Communication & Design Journal

Vol. 1 No. 1 Januari 2026

ANALISA PRAKTIK KOMUNIKASI FORMAL DAN MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI (STUDI OBSERVASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN DAN PELAKU UMKM)

Uwen Abdul Faqih
Universitas Sains Indonesia
Email: uwenabdulfaqihsmart@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik komunikasi organisasi, khususnya komunikasi formal dan manajemen konflik, yang diterapkan oleh anggota organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner observasi dan wawancara singkat terhadap dua informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi formal dalam organisasi ditandai dengan penggunaan bahasa baku, pemilihan media komunikasi yang tepat seperti email, serta penerapan etika komunikasi yang sopan dan terstruktur. Selain itu, manajemen konflik dilakukan melalui sikap terbuka, mendengarkan pendapat pihak lain, mencari solusi tengah, serta mengutamakan kepentingan tim. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya komunikasi formal dan pengelolaan konflik yang efektif dalam mendukung kinerja dan keberlanjutan organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Formal, Manajemen Konflik.

Abstract

This study aims to identify organizational communication practices, particularly formal communication and conflict management, applied by organizational members. The research employed a qualitative approach using observation questionnaires and brief interviews with two informants. The findings indicate that formal communication in organizations is characterized by the use of formal language, appropriate selection of communication media such as email, and adherence to structured and polite communication ethics. Conflict management is carried out through openness, active listening, seeking middle-ground solutions, and prioritizing team interests. This study is expected to contribute to a better understanding of the importance of effective formal communication and conflict management in supporting organizational performance and sustainability.

Keywords: organizational communication, formal communication, conflict management.

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam kehidupan organisasi. Setiap aktivitas organisasi, baik perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi, tidak terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi kerja, serta pembentukan hubungan kerja yang efektif antaranggota organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi dibedakan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal memiliki struktur yang jelas, menggunakan bahasa baku, serta mengikuti aturan dan etika yang berlaku. Selain itu, organisasi juga tidak terlepas dari potensi konflik akibat perbedaan pendapat, kepentingan, maupun karakter individu. Oleh karena itu, manajemen konflik menjadi aspek penting agar konflik dapat dikelola secara konstruktif dan tidak menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini berfokus pada identifikasi praktik komunikasi formal dan manajemen konflik dalam organisasi berdasarkan pengalaman dua informan yang terlibat dalam aktivitas organisasi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner observasi yang berisi pertanyaan terkait komunikasi formal dan manajemen konflik organisasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang, yaitu Anisah dan Bagas. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan jawaban informan ke dalam tema-tema komunikasi formal dan manajemen konflik, kemudian dideskripsikan secara naratif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Informan I (Anisah)

Mengenai dasar komunikasi, menurut Anda, apa perbedaan utama antara cara kita mengobrol santai dengan cara kita berkomunikasi secara formal di kantor? *Mengobrol santai itu fleksibel, dan tidak canggung kalo komunikasi formal itu harus mengontrol, dan pake bahasa2 baku*. Terkait pemilihan media, kapan biasanya Anda memilih menggunakan email dibandingkan hanya sekadar menelepon atau mengirim pesan instan? *Biasanya contohnya mahasiswa menggunakan email untuk mengirim tugas pada dosen*. Dalam hal etika email, hal-hal apa saja yang selalu Anda perhatikan sebelum menek tombol kirim pada email penting untuk klien atau atasan? *Email yang di tuju. Kemudian tujuan yang akan di kirim kemudian kirim*.

Saat menyampaikan update, bagaimana cara Anda melaporkan progres pekerjaan rutin kepada atasan agar informasi yang Anda berikan mudah dipahami? *Pakai bahasa sopan-kemudian menyampaikan pelan2 dan tidak tergesah2 tujuan yang di sampaikan*. Mengenai bahasa tubuh, dalam rapat formal secara online maupun tatap muka, sikap tubuh seperti apa yang menurut

Anda menunjukkan bahwa kita profesional? *Berpakaian rapi, gerakan tubuh, dan kontak mata*. Jika menerima instruksi kerja yang kurang jelas dari pimpinan, bagaimana cara Anda menanyakannya kembali tanpa terkesan tidak kompeten? *Bertanya dengan sopan dan menanyakan hal yang kurang jelas nya di mana kepada pimpinan*.

