

Pemenuhan Kebutuhan dan Komunikasi Organisasi dalam Menangani Konflik di Budiman Swalayan

¹Aura Fairana, ²Intan Ramadani, ³Relly Anjar Vinata Wisnu Saputra

^{1,2,3}Universitas Negeri Padang

Abstract

In every organization or company there is always conflict. Conflict is something that is natural and permanent, always there. The purpose of this research is to analyze how Budiman supermarket handles conflicts that occur. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection methods of observation, interviews and documentation. This research uses the theory of basic human needs that can trigger conflict. The results of this study discuss how conflicts are viewed, the kinds of conflicts, the causes of conflicts, the process of conflicts, and conflict resolution strategies at Budiman Supermarket. As well as explaining that there are various human needs that can trigger conflict in Budiman supermarket. And organizational communication plays an important role in resolving conflicts that occur.

Keywords;

Conflict, Needs Fulfillment, Organizational Communication

Email;

rellyvinata@fis.unp.ac.id

Abstrak

Dalam setiap organisasi ataupun perusahaan selalu ada konflik. Konflik adalah sesuatu hal yang kodrati dan bersifat tetap, selalu ada. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana Budiman Swalayan menangani konflik yang terjadi. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif serta metodenya adalah pengamatan, sesi tanya jawab dan rekaman. Penelitian ini memakai asumsi kebutuhan dasar manusia sehingga dapat memicu konflik. Hasil penelitian ini membahas bagaimana pandangan konflik, jenis konflik, sebab konflik, proses terjadinya konflik, dan cara penyelesaian konflik di Budiman Swalayan. Serta menjelaskan bahwa terdapat berbagai kebutuhan manusia yang dapat memicu konflik di Budiman Swalayan. Serta komunikasi organisasi berperan penting dalam penyelesaian konflik yang terjadi.

Kata kunci;

Konflik, Pemenuhan Kebutuhan, Komunikasi Organisasi

Email;

rellyvinata@fis.unp.ac.id



PENDAHULUAN

Pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah hari ini sangat dipengaruhi dukungan oleh banyak infrastruktur. Infrastruktur yang ada akan mampu merangsang dan mendorong pembangunan yang dilaksanakan. Salah satu sektor infrastruktur yang penting adalah infrastruktur transportasi (Basri, 2002).

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai kondisi ketenagakerjaan di Indonesia pada tahun 2023, jumlah penduduk yang bekerja mencapai 139,85 juta orang pada bulan Agustus 2023. Berdasarkan informasi tersebut, mayoritas penduduk yang bekerja adalah buruh, karyawan, atau pegawai, dengan persentase mencapai 37,68%. Pekerja yang memiliki usaha sendiri menyumbang sebanyak 23,03%, sementara jumlah pekerja yang dibantu oleh buruh tetap berusaha paling sedikit, hanya 3,21%.



Gambar 1. Status Pekerjaan Utama Penduduk Indonesia
Sumber: Data Goodstats, 2023

Selanjutnya, terdapat peningkatan berturut-turut dalam jumlah pekerja dengan status buruh, karyawan, atau pegawai mulai dari Agustus 2021 hingga Agustus 2023. Pada tahun 2021, persentasenya adalah 37,46%, meningkat menjadi 37,66% pada tahun 2022, dan mencapai 37,68% pada tahun 2023.

Jadi dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kenaikan pekerjaan buruh/karyawan/pegawai meningkat dari tahun ke tahun. Dari peningkatan data

pekerja tersebut dapat menyebabkan tingginya tingkat terjadi konflik di suatu perusahaan salah satunya terjadi pada perusahaan Budiman Swalayan. Hal tersebut terjadi karena faktor banyaknya individu yang memiliki kepribadian yang beragam sehingga menimbulkan konflik.

Sebuah industri selalu berhadapan dengan konflik. Konflik merupakan sesuatu hal yang kodrati, bersifat umum untuk semua manusia dan tidak bisa dirubah kehadirannya. Konflik dianggap sebagai permasalahan yang terjadi antara perseorangan dengan perseorangan, lalu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, atau antara kelompok dengan perusahaan (Indrawijaya, 2006). Sedangkan menurut Tosi, konflik terjadi karena perbedaan pendapat, ketegangan, atau masalah lain antara dua pihak atau lebih. Konflik sering terlihat melalui intervensi atau penentangan antara pihak-pihak yang terlibat (Sigit, 2003).

