

Manajemen Konflik dan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja UMKM

Heru Kurniawan

Universitas Bakti Tunas Husada

herukurniawan@universitas-bth.ac.id

Submit : 30 Jun 2025 | Diterima : 09 Jul 2025 | Terbit : 12 Jul 2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas tim kerja dalam organisasi modern yang sangat dipengaruhi oleh manajemen konflik dan komunikasi organisasi. Secara umum, manajemen konflik mencakup upaya mengenali akar masalah, mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat, serta menentukan pendekatan yang tepat untuk menyelesaikannya. Pendekatan tersebut bisa berupa kolaborasi, kompromi, negosiasi, penghindaran sementara, atau bahkan konfrontasi yang terkontrol, tergantung pada situasi dan tingkat urgensinya. Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi, gagasan, dan pesan yang berlangsung di dalam lingkungan suatu organisasi. Tujuan dari studi ini adalah untuk meneliti dampak kedua variabel tersebut terhadap kinerja tim, baik secara terpisah maupun bersamaan. Penelitian ini dilakukan pada komunitas usaha mikro, kecil, dan menengah di Kota Tasikmalaya dengan menerapkan pendekatan kuantitatif dan kategori penelitian asosiatif. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa manajemen konflik dan komunikasi dalam organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja tim, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658. Secara parsial, komunikasi organisasi memiliki pengaruh dominan, namun sinergi antara keduanya menciptakan peningkatan kinerja tim yang harmonis dan produktif. Temuan ini mendukung teori Robbins dan Judge serta Kreps yang menekankan pentingnya komunikasi dan pengelolaan konflik dalam membangun kerjasama tim. Implikasi teoritisnya memperkuat literatur manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan secara praktis mendorong organisasi untuk memperkuat pelatihan manajemen konflik dan sistem komunikasi internal.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja UMKM, Komunikasi Organisasi, Manajemen Konflik

PENDAHULUAN

Dalam dinamika organisasi modern, efektivitas tim kerja menjadi salah satu indikator utama keberhasilan organisasi. Tim yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh sinergi kolektif yang terbentuk dari hubungan interpersonal yang sehat. Dua faktor penting yang memengaruhi sinergi tersebut adalah manajemen konflik dan komunikasi organisasi. Konflik merupakan fenomena yang tak terhindarkan dalam lingkungan kerja, baik konflik antar individu, antar bagian, maupun konflik nilai. Apabila tidak dikelola dengan tepat, konflik dapat menurunkan produktivitas, menciptakan suasana kerja yang tidak kondusif, bahkan menyebabkan disintegrasi tim. Sebaliknya, konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi pemicu inovasi dan peningkatan kinerja.

Di sisi lain, komunikasi organisasi memegang peranan penting dalam menyampaikan informasi, membangun kepercayaan, dan menciptakan koordinasi kerja yang efektif. Komunikasi yang terbuka, dua arah, dan partisipatif dapat mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan partisipasi anggota tim dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengeksplorasi bagaimana manajemen konflik dan komunikasi organisasi dapat berkontribusi terhadap efektivitas tim kerja UMKM. Penelitian ini menerapkan rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh manajemen konflik terhadap efektivitas tim kerja UMKM?, bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas tim kerja UMKM?,

bagaimana peran sinergis antara manajemen konflik dan komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas tim kerja UMKM?

Tujuan Penelitian ini adalah Menganalisis pengaruh manajemen konflik terhadap efektivitas tim kerja UMKM., menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas tim kerja UMKM, mengkaji keterkaitan antara manajemen konflik dan komunikasi organisasi dalam meningkatkan efektivitas tim kerja UMKM.

Manfaat Penelitian ini secara teoritis adalah Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam kaitannya dengan manajemen konflik dan komunikasi organisasi. Manfaat Praktis penelitian ini adalah memberikan masukan bagi pimpinan organisasi dan manajer tim dalam mengelola konflik dan membangun komunikasi yang efektif untuk meningkatkan performa tim kerja UMKM.

Penelitian ini hanya mengkaji analisis hubungan antara manajemen konflik dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas tim kerja UMKM. Fokus penelitian diarahkan pada tim-tim kerja yang terlibat dalam suatu UMKM. Peneliti menerapkan metode kuantitatif yang didukung oleh penggunaan survei sebagai alat pengumpulan data, dan analisis regresi berganda sebagai teknik untuk menguji keterkaitan antar variabel.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Manajemen Konflik.

Dalam organisasi, konflik muncul ketika terdapat pertentangan antar anggota akibat perbedaan pandangan, nilai, tujuan, atau metode kerja. Thomas dan Kilmann (1974) mengklasifikasikan lima gaya penyelesaian konflik: competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating. Menurut Robbins dan Judge (2023), manajemen konflik yang baik bukan berarti menghilangkan konflik sama sekali, melainkan mengelolanya agar menghasilkan energi positif dan inovasi dalam tim kerja.

