

Komunikasi Organisasi Karyawan Lanext Coffee and Space dalam Meredam Konflik

Lanext Coffee and Space Employee Organizational Communication in Reducing Conflict

Clarissa Michelle Angeline Hanitya

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Slamet Riyadi
Surakarta

Abstrak

Studi ini mengumpulkan data peran komunikasi organisasi di Lanext Coffee and Space dalam mitigasi konflik di antara karyawan. Ini menyoroti bagaimana konflik yang dirasakan muncul dari tujuan, keyakinan, dan sikap yang berbeda dalam organisasi, yang dapat menghambat pencapaian tujuan individu dan kolektif. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi formal dan informal menurut Pace dan Faules, dan menggunakan metode kualitatif, dengan fokus pada wawancara untuk mengumpulkan data tentang kinerja karyawan, praktik komunikasi organisasi, dan strategi untuk resolusi konflik. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam mengatasi dan mengantisipasi konflik, sehingga mendorong lingkungan kerja yang lebih harmonis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi organisasi formal dan informal yang ada di lanext coffee and space kurang efektif. Studi ini menekankan pentingnya struktur dan batasan yang jelas dalam komunikasi perusahaan, yang penting bagi semua anggota organisasi untuk memahami peran dan tanggung jawab mereka. Selain itu, metode triangulasi digunakan untuk memvalidasi data yang dikumpulkan, memastikan kredibilitas temuan. Secara keseluruhan, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang bagaimana komunikasi organisasi dapat berfungsi sebagai alat untuk meredam konflik di lingkungan tempat kerja.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Konflik perusahaan, Resolusi Konflik, Struktur perusahaan

Abstract

This study collects data on the role of organizational communication at Lanext Coffee and Space in mitigating conflict among employees. It highlights how perceived conflict arises from different goals, beliefs, and attitudes within the organization, which can hinder the achievement of individual and collective goals. This study uses the formal and informal organizational communication theory by Pace and Faules, and uses qualitative methods, focusing on interviews to collect data on employee performance, organizational communication practices, and strategies for conflict resolution. The findings indicate that effective communication is essential in addressing and anticipating conflict, thus promoting a more harmonious work environment. The results of the study indicate that organizational communication at Lanext Coffee and Space is less effective. This study emphasizes the importance of clear structures and boundaries in corporate communication, which is important for all members of the organization to understand their roles and responsibilities. In addition, triangulation methods are used to validate the data collected,

ensuring the credibility of the findings. Overall, this study contributes to the understanding of how organizational communication can serve as a tool to reduce conflict in the workplace environment.

Keywords: *Organizational Communication, Corporate Conflict, Conflict Resolution, Corporate Structure*

PENDAHULUAN

Aktivitas dasar manusia adalah komunikasi. Orang dapat terhubung dalam kehidupan sehari-hari di pasar, di tempat kerja, di rumah, di masyarakat atau di mana pun orang menggunakan alat komunikasi (Aditia, 2022). Tidak ada yang ada yang menghindari berinteraksi dalam komunikasi. Orang pada dasarnya dibuat sebagai makhluk sosial. Setiap aktivitas manusia terdiri dari banyak aspek keberadaan. Salah satunya adalah komunikasi; Keberadaan manusia tidak dapat dipisahkan darinya (Hetharion, 2023).

Sebagian besar orang menemukan diri mereka terus berinteraksi dengan anggota keluarga, kerabat, kolega, dan dengan diri sendiri (Aurellia, 2022). Pace & Faules di Riinawati (2019, hal. 61) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan interpretasi pesan antara unit komunikasi dalam koneksi hierarkis antara satu sama lain dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi, oleh karena itu, adalah proses komunikasi dalam pengaturan organisasi.

Studi lain tentang komunikasi perusahaan telah dilakukan di masa lalu. Studi masa lalu melihat bagaimana komunikasi dapat membantu menyelesaikan konflik. Dengan cara apa dalam menangani perselisihan di dalam perusahaan, komunikasi keduanya berfungsi sebagai alat yang represif dan preventif. Dengan menggunakan manajemen dan implementasi rencana komunikasi yang tepat, seseorang dapat menghindari kesalahpahaman yang dapat menyebabkan konflik di antara anggota perusahaan, oleh karena itu bertindak sebagai

alat pencegahan (Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah, 2021).

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama penelitian komunikasi korporat. Apa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni, Pendekatan perusahaan dalam menurunkan konflik adalah pada penelitian ini dibahas komunikasi organisasi di Lanext Coffee dalam menurunkan konflik sedangkan pada penelitian terdahulu hanya membahas fungsi komunikasi dalam menurunkan konflik tanpa objek apapun. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini adalah penggunaan teknik komunikasi organisasi di Lanext Coffee and Space untuk menurunkan konflik.

Oleh karena itu, komunikasi organisasi di setiap perusahaan sangatlah penting. Untuk mengubah perilaku, pengirim pesan manajer, bertukar sinyal verbal dan nonverbal dengan penerima, yaitu karyawan. Proses komunikasi selalu terdiri dari banyak tahapan yang saling memengaruhi (Monika & Kusumawardhani, 2022). Perusahaan sendiri merupakan entitas sosial yang terdiri dari badan-badan dengan peran dan pembagian kerja yang berbeda-beda, tetapi terhubung untuk mencapai tujuan tertentu. Kehidupan manusia berputar di sekitar organisasi karena organisasi membantu kita mencapai tujuan dan nilai bersama (Anita et al, 2022).