Komunikasi sering menjadi alasan terjadinya konflik terutama di dalam organisasi. Menurut Wiryanto, komunikasi organisasi melibatkan pertukaran pesan dalam suatu organisasi, baik dalam struktur resmi maupun tidak resmi (Wiryanto, 2005).

Menurut Wartini, semakin besar ukuran dan semakin khusus kegiatan suatu organisasi, semakin tinggi potensi terjadinya konflik (Wartini, 2015). Demikian juga, seperti yang dijelaskan oleh Aprilia, keragaman dalam kepribadian, seperti perbedaan dalam nilai, tujuan, status, dan budaya, dapat menjadi pemicu konflik di dalam organisasi. Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan target yang ditetapkan untuk kemajuan organisasi, yang juga mencakup pengenalan kebijakan dan cara kerja. Namun, dalam implementasinya, perbedaan dalam karakter individu seringkali menjadi pemicu konflik di lingkungan perusahaan (Aprilia et al, 2022).

Sebagai sebuah organisasi bisnis, Budiman Swalayan terkenal dengan pelayanan karyawannya yang ramah, namun tetap terjadi konflik. Penelitian ini memiliki fokus pada cara menangani konflik di Budiman Swalayan. Budiman Swalayan adalah alternatif pilihan tempat berbelanja di Kota Padang. Toko ini berpusat di daerah Sawahan dan memiliki beberapa cabang di Sumatera Barat. Toko ini memiliki beragam produk sehingga pelanggan dapat mencari kebutuhan yang diinginkan dan pelanggan juga sangat nyaman berbelanja di toko ini karena karyawan Budiman yang sangat ramah. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik strategi penyelesaian konflik tersebut.

KAJIAN TEORI

Teori Kebutuhan Manusia

Konflik seringkali muncul ketika kebutuhan dasar manusia, termasuk kebutuhan fisik, mental, dan sosial, tidak terpenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini terutama berkaitan

dengan aspek keamanan, identitas, pengakuan, partisipasi, dan otonomi (Gamayanti, 2019).

Fokus dari teori kebutuhan manusia adalah:

(a) Membantu individu yang terlibat dalam konflik dalam mengenali dan bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi mereka, serta menciptakan opsi untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

(b) Membantu pihak yang bertikai mencapai kesepakatan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Kaitannya dengan Konflik

Teori kebutuhan manusia erat kaitannya dengan konflik, Fisher berpendapat konflik merupakan interaksi antara dua orang atau lebih (individu atau kelompok) merasa memiliki tujuan yang bertentangan (Fisher, 2000). Sementara menurut Sopiah (2008), konflik dikatakan sebuah tahap yang dimulai saat satu orang menganggap orang lain segera memengaruhi mereka secara negatif (Sopiah, 2008).

Dapat dilihat dari gambar model berpikir dibawah yang merupakan hierarki kebutuhan manusia.



Gambar 2. Hierarki kebutuhan manusia

Sumber: Mill & Morrison, 2009

Berdasarkan gambar tersebut, hierarki kebutuhan manusia terbagi atas tiga yaitu intelektual, psikologis dan fisik. Hal ini dapat dikaji didalam teori kebutuhan manusia yang memicu konflik.

METODE

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif didasarkan pada postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari objek alami, dengan peneliti sebagai alat utamanya (Sugiyono, 2022).

Pendekatan ini dipilih karena peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran mengenai cara penanganan konflik di Budiman Swalayan yang sedang diteliti. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan Budiman Swalayan di sawahan. Selanjutnya objek penelitian ini adalah konflik yang terjadi di Budiman Swalayan di sawahan. Informan penelitian ini adalah Gusriwandi S.E selaku HRD Manager Budiman Swalayan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara berlangsung di Budiman Swalayan dengan satu informan yang sesuai dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Konflik selalu terjadi dan pasti akan terjadi dimana pun kita berada. Sama halnya dengan perusahaan Budiman Swalayan yang masing-masing karyawannya terlibat konflik. Pada bagian hasil ini, peneliti akan memaparkan hasil wawancara dan mengaitkan dengan materi komunikasi organisasi terkait manajemen konflik.

Pandangan Tentang Konflik

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Budiman Swalayan memandang konflik berdasarkan dua pandangan, yaitu konflik dipandang sebagai kejadian yang normal dan tak dapat dihindari dalam sebuah organisasi. Selanjutnya konflik dipandang sebagai sesuatu hal yang bermakna mendukung atau memotivasi karyawan yang terlibat pertikaian.

