

HUBUNGAN KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PADA GURU

Aditya Kurnia Dani¹

*Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda*

ABSTRACT. *Research try to examine the organizational communication and organizational commite with conflict management teacher in Bunga Bangsa Islamic School Samarinda. The research is using random sampling. Data analyzing method is using descriptive analyzing method and pearson product moment correlation. This research is quantitative research. Data was collected by observation. Measuring instruments is using the organization communication scale, organization commitment scale and conflict management scale. Data is processed statistically by using SPSS 20.00 for windows. The analyses showing that there is positive and significant correlation between organizational communication with conflict management with $R = 0.400$, and $p = 0.002$, while the organizational commite with the conflict management has a not correlation and significant effect with $R = 0.251$ and $p = 0.053$.*

Keywords: *conflict management, organizational communication, organizational committee.*

ABSTRAK. Penelitian ingin mengetahui hubungan komunikasi organisasi dan komitmen organisasi dengan manajemen konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Teknik penentuan sampel dengan menggunakan random sampling. Metode analisa data yang digunakan adalah metode analisa deskriptif dan metode korelasi pearson product moment. Jenis penelitian kuantitatif. Data diperoleh dengan menggunakan kuisisioner dengan alat ukur yang digunakan adalah skala komunikasi organisasi, skala komitmen organisasi dan skala manajemenkonflik. Data diolah secara statistik dengan program SPSS 20.00 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dengan manajemen konflik dengan nilai $R = 0.400$ dan $p = 0.002$, sedangkan komitmen organisasi dengan manajemen konflik tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai $R = 0.251$ dan $p = 0.053$.

Kata Kunci: manajemen konflik, komunikasi organisasi, komitmen organisasi

¹ Email : adityakurniad@gmail.com

PENDAHULUAN

Sekolah sebagai salah satu bentuk organisasi yang memiliki peran yang penting dalam memajukan peningkatan sumber daya manusia telah berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman. Sekolah saat ini tidak hanya terdiri dari sekumpulan guru, melainkan terdiri dari berbagai macam profesi untuk menjalankan proses pendidikan yang efektif seperti kepala sekolah, tenaga tata usaha, tenaga kebersihan, dan manajemen. Semakin besar ukuran suatu organisasi kerja dalam sekolah maka semakin cenderung menjadi kompleks keadaannya. Kompleksitas ini menyangkut berbagai hal seperti kompleksitas komunikasi, kompleksitas pendelegasian wewenang, dan kompleksitas sumber daya manusia. Salah satu contoh sekolah yang memiliki organisasi yang kompleks adalah Sekolah Islam Bunga Bangsa.

Sekolah Islam Bunga Bangsa adalah sebuah sekolah swasta yang berada di kota Samarinda dengan memiliki anggota organisasi mulai dari guru, tenaga tata usaha hingga tenaga manajemen yang berjumlah 120 orang dengan jenjang pendidikan mulai dari taman kanak-kanak, sekolah dasar, pendidikan menengah pertama, dan pendidikan menengah atas. Pelaksanaan kegiatan organisasi kerja di Sekolah Islam Bunga Bangsa dalam prakteknya tidak berjalan mulus, sekolah mengalami hambatan berupa konflik yang terjadi antara guru dengan guru maupun guru dengan sekolah. Akibatnya mengganggu sistem kerja organisasi pada sekolah tersebut.

Peneliti melakukan wawancara kepada RZ selaku pihak *Human Resource Department* (HRD), hasil wawancara pada

tanggal 23 Juni 2014 pada jam 10.00 WITA di ruang sekolah didapatkan bahwa salah satu contoh penyebab konflik adalah para guru kurang memiliki rasa tanggung jawab atas tugas yang telah ditetapkan pihak sekolah. Konflik yang akan terjadi di Sekolah Islam Bunga Bangsa berdampak terhadap berkurangnya efektivitas sistem pengorganisasian karena pihak yang berkonflik ataupun yang tidak, akan merasakan ketidaknyamanan dalam bekerja. Selain itu, konflik yang terjadi di Sekolah Islam Bunga Bangsa juga dapat berdampak positif karena dengan adanya konflik tersebut para anggota organisasi akan melakukan proses introspeksi diri.

