Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Pengaruh situasi komunikasi terhadap perilaku konflik: studi komunikasi organisasi pada kelompok Astra Mobil

Endah Murwani, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=81842&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilandasi pada suatu asumsi bahwa perilaku konflik merupakan interaksi komunikatif. Situasi terjadinya interaksi konflik sangat mempengaruhi pilihan perilaku orang yang terlibat konflik. Dalam konteks penelitian ini, 'situasi' organisasi seperti struktur, aturan maupun iklim organisasi akan mempengaruhi perilaku orang dalam interaksi konflik. Disamping dipengaruhi oleh suasana lingkungan kerja, perilaku seseorang dalam organisasi juga dipengaruhi oleh faktor internal. Perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia diasumsikan dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam organisasi. Beranjak dari asumsi diatas, studi ini bertujuan untuk menggali dan menemukan indikasi adanya perbedaan perilaku konflik manajer-staf, staf-manajer dan staf-staf dilihat dari variabel--variabel lingkungan kerja dan karakteristik individu.

Secara konseptual, studi ini mengidentifikasi lima variabel lingkungan kerja, yakni hubungan struktural, intensitas komunikasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan, kkepercayaan dari atasan dan kerjasama tim. Dari faktor karakteristik individu tercatat 4 variabel, yakni jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan masa kerja. Kesembilan variabel tersebut diduga potensial dalam mempengaruhi perbedaan perilaku konflik. Dilakukan di perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam Kelompok Astra Mobil dengan mengambil 40 manajer dan 100 staf, penelitian ini menemukan bahwa variabel-variabel yang termasuk dalam lingkungan kerja hampir sebagian besar mempengaruhi perbedaan perilaku konflik. Sedangkan faktor internal - yang dalam konteks penelitian ini merupakan variabel karakteristik individu - hampir sebagian besar tidak terbukti mempengaruhi perilaku konflik.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa hubungan struktural mempengaruhi perbedaan perilaku pasip, yakni staf cenderung berperilaku pasip terhadap atasannya. Dan, yang menarik untuk dicatat adalah bahwa perilaku distributif justru lebih sering digunakan dalam konflik diantara staf. Intensitas komunikasi manajer-staf hanya mempengaruhi perbedaan perilaku integratif, yakni manajer yang intensitas komunikasinya tinggi cenderung memilih perilaku tersebut. Sedangkan intensitas komunikasi staf-manajer mempengaruhi perbedaan perilaku distributif dan integratif. Dilihat dari intensitas komunikasi diantara staf, penelitian menemukan tidak adanya perbedaan perilaku konflik. Variabel partisipasi dalam pengambilan keputusan dan kepercayaan dari atasan mempengaruhi perbedaan perilaku distributif dan integratif. staf yang merasa diberi kepercayaan atasan dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan cenderung berperilaku distributif dan integratif. Dilihat dari kerjasama tim, perbedaan hanya ditemukan pada perilaku integratif, yakni staf yang memiliki kerjasama tinggi lebih sering memilih perilaku tersebut.

Dari faktor karakteristik individu, ternyata variabel jenis kelamin terbukti sangat mempengaruhi perbedaan perilaku konflik manajer-staf, staf-manajer maupun staf-staf. Perbedaan tersebut ditemukan pada perilaku pasip dan distributif. Manajer wanita cenderung berperilaku pasip, sebaliknya manajer pria cenderung berperilaku distributif terhadap bawahannya. Kecenderungan yang sama ditemukan dalam perbedaan pendapat staf-manajer maupun staf-staf. Dilihat dari perbedaan usia manajer, perbedaan hanya ditemukan

pada perilaku distributif, yakni manajer yang berusia 30-40 tahun cenderung memilih perilaku distributif dalam menghadapi perbedaan pendapat dengan bawahannya. Sedangkan dalam perbedaan pendapat staf-manajer dan staf-staf, variabel usia tidak terbukti mempengaruhi perbedaan perilaku. Demikian pula halnya dengan variabel masa kerja, ternyata tidak mempengaruhi perbedaan perilaku baik dalam konflik manajer-staf, staf-manajer maupun staf-staf.

Kenyataan bahwa variabel-variabel lingkungan kerja sangat mempengaruhi perbedaan perilaku konflik, mengisyaratkan suatu implikasi teoritis yang sangat penting, yaitu bahwa tidak ada perilaku atau cara terbaik dalam menangani perbedaan pendapat. Persepsi terhadap situasi terjadinya konflik inilah yang menentukan seseorang untuk memilih perilaku konflik tertentu, dimana persepsi tersebut dipengaruhi oleh pengalaman, harapan-harapan dan motivasi.