Gusriwandi, sebagai HRD Budiman Swalayan menjelaskan pandangan konflik yang terjadi:

“Pandangan konflik yang terjadi di Budiman Swalayan berdasarkan dua pandangan, yaitu memandang secara wajar karena semua manusia saling terikat setelah itu barulah dipandang secara positif dimana dapat dijadikan pelajaran dan mendorong karyawan untuk berkembang bersama.” (Gusriwandi, wawancara, 24 Januari 2024)

Gusriwandi menjelaskan dalam memandang konflik secara wajar dan lumrah adalah langkah yang tepat dalam menghadapi konflik karena konflik merupakan hal yang tak bisa dihindari. Sedangkan menurut Fithriyyah, pandangan secara positif adalah faktor pendukung yang bisa dijadikan sebagai pelajaran hidup bagi karyawan. Selanjutnya ada pandangan konflik ke arah yang negatif (Fithriyyah, 2021), Budiman Swalayan justru tidak memandang konflik sebagai hal negatif karena akan menghambat kinerja karyawan dan akan menjadi sebuah kebiasaan yang buruk seperti karyawan yang

merasa terlalu tertekan dan sepatutnya konflik tidak harus dihindari.

Hal ini sesuai dengan teori kebutuhan manusia dimana teori kebutuhan manusia dan pandangan konflik saling melengkapi dalam memahami kesejahteraan karyawan Budiman Swalayan. Teori kebutuhan menjelaskan apa yang manusia butuhkan untuk hidup penuh, sementara pandangan konflik menunjukkan bagaimana kekuasaan dan ketidaksetaraan dapat menghambat atau membantu pemenuhan kebutuhan karyawan tersebut.

Macam-Macam Konflik

Gusriwandi, sebagai HRD Budiman Swalayan menjelaskan macam-macam konflik yang terjadi:

“Pertikaian di Budiman swalayan salah satunya pertikaian individu dengan individu karena karyawan di Budiman lebih banyak dituntut untuk bekerja secara individu seperti sesama kasir yang salah paham dan kasir dengan atasannya, dimana atasannya menegur kasir di depan umum hal itu justru menyebabkan konflik karena kasir merasa tidak dihargai.” (Gusriwandi, wawancara, 24 Januari 2024)

Gusriwandi menjelaskan bahwa karyawan di Budiman Swalayan lebih banyak dituntut untuk bekerja secara individu seperti sesama kasir dan bekerja antara kasir dengan atasannya. Dimana sesama kasir sering terjadi kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi, sementara konflik antara kasir dengan atasan terjadi karena atasan sering menegur kasir di depan umum ketika bekerja hal itu justru membuat kasir merasa tidak dihargai dan mulailah terjadi konflik.

Hal ini berkaitan dengan teori kebutuhan manusia menurut Natsir, konflik muncul karena kebutuhan dasar manusia yang diantaranya kategori fisik, mental, dan sosial tidak tercapai (Natsir, 2022). Konflik antara individu dengan individu menjadi konflik yang paling umum terjadi di Budiman swalayan hal itu terjadi karena kesalahpahaman dalam komunikasi, kelalaian tugas dan faktor pertemanan.

Sebab Konflik

Gusriwandi, sebagai HRD Budiman Swalayan menjelaskan sebab konflik yang terjadi:

“Sebab konflik yang sering terjadi adalah rata-rata karena masalah pribadi dimana terjadi persepsi yang berbeda tiap individu, lalu adanya misskomunikasi.” (Gusriwandi, wawancara, 24 Januari 2024)

Masalah komunikasi dan masalah pribadi menjadi penyebab konflik yang dominan di Budiman Swalayan. Hal itu terjadi karena persepsi dan pandangan tiap individu yang berbeda. Setiap individu selalu memiliki watak yang berbeda, Gusriwandi menjelaskan bahwa semua karyawan Budiman Swalayan didominasi oleh *fresh*

graduate. Hal ini sesuai dengan teori kebutuhan dasar manusia yang terjadi secara individu Dimana akan menghasilkan ketidakcocokan antara tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi dengan perilaku yang mereka perlihatkan, dan pergeseran dalam cara mereka melihat nilai-nilai (Diana, 2006).

