

**STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL
ANTARA PROJECT MANAGER DENGAN PROJECT OFFICER
(STUDI KASUS DI EVENT ORGANIZER
PT ONE HUNDRED PERCENT)**

Mutiara Rezika Putri¹ Ivanina Zuhdi Pane² Bugi Satrio Adiwibowo³
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jl. Arjuna Utara Tol Tomang Kebon Jeruk, Jakarta 12510
mutiararezikaputri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penyelesaian konflik interpersonal antara Project Manager dan Project Officer di PT One Hundred Percent (OHP). Konflik interpersonal dalam perusahaan seringkali disebabkan oleh faktor struktural seperti ketidakseimbangan beban kerja dan perbedaan tujuan proyek, serta faktor komunikasi seperti kesalahan informasi dan komunikasi yang tidak efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi untuk mengidentifikasi penyebab konflik dan gaya penyelesaian yang digunakan oleh para pihak yang terlibat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya penyelesaian konflik yang paling sering digunakan oleh Project Manager adalah gaya akomodasi, di mana mereka berusaha menjaga harmoni dalam tim. Sementara itu, Project Officer cenderung menggunakan gaya menghindari untuk menghindari konflik langsung. Namun, gaya kolaborasi juga terbukti efektif dalam menyelesaikan konflik dengan melibatkan semua pihak dalam proses pemecahan masalah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemilihan gaya penyelesaian konflik yang tepat dapat mengubah konflik disfungsional menjadi fungsional, sehingga meningkatkan kinerja tim dan keberhasilan proyek.

Kata Kunci: Konflik Interpersonal, Project Manager, Project Officer, Penyelesaian Konflik, PT One Hundred Percent

ABSTRACT

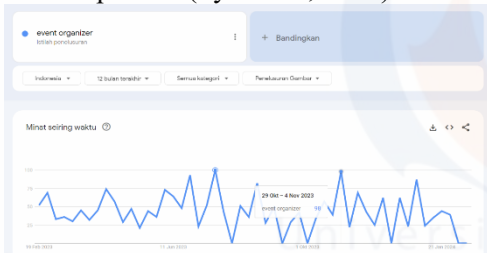
This study aims to analyze the conflict resolution strategies between the Project Manager and Project Officer at PT One Hundred Percent (OHP). Interpersonal conflicts within the company are often caused by structural factors such as workload imbalances and project priority differences, as well as communication factors like information errors and ineffective communication. This research employs a qualitative approach using in-depth interviews and observations to identify conflict causes and the resolution styles used by the involved parties. The findings reveal that the most frequently used conflict resolution style by Project Managers is accommodation, where they strive to maintain team harmony. On the other hand, Project Officers tend to avoid direct confrontation. However, collaboration is also shown to be effective in resolving conflicts by involving all parties in the problem-solving process. The study concludes that choosing the right conflict resolution style can transform dysfunctional conflicts into functional ones, thereby enhancing team performance and project success.

Keywords: *Interpersonal Conflict, Project Manager, Project Officer, Conflict Resolution, PT One Hundred Percent*

PENDAHULUAN

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif dan tingginya mobilitas masyarakat, kebutuhan akan layanan event organizer (EO) di Indonesia terus meningkat. Event organizer adalah perusahaan jasa yang ditunjuk oleh klien untuk mengorganisasikan rangkaian acara, mulai dari konsep, perencanaan, persiapan, hingga eksekusi acara, dengan tujuan memenuhi kebutuhan spesifik klien. Event-event ini mencakup berbagai kegiatan seperti pernikahan, rapat, reuni, peluncuran produk, dan lainnya yang melibatkan masyarakat serta diselenggarakan pada waktu tertentu (Any Noor, 2013; Setiawan dalam Ramdhani et al., 2018).

Sejak tahun 1990-an, praktik EO telah berkembang di Indonesia, berakar dari tradisi pembagian tugas panitia dalam acara adat seperti pesta pernikahan dan upacara kematian. Pembagian tugas ini awalnya dilakukan untuk memastikan kesuksesan acara, dan kini telah menjadi layanan profesional yang mencakup berbagai jenis acara, mulai dari pertunjukan musik hingga pameran produk (Syaikhon, 2013).



Gambar 1. 1 Google trends Event Organizer

Selama 12 bulan terakhir, tren pencarian tentang event organizer (EO) di Indonesia meningkat, terutama pada bulan Oktober-November. Hal ini mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan EO, seiring dengan gaya hidup modern yang cenderung ingin segala sesuatu berjalan cepat dan mudah. Bisnis EO memiliki prospek yang menjanjikan, terutama dengan adanya peluang bagi pelaku usaha lokal untuk bersaing dengan EO dari luar daerah.

PT One Hundred Percent, yang berdiri sejak 2009, adalah salah satu perusahaan EO yang menawarkan berbagai layanan seperti brand activation, pameran, seminar, dan lain-lain. Struktur organisasi EO di PT One Hundred Percent mencakup berbagai peran penting, seperti Project Manager dan Project Officer, yang bertanggung jawab atas keberhasilan pelaksanaan

acara. Namun, struktur ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan proyek.

Komunikasi dalam organisasi, khususnya antara Project Manager dan Project Officer, sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan acara. Namun, sering kali terjadi konflik interpersonal yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi efektif. Salah satu contoh konflik ini terjadi saat event IBM di Hotel Grand Hyatt Jakarta, di mana kurangnya koordinasi antara Project Manager dan Project Officer menyebabkan kesalahan dalam pemesanan vendor, yang berujung pada kerugian bagi perusahaan.

Konflik interpersonal dalam organisasi tidak dapat dihindari, terutama ketika ada perbedaan pendapat atau tujuan antara individu. Namun, konflik ini juga dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif dan strategi penyelesaian konflik yang tepat. Penting bagi perusahaan untuk memahami penyebab konflik dan bagaimana cara mengelolanya agar tidak berdampak negatif pada kinerja tim dan keberhasilan acara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi penyelesaian konflik interpersonal antara Project Manager dan Project Officer di PT One Hundred Percent. Fokusnya adalah pada penyebab konflik dan bagaimana kedua pihak dapat bekerja sama untuk mengatasinya, demi memastikan kesuksesan acara yang diselenggarakan oleh perusahaan tersebut.

