

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Dengan melihat data penelitian dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas maka dapat dianalisa sesuai dengan pokok pembahasan sebagai berikut :

1. Faktor Penyebab konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia

Komunikasi yang terjadi dalam perusahaan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA secara garis besar masih menggunakan model komunikasi linear (model komunikasi satu arah) yakni komunikasi upward dan downward. Hal ini terlihat jelas di keseharian para karyawan, mereka hanya bekerja saat mendapat perintah dari atasan. Karyawan juga masih belum berani menyampaikan ide-ide atau gagasan kepada pimpinan dengan berbagai alasan.

Konflik merupakan dampak dari kepentingan, baik kepentingan individu yang dipimpin maupun pemimpin. Disadari atau tidak, ketika bergabung dalam sebuah organisasi, setiap individu mempunyai kepentingan tertentu yang ingin dicapai pada saat bergabung dengan organisasi. Disamping bahwa ada kepentingan organisasi/perusahaan, yakni visi, yang harus sejalan dan selaras dengan pemikiran individu yang bergabung dengan organisasi. Kepentingan merupakan salah satu faktor dominan yang menjadi akar pemicu konflik.

Konflik juga bersinggungan dengan peran. Peran yang dijalani setiap individu (baik pemimpin maupun yang dipimpin) bisa saja bertentangan dengan keinginan pribadi yang bersangkutan. Kawan jelajah Dunia adalah merupakan anak perusahaan dari perusahaan induk PT. GARUDA INDONESIA. Perusahaan ini berdiri sebagai respon PT. GARUDA INDONESIA mengenai permintaan biro perjalanan yang menawarkan berbagai paket wisata yang ditawarkan PT. GARUDA INDONESIA, sekaligus untuk memperluas bidang usaha / bisnis PT. GARUDA INDONESIA itu sendiri. Karena merupakan anak perusahaan multi nasional, di dalam pencapaian tujuan perusahaan sering kali terjadinya miss understanding atau bias komunikasi yang sangat memungkinkan terjadinya konflik.

Pada PT. KAWAN JELAJAH DUNIA konflik dilatar belakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Dengan dibawa sertanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, konflik merupakan situasi yang wajar dalam perusahaan dan tidak satu perusahaan pun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok lainnya, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya organisasi / perusahaan / individu itu sendiri.

Konflik antar karyawan PT. KAWAN JELAJAH DUNIA bertentangan dengan integrasi. Konflik dan integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di perusahaan. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi. Sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.

Konflik sendiri tidak selalu harus dihindari karena tidak selalu negatif akibatnya. Berbagai konflik yang ringan dan dapat dikendalikan (dikenal dan ditanggulangi) dapat berakibat positif bagi mereka yang terlibat maupun bagi organisasi.

2. Manajemen Proses Komunikasi PT. Kawan Jelajah Dunia Dalam Penyelesaian Konflik Antar Karyawan

Konflik pasti selalu ada jika sekumpulan individu berinteraksi, termasuk dalam tim maupun organisasi. Supaya konflik berakhir dengan baik dan positif, maka konflik ini harus bisa dikelola dengan baik. Dalam sebuah organisasi bisnis, salah satu tugas HR adalah mengatasi konflik antar karyawannya.

Beberapa perusahaan pastilah pernah menemukan atau mengalami konflik-konflik antar karyawan. Hal ini barangkali mulai marak terjadi dan sebagian karyawan menganggap hal ini wajar, tetapi sebenarnya yang namanya konflik harus segera diselesaikan dengan sebaik mungkin, begitu pula manajemen PT. KAWAN JELAJAH DUNIA. Pada dasarnya konflik itu

terjadi disebabkan jeleknya komunikasi dan adanya ketidakjelasan dalam mencapai tujuan bersama.

Karakter masing-masing karyawan pastilah berbeda-beda namun pada dasarnya perbedaan adalah kekayaan yang saling melengkapi. Namun, karakter tersebut perlu dicermati, karena beberapa karyawan kurang bisa menghargai lingkungan yang berubah-ubah secara cepat. Ada yang lebih suka kebebasan, ada yang sudah merasa nyaman dan tidak mau diusik dalam melakukan pekerjaan, atau ada karyawan yang lebih suka dengan instruksi yang jelas dan tegas, dan banyak lagi karakter lainnya yang bisa menciptakan konflik. Jika konflik tidak segera diatasi maka akan mempengaruhi bagian-bagian penting dalam pekerjaan seperti misalnya menurunkan produktivitas, karyawan kehilangan motivasi, dan banyak gangguan lainnya ujung-ujungnya sangat mempengaruhi keuntungan dan kemajuan perusahaan – hal ini sangat berbahaya. Konflik dapat diselesaikan dengan baik apabila mulai memahami perbedaan tiap orang dan ditangani secara tepat dan tergantung pula dengan situasinya.

Dari konflik yang terjadi merupakan suatu proses dalam pekerjaan bahkan diri Anda untuk bisa semakin berkembang dan dewasa. Disini peranan seorang pemimpin sangat menentukan. Pemimpin sangat bisa membuat konflik justru semakin besar dan runyam, namun pemimpin yang bijak pasti mampu menyelesaikan konflik serumit apapun.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

1. Faktor Penyebab konflik antar karyawan di PT. Kawan Jelajah Dunia

Jika dilihat dari teori self disclosure adalah bahwa di PT. KAWAN JELAJAH DUNIA hubungan antar karyawan juga masih kurang saling keterbukaan satu sama lain. Hal ini terlihat jelas antara karyawan baru dengan karyawan lama. Karyawan lama akan terlihat lebih akrab dengan karyawan yg lama juga, bahkan beberapa karyawan memilih bekerja sama hanya dengan karyawan yang disukainya, dan kurang memperhatikan / mengabaikan karyawan baru tersebut. keterbukaan antar karyawan itu harus dilakukan oleh dua pihak (saya dan orang lain) sama-sama mengetahui informasi, perilaku, sikap, keinginan, motivasi, gagasan, dan lain-lain. Apabila keterbukaan hanya dilakukan oleh salah satu saja, maka potensi konflik tetap ada.

2. Manajemen Proses Komunikasi PT. Kawan Jelajah Dunia dalam Penyelesaian Konflik Antar Karyawan

Dari teori self disclosure, manajemen proses komunikasi penyelesaian konflik yang dilakukan oleh pihak PT. KAWAN JELAJAH DUNIA sudah sangat terbuka, ini ditandai dengan adanya dialog secara langsung / musyawarah dengan pihak-pihak yang berkonflik. Bahkan pihak-pihak yang berkonflik diminta mengutarakan permasalahan masing-masing, dengan tujuan masing-masing yang berkonflik mengetahui apa yang menjadi sumber konflik dan segera bisa mencari jalan keluar bersama-sama.