Dalam komunikasi antar divisi, pernahkah Anda harus bekerja sama dengan divisi lain dan bagaimana cara Anda memulai komunikasi formal dengan mereka agar kerja sama berjalan lancar? *Berkenalan, dan bahas kerja sama pake bahasa sopan*. Untuk presentasi sederhana, jika Anda diminta menjelaskan satu tugas di depan tim, bagaimana cara Anda menyusun urutan pembicaraannya? *Kalo untuk perkenalan terlebih kayanya tidak perlu karena ini Yim jadi udh saling kenal. Mungkin langsung sajatujuan tugas dan cara mengerjakan*. Menghadapi perbedaan pendapat, apa yang biasanya Anda lakukan jika dalam sebuah rapat, pendapat Anda tidak disetujui oleh mayoritas anggota tim? *Menurut ku dengarkan dulu alasan mereka kenapa tidak di setujui. Kemudian kasih penjelasan atau menjelaskan ke mereka dengan pelan - pelan. Kalau masih tidak cocok ambil jln tengah. Karena ini menyangkut tim. Jadi harus mengutamakan kedepannya, atau keberlanjutan*.

Terkait cara menghadapi kritik, bagaimana cara Anda merespon jika ada rekan kerja yang memberikan masukan negatif atau mengkritik cara kerja Anda? *Yang pertama mendengar dan menerima kritikan nya, menerima di sini bukan di ikuti sepenuhnya yah. Tapi di saring dulu ambil yang baik2 atau yang bagus2nya aja. Jika ada yang perlu di jelaskan, jelaskan pelan2 agar rekan tidak tersinggung dan kalo ada yang harus di perbaiki, ya di perbaiki kerjanya*. Jika terjadi kesalahpahaman karena pesan teks atau email, bagaimana cara Anda meluruskan masalah tersebut? *Di cek ulang, atau di baca kembali pesannya. Kemudian klarifikasi atau jelaskan mksd dari pesan itu dengan bahasa baik, dan sopan maksud pesan nya. Dan pastikan dia mengerti apa mksd kita agar tidak salah paham*.

Dalam bekerja dengan karakter sulit, bagaimana cara Anda tetap profesional bekerja dengannya demi mencapai target tim? *Pertama, tenang dulu, karena ini menyangkut target tim tidak boleh emosi dan egois. Pahami dulu maksud atau sudut pandangnya, karena tidak di pungkiri setiap org mmg beda2. Jika ada yang perlu di jelaskan Pake bahasa yang baik agar beliau tidak*. Saat mencari solusi tengah, jika ada dua rekan Anda berdebat tentang cara kerja, apa yang akan Anda lakukan untuk membantu mereka mencapai kesepakatan? *Dengerin dulu pendapat keduanya. Jangan lupa harus bersiap netral yah. Karena ini menyangkut kinerja, pasti ada data data atau aturan - aturannya ini di laraskan. Menentukan titik tengah untuk keberlanjutan tim. tersinggung. Harus fokus pada solusinya dan kalo bisa hadirkan pihak ke tiga untuk jadi penengah*.

Menghadapi deadline vs kendala, apa yang Anda lakukan jika rekan kerja terlambat memberikan data yang Anda butuhkan, padahal tenggat waktu sudah sangat dekat? *Karena waktu nya sudah dekat atau mepet, hubungi japri*. Sebagai evaluasi diri, jika terjadi konflik di masa lalu, apa satu hal yang Anda pelajari agar hal tersebut tidak terulang kembali di masa depan? *Pentingnya keterbukaan sejak awal. Dan komunikasi yang baik dan jelas dan kemungkinan rekan kerja juga ada masalah atau kendala sendiri makanya terlambat memberikan datanya. Jadi cari solusi bareng2. Dan melaporkan secara proporsional ke atasan jika perlu kendalanya apa. Tapi menurut ku semasih bisa di handle sendiri jangan dulu di melibatkan atasan*.

