

**HUBUNGAN ANTARA KONFLIK KERJA DENGAN EFEKTIVITAS
KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PADA KARYAWAN PLN UNIT LAYANAN
PELANGGAN DI TOMOHON**

Roslin Muyu

Mahasiswa Psikologi Universitas Negeri Manado
email: roslinsr98@gmail.com

Deetje J Solang

Psikologi FIP Universitas Negeri Manado
email: deysolang@yahoo.com

Gloridei L. Kapahang

Psikologi FIP Universitas Negeri Manado
email: glorideikapahang@unima.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi pada Karyawan. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan antara konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi. Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon dengan jumlah subjek sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis sampel jenuh. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala konflik kerja dan skala komunikasi antarpribadi dalam bentuk skala Likert. Pada skala konflik kerja terdapat 14 item valid dengan koefisien reliabilitas cronbach alpha 0,820 dan skala komunikasi antarpribadi terdapat 12 item valid dengan koefisien reliabilitas cronbach alpha 0,781. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik korelasi Product Moment Pearson. Koefisien korelasi empirik (r_{xy}) sebesar $0,325 > 0,05$, dan nilai r_{hitung} sebesar $0,087 < 0,361$. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel konflik kerja dengan variabel efektivitas komunikasi antarpribadi, yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Efektivitas Komunikasi Antarpribadi, Karyawan

Abstrack : This study aims to determine the relationship between work conflict with the effectiveness of interpersonal communication on employees. The hypothesis proposed is that there is a relationship between work conflict and the effectiveness of interpersonal communication. This research was conducted on employees of the PLN Customer Service Unit in Tomohon with a total of 30 subjects. The sampling technique in this study uses the type of saturated sample. The measuring instrument used in this research is the work conflict scale and interpersonal communication scale in the form of a Likert scale. On the work conflict scale there are 14 valid items with a reliability coefficient of cronbach alpha 0.820 and the interpersonal communication scale there are 12 valid items with a reliability coefficient of cronbach alpha 0.781. The data analysis method used is the Pearson Product Moment correlation statistical method. The empirical correlation coefficient (r_{xy}) is $0.325 > 0.05$, and the r_{count} is $0.087 < 0.361$. These results indicate that there is no significant correlation between the work conflict variable and the interpersonal communication effectiveness variable, which means that H_0 is accepted and H_a is rejected.

Keywords: Work Conflict, Effectiveness of Interpersonal Communication, Employees

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek terpenting dalam menjalankan fungsi organisasi karena manusia atau dalam hal ini karyawan menjadi penggerak utama dalam proses pencapaian visi dan misi perusahaan. Proses pencapaian tujuan perusahaan memang bukan hanya melibatkan sumber daya manusia saja, melainkan segala sumber daya yang tersedia di dalam perusahaan seperti material, mesin, uang, dan metode. Namun, sesempurna apapun sumber daya material, mesin yang selalu update, dan uang berlimpah yang dimiliki perusahaan, jika tidak ditunjang oleh karyawan yang dapat mengimbangi kesempurnaan itu dalam mengelolanya dengan efektif dan efisien, perusahaan akan menemui jalan buntu dengan kemungkinan terburuk adalah gulung tikar. Oleh karena itu, efektivitas dari sumber daya manusia sangat dibutuhkan, bukan semata-mata sebagai pewujud tujuan perusahaan, tetapi juga sebagai penentu dari apa yang sanggup di capai perusahaan dengan sumber daya yang dimiliki. Karena perusahaan yang sukses merupakan cermin dari karyawan Karena perusahaan yang sukses merupakan cerminan dari karyawan yang maksimal dalam memberikan kualitas dan kuantitas pada pekerjaannya.