RUMUSAN MASALAH

Selama ini, Project Manager telah berkomunikasi dengan Project Officer, terutama tentang penyusunan dan pelaksanaan event. Namun, pola komunikasi yang digunakan antara mereka belum diketahui. Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti dengan fokus penelitian penyebab terjadinya konflik interpersonal antara project manager dengan project officer selama proses event di PT One Hundred Percent (OHP) dan Bagaimana strategi penyelesain konflik yang dilakukan project manager dengan project officer dalam menyelesaikan konflik selama proses event di PT One Hundred Percent (OHP)

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab

terjadinya konflik interpersonal antara project manager dengan project officer selama proses event di PT One Hundred Percent dan mengetahui strategi penyelesaian konflik yang dilakukan project manager dengan project officer dalam menyelesaikan konflik selama proses event di PT One Hundred Percent (OHP).

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Stanislaus Sidik (2014) meneliti strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu dan anak tiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan merangkum situasi konflik yang terjadi, serta menggambarkan kondisi dan fenomena komunikasi yang ada. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang terjadi melibatkan berbagai jenis konflik, seperti pseudoconflict, konflik fakta, nilai, kebijakan, ego, dan meta-konflik. Strategi manajemen konflik yang digunakan meliputi strategi win-win, penghindaran, paksaan, serta agresivitas dan argumantatif.
2. Innaka Dwi Hasanti (2019) melakukan analisis komunikasi organisasi antara event project team dan account executive di Event Organizer Twisbless. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang berlangsung serta hambatan komunikasi yang ada dalam organisasi tersebut. Menggunakan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan mencakup komunikasi internal dan eksternal.
3. Zainul Anwar (2015) meneliti strategi penyelesaian konflik antara teman sebaya pada remaja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi yang digunakan oleh remaja dalam menyelesaikan konflik dengan teman sebaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar remaja menggunakan strategi resolusi konflik yang konstruktif dan aktif, sementara sebagian kecil menggunakan strategi destruktif.
4. Luthi Oktavia Dewi (2015) meneliti strategi komunikasi interpersonal dan pengelolaan konflik dalam menjaga dinamika komunikasi

di komunitas K-Pop Dance Cover Light Galaxy Entertainment Semarang agar tetap eksis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan untuk menjaga dinamika komunikasi dalam komunitas tersebut. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, serta analisis penjadwalan pola, hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan latar belakang anggota dapat diatasi melalui pendekatan interpersonal, yang juga memperkuat hubungan persahabatan di antara mereka.

5. Aldio Davonta Boliona Badilangoe, Sugandi, dan Annisa Wahyudi Arsyad (2020) mengevaluasi efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam mengatasi masalah konflik kerja di CV Apresia Adimatra, Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam mengatasi konflik kerja. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan cukup terbuka, namun karyawan merasa bahwa manajer jarang berbicara tentang masalah konflik kerja.

Teori Dialektika Relasional – Leslie Baxter dan Barbara Montgomery

Teori dialektika relasional yang dikembangkan oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery menyoroti pentingnya ketegangan, pergulatan, dan perubahan dalam hubungan dekat (Griffin, 2012:153). Menurut West dan Turner (2017:192), hubungan antar individu tidak bersifat linear, melainkan selalu mengalami fluktuasi akibat keinginan-keinginan yang saling bertentangan. Hubungan manusia adalah sesuatu yang dinamis, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kontradiksi atau ketegangan antara elemen yang bertentangan selalu ada, dan komunikasi yang efektif diperlukan untuk mengelola ketegangan ini agar tidak merusak hubungan (West & Turner, 2008).

Baxter (West & Turner, 2017:196) mengidentifikasi tiga ketegangan utama dalam hubungan: otonomi versus keterikatan, keterbukaan versus tertutupan, dan kebaruan versus prediktabilitas. Ketegangan ini mencerminkan perbedaan keinginan individu yang dapat mempengaruhi dinamika dalam hubungan. Selain itu, Rawlins (West & Turner, 2017:194) membagi elemen inti dari dialektika menjadi

empat unsur: totalitas, kontradiksi, gerakan, dan praksis. Totalitas menunjukkan ketergantungan dalam relasi, kontradiksi mencerminkan oposisi, gerakan menekankan pentingnya waktu, dan praksis menyoroti bagaimana pilihan individu dipengaruhi oleh konteks sosial budaya.

Secara keseluruhan, teori dialektika relasional menggambarkan hubungan sebagai dialog terbuka yang penuh dengan ketegangan dan konflik (Baxter & Montgomery, 1996). Jika dikelola dengan baik, konflik ini dapat memperkuat hubungan dan menghasilkan hasil yang positif. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, konflik tersebut dapat merusak hubungan. Oleh karena itu, manajemen konflik yang efektif sangat penting untuk menjaga kesehatan dan keseimbangan dalam hubungan (West & Turner, 2017:196).

Konflik

Menurut (Kurniadi, 2013), konflik adalah situasi dimana satu pihak ingin pihak lain bertindak sesuai keinginan mereka atau menghindari tindakan yang tidak mereka inginkan, namun pihak yang lain menolak untuk memenuhi keinginan tersebut. Konflik dapat terjadi antara individu-individu, antara kelompok-kelompok dan antara organisasi-organisasi. Apabila dua orang individu masing-masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan tanpa ada kompromi kemudian menarik kesimpulan yang berbeda dan cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik tertentu (Winardi, 2007).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengertian konflik dalam konteks ini diartikan sebagai perselisihan antara satu individu dengan individu lain, atau antara satu kelompok dengan kelompok lain, yang disebabkan oleh berbagai alasan. Perselisihan ini menandakan adanya perbedaan pendapat atau posisi antara dua atau lebih individu yang diekspresikan, diingat, dan di alami yang berupa perselisihan, adanya ketegangan atau munculnya kesulitan-kesulitan lain diantara dua pihak atau lebih.

Konflik dalam organisasi memiliki dua sisi: fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional atau konstruktif dapat menguntungkan organisasi dengan memunculkan masalah yang

tersembunyi dan mendorong solusi kreatif, yang pada akhirnya meningkatkan performa individu, tim, dan organisasi. Sebaliknya, konflik disfungsional atau destruktif berdampak negatif dengan menyita energi, menciptakan permusuhan, mengurangi performa dan kepuasan kerja, serta meningkatkan absensi dan turnover karyawan (Schermerhorn, 2011:234).

