

# Esa Unggul

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia seringkali terjadi konflik yang tidak dapat dihindarkan dan sulit untuk diselesaikan. Umat manusia diberikan akal dan pikiran agar dapat memecahkan suatu konflik antar individu maupun kelompok, walaupun konflik tersebut terlihat kecil sehingga banyak konflik yang sukar terselesaikan dengan baik. Konflik yang kecil dibesarkan dan konflik besar tidak ditangani dengan cepat, hal tersebut sering dijumpai dalam kehidupan nyata umat manusia hingga saat ini. Konflik banyak dijumpai termasuk didalam organisasi seringkali terjadi dan kurang cepat diselesaikan, dalam penanganan konflik didalam organisasi haruslah terselesaikan dengan cepat agar tidak mempengaruhi pelaku konflik atau orang yang menjadi korban konflik itu sendiri. Alasan itulah yang menyebabkan organisasi selalu mencari faktor-faktor yang menyebabkan konflik itu terjadi, penanganan dan pengelolaan yang tepat dapat meminimalisir timbulnya konflik besar baik antar individu maupun antar kelompok.

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Salah satu konflik di sebuah organisasi atau perusahaan adalah konflik antar individu yang disebabkan oleh ketidakcocokan persepsi, kurang pandai dalam beradaptasi, dan perkataan yang kurang sopan. Tetapi konflik tersebut seringkali hilang dengan sendirinya, mengingat pelaku konflik tersebut adalah pegawai atau karyawan organisasi terkait maka organisasi semestinya sangat memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan kondisi para pegawai atau karyawan.

Suatu permasalahan baik itu individu maupun kelompok, haruslah dapat penanganan yang cepat agar permasalahan seperti konflik dapat terselesaikan, walaupun konflik suatu saat bisa timbul kembali. Dalam menciptakan suasana yang tenang dalam menangani konflik, seorang manajer harus mengerti langkah dalam menyelesaikan konflik yang sedang terjadi. Seperti dengan mediasi, di Indonesia mediasi digunakan dalam penyelesaian konflik di berbagai masyarakat adat, keluarga/perkawinan, konflik interpersonal, penyelesaian konflik manajemen bisnis dan pemerintahan sampai

penyelesaian perselisihan hubungan industrial, serta konflik sosial. Mengingat pentingnya peran pegawai dalam meningkatkan kinerja organisasi, sudah sepantasnya seorang pemimpin perusahaan memikirkan segala hal yang berkaitan dengan pegawai, agar tujuan akhir organisasi dapat terpenuhi sesuai apa yang diinginkan.

Kinerja seseorang dapat meningkat maupun menurun sesuai dengan kondisi lapangan atau masalah yang mereka hadapi, banyak hal terjadi pada karyawan yang tidak profesional dalam bekerja, tidak disiplin, dan tidak menyelesaikan amanah yang mereka jalani. Semua dapat dihilangkan apabila ada kemauan, niat, dan tekad yang kuat. Peran pegawai sebagai suatu roda penggerak jalannya sebuah organisasi yang dipimpin oleh seorang manager. Tidaklah mudah mempersiapkan dan melaksanakan pengukuran yang dapat memberikan hasil yang optimal, mengingat banyak hal yang diperlukandan dipersiapkan dengan teliti. Posisi seseorang dalam suatu struktur akan mempermudah memperoleh sumber daya yang diperlukan, yang memungkinkan dia bekerja sesuai dengan arahan dari atasannya.

Komunikasi merupakan salah satu jalan utama menuju kesuksesan bersama dalam hal kerjasama terutama di sebuah divisi perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara pegawai maupun antara organisasi akan membawa dampak baik atau positif yang akan berkelanjutan. Model komunikasi yang dihasilkan oleh setiap individu pun berbeda. Perbedaan ini tidak lain disebabkan karena adanya perbedaan dalam cara berpikir dan pengalaman seseorang, dan kalau kita tarik garis lurus jauh ke belakang, sebenarnya perbedaan tersebut merupakan hasil dari setiap budaya yang berbeda.