Peneliti melakukan wawancara kepada dengan Kepala Sekolah Dasar pada tanggal 3 Desember 2014 jam 11.12 WITA di salah satu ruang sekolah didapatkan bahwa memang dalam suatu sekolah pastilah memiliki konflik namun terkadang yang membuat konflik menjadi lebih besar ialah lambatnya proses penyelesaian oleh orang yang ditunjuk untuk menyelesaikan masalah. Konflik yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai faktor dari dalam organisasi maupun faktor lain dari luar organisasi. Wahyudi (2006) mengemukakan penyebab konflik dari dalam organisasi adalah sebagai berikut: keterbatasan sumber daya organisasi, kegagalan komunikasi, perbedaan sifat, nilai-nilai dan persepsi, saling ketergantungan tugas dan sistem penggajian. Sedangkan penyebab konflik yang bersumber dari luar organisasi adalah perkembangan iptek, peningkatan kebutuhan masyarakat, regulasi dan kebijakan pemerintah, munculnya kompetitor baru, keadaan

politik dan keamanan, serta keadaan ekonomi masyarakat.

Beberapa penyebab konflik di Sekolah Islam Bunga Bangsa adalah para guru tidak melakukan proses komunikasi yang efektif dengan pihak manajemen. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan subjek RZ selaku pihak HRD yang dilakukan pada tanggal 09 Juli 2014 pukul 09.45 WITA pada salah satu ruangan di Sekolah Islam Bunga Bangsa. Menurut subjek RZ, guru sering kali tidak berkoordinasi dengan manajemen yayasan Bunga Bangsa Samarinda. Meskipun, pihak manajemen telah memilih satu koordinator guru pada setiap level kelas di tiap-tiap jenjang pendidikan sebagai penyanggah komunikasi.

Muhammad (2007) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan sistem yang menghubungkan antar orang dan bagian dalam organisasi sehingga jika tidak terjadi komunikasi yang baik akan mengganggu kinerja dari suatu organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan atau level dalam organisasi. Menurut Lubis (2008) komunikasi merupakan aktivitas yang menghubungkan antar manusia dan antar kelompok dalam sebuah organisasi. Kalau berbicara tentang komunikasi organisasi maka yang terbayang adalah peranan dan status dari setiap orang dalam organisasi, karena peranan dan status itu juga menentukan cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain.

Rahmi (2012) komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Tujuan komunikasi dalam organisasi antara lain untuk membentuk saling pengertian antara anggota organisasi. Muhammad (2007) menyatakan bahwa dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar, sebaliknya jika tidak adanya komunikasi akan menimbulkan konflik antara anggota organisasi.

Dalam organisasi, semua anggota mempunyai peran yang harus dimainkan guna mencapai tujuan organisasi. Peran tersebut bergantung pada besarnya porsi tanggung jawab dan rasa tanggung jawab anggota tersebut terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut. Menurut Pradani (2008) komitmen organisasional dapat diartikan sebagai identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang dinyatakan oleh karyawan untuk organisasi atau unit dari suatu organisasi, termasuk pada saat pengelolaan konflik yang membutuhkan komitmen organisasi yang tinggi dari seorang guru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek IR guru Sekolah Dasar Islam Bunga Bangsa di salah satu ruangan di sekolah pada tanggal 15 Juli 2014 pukul 11.40 WITA, ditemukan bahwa dirinya menekankan dasar dalam melakukan pekerjaan sebagai seorang guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda adalah untuk menyebarkan agama. Namun, jika pada suatu saat yayasan Bunga Bangsa tidak sejalan lagi dengan visi dan misinya, maka guru akan

memutuskan keluar dari sekolah tersebut. Komitmen terhadap organisasi didefinisikan oleh Robbins (dalam Suwardi, 2011) sebagai suatu sikap kerja karyawan yang ditunjukkan dengan sikap memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuan serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Wagner dan Hollenbeck (dalam Suyasa, 2004) menambahkan bahwa komitmen bisa juga didefinisikan sebagai derajat seorang individu memihak pada organisasi yang mempekerjakannya dan menunjukkan kesediaannya untuk menggunakan usaha demi kepentingan organisasi dan bermaksud tinggal di organisasi untuk jangka waktu yang lama. Moyday, Poter, dan Streers (dalam Handaru dan Muna, 2012) menjelaskan ada dua pendekatan dalam mengartikan komitmen organisasi yaitu pendekatan komitmen sikap berfokus pada proses dimana karyawan berfikir mengenai hubungan mereka dengan organisasi, seperti kesamaan antara nilai dan tujuan yang mereka miliki, menunjukkan kepedulian terhadap nilai dan tujuan organisasi, serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organ keanggotaannya dalam organisasi. Kedua pendekatan komitmen perilaku lebih terfokus pada sejauh mana karyawan menetapkan keputusan untuk terikat pada organisasi berkaitan dengan kerugian bila ia memutuskan untuk melakukan alternatif lain diluar pekerjaannya saat ini. Pendekatan ini lebih menekankan pada proses dimana karyawan mengembangkan komitmen tidak pada organisasi, tapi pada perilakunya terhadap organisasi. Pendekatan ini juga menitikberatkan pada

