

Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik

Tri Widyastuti
Akademi Pariwisata BSI Bandung
Jl. Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani Bandung
tri.twt@bsi.ac.id

Abstract - In all organizations some problems arises due to differences in purposes, interest, experiences, levels of education, personalities, perceptions, and motivation among individuals or groups in the organization. Those problems can cause conflicts, internal and external, that lead to negative implications for their organizations. Therefore, leaders have to apply conflict management to overcome the conflicts and find the best solution to undermine the spirit of organization. Through assertive communication, leaders can build sincere communication between individuals and look for win-win solution for all parties. Leaders are also expected to apply conflict management in accordance with the circumstances in the organization. This study uses descriptive qualitative method. The research proves that there is an influence between assertive communications towards conflict management in PT. Indonesia Power – Unit Bisnis Pemeliharaan in Jakarta. The calculation of determination coefficient is 0.745 74.5% meaning that the changing variation of conflict management influenced by assertive communication skill as much as 74.5% and the rest 25.5% influenced by other factors. The evident from the results obtained from the calculation showed that there is a significant influence partially and simultaneously of assertive communications towards conflict management. It concluded that the organization should have the skill of assertive communication, improve and implement it to attain the best way in dealing with management conflict. Towards assertive communication, leaders get highest opportunity to manage and solve conflicts in their organizations.

Keywords: Conflict, Conflict Management, Assertiveness, Assertive Communication Skill.

I. PENDAHULUAN

Konflik sering terjadi dalam kehidupan berorganisasi dan bisnis. Konflik dapat timbul karena adanya perbedaan kepribadian, persepsi, kepentingan dan tujuan dari setiap anggota organisasi atau bisnis. (Gaol and L) mengartikan konflik sebagai perbedaan, pertentangan dan perselisihan, proses yang bila satu pihak merasakan pihak lain telah mengetahui secara negatif sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Konflik, baik internal maupun eksternal, dapat mengakibatkan tidak hanya terganggunya kegiatan organisasi dan membuat lingkungan organisasi menjadi tidak nyaman, namun juga dapat memberikan tantangan dan persaingan yang bias meningkatkan kinerja organisasi.

Konflik mutlak diperlukan agar dapat meningkatkan kinerja secara efektif (Robbins and Judge). Konflik dalam organisasi dapat memberikan dampak negatif ataupun positif. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya pengelolaan konflik yang baik agar setiap organisasi dapat menangani konflik yang berlebihan untuk menghindari kerugian.

Conflict management (CM) is an applied skill best managed with leaders who possess interpersonal leadership qualities (Turnley). Manajemen Konflik merupakan cara mengelola konflik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yang memiliki kualitas kepemimpinan interpersonal dalam

menangani dan mencari resolusi konflik yuai ang dialaminya.

Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu keterampilan interpersonal yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar dapat menerima dan menyampaikan pesan. Salahsatu perilaku komunikasi yang baik untuk mengelola konflik yang dimiliki oleh seseorang adalah kemampuan komunikasi asertif. *Assertive skills are the best way to manage conflict*. Melalui komunikasi asertif pemimpin memiliki sifat positif yang dapat mengurangi tingkat konflik yang mungkin terjadi dalam organisasi karena pemimpin tersebut lebih terbuka terhadap konflik dan kritik (Garner).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengarahkan penelitian lebih jauh dengan melihat analisis pengaruh pengelolaan konflik ditinjau dari kemampuan komunikasi assertive pemimpin organisasi.

1.1 Pengertian Konflik

Konflik adalah perselisihan antar individu, kelompok, organisasi atau negara yang tidak dapat dihindari dan akan selalu timbul karena setiap individu ataupun kelompok memiliki kekhasan tersendiri, perbedaan nilai, budaya, lingkungan, pendidikan, karakteristik, pengalaman dan lainnya.

Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika individu atau kelompok merasa ada perbedaan dan oposisi antara dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok tentang kepentingannya dan sumber daya,

kepercayaan, nilai-nilai, atau kebiasaan itu berarti bagi mereka. Untuk itu seorang pemimpin harus memahami perbedaan di antara anggota dan memahami bahwa konflik dapat menimbulkan akibat positif dan negatif terhadap pihak yang berkonflik dan organisasi yang dipimpin (Wirawan).

Konflik dapat dikelompokkan berdasarkan berbagai kriteria diantaranya adalah berdasarkan latar belakang terjadinya konflik, pihak yang terlibat dalam konflik, dan substansi konflik (Wirawan), yaitu:

1. Konflik Personal dan Interpersonal
 - a. Konflik Personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seseorang karena harus memilih dari beberapa pilihan berbeda. Konflik personal terdiri dari:
 - 1) Konflik pendekatan ke pendekatan, yaitu konflik yang terjadi karena harus memilih dua alternatif yang berbeda yang sama menarik atau sama baik kualitasnya.
 - 2) Konflik menghindar ke menghindar, yaitu konflik yang terjadi karena harus memilih alternatif yang sama-sama harus dihindari.
 - 3) Konflik pendekatan ke menghindar, yaitu konflik yang terjadi karena seseorang mempunyai perasaan positif dan negatif terhadap sesuatu yang sama.
 - b. Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi di dalam organisasi, seperti konflik kepemimpinan atau konflik yang terjadi dalam organisasi di antara pihak-pihak yang terlibat dan saling tergantung dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Konflik *Interest* yaitu suatu konflik dimana seorang individu mempunyai kepentingan pribadi lebih besar dari pada kepentingannya sebagai pejabat organisasi, sehingga mempengaruhi pelaksanaan kewajibannya.
3. Konflik Realistis dan Non Realistis
 - a. Konflik Realistis adalah konflik yang terjadi karena perbedaan dan ketidaksepahaman mengenai cara pencapaian tujuan atau mengenai tujuan yang akan dicapai.
 - b. Konflik Nonrealistis adalah konflik yang tidak ada kaitannya dengan isu substansi penyebab konflik. Konflik ini dipicu oleh kebencian dan prasangka buruk terhadap lawan konfliknya dan mendorong melakukan agresi untuk mengalahkan lawan konfliknya.
4. Konflik Konstruktif dan Destruktif
 - a. Konflik Konstruktif adalah konflik yang mengarah pada pencarian solusi mengenai substansi konflik yang memuaskan kedua belah pihak berkonflik. Konflik ini membangun sesuatu yang baru dengan memperkuat hubungan baik antara kedua pihak yang berkonflik, menyadari terjadinya konflik dan mengklarifikasi masalah dengan teknik negosiasi dan strategi *give and take*. Kedua belah pihak berkolaborasi dan berkompromi untuk mencari *win and win solution* yang memuaskan pihak-pihak yang berkonflik.
 - b. Konflik Destruktif adalah konflik yang menghasilkan solusi konflik yang *win and lose* –

ada pihak yang menang dan ada pihak yang kalah. Pihak berkonflik tidak memiliki kesadaran untuk bekerjasama dalam menyelesaikan konflik, bersikap konfrontasi dan saling mengancam, sehingga perbedaan semakin luas. Hal ini menimbulkan kompetisi dan saling menjatuhkan lawan, dan menciptakan *win and lose solution*.

1.2 Pengelolaan Konflik

Conflict management (CM) is an applied skill best managed with leaders who possess interpersonal leadership qualities (Turnley). Manajemen konflik harus dimiliki oleh setiap pemimpin agar dapat mengarahkan perselisihan ke arah hasil berupa penyelesaian konflik dan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Pengelolaan konflik bertujuan mengembangkan dan memberikan serangkaian pendekatan, alternatif untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat (Fisher, 2000). Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik yang bertujuan untuk menghindari pertikaian internal dan eksternal di dalam perusahaan. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga.