Konflik dalam organisasi dapat dipicu oleh berbagai faktor, dan penting untuk mengidentifikasi akar penyebabnya untuk mengelolanya secara efektif. Salah satu faktor utama adalah komunikasi, di mana ketidakmampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dapat menimbulkan kesalahpahaman dan konflik interpersonal. Devito (2011) menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci dalam interaksi sosial, dan kegagalan dalam hal ini dapat menyebabkan konflik dalam pengambilan keputusan atau musyawarah organisasi. Selain itu, struktur organisasi juga memainkan peran penting; ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab dapat menyebabkan tumpang tindih dan ketidakseimbangan yang memicu konflik (Suharso & Retnoningsih, 2011).

Faktor lain yang berkontribusi adalah variabel pribadi, seperti kepribadian, emosi, dan nilai individu. Kepribadian yang tegas atau emosional cenderung lebih mudah terlibat dalam konflik, terutama ketika berhadapan dengan situasi yang menimbulkan stres atau ketidakpastian. Menurut Allport (dikutip oleh Kuncoro, 2012), individu dengan sifat keras kepala atau cemas lebih sering terlibat dalam pertengkaran dan bereaksi negatif selama konflik, yang dapat memperburuk situasi dan meningkatkan kemungkinan terjadinya konflik interpersonal.

Konflik Interpersonal

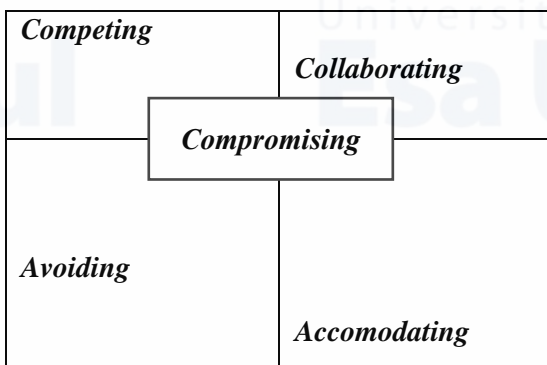
Tommy (2010) mengartikan konflik interpersonal sebagai perselisihan antara seseorang dengan orang lain atau situasi ketidaksesuaian yang dirasakan oleh karyawan akibat dari hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, sikap, serta ketergantungan dalam aktivitas kerja. Sementara itu, Hung & C. K. Ling (2013:141) menjelaskan konflik interpersonal secara umum

sebagai persepsi perbedaan yang terus-menerus antar individu atau situasi ketidakharmonisan antara satu individu dengan individu lainnya.

Menurut Wilmot dan Hocker (dikutip oleh Winayanti & Widiasavetri, 2015:14), konflik interpersonal terdiri dari beberapa aspek utama. Pertama, konflik sering kali muncul ketika seseorang mengungkapkan perbedaan persepsi melalui komunikasi, baik verbal maupun non-verbal. Saling ketergantungan antar individu yang memiliki kepentingan bersama juga dapat memicu konflik, terutama jika mereka merasa terganggu oleh kehadiran satu sama lain. Selain itu, konflik terjadi ketika ada ketidaksesuaian tujuan antara pihak-pihak yang terlibat, baik karena mereka menginginkan hal yang sama atau berbeda.

Faktor lain yang dapat memicu konflik adalah persepsi tentang kelangkaan sumber daya, seperti cinta, pengakuan, atau kekuasaan, yang dianggap tidak cukup bagi semua pihak yang terlibat. Konflik juga cenderung meningkat ketika seseorang merasa tindakannya dihambat oleh orang lain, yang dapat memicu perasaan marah dan menyalahkan. Tanpa adanya gangguan ini, konflik mungkin tidak akan terjadi meskipun ada ketergantungan dan perbedaan tujuan.

Penyelesaian Konflik



Gambar 1. 2 Bagan Penyelesaian Konflik

Hellriegel & Slocum (2004:232) mengidentifikasi lima gaya utama dalam menyelesaikan konflik interpersonal, yaitu bersaing, berkolaborasi, berkompromi, mengakomodasi, dan menghindari. Gaya menghindari cenderung mengesampingkan konflik tanpa menyelesaikannya, yang bisa

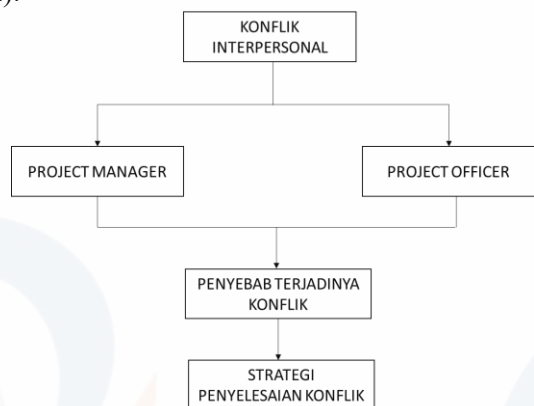
mengakibatkan masalah berlarut-larut. Sebaliknya, gaya bersaing berfokus pada pencapaian tujuan individu tanpa memperhatikan kepentingan orang lain, yang dapat menimbulkan kesan negatif. Gaya mengakomodasi, yang menekankan kerja sama tanpa ketegasan, sering digunakan untuk menjaga harmoni jangka pendek, meskipun bisa dianggap sebagai tanda kelemahan.

Gaya berkolaborasi adalah pendekatan menang-menang, di mana semua pihak bekerja sama untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan, sementara gaya berkompromi menawarkan jalan tengah antara kerjasama dan ketegasan. Kompromi sering kali dilihat sebagai metode efektif karena memungkinkan penyelesaian konflik dengan menjaga hubungan baik dan menunjukkan sikap pragmatis dalam menghadapi situasi yang menantang. Masing-masing gaya memiliki kelebihan dan kekurangan, dan pilihan gaya yang tepat tergantung pada situasi dan tujuan yang ingin dicapai.

Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran atau kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran penelitian yang terdiri dari fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Menurut Sugiyono dalam (Zahra Syahputri et al., 2023) kerangka berpikir adalah model konseptual teori yang berhubungan dengan aspek yang sudah diidentifikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran mengenai Strategi Penyelesaian Konflik Interpersonal Antara Project Manager Dengan Project Officer (Studi Kasus Event Organizer di PT One Hundred Percent).



METODE PENELITIAN

Paradigma

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma post-positivisme untuk mengetahui bagaimana strategi penyelesaian konflik interpersonal antara *project manager* dengan *project officer*. Dengan menggunakan paradigma post-positivisme, dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan paradigma ini tidak bisa mendapatkan fakta dari suatu kenyataan, apabila peneliti membuat jarak dengan kenyataan yang ada. Menurut Salim (2001:40) paradigma post-positivisme adalah paradigma yang menganggap manusia tidak dapat selalu benar dalam memandang sebuah realitas. Oleh karena itu, dibutuhkan metode triangulasi untuk mengumpulkan berbagai sumber data dan informasi. Salim juga menjelaskan di dalam paradigma ini hubungan antara pengamat dan objek harus bersifat interaktif, tidak bisa hanya dibelakang layar. Namun, pengamat disini harus bersifat netral sehingga tingkat subjektivitas dapat dikurangi Salim (2001:40).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dan detail dan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Sugiono:2020).

Peneliti menggunakan penelitian studi kasus. Menurut Yin (2014:18), studi kasus adalah pendekatan yang paling sesuai untuk pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan "how" (bagaimana) dan "why" (mengapa), terutama dalam situasi di mana peneliti memiliki sedikit kesempatan untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, serta saat fokus penelitian berada pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tipe-2, yaitu tipe desain kasus tunggal terjal (embedded). Dimana desain kasus tunggal terjal adalah studi kasus yang mempunyai satu kasus (kasus tunggal) dengan unit analisis yang lebih dari satu (multi unit analisis). Kasus yang diteliti yaitu Strategi Penyelesaian Konflik Interpersonal dan mempunyai dua unit analisis yaitu *Project Manager* dan *Project Officer*.

Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono, (2019) Objek Subjek penelitian adalah sesuatu yang menjadi perhatian sebuah penelitian karena memiliki peran penting sebagai sumber informasi yang mendukung kelancaran dan keberhasilan sebuah penelitian, sehingga bisa mendapatkan sebuah jawaban maupun solusi pada setiap permasalahan. Subjek penelitian ini melibatkan *project manager* dan *project officer* karna mampu untuk memberi informasi terkait dengan kegiatan yang diteliti.

Objek pada penelitian ini yaitu bagaimana strategi penyelesaian konflik interpersonal yang terjadi antara *project manager* dengan *project officer*. Ini termasuk aspek-aspek seperti cara pola komunikasi, hambatan, dan mungkin juga termasuk aspek budaya organisasi di PT One Hundred Percent yang mempengaruhi konflik interpersonal tersebut.

Sumber&Data Penelitian

Untuk dapat mengetahui bagaimana strategi penyelesaian konflik interpersonal yang terjadi antara *Project Manager* dengan *Project Officer*, maka sumber data primer yang digunakan oleh penulis adalah wawancara mendalam dan observasi (pengamatan langsung).

Menurut Moleong (2012:159), data sekunder adalah sebagai bahan atau sumber informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui proses pengumpulan data primer, melainkan bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis seperti sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder yang digunakan peneliti yaitu, buku, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2020:224), menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Dikutip dari Marshall dan Rossman oleh Sugiyono (2020:225), disebutkan bahwa dalam konteks penelitian kualitatif, pengambilan data dijalankan dalam suasana yang alami, memanfaatkan sumber data primer dan mengutamakan metode pengumpulan data melalui

observasi partisipatif, wawancara yang mendetail, dan dokumentasi.

Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman meliputi empat tahap utama. Pertama, pengumpulan data yang mencakup hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh menjadi dasar analisis lebih lanjut. Kedua, reduksi data, di mana peneliti menyederhanakan dan merangkum data dengan memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada aspek-aspek penting. Proses ini membantu peneliti dalam menemukan tema dan pola yang relevan, yang nantinya akan digunakan untuk menarik kesimpulan.

Tahap ketiga adalah penyajian data, di mana informasi yang telah disusun disajikan dalam bentuk matriks, grafik, atau bagan untuk memudahkan pendeskripsian dan pengambilan kesimpulan. Terakhir, verifikasi atau penarikan kesimpulan, di mana peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah. Kesimpulan awal bersifat tentatif dan dapat berubah jika bukti yang lebih kuat tidak ditemukan. Namun, jika konsisten diperkuat dengan data tambahan, kesimpulan tersebut dapat dianggap sebagai temuan yang kredibel (Miles & Huberman dalam Sugiyono).

Teknik Keabsahan Data

Menurut Lincoln & Guba (dalam Wijaya, 2018) menyatakan bahwa keabsahan data dalam penelitian kualitatif bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data, yaitu membandingkan dan menguji validitas data wawancara dengan data lain yang dapat meningkatkan kredibilitas dan reliabilitas temuan penelitian. Selain itu, keabsahan data juga dapat dicapai dengan interpretasi yang didasarkan pada teori, literatur, atau logika yang relevan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan teknik triangulasi data. Triangulasi dilakukan melalui observasi tidak langsung, wawancara, dan dokumentasi. Observasi tidak langsung mengamati beberapa tindakan dan peristiwa, kemudian

datanya digunakan untuk menghubungkan keduanya. Beberapa macam triangulasi data sendiri menurut Denzin dalam yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, teori, dan penyidik (Moleong, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi dua faktor utama penyebab konflik dalam organisasi menurut teori Robbins, yaitu struktur dan komunikasi. Ketidakseimbangan dalam distribusi beban kerja akibat kurangnya pengelolaan sumber daya manusia sering menjadi sumber konflik antara project manager dan project officer. Ketidakefahaman terkait prioritas proyek, terutama bagi project officer yang baru bergabung, juga dapat memicu konflik struktural. Hal ini sesuai dengan teori dialektika relasional yang menekankan ketegangan antara kebutuhan yang saling bertentangan dalam hubungan interpersonal.