Proses Terjadinya Konflik

Gusriwandi, sebagai HRD Budiman Swalayan menjelaskan proses konflik yang terjadi:

“Proses konflik yang terjadi seperti konflik masalah hubungan perasaan antar satu karyawan laki-laki dan dua karyawan perempuan. Pertama timbul perasaan yang memberi peluang terciptanya konflik, lalu terjadilah rasa kecemasan bahkan bermusuhan. Selanjutnya konflik semakin memanas dan muncul respon dari mereka yang terlibat dalam konflik, sehingga penyelesaiannya adalah salah satu dari mereka dipindahkan.” (Gusriwandi, wawancara, 24 Januari 2024)

Tahapan terjadinya konflik hingga ke tahap penyelesaian sesuai dengan kebutuhan dasar manusia menurut Saputra, ada lima prosesnya yang pertama, muncul permasalahan yang mendasari terjadinya konflik seperti timbul perasaan rasa suka antar karyawan di Budiman Swalayan. Kedua, adalah tahap dimana salah satu pihak yang berkonflik mulai menyadari ingin mencapai kebutuhannya agar tercapai bagaimanapun caranya. Ketiga, adalah tahap memberikan maksud tindakan dengan cara khusus atau spesifik jika dikaitkan dengan Budiman Swalayan maka tahap ketiga adalah tahap mulai memutuskan akan bermusuhan. Selanjutnya tahap keempat, adalah inti dari proses sebuah konflik dimana masing-masing pihak akan bermusuhan dan mulai timbul rasa kecemasan. Terakhir adalah reaksi atau hasil dari konflik tersebut. Pada tahap terakhir ini akan menghasilkan sebuah akibat atau konsekuensi, ada dua konsekuensi yaitu konflik dianggap positif jika membuat kelompok lebih efisien, tapi negatif jika menghambat kinerja karyawan (Saputra, 2024). Namun bisa dilihat dari hasil temuan peneliti adalah Budiman Swalayan mendapati konsekuensi konflik dalam bentuk yang positif dimana akan lebih mendorong kinerja karyawannya.

Strategi Penyelesaian Konflik

Gusriwandi, sebagai HRD Budiman Swalayan menjelaskan strategi penyelesaian konflik yang terjadi:

“Strategi penanganan konflik di Budiman ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu kompetisi, penghindaran dan kolaborasi, diantara tiga cara itu strategi yang paling baik adalah penghindaran karena lebih efektif.” (Gusriwandi, wawancara, 24 Januari 2024)

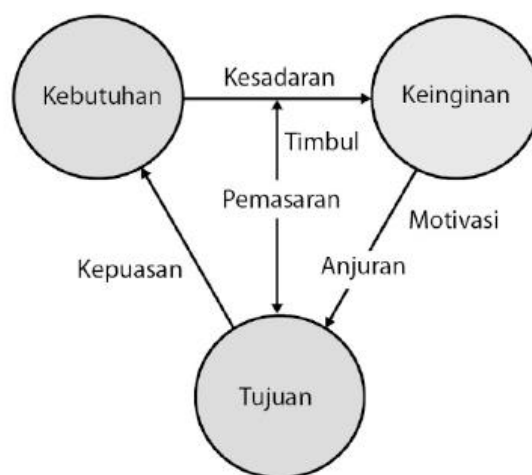
Strategi yang dilakukan oleh Gusriwandi sebagai HRD di Budiman Swalayan melakukan tiga cara. Pertama kompetisi, sebagaimana yang dijelaskan oleh Wartini,

bahwa kompetisi dalam menangani konflik berarti harus ada salah satu pihak yang mengalah atau kalah. Maksudnya adalah menggabungkan dua karyawan yang berkonflik dalam satu *shift* lalu dilihat siapa yang akan bertahan dan siapa yang akan mengalah hal ini biasa disebut dengan *win-lose solution*. Kedua adalah penghindaran maksudnya tidak menggabungkan karyawan yang sedang berkonflik gunanya agar tidak terjadi hal di luar kendali seperti bermusuhan berkesinambungan tentu akan berdampak rugi pada perusahaan. Ketiga adalah kolaborasi, maksudnya adalah saling menghasilkan kepuasan di masing-masing pihak yang sedang berkonflik disebut juga dengan *win-win solution* (Wartini, 2015).