investasi karyawan (berupa waktu, pertemanan, dan kenyamanan) yang membuat ia terikat dan loyal terhadap organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farikhah (2012) tentang komitmen organisasi pada guru di SMA Laboratorium UM menyimpulkan bahwa komitmen afektif akan ditunjukkan dengan kehadiran guru yang tepat waktu, semangat guru dalam mewujudkan misi sekolah, rasa kepemilikan atas sekolah yang dipengaruhi oleh lama masa guru mengajar. Sedangkan komitmen kontinuan guru di SMA Laboratorium UM dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, yaitu keinginan guru untuk tetap mengajar di sekolah karena sulitnya mencari pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang difokuskan untuk mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi organisasi dan komitmen organisasi dengan manajemen konflik pada guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Konflik

Rahim (2010) manajemen konflik merupakan pengelolaan konflik yang tidak hanya berfokus pada menghindari, mengurangi, atau menghilangkan konflik, namun juga melibatkan perancangan strategi yang dapat membuat konflik justru menjadi dasar perolehan *insight* dalam pengembangan organisasi dan individu-individu yang menjadi bagian dari organisasi tersebut. Gunawan (2011) manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga

menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Wirawan (2013) mengartikan bahwa manajemen konflik adalah sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Aspek-aspek manajemen konflik menurut Thomas (dalam Wirawan, 2013), sebagai berikut: kompetisi, kolaborasi, kompromi, menghindar, dan akomodasi

Komunikasi Organisasi

Sedarmayanti (2007) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan system pengukuran kinerja. Komunikasi sebaiknya dari berbagai arah, berasal dari *top-down*, *bottom-up* dan secara *horizontal* berada di dalam dan lintas organisasi. Price (dalam Azhariman, 2014) mengartikan komunikasi organisasi sebagai transmisi berita tentang pekerjaan dari organisasi kepada karyawan dan melalui karyawan.

Rahmi (2012) komunikasi dalam organisasi merupakan pengiriman serta penerimaan berbagai pesan organisasi baik di kelompok organisasi formal maupun informal. Komunikasi formal merupakan jalur komunikasi resmi dengan rantai komando atau hubungan *tugas* dan tanggung jawab yang jabatannya dalam organisasi, sedangkan jalur komunikasi informal merupakan jalur komunikasi tidak resmi dilingkungan maupun di luar organisasi, tetapi masih berkaitan dengan

fungsi tidak langsung para pimpinan organisasi.

Muhammad (2014) komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal. Aspek komunikasi organisasi menurut Muhammad (2014), yaitu: komunikasi organisasi meliputi komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

Komitmen Organisasi

Menurut Suwardi (2011) komitmen organisasional ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan, yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan sebuah organisasi, begitu juga adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Winner (dalam Tranggono, 2008) komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Menurut Winner (dalam Tranggono, 2008) komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi.

Allen dan Meyer (dalam Pramadani, 2012) komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Aspek komitmen organisasi menurut allen

dan Meyer (dalam Pramadani, 2012) dibagi menjadi dua, yaitu: komunikasi organisasi meliputi komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *random sampling*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model analisa regresi berganda dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 20.0.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji hipotesis yang pertama dalam penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi dengan manajemen konflik di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Kemudian uji hipotesis yang kedua adalah untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan manajemen konflik di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda.

Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson Product Moment* antara komunikasi organisasi dan manajemen konflik, menunjukkan nilai $R = 0.400$ yang memiliki arti bahwa korelasi antara kedua variabel ialah cukup kuat dan memiliki arah korelasi yang positif. Kemudian didapatkan pula nilai $p = 0.002 < 0.005$ yang artinya, hubungan kedua variabel komunikasi organisasi dan

manajemen konflik signifikan. Hal ini menandakan bahwa adanya hubungan positif yang cukup signifikan antara komunikasi organisasi dengan manajemen konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Artinya, semakin tinggi kemampuan komunikasi organisasi maka semakin tinggi manajemen konflik.

Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan bahwa guru yang memiliki komunikasi organisasi yang baik di sekolah akan memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik pula. Komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik apabila setiap anggota memperoleh keterangan-keterangan yang jelas dalam melaksanakan pekerjaannya dan membantu menyatukan anggota organisasi untuk bekerja sama demi tercapainya tujuan organisasi (Lubis, 2008). Kemudian manajemen konflik yang baik adalah berkaitan dengan proses mengontrol dan mengatur sebuah konflik untuk menjamin agar konflik tidak semakin hebat (Epelle, 2011).

Guru akan bekerja dengan menerapkan komunikasi dengan anak didiknya, berkomunikasi dengan kepala sekolah, komunikasi dengan sesama guru, dan juga berkomunikasi dengan kepala sekolah yang berbeda sekolah. Kemudian manajemen konflik yang baik dapat dilakukan dengan strategi kompetisi, kompromi, kolaborasi, menghindar, dan akomodasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Wahyudi (2006), suatu organisasi harus memiliki komunikasi organisasi yang baik. jika tidak, maka pesan akan sulit dipahami oleh bawahan karena perbedaan pengetahuan, kebutuhan, dan nilai-nilai yang diyakini

masing-masing pihak. kemudian menurut Heridiansyah (2014), ketika suatu konflik muncul di dalam sebuah organisasi maupun sekelompok pekerja yang saling terkait dengan pihak-pihak lain, penyebabnya selalu diidentifikasi karena komunikasi yang kurang baik. Menurut penelitian Idris, A (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja dosen, yang berarti bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal dan semakin tinggi komitmen organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja dosen

Penelitian mengenai implementasi komunikasi organisasi dalam manajemen konflik yang dilakukan oleh Yuningsih (2011) menunjukkan bahwa dalam fungsi komunikasi organisasi yang berjalan efektif dapat memberikan kesempatan kepada organisasi untuk mengelola konflik yang dihadapi. Komunikasi Organisasi membahas tentang pertukaran dan penafsiran pesan di antara para anggota organisasi, baik yang bersifat struktural fungsional maupun yang bersifat spontan. Lubis (2008) menambahkan bahwa efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi akan menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu Berlt (dalam Behfar, 2008) mengungkapkan bahwa manajemen konflik adalah proses pengelolaan konflik meliputi berbagai kegiatan salah satunya adalah proses komunikasi.

Selanjutnya, berdasarkan uji korelasi *Pearson Product Moment* antara komitmen organisasi dengan manajemen konflik menunjukkan nilai $R = 0.251$ yang artinya korelasi antara variabel dinyatakan sangat lemah. Selanjutnya didapatkan pula nilai $p = 0,053 > 0,050$ yang artinya hubungan kedua variabel tidak signifikan. Hal ini menandakan bahwa tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dengan manajemen konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Artinya, sebesar apapun nilai komitmen organisasi maka tidak ada hubungannya dengan manajemen konflik guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa.

Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan bahwa guru yang berkomitmen secara afektif (memiliki ikatan emosional), normatif (nilai-nilai moral), maupun berkelanjutan (kebutuhan untuk bertahan) tidak berhubungan dengan guru yang akan melakukan proses manajemen konflik secara kompetisi, kolaborasi, kompromi, menghindar, dan akomodasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Kausal dan Kwantes (2006) yang mengatakan bahwa adanya faktor lain yang mempengaruhi manajemen konflik. Beberapa faktor tersebut yang mempengaruhi manajemen konflik yaitu: budaya, nilai, kepercayaan, dan kepribadian. Lebih lanjut Wirawan (2013) menambahkan bahwa faktor yang mempengaruhi manajemen konflik meliputi pengalaman menghadapi situasi konflik, kecerdasan emosional, kepribadian, budaya organisasi sistem sosial, dan persepsi mengenai penyebab konflik.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah

Dasar pada tanggal 10 Februari 2015 jam 14.10 WITA di ruang Kepala Sekolah, Agar konflik tidak menjadi lebih besar dan merugikan kedua belah pihak, maka diperlukan pengelolaan konflik dengan pemahaman bahwa konflik dapat diselesaikan tanpa menggunakan emosi negatif yang berlebihan, hal ini mencakup kecerdasan emosional. Kemudian kedua belah pihak yang berkonflik akan lebih mudah mengelola konflik jika sebelumnya telah memiliki pengalaman dalam menyelesaikan konflik .