Konflik yang terjadi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai konflik proses, yang melibatkan perbedaan pendapat tentang cara kerja dan pembagian tugas dalam tim (Greenberg & Robert, 2008:440). Ketidakefahaman mengenai prioritas proyek dan distribusi sumber daya yang tidak merata menjadi penyebab utama konflik proses ini, yang diperparah oleh komunikasi yang tidak efektif.

Untuk menyelesaikan konflik, penelitian ini menemukan bahwa project manager lebih sering menggunakan gaya mengakomodasi untuk menjaga keharmonisan tim, sementara project officer cenderung menghindari konfrontasi langsung. Namun, gaya kolaborasi juga diakui sebagai metode yang efektif, karena melibatkan semua pihak dalam proses pemecahan masalah, menghasilkan solusi yang lebih memuaskan dan memperkuat hubungan kerja.

Penyebab terjadinya Konflik

Struktur (kebijakan dan praktek kerja)

Sebagai key informan yang mengetahui konflik yang terjadi antara *project manager* dengan *project officer* dapat membantu peneliti sebagai sumber informasi yang sangat terpercaya. *Head project manager* mengatakan bahwa konflik terjadi karena kurangnya pengelolaan sumber daya manusia yang tidak memadai dapat menyebabkan pembagian kerja yang tidak seimbang dan stres yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, menyebabkan tingkat ketidakpuasan tertentu di antara anggota tim dan

pelanggan, dan pada akhirnya menimbulkan konflik interpersonal. Berikut hasil wawancara dengan key informan yang berinisial WR, usia 60 tahun, lama bekerja 5 tahun:

“Menurut saya, kurangnya pengelolaan SDM jadi penyebab konflik antara mereka. Kalau tim untuk sebuah event kurang, ditambah beban kerja yang tinggi, ya mau nggak mau kita terpaksa bagi-bagi kerjaan ke anggota yang sudah banyak kerjaan. Pas event kita baru-baru ini cuma punya sedikit anggota buat ngurus tugas logistik, vendor kaya gitu-gitu dan ini bikin kerjaan anggota tim lebih banyak dari biasanya atau bahkan ngurusin tugas yang bukan tugas mereka. Nah hal kaya gini, yang bikin suasana jadi tegang karena mereka merasa kewalahan dan nggak bisa ngasih hasil yang maksimal. Belum lagi, waktu yang mepet buat nyelesain tugas bikin mereka tambah stres. Akhirnya, muncul ketidakpuasan di antara anggota tim, ataupun bisa dari pihak klien dan situasi ini yang memicu terjadinya konflik interpersonal..”

Struktur (tujuan)

Sementara itu, project manager mengatakan bahwa konflik terjadi karena tujuan yang tak sejalan mengenai prioritas proyek. Tujuan yang tak sejalan menjadi masalah yang mengakibatkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Ketidakepahahaman antara project manager dengan project officer tentang cara kerja dalam prioritas proyek bisa menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proyek. Jika anggota tim tidak setuju tentang bagaimana menyelesaikan tugas, proses pengambilan keputusan bisa menjadi lambat, dan pelaksanaan proyek bisa tertunda. Berikut hasil wawancara dengan informan yang terlibat konflik yang berinisial AYK, usia 40 tahun, lama bekerja 11 tahun:

“Kita sempat ngalamin konflik karena beda pandangan soal prioritas buat suatu proyek event. Saat itu, kita lagi sibuk garap event dengan deadline yang mepet banget. Sebagai atasan, saya udah nentuin prioritas utama yang sesuai dengan ketetapan perusahaan,

kayak ngurusin rencana koordinasi sama vendor; bikin proposal, budgeting, hal-hal kaya ginilah. Tapi project officer yang baru gabung malah ngerjain hal yang nggak terlalu urgent, urusan dekorasi panggung, logistik semacam itulah. Padahal, ada hal lain yang lebih penting dan harus segera kita selesaikan biar standar proyek kita tetap jalan. Dia mungkin belum mikir sampai kesana kali ya mungkin juga pengalaman kerjanya masih sedikit...”

Komunikasi (kesalahan informasi)

Pada konflik ketiga, yang sering terjadi antara project manager dengan project officer yaitu adanya kesalahpahaman karena salah menafsirkan informasi, pesan, atau tindakan orang lain. Ini terjadi karena komunikasi yang tidak jelas atau ambigu. Berikut wawancara yang dilakukan terhadap AYK:

“Waktu itu saya ngirim contoh gambar desain lewat email dan udah saya jelasin juga soal ukuran kartu nama yang harus pas sama ukuran ID card supaya kartu namanya bisa masuk pas ke holder ID cardnya. Nah waktu itu memang posisinya kita belum prepare masalah ID card ini, jadi baru kita kerjain waktu di lokasi acara. Begitu kita coba masukin kartu nama ke holder ID card, eh ternyata ukurannya malah lebih gede dari yang seharusnya..”

Komunikasi (komunikasi yang tidak efektif)

Pada konflik keempat, dimana konflik yang dialami oleh informan KA dengan AYK yang disebabkan oleh ketidakepahahaman mengenai pencarian dan pemesanan vendor untuk sebuah proyek yang menyebabkan kerugian kepada perusahaan. Berikut informasi yang diberikan oleh KA:

“Atasan nyuruh saya buat cari vendor buat event. Saya udah konfirmasi dan jelasin tentang vendor yang dibutuhkan, termasuk harganya. Vendor yang saya pilih ini adalah vendor yang biasa kita pakai, walaupun sedikit lebih mahal, tapi kualitasnya jauh lebih oke dari pada yang lain. Eh, pas gladi, ternyata ada dua

vendor yang datang dan bikin kita bingung dong. Ternyata, AYK juga cari vendor dan langsung pesan tanpa konfirmasi sama saya dulu. Kita akhirnya harus diskusi sama salah satu vendor yang mau kita batalin, tapi mereka minta dibayar setengah harga karena mereka udah di lokasi acara dan bawa semua peralatan. Fonder juga ikut terlibat dan nego harga sama vendor, untungnya vendor mau kasih diskon. Jadi, meskipun kita bisa nego, kita tetap rugi karena harus bayar satu vendor yang nggak kepakai..”