Budiman Swalayan menerapkan sistem kolaborasi jika konfliknya ringan hal ini dikarenakan akan menguntungkan masing-masing pihak dan karyawan bisa belajar dari kesalahan mereka serta sadar bahwa apa yang tengah mereka masalahkan seharusnya bisa diselesaikan dengan baik tanpa harus memerlukan campur tangan dari HRD. Sejauh ini, strategi penghindaran adalah cara terbaik dalam menyelesaikan konflik, karena terbukti efektif, namun strategi kolaborasi juga efektif seperti menggabungkan dua kasir yang berkonflik setelah itu dilihat apakah mereka bisa berdamai atau tidak.

Pembahasan

Teori kebutuhan manusia menurut Abaho (2020) mengapa konflik terjadi karena seseorang mungkin tidak langsung merasakannya jika kebutuhan dasar tidak terpenuhi, tetapi ketiadaannya membuat cemas. Memang ada individu yang memiliki tipe seperti ini, namun kembali lagi pada sasaran awalnya adalah jika kebutuhan dasar manusia terpenuhi atau tidak sekalipun maka akan menimbulkan konflik baik dari luar maupun dari dalam lingkungan individu tersebut.



Gambar 3. Kebutuhan manusia
Sumber: Mill & Morrison, 2009

Berdasarkan gambar 3. tersebut dijelaskan bahwa dengan adanya kebutuhan maka konflik akan muncul. Karyawan Budiman Swalayan membutuhkan sesuatu hal dan ia sadar akan hal yang dibutuhkan itu, kemudian timbul rasa keinginan yang diiringi dengan motivasi. Setelah itu ada sebuah tujuan yang hendak dicapai dimana nantinya akan menghadirkan kepuasan. Namun jika tujuan tidak tercapai, maka terjadilah konflik.

Berikut hierarki kebutuhan dasar manusia:

Tabel 1. Kebutuhan dasar manusia

Kebutuhan Dasar		Kegiatan/Ekspresi
Psikologis	Aktualisasi diri	Moral, kreativitas, spontanitas, pemecahan masalah, berpikir positif, menerima fakta.
	Penghargaan	Penghargaan, keyakinan, pencapaian, menghormati orang lain, dihormati orang lain.
	Cinta/dibutuhkan	Penghargaan, kekeluargaan, <i>sexual intimacy</i> .
	Keamanan	Jaminan terhadap pekerjaan, sumber daya, moral, keluarga, kesehatan, kepemilikan (<i>property</i>).
Fisik	Fisik	Bernapas, makan, minum, seks, tidur, <i>homeostatis excretion</i>

Sumber: Hermantoro, 2015

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan sebelumnya, ada beberapa bagian kebutuhan dasar manusia yang menimbulkan konflik pada Budiman Swalayan:

1. Psikologis-Aktualisasi Diri

Aktualisasi diri lebih berfokus pada kepuasan dari dalam diri sendiri, kebutuhan itu menimbulkan rasa egois yang tinggi sehingga menimbulkan konflik. Kebutuhan aktualisasi diri berasal dari keinginan seseorang untuk mencapai yang terbaik sesuai potensi yang dimilikinya. Individu perlu menunjukkan kemampuannya melalui kegiatan tertentu untuk membuktikan dirinya (Bari & Hidayat, 2022).

Seperti halnya dengan yang terjadi pada Budiman Swalayan bahwa karyawannya dominan berusia dua puluh tahun ke atas yang menggambarkan bahwa sedang berada pada fase haus akan validasi dan harus menunjukkan bahwa individu tersebut ampu tanpa pertolongan individu lainnya. Justru hal ini bukanlah sebuah masalah yang harus dibesarkan. Aktualisasi diri berasal dari dalam diri kebutuhan individu tersebut.

2. Psikologis-Penghargaan

Penghargaan lebih berfokus pada pengakuan sosial dan mementingkan keberadaan status yang tinggi. Kebutuhan dasar pada kategori psikologis ini menggambarkan

bahwa karyawan yang ada di Budiman Swalayan masih membutuhkan rasa untuk dihormati. Seperti konflik antara atasan dengan kasir dimana atasan menegur kasir di depan pelanggan padahal teguran tersebut bisa dilakukan nanti, hal itu jelas terlihat bahwa atasan merasa ingin untuk dihormati atas posisinya yang berada di atas kasir tersebut.