Gottman dan Korkoff dikutip oleh (Mardianto and Purnamaningsih) menyebutkan bahwa secara garis besar ada dua manajemen konflik, yaitu :

- 1) Manajemen konflik destruktif terdiri atas menyerang dan lepas kontrol (*conflict engagement*), menarik diri (*withdrawl*) dari situasi tertentu yang kadang-kadang sangat menakutkan hingga menjauhkan diri ketika menghadapi konflik dengan cara menggunakan mekanisme pertahanan diri, dan menyerah dan tidak membela diri (*compliance*).
- 2) Manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri dari kompromi dan negosiasi. Kompromi adalah suatu bentuk akomodasi dimana pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutan mereka agar tercapai spiritualitas suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada. Sikap dasar untuk melaksanakan kompromi adalah bahwa salah satu pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihak lainnya dan sebaliknya; sedangkan negosiasi yaitu suatu cara untuk menetapkan keputusan yang dapat disepakati dan diterima oleh dua pihak dan menyetujui apa dan bagaimana tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang.

Tujuan pengelolaan konflik (Wirawan) adalah:

- a. Mencegah gangguan terhadap anggota untuk memfokuskan diri pada visi, misi dan tujuan organisasi.

- b. Menghormati orang lain dan memahami keberagaman
- c. Meningkatkan kreativitas.
- d. Meningkatkan keputusan melalui pertimbangan sesuai informasi dan sudut pandang yang ada.
- e. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan melalui peran serta, pemahaman bersama dan kerjasama.
- f. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik.

Thomas dan Kilmann dalam (McPheat) mengemukakan lima jenis pengelolaan konflik:

1. *Accommodating*: Gaya akomodasi merupakan cara pengelolaan konflik dengan pendekatan kalah - menang (*lose - win approach*). Gaya akomodasi mengabaikan kepentingan sendiri dan berusaha memuaskan kepentingan orang lain untuk memberi kesan mudah menyetujui ide orang lain dan ingin bekerjasama. Gaya ini sangat bermanfaat dan efektif jika sebuah konflik bersifat lebih penting untuk menjaga hubungan dengan pihak lain. Tindakan yang dilakukan untuk gaya pengelolaan akomodasi adalah pemberian jalan keluar dan kepatuhan atau kerelaan (Veithzal and Mulyadi).
2. *Avoiding*: Gaya menghindar yaitu cara pengelolaan konflik dengan pendekatan kalah-kalah (*lose-lose approach*). Bentuk menghindar berarti menarik diri dari masalah, tidak membantu pihak lain mencapai tujuannya karena konflik yang timbul sangat kompleks, tidak ada peluang untuk menang, dan mahal. Gaya ini ditempuh jika hubungan dengan pihak lain dianggap tidak penting. Tindakan menghindar adalah mengabaikan konflik, meletakkan masalah dengan pertimbangan, bersifat rahasia, menggunakan prosedur yang lambat, dan menarik konflik dalam aturan birokrasi sebagai sebuah resolusi konflik (Veithzal and Mulyadi).
3. *Collaborating*: Gaya kolaborasi yaitu cara pengelolaan konflik dengan pendekatan menang - menang (*win - win approach*). Kedua pihak bekerjasama dan berusaha menyelesaikan konflik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kepentingan bersama. Bentuk kolaborasi ditempuh jika tujuan dan hubungan dengan pihak lain dianggap amat penting. Tindakan yang dilakukan adalah pemecahan masalah, menghadapi perbedaan dan berbagi ide dan informasi, mencari solusi yang integrative, menciptakan *win-win solution*, dan memandang konflik sebagai sebuah tantangan (Veithzal and Mulyadi).
4. *Competing*: Gaya kompetisi adalah cara pengelolaan konflik dengan pendekatan menang - kalah (*win - lose approach*). Gaya ini mementingkan kekuasaan dan tidak mementingkan pihak lain, dan dilakukan jika waktu sangat mendesak dan keputusan harus diambil secepatnya. Bentuk kompetisi ditempuh jika tujuan lebih penting daripada hubungan

dengan pihak lain. Tindakan yang dilakukan adalah menciptakan *win-lose solution*, menggunakan persaingan dan kekuasaan, serta menekankan kepatuhan (Veithzal and Mulyadi).