Selain itu hasil wawancara dengan guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda tanggal 16 Juni 2014 pukul 11.44 WITA, kepribadian seseorang yang berkonflik juga berpengaruh dalam menyelesaikan konflik. Jika salah satu kepribadian orang yang berkonflik memiliki sifat keras kepala maka penyelesaian konflik akan lebih lama. kemudian orang yang menganggap bahwa konflik hanya akan merugikan dirinya juga akan memiliki waktu yang lebih lama dalam penyelesaian karena akan bersikap tidak proaktif dan lebih cenderung menghindar. Hasil wawancara dengan kepala sekolah menengah pertama Bunga Bangsa Samarinda pada tanggal 9 November 2015 juga memperkuat bahwa tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dan manajemen konflik. Menurut pengamatnya, selama ini guru yang memiliki komitmen organisasi yang baik belum tentu juga memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi memiliki hubungan yang cukup kuat dan signifikan terhadap

manajemen konflik pada guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda. Komunikasi yang dilakukan oleh guru secara efektif akan membuat konflik yang dihadapi akan mudah diselesaikan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada hubungan antara komunikasi organisasi dengan manajemen konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda dengan koefisien bernilai positif yang berarti bahwa semakin tinggi komunikasi organisasi maka semakin tinggi pula manajemen konflik.
2. Tidak ada hubungan antara komitmen organisasi dengan manajemen konflik pada Guru di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda.

Saran

1. Saran bagi subyek penelitian
Diharapkan guru dapat meningkatkan kemampuan komunikasi organisasi dan manajemen konflik dengan memperbanyak membaca referensi mengenai kedua variabel tersebut serta melakukan diskusi dengan anggota organisasi di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda.
2. Saran bagi sekolah
Sekolah diharapkan meningkatkan kemampuan mengenai komunikasi organisasi dan manajemen konflik melalui *meeting, workshop, dan gathering*. Hal tersebut dilakukan agar guru dapat lebih memahami komunikasi organisasi di

sekolah kemudian guru juga akan mampu memahami strategi penanganan konflik yang efektif untuk digunakan dalam menghadapi suatu konflik.

3. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Diharapkan agar dapat mencari faktor-faktor lain yang berpengaruh pada variabel terikat dan menspesifikasikan variabel yang lebih sesuai dengan mempengaruhi variabel terikat.
 - b. Diharapkan mengembangkan penelitian dengan metode kualitatif agar dapat menggali lebih detail tentang manajemen konflik, komunikasi organisasi ataupun komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Behfar, J. K., Mannix, E. A., Peterson, R. S. (2008). The Critical Role of Conflict Resolution in Terms: A Close Look at the Links Between Conflict Type, Conflict Management Strategies, and Terms Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 170-188
- Farikhah, Ulil Ismawati. Syuhbudhin, dan Churiyah, Madziatul. (2012). Analisis Komitmen Organisasi dan Motivasi Berprestasi dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 23-41.
- Gunawan, K., & Rante, Y. (2011). Manajemen konflik atasi dampak masyarakat multikultural di Indonesia. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 212-224.
- Handaru, Agung Aahyu & Muna, Nailul. (2012). Pengaruh Kepuasan Gaji Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Turnover Pada Divisi PT. Jamsostek. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-19.
- Herdiansyah, Haris. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Idris, A. (2013). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dosen. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 2(2), 45-55.
- Lubis, Fatma Wardy. (2008). Peranan Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Harmoni Sosial*, 2(2), 53-57.
- Muhammad, Arni. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pradani, W. (2008). Hubungan Kompetensi Interpersonal dan Komitmen Organisasi dengan Prestasi Kerja Karyawan. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ilmu Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Pramadani, A. B. (2012). Hubungan antara komitmen organisasi dengan kesiapan untuk berubah pada karyawan divisi enterprise service (DES) telkom ketintang Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1(2), 23-34.
- Rahmi, Y. (2012). Peran Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Semarang*, 4(3), 52-58.

- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International journal of conflict management*, 13(3).
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Suwardi dan Utomo, Joko. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 75- 86.
- Suyasa, P. T., & Coawanta, J. A. (2004). Sikap terhadap budaya organisasi dan komitmen organisasi. *Jurnal Psikologi*, 2(1), 1-21.
- Tranggono, Rahadyan Probo dan Kartika, Andi. (2008). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Profesional Terhadap Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Semarang). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 15(1), 80 -90.
- Wahyudi, A. H. (2006). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2013). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba.
- Yuningsih, A. (2011). Implementasi Komunikasi Organisasi dala Manajemen Konflik. *Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*, 2(1), 195-202.