Ketika kebutuhan akan penghargaan tidak terpenuhi, hal ini dapat menyebabkan ketegangan dan konflik dalam lingkungan kerja. Misalnya, atasan yang merasa posisinya tidak dihormati mungkin akan mengambil tindakan yang menegaskan otoritasnya secara berlebihan, seperti menegur karyawan di depan umum. Tindakan seperti ini bukan hanya memperburuk hubungan antara atasan dan bawahan tetapi juga menciptakan atmosfer kerja yang tegang dan tidak nyaman.

Di sisi lain, kasir yang dipermalukan di depan pelanggan mungkin merasa direndahkan dan kehilangan motivasi. Ketidakpuasan dan perasaan tidak dihargai bisa berkembang menjadi kebencian dan ketidakpercayaan terhadap manajemen, yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan turnover karyawan. Konflik semacam ini menunjukkan betapa pentingnya memenuhi kebutuhan psikologis karyawan akan penghargaan dan pengakuan untuk menjaga keharmonisan dan efisiensi kerja.

Untuk mengatasi konflik yang disebabkan oleh kurangnya penghargaan, manajemen perlu memperhatikan cara memberikan umpan balik dan memperlakukan karyawan dengan hormat. Menghargai kontribusi setiap individu dan memberikan pengakuan yang layak dapat mencegah ketegangan dan meningkatkan moral karyawan. Dengan membangun budaya kerja yang saling menghormati, Budiman Swalayan dapat menciptakan lingkungan yang lebih positif dan produktif, di mana kebutuhan psikologis karyawan terpenuhi dan konflik dapat diminimalisir.

3. Psikologis-Cinta

Kebutuhan akan rasa cinta atau merasa dibutuhkan juga menjadi pemicu konflik pada Budiman Swalayan. Kurangnya pengakuan atau penerimaan dari rekan kerja atau atasan dapat membuat karyawan merasa diabaikan atau tidak dihargai. Situasi di mana kontribusi seseorang dianggap remeh oleh tim atau manajemen bisa menciptakan rasa frustrasi dan ketidakpuasan yang berujung pada konflik.

Karyawan yang merasa kurang mendapat cinta atau perhatian di tempat kerja mungkin mencari pengakuan atau hubungan yang lebih akrab di luar lingkungan kerja, atau bahkan mencari pengakuan di media sosial. Hal ini bisa mengganggu kerjasama tim dan mengganggu produktivitas. Selain itu, ketidakpuasan karena kurangnya rasa cinta dan penerimaan di tempat kerja bisa memicu konflik internal, seperti perasaan cemburu atau persaingan yang tidak sehat antar rekan kerja.

4. Fisik

Kebutuhan dasar fisik bukan menjadi pemicu konflik pada Budiman Swalayan, berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama HRD, terdapat toleransi terhadap izin sakit sehingga hal ini bukanlah menimbulkan konflik. Meskipun kebutuhan fisik seperti kesehatan dan kesejahteraan karyawan tetap penting, Budiman Swalayan telah menunjukkan responsif terhadap kebutuhan ini dengan memberikan toleransi terhadap izin sakit. Tindakan ini membantu mencegah timbulnya konflik yang mungkin muncul jika karyawan merasa tidak diakui atau dihargai atas kebutuhan fisik mereka.

Pentingnya penanganan kebutuhan fisik ini menyoroti bahwa konflik di Budiman Swalayan lebih sering timbul dari kebutuhan psikologis dan sosial, seperti kebutuhan akan penghargaan dan rasa cinta, daripada kebutuhan fisik. Oleh karena itu, manajemen di Budiman Swalayan harus lebih memperhatikan pemenuhan kebutuhan psikologis dan sosial karyawan serta meningkatkan komunikasi dan kerjasama di antara anggota tim untuk mengatasi konflik yang mungkin muncul.

Komunikasi berperan penting terhadap menangani konflik pada Budiman Swalayan. Berbagai kebutuhan dasar manusia yang menyebabkan konflik, rata-rata disebabkan oleh kesalahpahaman. Maka komunikasi di dalam organisasi terlihat jelas kedudukannya dalam strategi penyelesaian konflik yang dilakukan oleh HRD Budiman Swalayan. Dalam hal ini, komunikasi organisasi yang baik berperan besar dalam menyelesaikan konflik. Komunikasi yang jelas dan terbuka membantu menghindari kesalahpahaman di antara karyawan. Melalui jalur komunikasi seperti pertemuan rutin, forum diskusi, atau teknologi yang memadai, HRD dapat memastikan informasi tersampaikan dengan baik kepada seluruh karyawan.