5. *Compromising*: Gaya kompromi adalah gaya pengelolaan konflik dengan pendekatan kalah - kalah (*lose - lose approach*) dimana kedua belah pihak tidak ada yang menang atau kalah. Gaya ini berada di antara kolaborasi dan kompromi, yaitu kedua pihak membagi perbedaan dalam dua kategori untuk mencari sebuah titik tengah, dan dilakukan untuk mendapatkan solusi sementara atas konflik yang terjadi untuk mencapai tujuan yang sama. Bentuk kompromi ini ditempuh jika konflik dan hubungan dan kedudukan dengan pihak lain sama. Tindakan yang dilakukan adalah melakukan negosiasi, mencari persetujuan dan menjual ide, dan menemukan solusi yang menarik dan dapat diterima (Veithzal and Mulyadi).

1.3 Komunikasi Asertif

Mempertahankan sikap positif dalam berkomunikasi adalah hal penting yang harus diperhatikan bagi siapa saja yang menginginkan terjadinya komunikasi dua arah yang baik, tanpa ada satu pihak yang salah menginterpretasikan pesan yang kita maksud. Keterampilan berkomunikasi asertif sangatlah diperlukan dalam hal ini karena komunikasi asertif berguna untuk meningkatkan efektifitas individu (Irsyadi, 2009). *Assertiveness describes as a form of communication in which needs or wishes are stated clearly with respect of oneself and the other person in the communication* (Simpson). Komunikasi asertif merupakan salahsatu tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu melalui tindakan, bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk memperlihatkan gambaran emosi, pikiran, dan perasaan secara eksternal.

Kemampuan komunikasi asertif merupakan kemampuan komunikasi yang berdiri pada titik tengah antara komunikasi pasif dan agresif. Asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain. Menjadi asertif bukanlah hal yang mudah. Seseorang dituntut untuk jujur terhadap diri sendiri. Jujur pula dalam mengekspresikan perasaan, pendapat dan kebutuhan secara proposional, tanpa ada maksud untuk memanipulasi, memanfaatkan ataupun merugikan pihak lainnya (Irsyadi).

Individu yang memiliki kemampuan dalam berkomunikasi asertif memandang bahwa pendapat dan ide orang lain sama pentingnya dengan pendapat dan idenya sendiri. Biasanya orang asertif bertindak lebih terbuka dan jujur, dan berpikir lebih positif mengenai dirinya tanpa memandang rendah orang lain. Oleh karena itu, memiliki kemampuan komunikasi asertif dapat memberikan manfaat, antara lain meningkatkan kesempatan terpenuhinya

kebutuhan, tercapainya tujuan terutama dalam situasi yang sulit, menciptakan kondisi dimana setiap anggota dapat mempengaruhi anggota yang lain, mengurangi frustrasi dan stress, dan meningkatkan kepercayaan diri (Apex LeadershipLtd;).

Perilaku asertif adalah contoh komunikasi efektif yang berguna dalam pengembangan diri dan potensi. Dalam berperilaku asertif individu tidak mengorbankan individu lain demi kepentingan pribadi, tidak semena-mena menahan diri dari intervensi individu lain. Orang yang melakukan komunikasi secara asertif selalu mengajak lawan bicara untuk menemukan kemenangan bersama atau mencari *win-win solution*. Menurut (Garner), manfaat berperilaku asertif dalam komunikasi adalah menghilangkan rasa takut dan kecemasan, memberikan pengawasan pribadi dalam bertindak dan melihat secara personal bagaimana orang lain bersikap terhadap orang lain, dan meningkatkan kepercayaan diri dan penghargaan terhadap orang lain. Sikap Asertif adalah pilihan perilaku komunikasi yang efektif dalam jangka pendek dan jangka panjang sehingga dapat menjadi dasar keberhasilan dan keberlangsungan hubungan dengan rekan kerja, kolega, atasan dan bawahan, teman dan sahabat.