B. Informan II (Bagas)

Mengenai dasar komunikasi, menurut Anda apa perbedaan utama antara cara kita mengobrol santai dengan cara kita berkomunikasi secara formal di kantor? *Di gaya bahasa. Ketika formal pasti menggunakan bahasa baku*. Terkait pemilihan media, kapan biasanya Anda memilih menggunakan email dibandingkan hanya sekadar menelepon atau mengirim pesan instan? *Ketika ada kerjaan bersangkutan dengan orang lain, divisi lain, bahkan perusahaan lain usahakan pakai email*. Mengenai etika email, hal-hal apa saja yang selalu Anda perhatikan sebelum menek tombol kirim pada email penting untuk klien atau atasan? *Pastikan tujuan, CC, judul, isi email benar semua*.

Dalam menyampaikan update, bagaimana cara Anda melaporkan progres pekerjaan rutin kepada atasan agar informasi yang Anda berikan mudah dipahami? *Dengan daily report yang detil, jelas dan tak bertele-tele.* Terkait bahasa tubuh, dalam rapat formal secara online maupun tatap muka, sikap tubuh seperti apa yang menurut Anda menunjukkan bahwa kita profesional? *Tegap, fokus mendengarkan*. Jika menerima instruksi kerja yang kurang jelas dari pimpinan, bagaimana cara Anda menanyakannya kembali tanpa terkesan tidak kompeten? *Gunakan trik sampel. Kerjakan 1 tugas seakan itu sample, tanyakan ke atasan kurang apakah atau ada masukan apa dari tugas yang kamu kerjakan*.

Mengenai komunikasi antar divisi, pernahkah Anda harus bekerja sama dengan divisi lain dan bagaimana cara Anda memulai komunikasi formal dengan mereka agar kerja sama berjalan lancar? *Tentunya dengan 3S: senyum salam sapa, dan selalu ramah*. Untuk presentasi sederhana, jika Anda diminta menjelaskan satu tugas di depan tim, bagaimana cara Anda menyusun urutan pembicaraannya? *a. Salam b. Kata pembuka c. Menjelaskan isi presentasi d. Membuka kesempatan bertanya e. Penutup*. Menghadapi perbedaan pendapat, apa yang biasanya Anda lakukan jika dalam sebuah rapat, pendapat Anda tidak disetujui oleh mayoritas anggota tim? *Menerima dan melaksanakan keputusan yang sudah ditetapkan*.

Terkait cara menghadapi kritik, bagaimana cara Anda merespon jika ada rekan kerja yang memberikan masukan negatif atau mengkritik cara kerja Anda? *Melakukan evaluasi cara kerja*. Jika terjadi kesalahpahaman karena pesan teks atau email, bagaimana cara Anda meluruskan masalah tersebut? *Untuk menghindari kesalahpahaman tentu memastikan tujuan/keperluan isi email dengan pihak terkait*. Dalam bekerja dengan karakter sulit, bagaimana cara Anda tetap profesional bekerja dengannya demi mencapai target tim? *Jika dia dibawahan kita dan tetap tidak dapat berubah maka ganti saja orangnya*.

Saat mencari solusi tengah, jika ada dua rekan Anda berdebat tentang cara kerja, apa yang akan Anda lakukan untuk membantu mereka mencapai kesepakatan? *Biasanya berdebat karena perbedaan pendapat. Langkahnya kita tampung pendapat dari mereka, lalu kita carikan jalan keluar yang sebisa mungkin bersinggungan dengan pendapat mereka*. Menghadapi deadline vs kendala, apa yang Anda lakukan jika rekan kerja terlambat memberikan data yang Anda butuhkan, padahal tenggat waktu sudah sangat dekat? *Pasti nya kita push, karena itu sebuah tanggung jawab*. Sebagai evaluasi diri, jika terjadi konflik di masa lalu, apa satu hal yang Anda

pelajari agar hal tersebut tidak terulang kembali di masa depan? *Memastikan konflik tersebut selesai sampai akar2nya, agar tidak timbul konflik yang sama lagi*.