Komunikasi yang empati dan suportif juga membantu meningkatkan hubungan antar individu yang terlibat konflik. Dengan mendengarkan dengan baik dan memahami sudut pandang satu sama lain, HR menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa didengarkan dan dihargai. Hal ini membantu mengurangi ketegangan dan mendorong kerja sama dalam menyelesaikan masalah.

Selain itu, komunikasi yang efektif membantu mengelola ekspektasi. Dengan menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan harapan perusahaan secara jelas dan jujur, HR mengurangi kemungkinan terjadinya konflik karena ketidakjelasan. Hal ini juga membantu mengurangi ketidakpuasan dan persepsi ketidakadilan.

Komunikasi yang mempererat hubungan antara atasan dan bawahan juga penting dalam penanganan konflik. Dengan menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa nyaman membicarakan masalah mereka, HR dapat mengidentifikasi konflik sejak dini dan mengambil tindakan pencegahan. Secara keseluruhan, komunikasi yang

baik dalam organisasi sangat membantu dalam penyelesaian konflik di Budiman Swalayan. Dengan memastikan komunikasi yang jelas, empati dan suportif, HRD menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, dimana konflik dapat ditangani dengan baik.

SIMPULAN

Konflik dalam konteks organisasi sering terjadi dan sulit dihindari, tetapi dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif. Komunikasi organisasi yang baik, termasuk penyampaian dan penerimaan pesan secara jelas baik dalam situasi formal maupun informal, dapat mengurangi ketegangan dan kesalahpahaman yang seringkali memicu konflik.

Studi kasus pada Budiman Swalayan mengungkapkan bahwa memahami kebutuhan manusia, seperti yang diuraikan dalam teori kebutuhan manusia, dapat menjadi dasar yang kuat untuk menangani konflik. Pendekatan yang memperhatikan perbedaan pendapat dan persaingan sehat tanpa melanggar aturan yang disepakati terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang tepat dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan individu dalam organisasi sangat penting dalam mengelola konflik secara efektif.

REFERENSI

Abaho, A. (2020). Human Needs Satisfaction and Conflict Prevention in Africa. *Journal of Social Sciences*, 1-17.

Aprilia, A. L. (2022). Pengaruh Konflik dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT PG Rajawali II Unit PSA Palimanan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 273-288.

Damayanti, R. (2023, November 11). *Status Pekerjaan Utama Penduduk Indonesia Per Agustus 2023*. Retrieved from Data.Goodstats.id: <https://data.goodstats.id/statistic/status-pekerjaan-utama-penduduk-indonesia-per-agustus-2023>

Diana, F. (2006). *Teori dasar Transformasi Konflik Sosial*. Yogyakarta: Quills.

Fisher, S., Ludin, J., Williams, S., Abdi, D. I., Smith, R & Williams, S. (2000). *Mengelola Konflik: Ketrampilan dan Strategi Untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council.

Fithriyyah, M. U. (2021). *Dasar-Dasar Teori Komunikasi Organisasi*. Pekanbaru: IRDEV Riau.

Gamayanti, R. (2019). Konflik Antara PLTU Indramayu II dengan Warga Mekarsari Dilihat dari Teori Kebutuhan Manusia Simon Fisher. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*,

1-70.

Hermantoro, H. (2015). *Kepariwisataan, destinasi pariwisata, produk pariwisata*. Depok: Aditri.

Hidayat, A. B. (2022). Teori Hirarki Kebutuhan Maslow Terhadap Keputusan Pembelian Merek Gadget. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8-14.

Indrawijaya, A. I. (2006). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.

Mill, R.C., & Morrison, A.M. (2009). *The tourism system* (edisi keenam). Dubuque: Kendall Hout Publishing Company.

Natsir, N. I. (2022). Penegakan Hukum dalam Penyelesaian Konflik Komunal. *Jurnal Risalah Kenotariatan*, 188-194.

Saputra, R. A. V. W., Kom, S. I., & Kom, M. I. (2024). RETORIKA: Teori dan Teknik Praktis Seni Berbicara di Era Digital. *wawasan Ilmu*.

Saputra, R. A. V. W. (2023). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Tri Bakti Sarimas dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *LITERAKOM: Jurnal Literasi dan Komunikasi*, 1(1), 42-52.

Sigit, S. (2003). *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Salemba Empat.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

wartini, S. (2015). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 64-73.

Wiryanto. (2005). *Pengantar ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.