikan suatu pekerjaan (Robbins & Judge, 2016).

Setelah membahas seputar konflik, maka perlu diketahui juga cara atau proses dalam menyelesaikan konflik yang ada. Konflik memiliki lima tahap atau proses yang dapat diaplikasikan, yaitu *potential opposition or incompatibility*, *cognition and personalization*, *intentions*, *behavior*, dan *outcomes* (Robbins & Judge, 2016). Berikut gambar 2.1 yang berupa bagan atau model dari proses terjadinya konflik hingga penyelesaiannya.



Gambar 2.1 *The Conflict Process*
 Sumber: (Robbins & Judge, 2016)

Untuk tahap pertama, yaitu *potential opposition or incompatibility* terdapat tiga kategori umum, yakni sebagai berikut:

- a) *Communication*, apabila berkomunikasi terlalu sedikit atau terlalu banyak dapat memberikan celah untuk konflik berkembang. Jika

berkomunikasi terlalu sedikit dapat menyebabkan terjadinya ambiguitas.

- b) *Structure*, kategori ini menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena struktur organisasi atau masing-masing individu memiliki profesi yang berkaitan satu sama lain. Kata struktur dalam kategori ini mencakup variabel-variabel, seperti ukuran grup, tanggung jawab profesi masing-masing dalam perusahaan, gaya kepemimpinan, derajat keterkaitan antara satu grup dengan grup lainnya, dan sebagainya.
- c) *Personal Variables* mencakup kepribadian, emosi, dan nilai-nilai pribadi. Individu-individu yang tinggi dalam ciri-ciri kepribadian tidak ramah, neurotisme, atau pemantauan diri cenderung lebih sering berselisih dengan orang lain dan bereaksi buruk ketika konflik terjadi. Emosi-emosi dapat menyebabkan konflik bahkan saat tidak diarahkan kepada siapapun. Sedangkan perbedaan preferensi dan nilai dapat menghasilkan tingkat konflik yang lebih tinggi.

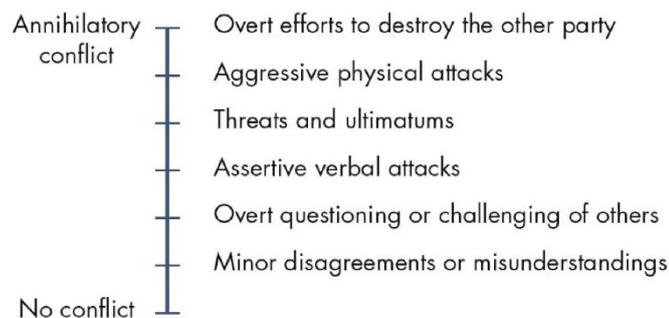
Pada tahap kedua, *cognition and personalization* merupakan tahap penting dimana konflik cenderung didefinisikan dan pihak yang terlibat menentukan konflik apa yang sedang terjadi. Dalam tahap kedua terdapat dua jenis konflik, yaitu *perceived conflict* yang artinya kesadaran oleh satu pihak atau lebih akan adanya kondisi yang menciptakan peluang munculnya konflik. Sedangkan *felt conflict* merupakan dimana individu terlibat secara emosional sehingga mereka merasakan kecemasan, ketegangan, frustrasi atau permusuhan.

Tahap ketiga merupakan *intentions*, *intentions* mengintervensi antara persepsi orang dan emosi, serta perilaku terbuka mereka. Banyak konflik semakin parah hanya karena satu pihak mengaitkan niat yang salah dengan pihak lain. Terdapat celah antara niat dan perilaku, jadi perilaku tidak selalu merefleksikan niat seseorang. Pada tahap ketiga terdapat lima *conflict-handling intentions*, yaitu sebagai berikut:

- a) *Competing*, suatu keinginan untuk memuaskan kepentingan seseorang terlepas dari dampak pada pihak lain untuk konflik.
- b) *Collaborating*, sebuah situasi di mana pihak-pihak yang berkonflik masing-masing berkeinginan untuk memuaskan sepenuhnya kepentingan semua pihak.
- c) *Avoiding*, keinginan untuk menarik diri atau menekan konflik.
- d) *Accommodating*, kesediaan salah satu pihak dalam konflik untuk menempatkan kepentingan lawan di atas kepentingannya sendiri.
- e) *Compromising*, sebuah situasi di mana masing-masing pihak yang berkonflik bersedia menyerahkan sesuatu.

Tahap keempat adalah *behavior* mencakup pernyataan, aksi, dan reaksi yang dibuat oleh pihak berkonflik, biasanya sebagai upaya terbuka untuk mengimplementasikan niat mereka sendiri. Berikut gambar 2.2 berupa skala yang menjelaskan intensitas konflik secara berkelanjutan dari tidak ada konflik hingga *annihilatory conflict* atau konflik pemusnahan.

Conflict-Intensity Continuum



Gambar 2.2 *Conflict-Intensity Continuum*
Sumber: (Robbins & Judge, 2016)

Sebelum menuju ke tahap akhir dari sebuah konflik, kita memerlukan manajemen konflik seperti teknik-teknik yang perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil. Manajemen konflik merupakan penggunaan teknik resolusi untuk mencapai tingkat konflik yang diinginkan.