Dalam upaya mewujudkan seperti yang dijelaskan, perusahaan kadangkala menjumpai banyak kendala. salah satunya ialah jika ditinjau dari faktor psikologis dalam pendekatan kepuasan, terutama kepuasan akan hubungan yang terbina di kalangan karyawan. Sumber kepuasan itu sendiri bukan hanya berupa materi saja (gaji fasilitas, tunjangan), akan tetapi juga dapat bersifat non material, misal: hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan bawahan, status, dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, hubungan interpersonal yang kurang harmonis yang terjalin di antara sumber daya manusia dalam perusahaan juga dapat berpotensi

menciptakan iklim kerja yang kurang menyenangkan dan praktis mengganggu produktivitas kerja. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis diperlukan praktis komunikasi mulai dari top manajemen sampai dengan karyawan. Menurut Wahjono (2010), komunikasi menjadi titik yang penting karena segala proses perencanaan dan pengorganisasian tidak dapat dijalankan dengan baik tanpa komunikasi yang baik.

Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan untuk memelihara hubungan yang harmonis dan meminimalisir kesalahpahaman di antara sesama karyawan maupun antara atasan dengan karyawan adalah komunikasi antarpribadi. Karena bila komunikasi antarpribadi tidak berjalan dengan baik maka akan menimbulkan perbedaan dan mengakibatkan konflik dalam hubungan antar sesama karyawan dan karyawan dengan pimpinan. Komunikasi antarpribadi diperlukan dalam setiap hubungan kerja untuk mengurangi gesekan ketidakcocokan antar karyawan yang mengakibatkan konflik kerja.

Menurut Handoko (2001) konflik kerja dalam organisasi merupakan ketidaksesuaian antara dua individu atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang timbul karena ada kenyataan bahwa pihak satu dengan yang lain harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan atau kenyataan kedua belah pihak mempunyai status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda-beda. Konflik kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap organisasi atau perusahaan, itu semua tergantung pada individu. Seperti diketahui bahwa karyawan yang bekerja di PLN Unit Layanan Pelanggan Tomohon terdiri dari beberapa bagian yang menjalankan tugas berbeda tetapi saling berhubungan, dan dari beberapa bagian tersebut terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan yang ada dalam perusahaan mulai dari pendapatan gaji, mutu supervise, tantangan tugas, apabila setiap masalah tersebut tidak dapat

terselesaikan dengan baik, maka akan dapat menurunkan performa kerja. Oleh karena itu bila tidak ditunjang dengan komunikasi antarpribadi yang baik akan berpengaruh buruk pada kinerja karyawan.

Konflik merupakan masalah hubungan dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi adalah kemampuan kita untuk mengkomunikasi secara jelas apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendak kita secara tatap muka dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Jika hubungan dalam komunikasi antarpribadi sudah tidak berjalan dengan baik, maka akan mengakibatkan konflik kerja. Konflik kerja adalah merupakan ketidakcocokan atau perbedaan pendapat antar individu dalam organisasi atau kelompok yang dirasakan oleh karyawan karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung aktivitas kerja.

Menurut Suranto Aw (2011), dengan komunikasi antarpribadi, dapat dilakukan pendekatan secara langsung untuk menjelaskan berbagi pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi. Karena semakin banyak teman yang dapat diajak bekerjasama, maka semakin lancar pelaksanaan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, sebaliknya apabila ada seorang saja musuh, kemungkinan akan terjadi kendala. Dalam hal ini berarti proses komunikasi antarpribadi yang terjalin pada setiap sumber daya manusia dalam perusahaan dapat memengaruhi tingkat kerja sama, solidaritas, dan keharmonisan yang dapat menimbulkan konflik kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mengemukakan judul tentang Hubungan Antara Konflik Kerja Dengan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Pada Karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional mengenai hubungan komunikasi antarpribadi dengan konflik kerja pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang responden. Sampel penelitian ini adalah sampel jenuh sehingga jumlah responden dalam sampel penelitian sebanyak 32 orang responden. Teknik analisis menggunakan teknik korelasi Product Moment dari *Pearson* dengan bantuan program SPSS 22.0 for windows.