Perilaku assertive tidak dibawa sejak lahir, melainkan merupakan perilaku hasil belajar dan bersifat situasional, yaitu perilaku ini berkembang sejak kecil dan bergantung pada lingkungan sosial dimana individu belajar tingkah laku (Garner). Tingkah laku assertif mempunyai jangkauan positif terhadap diri sendiri, orang lain dan lingkungannya. Tingkah laku asertif juga mencakup aspek seseorang menghadapi konflik dan permasalahan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Doris Hulbert dalam (Garner), ada enam tehnik dalam komunikasi asertif:

1. Mendengar : seorang assertive harus mendengarkan apa yang dibicarakan agar mengerti dan memahami akar permasalahan yang terjadi
2. Menyatakan harapan dengan jelas : seorang assertive harus mengatakan apa yang diinginkan dengan lugas, jujur dan jelas agar dapat dipahami pihak lain
3. Memperhatikan : seorang assertive selalu berusaha memberi perhatian dan focus pada hal-hal yang terjadi dan masalah yang ada
4. Kompromi dan negosiasi : seorang assertive berusaha untuk melakukan kompromi dan negosiasi dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan
5. Bersikap gigih (*persistent*) dan sabar : seorang asertif tetap bersikap memegang pendirian dan sabar dalam situasi dan kondisi apapun
6. Memberikan kritik yang efektif dan membangun : seorang assertive selalu memberikan masukan dan tanggapan atau kritikan positif yang membangun untuk memecahkan masalah atau konflik.

Menurut (Irsyadi) dengan berkomunikasi asertif setiap individu makin mudah membina hubungan kerja yang komunikatif dan kondusif. Sebab, seorang asertif memiliki taktik dan strategi pengelolaan konflik *win-win solution* dan melihat masalah dari dua arah secara bijaksana sehingga akan meningkatkan moral kerja, kinerja, produktivitas kita, dan membentuk kerja sama tim yang solid dalam organisasi.

1.4 Penelitian Yang Relevan

Pengelolaan konflik merupakan suatu bentuk pendekatan proses yang bertujuan untuk mengatur perselisihan atau sengketa yang muncul di dalam organisasi agar dapat terselesaikan dengan cepat dan lebih baik. Untuk membina hubungan yang lebih baik diperlukan sebuah komunikasi yang dapat mendekati setiap individu dalam bekerjasama. Komunikasi asertif merupakan komunikasi yang mengarah kepada kedua belah pihak sehingga tidak akan timbul perselisihan.

(Honeya, Arif and Gusty) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pelatihan Komunikasi Asertif pada Perawat Pelaksana yang Mengalami Konflik Interpersonal terhadap Kinerja dalam Memberikan Asuhan Keperawatan.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi asertif pada perawat pelaksana yang mengalami konflik interpersonal terhadap kinerjanya dalam melaksanakan asuhan keperawatan di IRNA RSUD Solok. Hasil penelitian menunjukkan terdapat penurunan kejadian konflik interpersonal dan peningkatan kinerja pada responden dengan $p = 0,00$ ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan terdapat pengaruh dari pelatihan komunikasi asertif terhadap kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan diruangan rawat inap.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pengelolaan konflik yang efektif dan efisien sangat diperlukan dalam sebuah organisasi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan konflik, diantaranya adalah tipe kepemimpinan, tipe komunikasi, budaya organisasi, tipe kepribadian dan sosio-ekonomi. Komunikasi asertif adalah salah satu tipe komunikasi yang dapat diterapkan pemimpin dalam pengelolaan konflik. Melalui penerapan komunikasi asertif yang baik, seorang pemimpin dapat mengelola konflik dengan memandang masalah dari dua arah secara bijaksana dan menjadikan masalah sebagai hal yang dapat membangun dan mengembangkan organisasi di masa depan. Hipotesa penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh Komunikasi Asertif terhadap Pengelolaan Konflik.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik deskriptif kausalitas. Pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* dengan jumlah sampel 100 karyawan PT. Indonesia Power – Unit Bisnis Pemeliharaan di Jakarta. Model empiris berupa analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan seperangkat variabel independen terhadap variabel dependen dengan pendekatan SPSS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pada masing-masing variabel menggunakan SPSS 17.0, yaitu apabila *Cronbach's Alpha* > 0,600, maka dinyatakan *Reliabel* sedangkan data dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengujian reliabilitas dibawah ini:

Tabel 1. Uji Realiabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket
Pengelolaan Konflik	0,879	Reliabel
Kemampuan Komunikasi Asertif	0,883	Reliabel

Sumber: Data hasil pengolahan 2016

Pengujian validitas dengan menggunakan korelasi Pearson (two tailed) taraf signifikansi 1% atau 0,01 dan $df = n-2$ ($30-2=28$) menunjukkan bahwa :

- Kemampuan Komunikasi Asertif pada pertanyaan butir 2 dan butir 13 tidak valid karena $r_{hitung} < r_{table}$ ($B2 = 0,280 < 0,478$; $B13 = 0,176 < 0,478$). Dengan demikian untuk butir pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{table} . Hasil perhitungan koefisien korelasi antara indikator yang valid juga menunjukkan hasil perhitungan koefisiennya lebih kecil dari 0,05.
- Pengelolaan Konflik dengan butir 6, 10, 11, 15 dan 19 mendapatkan r_{hitung} lebih kecil dari r_{table} , yakni $B6 (0,393 < 0,478)$; $B10 (0,207 < 0,478)$; $B11 (0,376 < 0,478)$; $B15 (0,379 < 0,478)$; dan $B19 (0,452 < 0,478)$. Dengan demikian untuk butir pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{table} . Hasil perhitungan koefisien korelasi antara indikator yang valid juga menunjukkan hasil perhitungan koefisiennya lebih kecil dari 0,05.

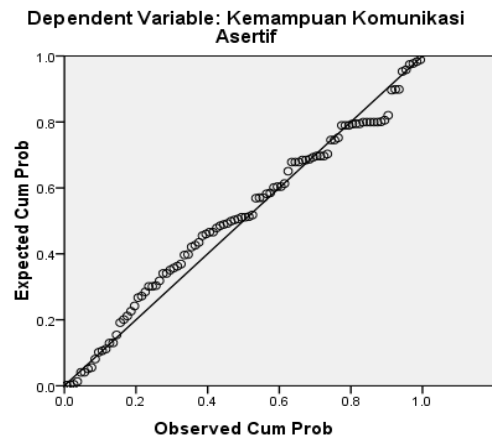
Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh variable independen terhadap variable dependen, penelitian ini menggunakan teknik analisa dengan hasil sebagai berikut:

3.2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dari setiap variabel

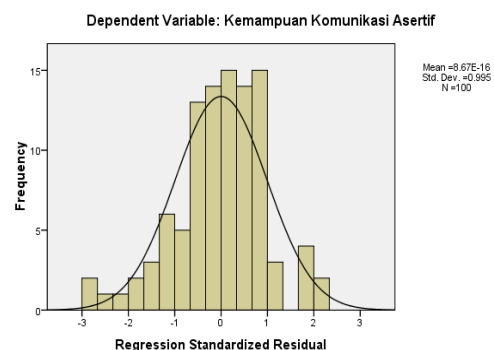
dependen dan independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang mendekati normal (Ghozali).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (P- P Plot)

Histogram



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas (Histogram)

Berdasarkan hasil uji terlihat grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonal sehingga dinyatakan bahwa data berdistribusi normal, sedangkan Grafik Histogram memperlihatkan sebaran data menyebar ke seluruh daerah kurva normal, sehingga dapat dinyatakan bahwa data mempunyai distribusi normal.