Respon dari informan yang terlibat konflik KA dengan mengatakan bahwa pada saat itu ia merasa bahwa vendor yang diberi tau oleh KA harganya terlalu mahal dan ia berinisiatif untuk mencari vendor lain dan AYK juga mengakui keteledoran dia adalah tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak *project officer* tersebut.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal dapat menyebabkan hasil kerja menjadi tidak maksimal. Hal ini terlihat dari pekerjaan yang diselesaikan tanpa memperhatikan benar atau tidaknya proses yang dilakukan. Untuk menyelesaikan konflik interpersonal antara *project manager* dengan *project officer*. *Project manager* mengambil langkah awal dengan mengidentifikasi dan mengawasi *project officer* agar konflik tidak menjadi terlalu memburuk. Untuk mengubah konflik yang disfungsi menjadi fungsional, *project manager* memberikan kesempatan kepada *project officer* untuk berbicara langsung dan menyampaikan masalah yang mereka hadapi. Dalam kasus ini, *project manager* mengetahui adanya konflik dari adanya perbedaan pendapat dan komunikasi yang buruk diantara mereka. *Project manager* dapat mengidentifikasi adanya konflik di dalam perusahaan dengan melihat tanda-tanda terjadinya konflik yaitu:

1. Melihat tanda tersembunyi dari konflik yang muncul dalam bentuk sedikit agresif, biasanya terlihat melalui komentar yang merendahkan, mencari kesalahan terus-menerus, serta kritik yang berlebihan, dan sebagainya.
2. Melihat tanda tersembunyi dari konflik yang muncul secara pasif, seperti menghindari kerja sama, tidak hadir tanpa alasan yang jelas atau tatapan yang sinis.
3. Melihat tanda tersembunyi dari konflik yang muncul secara pasif, seperti

membicarakan rekan kerja yang sedang berkonflik dengan rekan kerja lain dalam hal negatif.

4. Melihat tanda konflik dalam bentuk pasif, seperti memberikan laporan secara lisan kepada atasan.

Berdasarkan informasi atau tanda-tanda konflik yang disampaikan oleh pihak yang terlibat konflik, *project manager* melakukan komunikasi dua arah dengan *project officer* yang terlibat untuk mendorong mereka berbicara terbuka dan langsung mengenai masalah yang mereka hadapi. Hal ini memungkinkan *project manager* untuk memahami penyebab konflik yang terjadi antara *project officer* dan *project manager* itu sendiri.

Saat menjalankan sebuah perusahaan, seorang manager memiliki tanggung jawab untuk menjaga suasana kerja tetap kondusif. Ini melibatkan memastikan bahwa lingkungan kerja mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan, serta menangani konflik atau ketegangan yang mungkin muncul. Manager harus mampu menciptakan atmosfer yang positif, memotivasi tim, serta mengelola dan menyelesaikan konflik interpersonal secara efektif. Penyebab konflik yang telah diidentifikasi akan ditindak lanjuti dengan mengelolanya sebagai langkah awal untuk menentukan cara penyelesaian konflik yang paling tepat. Namun, hasil penyelesaian konflik sangat tergantung pada kemampuan pihak-pihak yang terlibat untuk mengubah konflik menjadi hal yang fungsional, baik untuk kepentingan mereka sendiri maupun untuk keuntungan perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya, jika konflik tidak dikelola dengan baik dan berlanjut menjadi disfungsi, dapat menimbulkan efek negatif yang signifikan. Konflik disfungsi dapat mengakibatkan menurunnya semangat kerja dan peningkatan tingkat stres di tempat kerja. Ketegangan yang berkepanjangan juga bisa menyebabkan isolasi di antara anggota tim, penurunan kualitas kerja, dan bahkan berpotensi memicu lebih banyak konflik di masa depan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengelola konflik secara tepat dengan cara yang strategis, sambil memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mencari solusi yang menguntungkan bagi semua pihak. Proses ini mencakup komunikasi yang efektif, keterbukaan terhadap umpan balik, dan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dinamika sehingga konflik dapat diubah menjadi peluang untuk pertumbuhan dan perbaikan. Dalam penyelesaian konflik, *project manager* mempunyai peran kunci sebagai

pihak yang memiliki wewenang dan inisiatif untuk menyelesaikan masalah.

Strategi Penyelesaian Konflik Struktur (kebijakan dan praktek kerja)

Pada konflik pertama dimana IY sebagai key informan yang menjadi pimpinan atas menjelaskan bahwa konflik yang sering terjadi antara *project manager* dengan *project officer* yaitu penugasan tugas yang tidak seimbang karena kurangnya pengelolaan sumber daya manusia sehingga pada saat beban kerja yang tinggi menyebabkan stres yang akibatnya ada beberapa ketidakpuasan di antara anggota tim ataupun dari pihak klien dan situasi seperti ini yang akhirnya memicu terjadinya konflik interpersonal. Key informan menuturkan bahwa penyelesaian konflik yang dilakukan pada konflik ini adalah dengan melakukan gaya kolaborasi dimana gaya ini melibatkan upaya bersama untuk menemukan solusi yang memenuhi kepentingan semua pihak yang terlibat. Ini adalah pendekatan yang mengutamakan kerjasama dan mencari solusi win-win yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi secara terbuka tanpa memandang status formal. Dengan pendekatan ini, key informan berharap dapat berkomunikasi dengan baik dan terbuka. Berikut informasi yang diberikan oleh IY:

"Tentunya hal pertama yang saya lakukan adalah mencoba meningkatkan komunikasi antara Project Manager dan Project Officer. Dengan cara duduk bareng dan ngobrol terbuka tentang beban kerja dan prioritas setiap anggota tim. Dengan ini, membantu kita nemuin jalan yang pas dimana kita bisa saling terbuka dan mencari solusi terbaik. Saya juga udah ada omongan sama fonder untuk nambah karyawan lagi, Cuma memang lagi nyari juga karena ini penting biar pembagian tugas merata trus selesai tepat waktu dan mereka juga gak kecapeanlah ngurusin semuanya.."