Seperti yang dilakukan oleh sebuah cafe yang berada di sekitar Universitas Sebelas Maret (UNS) yang bernama Lanext Coffee and Space, dalam meningkatkan

kinerja para karyawan Lanext Coffee and Space tentunya butuh komunikasi organisasi yang baik antar atasan kepada karyawan atau sesama karyawan maka dari itu ada beberapa tahap dan strategi yang digunakan Lanext Coffee and Space ini untuk meningkatkan komunikasi dan kinerja karyawan karena tentu saja dalam dunia kerja/ bisnis tetap ada konflik yang terjadi maka dari itu komunikasi organisasi yang baik sangatlah penting untuk dilakukan.

Masalah yang dihadapi oleh Lanext Coffee and Space karena adanya komunikasi yang kurang efektif dari para karyawan dengan atasannya atau dengan rekan satu team yang sering kali membuat kesalahpahaman dan beberapa kali menimbulkan pertikaian, seperti contohnya ada karyawan yang saling mengadu domba demi memiliki kredibilitas yang baik dibanding karyawan yang lainnya dan hal ini tentunya menyebabkan lingkup ruang kerja yang kurang nyaman antar karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja.

Kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk menghasilkan korespondensi yang efisien dan berhasil. Efisiensi perusahaan juga bergantung pada komunikasi horizontal dalam suatu organisasi dan pola komunikasi antara atasan dan bawahan (Down Ward). Khususnya di sektor korporat, efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu entitas dalam mencapai target atau tujuan. Secara alami, globalisasi mendorong bisnis untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga dapat bersaing dengan perusahaan sejenis, terutama jika perusahaan pesaing memiliki kinerja yang kuat dan produksi yang tinggi (Santika Sari dan Monica Fidya, 2021).

Penelitian tentang “Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Menyelesaikan Konflik

Organisasi” yang dilakukan oleh Nurhayati dkk. (2022) menunjukkan bahwa pemimpin yang menggunakan gagasan REACH memiliki pendekatan yang cukup efektif dalam menangani konflik organisasi. Persamaan penelitian Nurhayati dengan penelitian ini adalah, jika penelitiannya menyoroti komunikasi karyawan dalam organisasi, penelitian ini membahas masalah penyelesaian konflik di perusahaan.

Penelitian Ula (2023) dengan penekanan pada pola komunikasi organisasi PC IPPNU Kabupaten Ponorogo dalam mengatasi konflik internal menunjukkan bahwa terdapat beberapa macam konflik internal dalam suatu organisasi yang terbagi menjadi empat yaitu konflik dalam diri individu, konflik antar individu, konflik antar anggota dalam kelompok dan konflik intra organisasi yang terdiri dari konflik peran dan konflik vertical.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa komunikasi organisasi sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan karena komunikasi merupakan jembatan yang memungkinkan organisasi atau perusahaan tersebut berjalan dengan efektif dan tentu saja konflik dapat diselesaikan melalui komunikasi antar anggota. Penelitian ini berupaya untuk menyelidiki komunikasi organisasi di antara staf Lanext Coffee and Space secara lebih mendalam.

Fokus penelitian ini membantu mendefinisikan masalah utama, yaitu bagaimana komunikasi organisasi antar karyawan di Lanext Coffee and Space dapat meredam konflik. Tujuan penelitian ini mencakup analisis terhadap kinerja karyawan, deskripsi komunikasi organisasi, serta cara meredam konflik dalam lingkungan kerja. Secara teoritis, temuan penelitian ini akan berkontribusi terhadap ilmu komunikasi organisasi dengan

memberikan wawasan tentang fungsi komunikasi dalam menurunkan konflik, menyelidiki teori-teori yang mempengaruhi komunikasi dan manajemen konflik, serta mengembangkan kerangka kerja yang lebih relevan untuk penelitian masa depan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi karyawan dan pemilik Lanext Coffee and Space agar dapat meningkatkan komunikasi yang efektif dalam organisasi, baik antar karyawan maupun antara atasan dan bawahan, guna meningkatkan kinerja, menyelesaikan konflik, dan mencapai tujuan bersama. Studi ini juga menawarkan strategi dalam mengelola ketidaksepakatan di tempat kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan menyenangkan, serta meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan melalui keterampilan komunikasi yang lebih baik dan kemampuan menangani konflik secara konstruktif.

Komunikasi (*communication*) berasal dari istilah bahasa Latin "communicatus" berarti "bersama" atau "menjadi milik bersama". Oleh karena itu, komunikasi adalah berbagi pengetahuan dari satu orang ke orang lain; meskipun demikian, materi yang disampaikan harus dapat dipahami oleh penerima (Brown dalam Brahmaiah dan Demudu, 2016: 114).

Rogers dalam Rohim (2016:10) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada satu atau lebih individu dengan tujuan memengaruhi perilaku mereka. Miller dalam Rohim (2016:10) berpendapat bahwa komunikasi pada hakikatnya adalah penyampaian pesan yang disengaja kepada pendengar dengan tujuan memengaruhi perilaku mereka. Namun, Burgoon dalam Rohim (2016:10) berpendapat bahwa "Sourceoriented definition" adalah proses komunikasi satu arah. Pengetahuan ini menggarisbawahi

bahwa komunikasi adalah aktivitas sadar yang dimaksudkan untuk menyampaikan rangsangan guna memperoleh reaksi dari orang lain.