3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.745	5.962

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi Asertif

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan tabel di atas diketahui bahwa korelasi parsial antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai dengan korelasi *product moment by Pearson*. Hasil korelasi parsial didapat nilai r hitung sebesar 0,865. Nilai korelasi ini tergolong kuat (> 0,600) dan memiliki nilai positif sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara komunikasi asertif dan pengelolaan konflik adalah searah, artinya, semakin baik kemampuan komunikasi asertif maka pengelolaan konflik pun akan semakin baik, begitu pula sebaliknya, semakin rendah kemampuan komunikasi asertif maka pengelolaan konflik-pun akan semakin rendah.

Hasil koefisien determinasi (KD) menunjukkan nilai sebesar 0,745 atau sebesar 74,5%, artinya variasi perubahan pengelolaan konflik dipengaruhi kemampuan komunikasi asertif sebesar 74,5% dan sisanya 25,5% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 3. Hasil Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.310	3.195		
	Kemampuan Komunikasi Asertif	.837	.049	.865	

a. Dependent Variable: Pengelolaan Konflik

Berdasarkan table 3 di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 12.310 + 0,837 X + \epsilon$$

Konstanta sebesar 12.310 menyatakan bahwa jika variabel kemampuan komunikasi asertif bernilai nol, maka pengelolaan konflik adalah sebesar 12.310 satuan. Koefisien regresi sebesar 0,837 pada variabel kemampuan komunikasi asertif, maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,837 satuan pada pengelolaan konflik.

Tabel.4. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10341.458	1	10341.458	290.892	.000 ^a
	Residual	3483.982	98	35.551		
	Total	13825.440	99			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi Asertif

b. Dependent Variable: Pengelolaan Konflik

Tabel 4 di atas digunakan untuk menentukan taraf signifikansi atau linieritas dari regresi. Kriterianya dapat ditentukan berdasarkan uji F atau uji nilai Signifikansi (Sig.), dengan ketentuan, jika Nilai Sig. < 0,05, maka model regresi adalah linier, dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan hasil perhitungan table di atas didapat diperoleh nilai Sig. = 0,000 dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya, model regresi linier memenuhi kriteria linieritas.

Tabel 4.5 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.310	3.195		3.853	.000
	Kemampuan Komunikasi Asertif	.837	.049	.865	17.056	.000

a. Dependent Variable: Pengelolaan Konflik

Hasil perhitungan table 4.5 di atas menunjukkan hasil uji t (Tabel Coefficients) diperoleh nilai t hitung sebesar 7,194 > nilai t tabel 2,364; dan sejalan dengan taraf sig 0,000 yang jauh lebih kecil dari alpha 0,05; sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kemampuan komunikasi asertif (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengelolaan konflik (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat dalam penelitian ini, komunikasi asertif perlu diterapkan dalam pengelolaan konflik di setiap organisasi. Melalui penerapan komunikasi asertif, pemimpin dapat membangun sebuah komunikasi dua arah yang lebih mengutamakan kepentingan publik daripada kepentingan pribadinya sehingga akan tercipta sebuah sinergi organisasi yang lebih solid. Perusahaan dapat memberikan suatu pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi asertif agar setiap pemimpin dan individu perusahaan bias bekerjasama dengan lebih baik sehingga dapat mengurangi konflik yang timbul dan meningkatkan produktifitas setiap individu yang ada di organisasi tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis terbukti benar, yaitu variabel kemampuan komunikasi asertif berpengaruh secara signifikan terhadap pengelolaan konflik. Sehingga semakin baik kemampuan komunikasi asertif maka pengelolaan konflik yang diterapkan di dalam organisasi tersebut juga akan semakin baik.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pengambil keputusan di lingkungan organisasi terkait untuk membuat kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan kemampuan komunikasi asertif melalui pelaksanaan program pelatihan internal maupun eksternal mengenai komunikasi asertif dan manajemen konflik agar pemimpin dan karyawan PT. Indonesia Power-UBH memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik dan personal, serta mampu mengorganisasi dan memilih manajemen konflik yang sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan.