Struktur (tujuan)

Pada konflik kedua, di mana konflik yang dialami oleh informan yang terjadi karena tujuan yang tak sejalan mengenai prioritas proyek. AYK merasa bahwa KA tidak mementingkan hal-hal yang seharusnya menjadi prioritas tetapi malah lebih fokus pada detail-detail kecil. Informan menuturkan bahwa strategi penyelesaian yang dilakukan pada konflik yang dialaminya adalah dengan melakukan gaya akomodasi dimana gaya

ini memiliki penyesuaian dan pemahaman terhadap kebutuhan dan pandangan orang lain dalam situasi konflik. Dengan mengakui dan menghargai kontribusi serta berusaha memahami pandangan mereka, gaya ini menunjukkan empati dan fleksibilitas. Berikut informasi yang diberikan oleh AYK:

"Deadline kita waktu itu kan mepet banget. Saya ngerti kok kalau dia semangat banget pengen bikin event-nya keren karena dia juga baru gabungkan Tapi, karena kondisi yang mendesak, saya harus jelasin sama dia kalau yang paling penting sekarang itu bikin proyeknya lancar dulu. Saya bakal cari waktu buat ngobrol bareng dia nantinya, untuk ngejelasin kenapa sih kita harus prioritasin hal-hal kaya gini dulu ketimbang ini dan saya bakal ngucapin makasih juga atas semangatnya dia untuk event ini. Saya bakal coba libatin dia di bagian yang dia belum pernah lakuin, biar jadi dia tetep bisa ikut berkontribusi dan merasa dihargai juga.."

Komunikasi (kesalahan informasi)

Dalam konflik ketiga, dimana konflik yang dialami oleh informan terjadi karena salah menafsirkan informasi, pesan, atau tindakan orang lain yang mana hal ini menyebabkan kesalahpahaman. Informan menuturkan bahwa penyelesaian konflik yang dilakukan pada konflik yang dialaminya adalah dengan melakukan gaya akomodasi untuk mengabaikan perselisihan yang dialaminya. Merasa adanya masalah, tetapi tidak berusaha menyelesaikannya secara langsung dan lebih memilih yang paling mudah dan cepat. menjaga hubungan baik dan menghindari konflik terbuka. Berikut informasi yang diberikan oleh AYK:

"Dia langsung ngomong sama saya kalau ukurannya nggak pas. Terus saya bilang, coba deh cari dulu di sekitar sini, siapa tau ada. Tapi ya gitu, susah banget nyarinya. Saya paham banget kalau lagi sibuk-sibuknya gini, pasti ada aja yang kelewat. Waktu itu kita nyari solusi alternatif, akhirnya kita kasih kartu nama sama talinya aja ke peserta tanpa holder ID cardnya. Tapi jujur aja, kurang bagus ya, apalagi peserta yang datang ke event itu orang-orang dari berbagai negara juga. Tapi, iyauda kita

jadiin ini pelajaran aja buat kedepannya yang terpenting acara kita tetep jalan walaupun ada kendala kecil, kita tetap bisa nyelesainnya.."

Komunikasi (komunikasi yang tidak efektif)

Dalam konflik keempat, dimana konflik yang dialami oleh informan disebabkan karena ketidaksepahaman mengenai pencarian dan pemesanan vendor untuk sebuah proyek atau bisa dibilang memiliki pemahaman yang berbeda tentang suatu hal. Informan menuturkan bahwa penyelesaian konflik yang dilakukannya pada konflik yang dialaminya adalah dengan melakukan gaya menghindar, dimana gaya ini digunakan untuk mengurangi kemungkinan terlibat dalam argumen atau perselisihan. Berikut informasi yang diberikan oleh KA:

"Ya, kesel sih awalnya. Tapi ya udalah, dari pada ribet, mending biarin aja atasan dan fonder yang ngurusin tuh vendor. Lagian, mereka kan yang lebih senior. Mending saya fokus ke yang lain aja, biar acara ini sukses. Waktu itu juga fonder marahin kita habis-habisan karena masalah vendor ditambah lagi masalah proyekturnya error. Itu kita pada diem semua.."

Dalam menyelesaikan sebuah konflik dalam penelitian ini, berbagai cara diterapkan untuk menyelesaikan konflik tersebut. Beberapa cara penyelesaian konflik yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Gaya Mengakomodasi (*Accomodation Style*)

Gaya penyelesaian konflik yang digunakan untuk mengatasi konflik interpersonal dengan melakukan tindakan yang tidak egois. Individu biasanya menerapkan strategi ini untuk mengurangi ketegangan dan stres dengan meyakinkan kembali dalam bentuk memberikan dukungan. Dengan menggunakan gaya ini, seseorang cenderung mengutamakan kepentingan dan kebutuhan pihak lain di atas kepentingan pribadi mereka sendiri, guna mencapai kesepakatan dan menjaga hubungan tetap harmonis.

2. Gaya Kolaborasi (*Collaborating Style*)

Dengan gaya ini, konflik diselesaikan secara terbuka dan melibatkan penilaian dari semua pihak yang terlibat. Kolaborasi adalah pendekatan yang paling efektif ketika melakukan kerja sama, karena diperlukannya kesetaraan

yang cukup dalam kekuasaan di antara individu – individu, sehingga mereka dapat berinteraksi secara terbuka tanpa memperhatikan status formal mereka. Potensi untuk mendapatkan manfaat bersama, terutama dalam jangka panjang, meningkat ketika perselisihan diselesaikan melalui proses win-win, dengan dukungan organisasi yang berkomitmen untuk menginvestasikan waktu dan usaha yang diperlukan dalam penyelesaian perselisihan.

3. Gaya Menghindar (*Avoiding Style*)

Pendekatan menghindar ini penyelesaian konflik di mana individu cenderung menarik diri dari situasi yang menegangkan dan tidak menghadapi masalah secara langsung dan mungkin merupakan keputusan untuk membiarkan konflik mereda dengan sendirinya. Gaya ini dilakukann karena individu merasa memiliki kekuatan yang terbatas untuk menghadapi orang lain, sehingga kecil kemungkinan akan terjadi perubahan.