Menurut Weenburg dkk. dalam Rohim (2016:10), terdapat tiga pengertian komunikasi, yaitu komunikasi interaksi, komunikasi satu arah, dan komunikasi transaksi. Komunikasi sebagai komunikasi satu arah (linier) merupakan proses di mana sinyal berasal dari suatu sumber melalui berbagai komponen yang menghasilkan keunikan (Sendjaja dalam Rohim, 2016:10). Komunikasi ini memiliki beberapa komponen, yaitu sumber, pesan, dan penerima.

Salah satu peran kunci dalam manajemen pendidikan dan di antara tugas-tugas manajemen adalah komunikasi (Fiedler, 2017). Komunikasi organisasi adalah proses menghasilkan dan mendistribusikan pesan dalam jaringan interaksi, yang saling bergantung untuk menghadapi lingkungan yang tidak dapat diprediksi dan selalu berubah Goldhaber (2014: 27).

Komunikasi kelompok dijalankan dalam disiplin ilmu ini (Nofrion, 2016). Komunikasi tidak hanya penting dalam suatu organisasi, tetapi juga dalam organisasi pendidikan sebagai urat nadinya (Iga Mawadda, 2022). Banyak teknik organisasi yang harus digunakan untuk menghilangkan hambatan komunikasi agar perusahaan berfungsi dengan baik (Kartika, 2017). Menurut (Kapur, 2018), komunikasi korporat didasarkan pada interaksi antara sudut pandang individu dan perusahaan (Nofrion, 2016:22.).

Menurut Pace dan Faules (2001) Dalam suatu organisasi, baik formal maupun informal, Komunikasi organisasi formal adalah komunikasi yang terjadi dalam

struktur organisasi yang terstruktur dengan jelas. Biasanya terjadi melalui percakapan sehari-hari antar individu atau kelompok dalam organisasi yang tidak terikat dengan posisi atau hierarki. 4 fungsi organisasi, yaitu fungsi informatif, fungsi regulatif, fungsi persuasif dan fungsi integratif.

Pace dan Faules (2001) Komunikasi dalam bisnis merupakan hal yang sangat penting. Dalam komunikasi, ada hubungan sosial antara komunikator dan komunikan yang didefinisikan oleh pertukaran makna untuk menggabungkan perilaku atau aktivitas setiap orang.

Menurut Rivai (2013:999) mengemukakan bahwa “Konflik kerja adalah kurangnya keseriusan antara dua orang atau lebih atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan yang harus berbagi sumber daya atau aktivitas kerja yang terbatas dan karena berbagai status, tujuan, nilai, atau perspektif mereka”.

Menurut Irham Fahmi (2013, hal. 30) mengemukakan bahwa: “Konflik didefinisikan sebagai perbedaan pandangan terhadap suatu situasi dan kondisi yang diimplementasikan dalam bentuk tindakan sehingga menimbulkan pertentangan dengan pihak tertentu.”

Menurut Hanggraeni (2011, hal. 115) mengemukakan bahwa: “Secara etimologis, konflik berasal dari bahasa Latin, yaitu "con" yang berarti bersama dan "fligere" yang berarti kontak atau benturan. Secara sosiologis, konflik adalah suatu proses sosial antara dua individu atau lebih ketika salah satu pihak berusaha untuk mengalahkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau membuat pihak tersebut tidak berdaya”.

Perselisihan disebabkan oleh berbagai macam keadaan, yang mungkin berasal dari lingkungan (organisasi) atau individu yang

terlibat dalam perselisihan (Badeni, 2013, hlm. 185–187): *conflict, perceived conflict, felt conflict*, dan *conflict aftermath*. Rivai (2013, hlm. 1002-1005) menyatakan bahwa sejumlah hal dapat menyebabkan konflik di tempat kerja, termasuk: Sikap menang-kalah, persaingan terhadap sumber daya yang langka, kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan, faktor birokratik (Lini-Staff), perbedaan tujuan dan prioritas, saling ketergantungan tugas.

Dalam mengukur variabel konflik kerja, penelitian ini mengadaptasi indikator menurut Rivai (2014): konflik dalam diri seseorang, konflik antar individu, konflik antar anggota kelompok, konflik antar kelompok.

Pruitt dan Rubin (2011) mengembangkan teori dasar strategi penyelesaian konflik yang disebut dengan dual concer model (model kepedulian rangkap dua). Model ini melacak pemilihan strategi berdasarkan kekuatan kepedulian relatif atas hasil diterima oleh diri sendiri dan hasil yang diterima oleh pihak lain: Contending (bertanding), Problem solving (pemecahan masalah), Yielding (mengalah), Inaction (diam), Withdrawing (menarik diri). Adapun upaya-upaya penyelesaian konflik yang relevan dengan topic penelitian diantaranya sebagai berikut: mediasi dan negosiasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif. Jenis penelitian ini melibatkan pengumpulan, kategorisasi, analisis, dan penarikan kesimpulan dari analisis data tanpa menggunakan generalisasi. Menurut Creswell (2009:4), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami signifikansi yang dikaitkan orang atau kelompok dengan situasi sosial atau manusia.