3.1 Praktik Komunikasi Formal

Berdasarkan hasil kuesioner, kedua informan menyatakan bahwa komunikasi formal berbeda dengan komunikasi santai, terutama dari segi bahasa dan sikap. Informan Anisah menyebutkan bahwa komunikasi formal menuntut penggunaan bahasa baku dan pengendalian sikap, sedangkan informan Bagas menekankan pentingnya gaya bahasa formal.

Dalam pemilihan media komunikasi, email dianggap sebagai media yang paling tepat untuk komunikasi formal, khususnya dalam urusan akademik maupun pekerjaan lintas divisi. Etika email juga menjadi perhatian utama, seperti kejelasan tujuan, subjek email, pihak penerima, serta isi pesan yang ringkas dan jelas.

Selain itu, sikap tubuh, cara berpakaian, serta cara menyampaikan laporan dan presentasi juga mencerminkan profesionalisme dalam komunikasi formal organisasi.

3.2 Manajemen Konflik dalam Organisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua informan memiliki pendekatan yang berbeda namun tetap berorientasi pada penyelesaian konflik. Informan Anisah cenderung mengedepankan sikap tenang, mendengarkan pendapat semua pihak, serta mencari solusi tengah demi kepentingan tim. Sementara itu, informan Bagas menekankan ketegasan, tanggung jawab, dan penyelesaian konflik hingga ke akar permasalahan.

Dalam menghadapi perbedaan pendapat, kedua informan sepakat bahwa keputusan bersama harus dihormati. Kritik diterima sebagai bahan evaluasi, dan kesalahpahaman diselesaikan melalui klarifikasi dengan komunikasi yang jelas dan sopan.

4. KESIMPULAN

Praktik komunikasi dalam organisasi menuntut keseimbangan antara penguasaan bahasa formal dan keterampilan interpersonal dalam mengelola konflik. Berdasarkan temuan penelitian, komunikasi formal yang efektif melibatkan persiapan media yang tepat, seperti penggunaan email untuk urusan resmi, serta penerapan sikap tubuh yang profesional dalam rapat. Sementara itu, manajemen konflik yang sukses bergantung pada kemampuan individu. untuk melakukan evaluasi diri, bersikap toleran terhadap perbedaan, dan berkomitmen pada penyelesaian masalah secara tuntas demi keharmonisan lingkungan kerja. Secara keseluruhan, integrasi antara etika komunikasi yang terstruktur dan keterbukaan dalam berpendapat menjadi kunci utama dalam mendukung keberlanjutan serta kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Allen, M., Ford, J., & Spitzberg, B. H. (2021). Communication competence in organizational contexts. Journal of Communication Management, 25(3), 243–258. https://doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0098

Bisel, R. S., & Arterburn, E. N. (2021). Managing conflict through organizational communication. Management Communication Quarterly, 35(2), 312–335. https://doi.org/10.1177/0893318920978765

Keyton, J., Caputo, J. M., Ford, E. A., Fu, R., Leibowitz, S. A., Liu, T., Polasik, S., Ghosh, P., & Wu, C. (2021). Investigating verbal workplace communication. Journal of Business Communication, 58(3), 290–315. https://doi.org/10.1177/2329488420912251

Men, L. R., & Yue, C. A. (2022). Creating a positive emotional culture through internal communication. Public Relations Review, 48(1), 102136. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102136

O'Neill, J. W., & Allen, B. J. (2022). Formal communication practices and employee performance. International Journal of Business Communication, 59(4), 523–545. https://doi.org/10.1177/23294884211045328

Putz, L. M., & Treffers, T. (2022). Managing workplace conflict constructively. European Management Review, 19(3), 432–445. https://doi.org/10.1111/emre.12486

Ruck, K., Welch, M., & Menara, B. (2023). Employee voice and organizational communication. Journal of Communication Management, 27(2), 186–202. https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2022-0061

Tourish, D. (2023). The dark side of organizational communication. Organization Studies, 44(4), 567–589. https://doi.org/10.1177/01708406221109321

Van Ruler, B., & Verčič, D. (2024). Communication management and internal conflict resolution. Public Relations Review, 50(1), 102402. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102402

Welch, M., & Jackson, P. R. (2024). Rethinking internal communication and conflict management. Human Resource Management Review, 34(1), 100935. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2023.100935