Dari berbagai macam gaya penyelesaian konflik yang bisa digunakan, seorang *project manager* atau *project officer* yang terlibat dapat memilih sebuah penyelesaian konflik yang paling tepat dilakukan untuk dirinya ketika konflik yang terjadi tersebut tidak dapat diselesaikan secara langsung. Penelitian ini menunjukkan bahwa *project manager* merupakan peran terpenting dalam menyelesaikan konflik, ini terlihat dari cara *project manajer* dalam menyelesaikan konflik yang lebih cenderung menggunakan gaya akomodasi, dengan memberikan solusi melalui penjelasan dan klarifikasi mengenai masalah yang dirasakan oleh *project officer*. Keputusan yang digunakan oleh *project manajer* bertujuan untuk memperbaiki situasi, meningkatkan kinerja, dan memberikan dampak positif pada penilaian. Mengembalikan situasi yang dirasakan bagi *project officer* agar dapat meningkatkan kembali kinerja mereka dan menambah nilai positif dalam penilaian *project officer* itu sendiri. Namun bagi *project officer* sendiri cara penyelesaian yang dilakukannya ada yang memilih gaya menghindari, dimana *project officer* tersebut merasa tidak dapat menghasilkan sesuatu yang dapat merubah keputusan yang sudah dilakukan oleh *project manajer*, sehingga menganggap masalah itu selesai dengan sendirinya.

Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian mengenai strategi penyelesaian konflik interpersonal antara *project manager* dengan *project officer* di PT One Hundred Percent, maka peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama konflik interpersonal antara *project manager* dengan *project officer* di PT One Hundred Percent sering kali terjadi karena disebabkan oleh 2 faktor yaitu:
 - 1) Struktur :
 - Perbedaan tujuan (dalam prioritas proyek)
 - Kebijakan & praktek (dalam pembagian tugas yang tidak merata).
 - 2) Komunikasi
 - Kesalahan informasi (karena salah menafsirkan informasi pesan)
 - Komunikasi yang tidak efektif (ketidaksepahaman)
2. Dari beberapa penjelasan mengenai strategi penyelesaian konflik, peneliti mengidentifikasi tiga gaya utama yang digunakan oleh informan dan key informan dalam strategi penyelesaian konflik interpersonal yaitu:
 - 1) Gaya Mengakomodasi (*Accommodating Style*)
 - 2) Gaya Kolaborasi (*Collaborating Style*)
 - 3) Gaya Menghindari (*Avoiding Style*)

Saran

Berikut ini peneliti akan menyampaikan beberapa saran, diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT One Hundred Percent, terutama untuk *project manager* dengan *project officer* dalam merumuskan strategi penyelesaian konflik interpersonal selanjutnya atau di masa akan datang, yaitu:

1. Untuk PT One Hundred Percent, dapat memprioritaskan penyediaan dukungan yang memadai, dengan menambah sumber daya manusia untuk memastikan pembagian tugas yang lebih merata dan adil. Dan HRD juga bisa ikut serta dalam diskusi ini, karena HRD memiliki peran

penting dalam mengelola anggaran termasuk gaji dan tunjangan, untuk memastikan bahwa penambahan tenaga kerja sesuai dengan kapasitas finansial perusahaan. Dengan ini akan membantu mengurangi ketegangan dan ketidakpuasan, serta memastikan bahwa setiap pekerjaan diselesaikan dengan lebih maksimal.

2. Untuk *project manager* dengan *project officer* agar meningkatkan komunikasi secara berkala untuk menghindari miskomunikasi dan perbedaan pendapat. Pertemuan rutin dan diskusi terbuka dapat membantu mencegah konflik sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar.
3. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan untuk tidak hanya mengkaji konflik interpersonal, tetapi juga menambahkan mengenai konflik intraorganisasi sehingga penelitian menjadi lebih holistik serta memberikan wawasan yang lebih lengkap tentang bagaimana konflik mempengaruhi berbagai aspek organisasi dan bagaimana penyelesaiannya dapat diterapkan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Devito, J. A. (1996). *The Interpersonal Communication* (Seventh Edition). Harper Collin College Publisher.
- Devito, J. A. (2011). . *Komunikasi Antarmanusia*. KARISMA Publishing Group.
- Greenberg, J., & Robert, A. B. (2008). *Behavior In Organization* (8th ed.). Prentice Hall.
- Griffin, R. W., & Gregory, M. (2007). *Organizational Behavior, Managing People and Organizatios*. . Houghton Mifflin Company.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2004). *Organizational Behavior*. Thompson South-Western.
- Hung, K. P., & C. K. Ling. (2013). *When Communication Effective for Reducing Interpersonal Conflict? The Moderating Effect of Credibility and Benevolence*.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2011). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.

- Kuncoro, & Riduwan. (2012). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Alfabeta.
- Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya : Teori, Konsep dan Aplikasi*. FKUI.
- Moleong. (2012). *Pendekatan Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Ramdhani, E. C., Sapitri, J. E., & Rizkyansyah, M. (2018). *Sistem Informasi Penyewaan Peralatan Event Organizer Berbasis Web pada PT . Adecon Jakarta*. 1(3), 390–397.
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (13th ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (2009). *Manajemen* (10th ed., Vol. 1). Erlangga.
- Salim, A. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana.
- Schermerhorn, J. R. (2011). *Management*. John Wiley and Sons Inc.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suharso, & Retnoningsih, A. (2011). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Widya Karya.
- Syaikhon, A. (2013). *Sejarah Event Organizer di Indonesia*.
- Tommy, Y. D. (2010). *Pengaruh Konflik Kerja terhadap Burnout pada pegawai Bagian Produksi UD. Abadi Lestari Bojonegoro*.
- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Palikasi* (H. Bhimanesa & G. Pratiwi, Eds.; 5th ed.). Salemba Humanika.
- West, Richard., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi* (3rd ed.). Salemba Humanika.
- Winardi. (2004). *Manajemen Prilaku Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Winardi. (2007). *Manajemen Perilaku Organisasi* (revisi). Kencana Prenada Media Group.
- Winayanti, R. D., & Wideasavitri, P. N. (2015). Hubungan Antara Trust dengan Konflik Interpersonal Pada Dewasa Awal yang Menjalani Hubungan Pacaran Jarak Jauh. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(1), 10–19.
- Yin, Robert. K. (2005). *Studi Kasus Desain dan Metode/Robert K.* (M. D. Mudzakir, Ed.; 1st ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Zahra Syahputri, A., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.