Studi kasus adalah metode utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data. Studi kasus berkonsentrasi pada satu unit untuk memberikan penjelasan yang komprehensif dan mendalam (Taufik, 2014). Studi kasus, seperti yang ditunjukkan, memberikan penjelasan terperinci tentang satu unit. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk mengkarakterisasi dan memeriksa peran komunikasi organisasi karyawan dalam mengurangi konflik di Lanext Coffee and Space.

Penelitian yang berlangsung di Lanext Coffee and Space ini menggunakan data kualitatif sebagai jenis data utamanya. Menurut Creswell (2007), peneliti kualitatif mengumpulkan data mereka sendiri melalui wawancara partisipan, telaah dokumen, dan pengamatan perilaku.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan berbagai alat, termasuk makalah, lembar observasi, dan pertanyaan wawancara.

Data yang diterima dan dikumpulkan akan dikenakan analisis deskriptif, yaitu pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan data dan pengorganisasian data untuk memungkinkan analisis berdasarkan teori-teori terkait dengan masalah yang sedang dibahas, dengan tujuan akhir menyajikan data sebagai temuan penelitian.

Melalui proses reduksi data, penyajian, dan verifikasi, data yang terkumpul akan diolah menggunakan penelitian kualitatif, diikuti dengan analisis domain untuk memberikan gambaran yang luas dan menyeluruh tentang objek penelitian Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:132-142). Peneliti secara teratur melakukan proses analisis data ini. Peneliti menggunakan pendekatan triangulasi untuk melakukan ini, dengan menggabungkan data observasi, wawancara, dan studi dokumen terkait.

Pada penelitian ini kriteria informan yang diambil adalah mereka yang terlibat langsung dalam konflik yang terjadi di Lanext Coffee and Space. Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa: “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

GAMBARAN UMUM LANEXT COFFEE & SPACE

Lanext Coffee & Space adalah sebuah perusahaan yang berfokus pada industri Food and Beverage, khususnya dalam penyajian kopi berkualitas tinggi dan makanan. Didirikan pada tahun 2019, Lanext Coffee & Space awalnya merupakan kedai kecil yang dikenal dengan nama Remember Me, yang terletak di belakang kampus Universitas Sebelas Maret (UNS) Jebres, Surakarta. Kedai ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan pengalaman menikmati kopi yang berbeda kepada masyarakat sekitar dan menjadi tempat bersosialisasi yang nyaman.

Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya permintaan akan produk berkualitas, pada tahun 2023, pemilik Lanext Coffee & Space melakukan ekspansi usaha. Mereka memindahkan lokasi dan mengembangkan konsepnya menjadi coffee shop yang lebih besar dan modern di Jl. Awan, RT 03/RW 21, Jebres, Surakarta. Adaptasi ini memungkinkan mereka untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan menawarkan berbagai jenis kopi yang diolah dari biji kopi terbaik dari berbagai daerah, menciptakan cita rasa yang unik dan memikat.

Tidak hanya berfokus pada kopi, restoran ini juga menawarkan menu Hongdae

Korean Street Food, yang menjadi salah satu daya tarik utama bagi pelanggan. Konsep ini diharapkan dapat memenuhi selera masyarakat yang semakin beragam dan memberikan pengalaman kuliner yang berbeda.

Dalam struktur perusahaannya, Lanext Coffee & Space memiliki tim yang terdiri dari berbagai bidang, mulai dari manajer operasional, Supervisor (SPV), hingga tim kreatif, Kitchen Team dan barista. Keberadaan tim yang terampil dan berpengalaman sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan produk yang ditawarkan. Owner Lanext Coffe & Space Agnes Martha Magdalena, bersama dengan timnya, berkomitmen untuk menghadirkan pengalaman yang tak terlupakan bagi para pelanggan.

Komunikasi organisasi formal dan informal memainkan peran penting dalam meredam konflik yang terjadi di Lanext Coffee and Space, seperti yang dikemukakan oleh Pace dan Faules mengenai komunikasi organisasi formal dan informal, dimana komunikasi organisasi formal adalah komunikasi organisasi yang terjadi dalam struktur organisasi yang terstruktur dengan jelas sedangkan komunikasi organisasi informal adalah komunikasi organisasi yang tidak terstruktur dan tidak resmi, komunikasi informal lebih fleksibel dan lebih luas dalam penyebarannya.

Dalam Lanext Coffee and Space menerapkan teori komunikasi organisasi formal dan informal, sebagai contoh komunikasi formal dilakukan jika sedang melakukan briefing atau mediasi dalam tim atau diskusi melalui grup whatsapp dengan owner. dan contoh komunikasi organisasi informal dilakukan jika tim sedang berbincang melalui grup whatsapp antar tim atau jika sedang berbincang santai selayaknya teman tanpa memedulikan soal jabatan, walaupun demikian komunikasi organisasi yang ada di Lanext Coffee and

Space masih belum cukup efektif sehingga konflik masih sering terjadi di antara anggota tim. Komunikasi organisasi menjadi faktor penting dalam mengelola hubungan antar karyawan di Lanext Coffee and Space. Melalui briefing tim dan mediasi, manajemen berusaha menciptakan saluran komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan konflik yang muncul. Meskipun demikian, tantangan tetap ada ketika kesalahpahaman dan perbedaan persepsi terjadi akibat kurangnya komunikasi yang jelas. Dengan memahami dinamika ini, Lanext Coffee and Space berupaya untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, sehingga dapat meminimalkan potensi konflik di masa depan dan mendukung kinerja karyawan secara optimal.