Teori Komunikasi dalam Organisasi.

Komunikasi dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi, pesan, dan makna antara individu atau kelompok dalam konteks organisasi. Menurut Kreps (2020), komunikasi organisasi terdiri atas komunikasi formal dan informal, vertikal dan horizontal, serta verbal dan non-verbal. Efektivitas komunikasi organisasi dapat ditentukan oleh kejelasan pesan, media komunikasi, keterbukaan, dan partisipasi anggota dalam proses komunikasi. Komunikasi yang efektif mampu membangun kohesi tim, mencegah konflik, dan meningkatkan koordinasi kerja.

Teori Efektivitas Tim Kerja.

Efektivitas tim kerja diukur dari pencapaian tujuan tim, efisiensi dalam pelaksanaan tugas, kepuasan anggota tim, serta keberlanjutan kerjasama. Katzenbach dan Smith (2020) menyatakan bahwa tim yang efektif ditandai dengan adanya tujuan bersama, keterampilan komplementer, komitmen, akuntabilitas, dan hasil kolektif. Efektivitas tim juga sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan interpersonal, manajemen konflik, serta komunikasi antar anggota tim.

Penelitian Terdahulu.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara manajemen konflik, komunikasi organisasi, dan efektivitas tim kerja. Studi oleh Nugroho (2022) menyimpulkan bahwa manajemen konflik yang kolaboratif berdampak positif terhadap produktivitas tim. Penelitian oleh Hasanah (2021) menemukan bahwa komunikasi internal yang terbuka mampu meningkatkan kepercayaan antar anggota tim. Sedangkan penelitian oleh Liu et al. (2020) di sektor teknologi menunjukkan bahwa kombinasi komunikasi efektif dan pengelolaan konflik yang tepat meningkatkan efisiensi kerja tim secara signifikan.

Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa efektivitas tim kerja dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu manajemen konflik dan komunikasi organisasi.

Manajemen konflik yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mengurangi gangguan emosional. Komunikasi organisasi yang baik memperkuat koordinasi, keterbukaan informasi, dan pemahaman tujuan bersama. Interaksi antara kedua variabel ini diduga saling mendukung dalam menciptakan tim kerja yang produktif dan efisien.

Hipotesis (Jika Kuantitatif).

H1: Manajemen konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas tim kerja UMKM.

H2: Komunikasi dalam organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas tim kerja UMKM.

H3: Manajemen konflik dan komunikasi organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas tim kerja UMKM.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menguji hubungan antar variabel melalui analisis statistik. Jenis penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara manajemen konflik dan komunikasi organisasi terhadap efektivitas tim kerja UMKM.

Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada UMKM di Kota Tasikmalaya, waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Januari – Mei 2025.

Populasi dan Sampel.

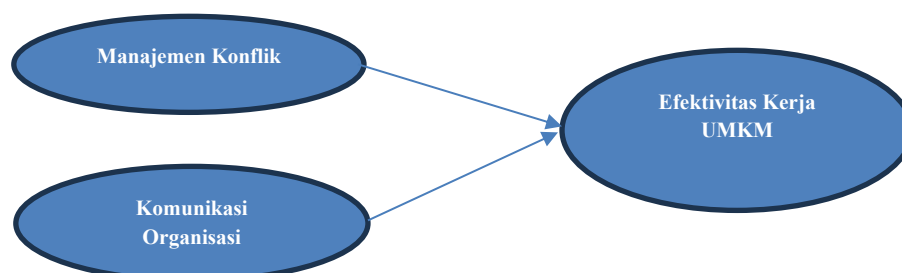
Populasi dalam penelitian ini seluruh pekerja yang tergabung dalam komunitas UMKM Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden adalah pegawai yang telah bekerja dalam tim minimal selama 6 bulan. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 60 responden, berdasarkan pertimbangan ketersediaan waktu dan sumber daya.

Teknik Pengumpulan Data.

Data dikumpulkan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Selain itu, dilakukan pula observasi lapangan untuk melengkapi pemahaman terhadap dinamika kerja tim dan wawancara terbatas untuk klarifikasi.

Instrumen Penelitian.

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen utama, dengan skala pengukuran Likert 1 hingga 5. Variabel manajemen konflik dinilai melalui tiga indikator, yaitu identifikasi konflik, strategi penyelesaian, dan hasil dari penyelesaian tersebut. Variabel komunikasi organisasi diukur melalui indikator: keterbukaan informasi, kejelasan pesan, dan partisipasi anggota. Variabel efektivitas tim kerja diukur melalui indikator: pencapaian tujuan, efisiensi kerja, dan kepuasan anggota tim.