REFERENSI

- Apex LeadershipLtd;. Hidden Communication Skills Revealed! The Career Skill That Make You Stand Out. Apex Leadership Ltd. & bookboon.com (Ventus Publishing ApS), 2013.
- Gaol, CHR and Jimmy L. A to Z Human Capital, Manajemen SDM: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi, 2014.
- Garner, Eric. Assertiveness: Reclaim your assertive birthright. Denmark: Ventus Publishing Aps, 2012.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP-UNDIP, 2009.
- Honeya, Allfar, Yulastri Arif and Reni Prima Gusty. "Pengaruh Pelatihan Komunikasi Asertif pada Perawat Pelaksana yang Mengalami Konflik Interpersonal terhadap Kinerjanya dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Solok." Jurnal Keperawatan Volume 8, No. 2 (Desember 2012): 147-153.
- Irsyadi, Abdur Rahman. "Meningkatkan Komunikasi Asertif." GEMA Jamsostek Media Internal Vol.2 Edisi 6 2009: 12-13.
- Mardianto, A and E. H. Purnamaningsih. "Penggunaan Manajemen Konflik ditinjau dari Status Keikutsertaan dalam Mengikuti Kegiatan Pencinta Alam Di Universitas Gajah Mada." Jurnal Psikologi UGM Vol 5 No. 2 (2000): 111-119.
- McPheat, Sean. Dealing with Conflict and Complaints. Denmark: Ventus Publishing Company, 2010.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. Organization Behavior 15th edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc., 2013.
- Simpson, Sarah. The Styles, Models & Philosophy of Leadership. Denmark: Ventus Publishing Aps, 2012.
- Turnley, Cheron. A Leaders' Obligation in Conflict Management. University of Phoenix, 2009.
- Veithzal, Rivai and Deddy Mulyadi. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Edisi KEtiga). Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Wirawan. Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian. Edisi Pertama Cetakan Pertama. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

PROFIL PENULIS

Tri Widyastuti, S.Pd., MM., dilahirkan di Jakarta, 10 Mei 1976. Pada tahun 1995 - 2001 menempuh pendidikan di jurusan Pendidikan Bahasa Inggris, FPBS, Universitas Negeri Jakarta, IPK 2.90; judul skripsi "Correlation of Self-regulated Learning and English Language Achievement of High School Students." Kemudian melanjutkan pendidikan pada tahun 2013 - 2015 di Program Pasca Sarjana Magister Management, Universitas "BSI" Bandung, IPK 3.65; judul tesis "Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Budaya Organisasi, dan Kemampuan Komunikasi Asertif terhadap Pengelolaan Konflik." Mulai mengajar pada tahun 1997 sebagai Guru B. Inggris pada kursus B. Inggris di SMK Shandy Putra, Jakarta Barat selama 2 tahun, dan selain itu aktif mengajar prifat Calistung, Bahasa Inggris dan Matematika untuk TK, SD dan SMP. Pada tahun 2001 - 2005 bekerja di PT. Indonesia Power sebagai Penerjemah dan Instruktur Bahasa Inggris pada Program In-house Training. Pekerjaan tersebut memberikan banyak pengalaman bukan hanya dalam bidang mengajar, tetapi juga dalam bidang penerjemahan, interpreting dan administrasi. Pada tahun 2010 sampai sekarang mulai aktif mengajar sebagai tenaga dosen di akademi-akademi yang ada di Bina Sarana Informatika.