HASIL PENELITIAN

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa nilai *one-sample Kolmogorov-Sminov Test* pada variabel konflik kerja adalah sebesar 0,333 dan pada variabel efektivitas komunikasi antarpribadi adalah sebesar 0,381, dimana kedua variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data penelitian ini terdistribusi secara normal.

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan antara variabel konflik kerja dan variabel efektivitas komunikasi antarpribadi. Berdasarkan hasil diperoleh bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* adalah 0,285 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan bahwa antara variabel konflik kerja dengan variabel efektivitas komunikasi antarpribadi memiliki hubungan linear.

Analisis korelasi merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kuantitatif. Setelah dianalisis dengan teknik analisis korelasi *product moment* dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical for service solution*) 22 for windows, berdasarkan tabel diatas, hasil analisis dengan teknik korelasi *product moment* diperoleh nilai signifikansi Sig. (1-tailed)

diketahui antara konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi memiliki nilai koefisien korelasi empirik (r_{xy}) sebesar $0,325 > 0,05$, dan nilai r_{hitung} sebesar $0,087 < 0,361$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel konflik kerja dengan variabel efektivitas komunikasi antarpribadi pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon.

Koefisien determinasi *Model Summary* diketahui hubungan (R) yaitu sebesar $0,087^a$ dan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R, sehingga dari output tabel koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,007$. Hasil tersebut mengandung pengertian bahwa kontribusi variabel bebas (konflik kerja) dengan variabel terikat (efektivitas komunikasi antarpribadi) adalah sebesar $0,07\%$, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Tingkat konflik kerja yang dimiliki oleh karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon yaitu yang berada pada tingkat rendah sebanyak 14 orang ($46,7\%$) sedang sebanyak 12 orang (40%) dan tinggi sebanyak 4 orang ($13,3\%$).

Tingkat efektivitas komunikasi antarpribadi yang dimiliki oleh karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon yaitu yang berada pada tingkat rendah sebanyak 15 orang (50%), tingkat sedang sebanyak 11 orang ($36,7\%$) dan tinggi sebanyak 4 orang ($13,3\%$).

PEMBAHASAN

Karyawan yang bekerja di PLN Unit Layanan Pelanggan Tomohon terdiri dari beberapa bagian yang menjalankan tugas berbeda tetapi saling berhubungan, dan dari beberapa bagian tersebut terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan yang ada dalam perusahaan mulai dari pendapatan gaji, kondisi kerja, mutu supervisi, tantangan tugas. Apabila setiap masalah tersebut tidak dapat terselesaikan dengan baik, maka akan dapat menurunkan

performa kerja. Oleh karena itu bila tidak ditunjang dengan komunikasi antarpribadi yang baik akan berpengaruh buruk pada kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi tidak memiliki berhubungan yang signifikan.

Perbedaan tugas kerja, upah, serta mutu supervise dapat menurunkan performa kerja yang berakibat terjadinya konflik kerja akan tetapi terhadap karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon memiliki tingkat konflik kerja yang rendah sebanyak 14 orang ($46,7\%$) yang dapat diartikan bahwa karyawan mampu mengontrol konflik yang terjadi saat sedang bekerja. Begitu juga dengan efektivitas komunikasi antarpribadi diperoleh bahwa 15 orang (50%) karyawan memiliki tingkat rendah dalam komunikasi antarpribadi. Harusnya apabila komunikasi antarpribadi yang terjadi pada karyawan termasuk kategori rendah akan menimbulkan konflik kerja akan tetapi hasil diperoleh tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, hal tersebut diartikan bahwa kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan rekan kerja sangat baik sehingga komunikasi antarpribadi yang cenderung akan menyebabkan terjadinya konflik kerja pun dapat diterima dan dikelola dengan baik.