Gambar 1 Variabel komunikasi organisasi

Teknik Analisis Data.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data. Statistik inferensial menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas (manajemen konflik dan komunikasi organisasi) terhadap variabel terikat (efektivitas tim kerja), dengan bantuan software SPSS.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan melalui analisis korelasi Pearson Product Moment antara skor masing-masing item dengan skor total. Suatu item dianggap valid apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Sementara itu, reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai alpha melebihi 0,70.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Sebanyak 60 kuesioner disebarkan kepada penggiat UMKM Kota Tasikmalaya. Dari jumlah tersebut, 58 kuesioner kembali dan dapat diolah. Berdasarkan data, responden terdiri dari 24 laki-laki (41,4%) dan 34 perempuan (58,6%). Mayoritas responden berada pada rentang usia 31 hingga 40 tahun (48,3%) dan memiliki masa kerja lebih dari lima tahun (62,1%). Seluruh responden yang terlibat merupakan anggota aktif dalam tim kerja di unit pelayanan teknis.

Analisis Data.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel manajemen konflik dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas tim kerja. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,658 mengindikasikan bahwa 65,8% variasi dalam efektivitas tim kerja dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

Secara parsial, manajemen konflik berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,421. Komunikasi organisasi juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,529. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel berperan penting dalam meningkatkan efektivitas tim kerja.

Pembahasan Temuan Penelitian.

Temuan penelitian ini mendukung teori Robbins dan Judge (2023) yang menyatakan bahwa manajemen konflik yang baik akan mengarah pada peningkatan efektivitas organisasi. Dalam penelitian ini, pendekatan kolaboratif dan partisipatif dalam menyelesaikan konflik terbukti mampu membangun suasana kerja yang mendukung dan meningkatkan produktivitas.

Komunikasi organisasi terbukti sebagai faktor dominan dalam membentuk efektivitas tim kerja. Keterbukaan, kejelasan pesan, dan partisipasi dalam proses komunikasi memperkuat koordinasi dan kepercayaan antar anggota tim. Hal ini sejalan dengan temuan Liu et al. (2020) dan Kreps (2020), yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dalam menciptakan kerja sama tim yang efektif. Kombinasi antara manajemen konflik dan komunikasi yang baik menciptakan sinergi positif dalam tim, yang mendorong pencapaian tujuan bersama secara efisien dan harmonis.

Implikasi Hasil Penelitian.

Secara konseptual, temuan penelitian ini turut memperkaya kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan pengelolaan konflik dan komunikasi dalam tim kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan manajerial yang berfokus pada penyelesaian konflik dan perbaikan komunikasi dapat meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Implikasi praktisnya, organisasi perlu memperkuat pelatihan manajemen konflik bagi pemimpin tim dan staf, serta membangun sistem komunikasi internal yang lebih terbuka dan partisipatif. Kebijakan organisasi juga perlu diarahkan pada pengembangan budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan transparansi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas tim kerja UMKM. Manajemen konflik yang diterapkan secara kolaboratif dan konstruktif mampu menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, mengurangi ketegangan interpersonal, serta meningkatkan produktivitas tim. Di sisi lain, komunikasi organisasi yang efektif ditandai dengan keterbukaan, kejelasan pesan, serta partisipasi—sangat penting dalam membangun koordinasi dan kohesi tim. Penelitian ini terbatas hanya menganalisa komunitas UMKM di Tasikmalaya. Secara simultan, kedua variabel tersebut menjelaskan kontribusi yang besar terhadap pencapaian efektivitas tim kerja. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan suatu tim tidak hanya bergantung pada kompetensi individu, tetapi juga pada bagaimana tim mengelola interaksi dan dinamika sosial dalam organisasi. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed-method di sektor atau wilayah berbeda untuk memperluas pemahaman terhadap dinamika tim kerja.

REFERENSI

- De Janasz, S. C., Dowd, K. O., & Schneider, B. Z. (2021). *Interpersonal skills in organizations*. McGraw-Hill.
- Goleman, D. (2022). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 80(3), 78–90.
- Handoko, T. H. (2023). *Manajemen*. BPFE Yogyakarta.
- Hasanah, U. (2021). *Pengaruh komunikasi internal terhadap kepercayaan anggota tim dalam organisasi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2020). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Review Press.
- Kreps, G. L. (2020). *Organizational communication: Theory and practice* (5th ed.). Oxford University Press
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Siagian, S. P. (2020). *Teori dan praktik manajemen*. Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Thomas, K. W. (2020). Conflict and conflict management. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3), 265–274.
- Wibowo. (2022). *Manajemen kinerja*. Rajagrafindo Persada.
- Liu, Y., Wang, J., & Chen, L. (2020). Effective team communication and conflict management in the tech industry: Impacts on performance. *Journal of Organizational Effectiveness*, 7(4), 345–362.
- Nugroho, R. (2022). *Kolaborasi dalam manajemen konflik dan dampaknya terhadap produktivitas tim UMKM*. Jurnal Manajemen Kinerja, 9(1), 15–26.