Menurut Ahmad Sihabubin (2013:13) yang mengutip definisi komunikasi antarbudaya dari Tubbs dan Moss (1996:236) bahwa komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antar orang-orang yang berbeda budaya (baik dalam arti ras,etnik,ataupun perbedaan sosio ekonomi). Namun untuk membentuk komunikasi yang harmonis antara pribadi satu dengan pribadi yang lain bahkan pribadi ke team ataupun organisasi tidaklah semudah yang kita bayangkan. Disisi lain kepribadian seseorang yang berbeda, latar belakang budaya juga bisa menghambat terjadinya komunikasi yang harmonis antar bagian dalam perusahaan.

Ketidakharmonisan ini bisa menjadi dampak yang sangat besar bagi perusahaan. Dan bagi antar pegawai membuat dampak negatif ke lingkungan sosial. Dalam hal ini

komunikasi berperan aktif dalam menciptakan keharmonisan antar divisi, atau divisi dengan organisasi. Salah satu dampak dari konflik komunikasi ini adalah kurangnya saling kepercayaan antara pegawai dengan pegawai lain, bahkan divisi dengan divisi lain. Kerjasama juga menjadi dampak dari konflik ini. Konflik yang terjadi menyebabkan kurangnya kerjasama antar pegawai, dan di ikuti oleh regulasi dari organisasi yang memungkinkan untuk para pegawai agar menjadi team atau divisi yang kompak dan solid.

Konflik yang menyebabkan pecahnya hubungan yang harusnya solid menjadi individualisme atau mementingkan diri sendiri, ini sangat berbanding terbalik dari regulasi perusahaan untuk seorang karyawan. Yaitu menjadikan team kerja selalu bekerja sama dan selalu mementingkan team. Faktanya memang ada karyawan yang mempunyai daya tangkap pesan selalu bertolak belakang dari sang komunikator saat berkomunikasi. Dari hal ini hubungan antar karyawan yang harusnya saling membantu dan solid berubah menjadi saling tunjuk dan saling menjatuhkan. Segitu besarnya peran komunikasi dalam membangun hubungan yang harmonis dalam suatu team. Team disini merupakan beberapa karyawan yang mempunyai lingkungan kerja yang sama. Dari konflik komunikasi yang terjadi, bisa berdampak ke kinerja dari karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian startegi manajemen konflik guna peningkatan kinirja karyawan RS Kanker Dharmais dengan judul penelitian **“Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Divisi Keuangan di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik antar budaya yang terjadi pada divisi keuangan RS Kanker Dharmais Dharmais Jakarta ?
2. Bagaimana peran teori komunikasi dalam konflik antar budaya yang terjadi pada divisi keuangan RS Kanker Dharmais Dharmais Jakarta ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan pimpinan RS Kanker Dharmais Jakarta dalam menyelesaikan konflik ?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: **Bagaimana Strategi Penanganan Konflik Komunikasi Antarbudaya Divisi Keuangan Di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta?**

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian dan rumusan masalah yang telah dijabarkan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui latar belakang konflik antar budaya yang terjadi pada divisi keuangan RS Kanker Dharmais Dharmais Jakarta.
2. Untuk mengetahui peran teori komunikasi dalam menyelesaikan konflik antar budaya yang terjadi pada divisi keuangan RS Kanker Dharmais Dharmais Jakarta.
3. Untuk mengetahui strategi pimpinan RS Kanker Dharmais Jakarta dalam menyelesaikan konflik antar budaya di divisi keangan?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menjawab sejauh mana dampak dari konflik komunikasi dalam divisi perusahaan. Dan peneliti berharap agar hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi agar perusahaan dapat mengambil tindakan atau sikap yang tepat untuk menjadikan pegawai dan divisi sesuai dengan tujuan perusahaan.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi Akademik

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil dalam upaya memperkaya sumber ilmu pengetahuan, secara khusus terkait manajemen konflik komunikasi organisasi atau perusahaan dalam upaya mengelola konflik perusahaan

guna peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini juga dapat dijadikan masukan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian serupa di masa mendatang.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kebijakan pimpinan RS Kanker Dharmais dalam menyelesaikan konflik perusahaan serta sebagai bahan strategi manajemen konflik dari komunikasi organisasi bagi RS Kanker Dharmais, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan RS dan tercapainya tujuan perusahaan.



Universitas  
**Esa Unggul**