Melalui wawancara yang telah dilakukan, peneliti ingin mencari tahu perihal bagaimana kinerja karyawan Lanext Coffee and Space, bagaimana komunikasi organisasi dalam tempat usaha tersebut, serta bagaimana strategi atau cara meredam dan mengantisipasi konflik di dalamnya. Untuk membuktikan kecocokan tiap hasil yang didapat dengan dugaan komunikasi atau konflik yang telah di antisipasi, peneliti akan mencantumkan kutipan wawancara langsung dengan para responden terkait.

KOMUNIKASI ORGANISASI DI LANEXT COFFEE & SPACE

Model komunikasi yang dipraktikkan di Lanext Coffee and Space terlihat cenderung bersifat interpersonal. Interaksi terjadi secara langsung antara individu. Dalam wawancara, Agnes menyatakan pentingnya mediasi dan penjelasan yang detail untuk menghindari kesalahpahaman, komunikasi terbuka dan transparan, serta keadilan dalam pembagian tugas dan jam kerja. Dalam penyampaiannya komunikasi dapat dilakukan dengan komunikasi formal

maupun informal agar antar karyawan semakin akrab seperti contohnya jika hanya berbincang-bincang santai dapat menggunakan komunikasi informal tetapi jika memang sedang berbicara serius dapat menggunakan komunikasi formal, Ini adalah bentuk cerminan niat baik untuk membangun suasana kerja yang kondusif, sejalan dengan yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2001) tentang Komunikasi Formal dan Komunikasi Informal dan fungsi komunikasi organisasi persuasif yang menyatakan bahwa pemimpin perlu cerdik dalam menarik anggota staffnya dan para pemimpin harus cerdas dan sopan dalam berkomunikasi formal maupun informal dalam memberikan intruksi kerja, komunikasi yang saling percaya dan membangun suasana kerja yang positif.

Sebaliknya, staf menyadari bahwa ketegangan antara rekan kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap suasana kerja, sebagaimana dikemukakan oleh Agnes dan Clara. Konflik yang muncul karena kurangnya komunikasi berpotensi menciptakan energi negatif, yang dapat memengaruhi kinerja keseluruhan tim.

Selain itu, wawancara juga mengungkapkan adanya dominasi dari individu tertentu di dalam tim sebagai salah satu penyebab konflik. Gita dan Clara menunjukkan bahwa perilaku staf yang dominan dapat memperburuk keadaan, menciptakan ketidaknyamanan di lingkungan kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa dinamika kekuasaan dan perilaku individu tidak hanya berdampak pada hubungan antar staf, tetapi juga berkontribusi pada timbulnya ketegangan di antara mereka, yang pada gilirannya memengaruhi suasana kerja. Secara keseluruhan, model komunikasi di Lanext Coffee and Space menunjukkan upaya untuk menciptakan komunikasi yang efektif, tetapi masih ada tantangan yang harus dihadapi.

Kurangnya transparansi, adanya perilaku dominan, dan kesalahpahaman menjadi faktor-faktor yang memperumit situasi. Untuk memperbaiki kondisi ini, manajemen harus terus mendorong komunikasi yang terbuka, melakukan mediasi secara rutin, dan menangani perilaku yang merugikan dalam tim untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

KONFLIK DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI DI LANEXT COFFE & SPACE

Dalam konteks Lanext Coffee and Space, konflik komunikasi menjadi isu yang signifikan yang mempengaruhi hubungan antar staf dan suasana kerja secara keseluruhan. Komunikasi formal dan informal yang digunakan dalam penyebaran informasi ataupun percakapan sehari-hari dalam Lanext Coffee and Space sudah cukup baik, meskipun tetap menimbulkan beberapa konflik karena kesalahpahaman seperti yang disampaikan oleh Agnes selaku owner dan Clara selaku supervisor bahwa konflik terjadi karena pada komunikasi formal ada individu yang menyalah artikan teguran owner bukan sebagai masukan tetapi merasa tersudutkan, dan adanya staf yang malas membaca grub whatsapp jika ada pemberitahuan dari owner menyebabkan kesalahpahaman dengan staf yang lain, tetapi pada komunikasi informal sudah cukup baik karena dengan komunikasi informal penyampaian pesan lebih fleksibel dan dengan komunikasi informal penyebaran informasi dapat lebih luas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa faktor penyebab dan dampak dari konflik komunikasi ini, serta upaya penanggulangannya.

Konflik komunikasi sering kali muncul akibat kurangnya komunikasi yang efektif antara staf. Agnes, sebagai pemilik kafe, menyebutkan bahwa persaingan antar

karyawan untuk mendapatkan jabatan atau bonus dapat memicu ketegangan. Ketidakpuasan terhadap pembagian tugas dan pengakuan atas kinerja juga menjadi sumber konflik.

Hal ini diperkuat oleh Clara, supervisor, yang menekankan bahwa kesalahpahaman dan perbedaan persepsi sering terjadi akibat komunikasi yang tidak jelas. Gita dan Sari, seorang karyawan, menambahkan bahwa kurangnya kedekatan antar staf juga berkontribusi pada ketegangan ini, di mana debat dan perbedaan pendapat sering kali muncul.