Menurut Stoner (1985) konflik kerja adalah perbedaan pendapat antar dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda. Menurut Gibson, dkk (1996) ciri-ciri terjadinya konflik kerja adalah hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan sikap. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi akan tetapi apabila karyawan mampu menyesuaikan diri dengan rekan kerja dan memiliki kohesivitas kelompok (saling ketertarikan antar anggota kelompok yang untuk tetap tinggal dalam kelompok karena

adanya kebersamaan, kerjasama, komitmen dan kepedulian antar anggota kelompok) maka tidak akan terjadi konflik kerja yang diakibatkan oleh kemampuan komunikasi antarpribadi yang buruk.

Proses komunikasi antarpribadi yang terjalin pada setiap sumber daya manusia dalam perusahaan dapat memengaruhi tingkat kerja sama, solidaritas, dan keharmonisan yang dapat menimbulkan konflik kerja. Menurut Effendi (dalam Sugiyo, 2005) menyatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena sifatnya yang dialogis dan berupa percakapan. Efektivitas Komunikasi antarpribadi (*Interpersonal*) dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (DeVito dalam Febriati, 2014). Komunikasi yang terjadi pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon termasuk rendah yang berarti bahwa karyawan memiliki kemampuan komunikasi antarpribadi yang kurang baik yang dapat memicu terjadinya konflik kerja, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon sehingga diartikan bahwa walaupun kemampuan komunikasi antarpribadi rendah akan tetapi kecenderungan terjadinya konflik kerja pun rendah.

Peneliti sependapat dengan pendapat dari Widjaya (2000) yang menyatakan tujuan dari komunikasi antarpribadi adalah mengenal diri sendiri dan orang lain, mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara hubungan, mengubah sikap dan perilaku, bermain dan mencari hiburan serta membantu orang lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara konflik kerja dengan efektivitas komunikasi antarpribadi pada karyawan PLN Unit Layanan Pelanggan di Tomohon. Tingkat konflik kerja yang dimiliki oleh karyawan termasuk rendah begitujuga dengan dengan efektivitas komunikasi antarpribadi.

Saran

1. Bagi karyawan: diharapkan selalu memiliki kemampuan menyesuaikan diri dengan baik saat berhubungan dengan rekan kerja dalam setiap tugas kerja sehingga dapat meminimalisir kecenderungan terjadinya konflik kerja walaupun komunikasi antarpribadi kurang baik akan tetapi bila mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja serta rekan kerja maka karyawan dapat melaksanakan tugas kerja dengan baik,
2. Bagi perusahaan: diharapkan dapat menunjang karyawan dengan memfasilitasi berupa memberikan ruang untuk menumbuhkan keeratn hubungan kerja dengan diadakanya *family gathering* dan kegiatan-kegiatan lain yang dapat mempererat kebersamaan antar karyawan dan keluarganya.
3. Bagi peneliti selanjutnya: berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melihat faktor lain yang berhubungan dengan konflik kerja dan efektivitas komunikasi antarpribadi seperti kohesivitas kelompok, budaya organisasi, etos kerja dan lain-lain. Diharapkan juga peneliti dapat menganalisis dengan status pekerja karyawan dan lamanya karyawan telah bekerja juga diharapkan peneliti selanjutnya lebih banyak mencari referensi yang berhubungan dengan variabel konflik

kerja dan variabel komunikasi antarpribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, (1996). *Perilaku Organisasi*, Binarupa Aksara, Jakarta. Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses, Jakarta: Erlangga.

Handoko, (2001). *konflik kerja dalam organisasi dan sumber daya manusia*. Yogyakarta.

Wahjono (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suranto Aw, (2011). *Komunikasi Interpersonal*, GrahaIlmu, Yogyakarta.

Stoner, (1985). *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, Yogyakarta. Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Skripsi. Tidak Diterbit.

Sugiyono, (2005). *Komunikasi AntarPribadi*. Semarang: Unnes Press.

Widjaja, (2004) *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.