

Strategi komunikasi dalam pengelolaan konflik organisasi : kasus PT. Yudhistira Ghalia Indonesia

B. Sigit Widiatoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81847&lokasi=lokal>

Abstrak

Usaha untuk menempatkan komitmen terhadap ketepatan mutu dan ketepatan waktu dalam industri buku pelajaran masih menjadi persoalan yang sulit ditangani hingga kini. Banyak penerbit buku pelajaran belum mampu mewujudkan kedua komitmen itu secara simultan yang menjadikan konsumen buku pelajaran -- dalam hal ini para guru dan siswa didik di sekolah-- terlayani dalam makna yang sebenarnya. Banyak persoalan yang faktanya mesti dihadapi oleh sebagian besar penerbit buku pelajaran di Indonesia, baik persoalan yang menyangkut aspek produksi maupun aspek organisasi.

Salah satu faktor yang menjadi penghalang dari upaya untuk mewujudkan elemen ketepatan waktu dan ketepatan mutu adalah persoalan konflik organisasi. Bagi banyak penerbit buku pelajaran, konflik di dalam organisasi seolah merupakan sebuah keharusan di tengah-tengah proses penerbitan buku yang berjalan. Namun, tidak banyak penerbit yang mampu mengelola konflik itu menjadi daya dorong yang menjadikan organisasi bergerak ke arah yang dituju. Ketidakpahaman terhadap peta konflik berakibat pada ketidakmampuan organisasi menerapkan strategi komunikasi yang tepat dan jitu.

Merujuk pada persoalan di atas, perhatian tesis ini adalah berusaha untuk mengungkapkan ragam konflik yang muncul beserta kecenderungan faktor-faktor yang menjadi penyebabnya di dalam lingkungan penerbit-penerbit buku pelajaran. Selain itu, tesis ini juga berupaya untuk mengetahui strategi komunikasi yang diberlakukan oleh Penerbit Yudhistira (PT YGI) dalam mengelola kecenderungan beragam konflik yang muncul sehingga tesis ini lebih sebagai kerja evaluatif.

Untuk mengungkapkan ragam konflik yang hadir beserta strategi komunikasi yang diterapkan oleh organisasi penerbit buku pelajaran, tesis ini menggunakan penelitian kualitatif sebagai jalan untuk menjabarkannya. Data dalam penelitian kualitatif ini diperoleh dan dikumpulkan melalui proses pengamatan dan wawancara mendalam (depth interview). Sebaliknya, model yang digunakan sebagai dasar atau landasan untuk memahami persoalan konflik adalah model dari Louis R. Pondy. Pondy mengemukakan episode konflik yang terdiri atas latent conflict, perceived conflict, felt conflict, manifest conflict, dan conflict aftermath.

Dari tesis ini diperoleh hasil bahwa hampir semua penerbit buku pelajaran yang menjadi subjek penelitian mengalami konflik organisasi yang disebabkan oleh berbagai persoalan yang melilitnya. Konflik itu beragam, dari mulai latent conflict hingga conflict aftermath. Konflik itu terjadi dan selalu berulang-ulang seiring dengan pekerjaan yang terus diterima dan bergulir dari waktu ke waktu sehingga konflik itu niscaya menunjukkan kelemahan strategi komunikasi yang ada. Bahkan kebanyakan penerbit, termasuk penerbit Yudhistira sebenarnya masih memperlakukan strategi komunikasi pengelolaan konflik secara temporal,

belum secara sistematis. Implikasinya, strategi komunikasi yang selalu diterapkan terlihat kurang efektif karena tidak menjadi jawaban terhadap persoalan organisasi secara menyeluruh dan mendasar.