Dampak dari konflik ini cukup luas dan dapat merugikan kinerja tim. Ketegangan yang terjadi di antara staf tidak hanya menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman. Clara menekankan pentingnya menjaga sikap ramah dan komunikatif kepada pelanggan meskipun ada masalah internal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun staf berusaha untuk tetap profesional, konflik internal tetap memiliki potensi untuk mengganggu kualitas layanan yang diberikan. Hasil ini agak berbanding terbalik dengan salah satu penemuan yang ada pada penelitian khusus milik Putri dkk., (2023) yang menjelaskan bahwa stress dan konflik tidak terlalu mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi, namun demikian, komunikasi yang baik jelas mendorong terciptanya ekosistem kerja yang positif.

Variasi pada temuan ini menunjukkan adanya eksposur tertentu yang terjadi hanya pada lingkungan kerja tertentu, diisi oleh pekerja-pekerja dengan latar belakang tertentu. Bahwa tak selamanya stres dan konflik mencemari dan menghambat arus positif yang seharusnya ada dalam setiap lingkungan kerja, kualitas setiap pekerja-lah yang menjadi faktor utamanya.

RESOLUSI KONFLIK DALAM LANEXT COFFEE & SPACE

Untuk menangani konflik tersebut, Lanext Coffee menerapkan beberapa strategi resolusi konflik. Agnes menjelaskan bahwa manajemen melakukan briefing tim untuk mencari solusi bersama ketika konflik muncul. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Pruitt dan Rubin (2011) bahwa konflik dapat diselesaikan dengan adanya problem solving (pemecahan masalah) seperti mediasi face-to-face antara pihak-pihak yang terlibat dilakukan oleh supervisor.

Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan ruang bagi diskusi terbuka dan penyelesaian masalah secara langsung. Selain itu, Clara juga menyarankan pentingnya membangun hubungan yang lebih dekat antar staf melalui kegiatan internal untuk meningkatkan rasa kekeluargaan dan mengurangi kemungkinan terjadinya konflik di masa depan.

Dalam meningkatkan kedekatan antar staf menggunakan komunikasi informal agar antar staf merasa tidak ada batasan jabatan dan dengan menggunakan komunikasi informal staf dapat menyampaikan pesan tanpa beban. Berbeda dengan komunikasi formal yang lebih terstruktur dan lebih kaku dalam penyampaiannya sehingga komunikasi formal hanya digunakan saat sedang membicarakan hal yang serius dengan owner atau dengan atasan. Meskipun terlihat kaku komunikasi formal menumbuhkan rasa disiplin dan profesionalisme dalam diri staf.

Meskipun terdapat prosedur penanggulangan yang telah diterapkan, baik Agnes maupun Clara mengakui bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi dan pengelolaan konflik. Keduanya sepakat bahwa pelatihan tentang manajemen konflik dan komunikasi yang lebih efektif dapat membantu staf dalam menghadapi situasi sulit di tempat kerja.

Dengan demikian, meskipun Lanext Coffee telah mengambil langkah-langkah untuk menangani konflik komunikasi, masih

ada tantangan yang perlu diatasi agar lingkungan kerja menjadi lebih harmonis dan produktif.

Secara keseluruhan, analisis mengenai konflik komunikasi di Lanext Coffee and Space menunjukkan bahwa masalah ini bersifat kompleks dan melibatkan berbagai faktor interpersonal.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus berupaya meningkatkan komunikasi di antara staf serta menciptakan budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan saling pengertian.

Seperti dugaan, komunikasi yang buruk menjadi akar dari banyak konflik di Lanext Coffee. Kesalahpahaman yang timbul akibat perbedaan persepsi sering kali menciptakan ketegangan. Semua pihak sepakat bahwa briefing harian dan diskusi terbuka dapat membantu mengatasi masalah ini. Selain itu, pelatihan komunikasi bagi karyawan juga diusulkan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyampaikan dan menerima informasi secara efektif. Arus komunikasi di Lanext Coffee and Space didominasi oleh komunikasi internal, yang mencakup sekitar 70% dari total interaksi, baik vertikal antara karyawan dengan supervisor/owner maupun horizontal antar karyawan. Komunikasi diagonal berada pada kisaran 20%, terutama dalam penyelesaian konflik, dengan supervisor berperan sebagai mediator.

Sementara itu, komunikasi eksternal dengan pelanggan hanya sekitar 10%, karena meskipun penting, fokus utama tetap pada pengelolaan hubungan internal untuk memastikan operasional berjalan lancar.

Berdasarkan wawancara di Lanext Coffee and Space, terdapat beberapa isu terkait kinerja karyawan yang sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu mengenai konflik di tempat kerja. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa konflik dapat mempengaruhi kinerja individu dan tim, serta

kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pace dan Faules (2001) menekankan pentingnya komunikasi formal dan informal dalam mengelola konflik. Di Lanext Coffee, Clara, Gita dan Sari mengidentifikasi kurangnya komunikasi sebagai penyebab utama konflik yang terjadi. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berujung pada ketegangan antar karyawan, sama seperti yang diungkapkan oleh Pace dan Faules.