Tabel 2.2 Tabel Conflict Resolution Techniques

Conflict-Resolution Techniques	
<i>Problem Solving</i>	<i>Meeting face to face for the purpose of identifying the problem and resolving it through open discussion</i>
<i>Superordinate Goals</i>	<i>Creating a shared goal that cannot be attained without the cooperation of each of the conflicting parties</i>
<i>Expansion of Resources</i>	<i>Expanding the supply of a scarce resource (for example: money, promotion, opportunities, office space)</i>
<i>Avoidance</i>	<i>Withdrawing from or suppressing the conflict</i>
<i>Smoothing</i>	<i>Playing down differences while emphasizing common interests between the conflicting parties</i>
<i>Compromise</i>	<i>Having each party to the conflict give up something of value</i>
<i>Authoritative Command</i>	<i>Letting management use its formal authority to resolve the conflict and then communicating its desires to the parties involved</i>
<i>Altering the Human Variable</i>	<i>Using behavioral change techniques such as human relations training to alter attitudes and behaviors that cause conflict</i>
<i>Altering the Structural Variables</i>	<i>Changing the formal organization structure and the interaction patterns of conflicting parties through job redesign, transfers, creation of coordinating positions, and the like</i>

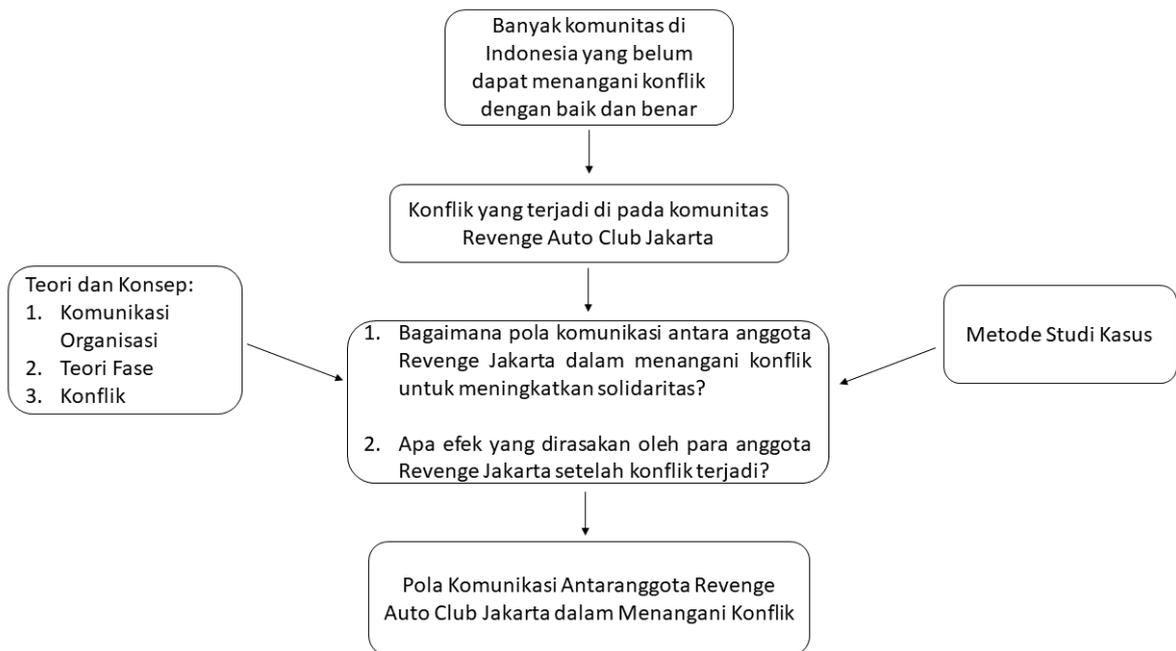
Sumber: (Robbins & Judge, 2016)

Tahap terakhir atau kelima merupakan *outcomes*, hasil dari konflik dapat berguna apabila konflik yang terjadi meningkatkan performa dari grup. Namun, dapat menjadi tidak berguna apabila konflik yang terjadi menghambat performa kelompok. Konflik dapat dikatakan memberi hasil yang bermanfaat apabila meningkatkan kualitas dari keputusan, memicu kreatifitas dan inovasi, serta hal positif lainnya dalam organisasi atau kelompok. Sedangkan konflik yang memberikan hasil disfungsi akan menyebabkan semakin buruknya komunikasi, mengurangi kohesivitas grup, dan hasil yang paling ekstrim adalah konflik dapat membuat fungsi grup berhenti dan mengancam keberlangsungan grup atau kelompok (Robbins & Judge, 2016).

Mungkin terdapat beberapa pandangan bahwa konflik hanya memberikan efek negatif pada suatu hubungan, namun hal tersebut salah karena konflik dapat memberikan baik efek negatif dan positif. Efek negatif tercipta karena konflik yang melibatkan metode-metode bertengkar yang tidak adil dan sebagian besar berfokus pada menyakiti orang lain. Jika hal tersebut terjadi, maka perasaan negatif dipastikan dapat terus berkembang. Sementara itu, konflik juga dapat memberikan efek positif karena konflik memaksa kita untuk mengidentifikasi suatu masalah dan menemukan solusi yang berpotensi. Apabila menggunakan strategi yang tepat, maka hubungan yang terkena konflik itu dapat menjadi lebih kuat, sehat, dan memuaskan dibanding sebelumnya (DeVito, 2016).

2.3 Alur Penelitian

Bagan 2.3 Alur Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A