Dalam wawancara, terlihat bahwa manajemen di Lanext Coffee menerapkan komunikasi vertical yang terdiri dari atas kebawah (downward communication) dan dari bawah ke atas (upward communication) contohnya dengan melakukan mediasi sebagai strategi untuk menyelesaikan konflik. Agnes menjelaskan bahwa mereka melakukan briefing tim untuk mencari solusi bersama, sementara Clara menambahkan bahwa mediasi *face-to-face* dilakukan jika masalah tidak dapat diselesaikan secara kelompok. Pendekatan ini menyatakan bahwa mediasi dapat membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan kerjasama tim.

Manajemen di Lanext Coffee berperan aktif dalam menangani konflik, seperti yang diungkapkan oleh Gita, Clara dan Sari. Penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Hal ini terlihat dari bagaimana manajemen tidak hanya melihat dari satu sisi tetapi berusaha memahami berbagai perspektif sebelum mengambil keputusan.

Hasil wawancara di Lanext Coffee menunjukkan keselarasan dengan teori-teori yang berada pada kajian pustaka mengenai dampak konflik terhadap kinerja karyawan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu suasana kerja dan kualitas pelayanan, sementara strategi penyelesaian

yang efektif serta dukungan manajemen penting untuk menjaga kinerja karyawan..

KESIMULAN

Komunikasi organisasi formal dan informal yang ada di Lanext Coffee and Space kurang efektif karena komunikasi yang efektif memainkan peran yang sangat penting dalam mengelola dan meredam konflik yang muncul di lingkungan kerja, dan komunikasi formal dan informal dalam Lanext Coffee and Space masih kurang efektif karena masih adanya konflik yang timbul karena penyampaiannya yang kurang jelas dan transparan, serta pada komunikasi formal sering terjadi kesalahpahaman karena kritikan atau teguran dari owner dianggap sebagai penyudutan oleh individu tertentu.

Tetapi komunikasi informal sudah cukup baik penerapannya dalam mempererat hubungan antar staf dengan adanya komunikasi informal staf merasa lebih leluasa dalam menyampaikan pesan. Meskipun komunikasi yang terjadi di Lanext Coffee and Space cenderung bersifat interpersonal, interaksi langsung antar individu masih terdapat tantangan besar dalam hal transparansi, kedekatan antar staf, dan ketidakjelasan dalam komunikasi yang dapat memicu konflik.

Konflik dalam komunikasi organisasi sering kali disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya komunikasi yang jelas, persaingan internal, dan ketegangan akibat perbedaan persepsi. Hal ini terbukti dalam wawancara dengan staf yang menyebutkan bahwa kesalahpahaman dan sifat dominan staf yang ingin menang sendiri serta pengakuan atas kinerja dapat memicu konflik antar karyawan.

Pendekatan ini sejalan dengan teori komunikasi dan resolusi/meredam konflik yang menekankan pentingnya diskusi terbuka dan pemecahan masalah secara langsung. Hal ini penting untuk mencegah munculnya

ketegangan yang dapat merusak keharmonisan tim.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi organisasi karyawan di Lanext Coffee and Space dalam meredam konflik, berikut adalah rangkuman saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan pengelolaan konflik di lingkungan kerja, yang pertama memberikan pelatihan komunikasi formal dan informal, komunikasi yang baik penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan kolaboratif atau manajemen dapat menerapkan komunikasi persuasif untuk mengatasi konflik yang ada. Yang kedua menjadwalkan sistem mediasi yang terorganisir, sistem mediasi yang terorganisi membantu menyelesaikan konflik dengan cepat dan adil, memperkuat hubungan antar staf. Yang ketiga membangun kedekatan melalui kegiatan sosial seperti melakukan family gathering ke suatu tempat rekreasi hal ini juga dapat mempererat kerjasama tim. Yang terakhir, memberikan penghargaan terhadap kolaborasi tim memotivasi staf untuk bekerja lebih baik bersama, meningkatkan semangat dan kebersamaan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Lanext Coffee and Space dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan kinerja tim, dan meredam konflik komunikasi yang dapat muncul. Komunikasi organisasi yang lebih efektif akan berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang produktif dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditia, A. G. (2022). Komunikasi Dakwah Dalam Menjalin Kerukunan Antar

- Umat Beragama Di Desa Gisting Kabupaten Tanggamus (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Anita, A., Putri, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam. *At- Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 6(2), 135-147.
- Aurellia, O. (2022). Komunikasi Orang Tua Anak Retardasi Mental Dalam Membangun Ketahanan Keluarga Di Slb Handayani Sukabumi. *Jkkp (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 9(01), 1-18.
- Badeni. (2013). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Vol. 10).
- Budi. (2021). Komunikasi Antarbudaya: Panduan Komunikasi Efektif antar Manusia Berbeda Budaya. Zahira Media Publisher.
- Badeni, A. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. Alfabeta. Creswell, J. W. (2009). Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif. Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cresswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2007). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches, 2nd ed. (pp. xvii, 395–xvii, 395). Sage Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 3rd ed. (pp. xxix, 260–xxix, 260). Sage Publications, Inc.
- De Dreu, C. K., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 88(4), 741.
- Daja, N. (n.d.). Pengertian mediasi menurut para ahli. *Pengertian Dan Penjelasan*. <https://penjelasan-menurut.blogspot.com/2017/08/pengertian-mediasi-menurut-para-ahli.html>
- Emzir.(2010). Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fahmi, I. (2013). Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi.
- Fiedler, K. (2017). Social Communication. New York: Psychology Press.
- <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203837702>
- Fikri, R. Efektifitas Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Di Kantor Walikota Tangerang Dalam Menerapkan Motto Akhlakul Karimah.
- Hetharion, B. D. S. (2023). Ilmu Sosial Budaya Dasar. Cv. Azka Pustaka. Hanggraeni, D. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Indonesia Publishing
- Inah, E. N. (2017). Peranan Komunikasi dalam Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(1), 1689–1699.
- Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative science quarterly*, 530-557.
- Jureddi, D. N., & Brahmaiah, N. (2016). Barriers to Effective Comunication. Jakarta: PT. Bumi Aksar

- Kapur, R. (2018). The Models of Communication.
- Kartika, T. N. (2017). Tradisi Minum Jamu : Konsep Komunikasi Kesehatan dari Generasi ke Generasi - Study Masyarakat di Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya 62
- Miles and Huberman, (1992).Analisis Data Kualitatif Terjemahan oleh Tjetjeb Rohendi Rohandi.Jakarta : Universitas Indonesia
- Mendonca, Y. M. S. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Kepulauan Lembata. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(3), 166-180.
- Monika, N. R., & Kusumawardhani, T. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Keihin Indonesia. Interpretasi: Communication & Public Relations, 3(1), 21-29.
- Muchlisin Riadi (2022). Komunikasi Organisasi - Fungsi, Aspek, Jenis dan Hambatan kajianpustaka.com. <https://www.kajianpustaka.com/2022/03/komunikasi- organisasi.html>
- Mawadda, I. (2022). Instagram Sebagai Media Komunikasi Pembangunan Pemerintah: Studi Pemenang Penghargaan Pembangunan Daerah Tahun 2022. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*.
- Mulyana, D. (2016). Komunikasi Lintas Budaya. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nofrion. (2016). Komunikasi Pendidikan. Prenada Media.
- Nurhadi, Z. F., & Kurniawan, A. W. (2018). Kajian tentang efektivitas pesan dalam komunikasi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 3(1), 90-95.
- Nurhayati, E. S., Swarnawati, A., Wibowo, C., Widarti, E. I., Thufail, A., & Sativa,
- I. O. (2022). Komunikasi Efektif Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Organisasi. *Metacommunication; Journal Of Communication Studies*, 7(1), 84- 95.
- Octavia, D., & Halim, J. (2018). Komunikasi Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Pegawai. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 107-118.
- Olilia, S., Ambulani, N., Andini, D. T., Nahdiana, N., Azis, F., Haqiqi, P., ... & Judijanto, L. (2024). Seni Komunikasi: Membangun Keterampilan Komunikasi Yang Kuat Di Era Digital. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2001). *Organizational Communication*. Prentice Hall.
- Porwani, S. (2014). Peran Komunikasi Dalam Fungsi Manajemen Pada PT. Astra International-honda Tbk Plaju Palembang. *Orasi Bisnis*, 12(2).
- Pruitt, Dean G., Jeffrey Z. Rubin, Teori Konflik Sosial, terj. Helly P. Soetjipto, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Peter T. Coleman dkk, (2016), Resolusi Konflik Teori dan Praktek, Bandung, Nusa Media, hlm 36-37.
- Riadi, Muchlisin. 2022. Komunikasi Organisasi - Fungsi, Aspek, Jenis dan Hambatan. Kajianpustaka.com. 5 Agustus 2024.
- Riinawati, R. (2019). Manajemen Keuangan Pendidikan. Penerbit Cv. Radja Publiko, Buku.

- Rivai, V. (2013). Islamic Risk Management for Islamic Bank. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Z. V. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Rohim, S. (2016). Teori Komunikasi Perspektif Ragam dan Aplikasi Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sari, S., & Fidya, M. (2021). Analisis Efektivitas Kinerja Organisasi Menggunakan Kombinasi Metode Balanced Scorecard Dan Analytical Hierarchy Process. Journal Of Industrial And Manufacture Engineering, 5(1).
- Saptutyningsih, D. E., & Esty Setyanigrum. (2019). Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis. Gosyen Publishing, 2(1), 127–141.

63

- Sudirjo, E., & Alif, M. N. (2021). Komunikasi Dan Interaksi Sosial Anak. CV Salam Insan Mulya.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Tindakan (Action Research).
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: konsep, Strategi, dan Kasus. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:170046858>
- Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Taufik. (2014). Metodologi Penelitian Ilmiah: Panduan Praktis Untuk Penelitian Berkualitas. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Umar, P. D. H. (2008). Metode Riset Manajemen Perusahaan. Gramedia

- Pustaka Utama. Ula, A. F. Z. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Pc Ippnu Kabupaten Ponorogo Dalam Mengatasi Konflik Internal (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo). Vania Karunia Mulia Putri (2022). Komunikasi Eksternal: Pengertian dan Contohnya Kompas.com. (Furqon, 2018) <https://www.kompas.com/skola/read/2022/02/10/100000169/komunikasi-eksternal--pengertian-dan-contohnya>
- Winbaktianur, W., & Sutono, S. (2017). Analisis komunikasi dalamorganisasi. Al- Qalb: Jurnal Psikologi Islam, 8(2), 127-133.
- Wati, E. (2017). Komunikasi Keperawatan : Buku Lovrinz Publishing. LovRinz Publishing.
- Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinanorganisasi. Warta Dharmawangsa, (56).