**Komunikasi Organisasi CU Satolop untuk Meningkatkan Solidaritas dalam Menghadapi Konflik Internal**

**(Studi Deskriptif Kualitatif pada Organisasi CU Satolop Pangaribuan)**

***CU Satolop Organizational Communication to Increase Solidarity in the Face of Internal Conflicts***

***(Qualitative Descriptive Study on Satolop Pangaribuan CU Organization)***

Sepriana Novalina Tinambunan

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Email : [seprianatinambunan@gmail.com](mailto:seprianatinambunan@gmail.com)

# Abstrak

Pentingnya komunikasi organisasi di CU Satolop Pangaribuan ini karena dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan ini bergerak di dalam Lembaga keuangan lebih dikenal dengan koperasi keuangan, Selain komunikasi organisasi yang efektif ada juga solidaritas didalamnya yang mendukung untuk perkembangan dan bertahan sampai sekarang ini dan dalam organisasi juga tidak jauh-jauh dari konflik, Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana CU Satolop Pangaribuan membangun komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data. Penelitian ini dikaji dengan teori gaya komunikasi (*communication styles*). Dalam penelitian ini digunakan dimensi dari gaya komunikasi lebih mengarah dan mengutamakan gaya komunikasi *Controlling Style*, *Equalitarian Style*, *Structuring Style*, *Dynamic Style*, *Reliquishing Style*. Selain itu juga penelitian ini ditekankan pada konflik relasional, Penemuan dari penelitian ini solidaritas antar karyawan seperti menyelesaikan konflik internal secara Bersama-sama dengan melaksanakan rapat sampai konflik internal tersebut terselesaikan dan tidak merugikan satu sama lain. Adanya kesinambungan dengan komunikasi organisasi, solidaritas dan konflik internal untuk mewujudkan dan tercapainya tujuan suatu organisasi.

Kata kunci: Komunikasi organisasi, CU Satolop Pangaribuan, Solidaritas, dan

Konflik internal.

**Abstract**

*The importance of organizational communication in CU Satolop Pangaribuan is because in the organization CU Satolop Pangaribuan is engaged in financial institutions better known as financial cooperatives, in addition to effective organizational communication there is also solidarity in it that supports the development and survival until now and in the organization is also not far from conflict, this research aims to find out how CU Satolop Pangaribuan builds organizational communication to increase solidarity in the face of internal conflicts. The type of research carried out by researchers is qualitative using interview methods, documentation and data analysis techniques. This research was studied with the theory of communication styles (communication styles). In this study, the dimensions of communication style are used more towards and prioritize the communication style of Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Reliquishing Style. In addition, this research also emphasizes on relational conflicts, the findings of this study are solidarity between employees such as resolving internal conflicts together by holding meetings until the internal conflicts are resolved and do not harm each other. There is continuity with organizational communication, solidarity and internal conflicts to realize and achieve the goals of an organization.*

*Keywords: Organizational communication, CU Satolop Pangaribuan, Solidarity, and internal conflicts*

**PENDAHULUAN**

CU Satolop Pangaribuan ini berdiri sekitar 47 tahun menjadi CU Satolop tertua dan pertama kali berdirinya di Kabupaten Tapanuli Tengah, sampai saat ini belum ada isu negatif yang menerpa CU Satolop Pangaribuan. Dalam hal itu lah saya memilih CU ini untuk dijadikan suatu penelitian terkait bagaimana komunikasi yang mereka jalankan dalam meningkatkan solidaritas untuk menghadapi konflik internal. Di lain itu juga yang membedakan dengan CU lainnya seperti CU Satolop Siborongborong di Kabupaten Tapanuli Utara saat ini diterpa isu bangkrut hingga pada tanggal 1 Maret 2021 berita online medanbisnisdaily.com menginformasikan bahwa CU Satolop Siborongborong sedang diterpa kebangkrutan karena banyaknya anggota CU Satolop Siborongborong menarik simpanan mereka karena hal yang mendesak di masa pandemi Covid-19 ini.[[1]](#footnote-1) Padahal CU Satolop Pangaribuan tetap berjalan dengan baik dan jauh diterpa isu negatif maka dari itu saya memilih Obyek penelitian peneliti terkait komunikasi yang mereka lakukan, mempertahankan solidaritas serta menghadapi konflik internal yang mereka jalani.

Komunikasi organisasi bagi CU satolop Pangaribuan sangat berperan penting untuk mempererat solidaritas mereka, seperti interaksi/komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun Pengurus. Sesama karyawan di CU satolop Pangaribuan saling percaya atas kinerja yang mereka laksanakan, adanya kepercayaan yang mereka miliki memicu tujuan CU untuk menyejahterakan anggota menjadi terlaksanakan. Adapun konflik yang terjadi dalam organisasi CU satolop Pangaribuan ini yang akan menangani pertama yaitu manager CU satolop Pangaribuan yang akan diselesaikan secara tuntas supaya tidak terjadi kekeliruan dilain hari. Interaksi dan Kerjasama antar karyawan harus adanya komunikasi untuk mewujudkan organisasi yang solidaritas, apalagi interaksi antar karyawan di bagian teller tugasnya menerima anggota setiap harinya untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat maupun anggota. Jika konflik internal yang terjadi di CU satolop Pangaribuan tidak bisa diatasi manager maka akan dialihkan kepada pengurus untuk menuntaskan konflik yang terjadi di CU satolop Pangaribuan dan memutuskan keputusan yang akan diambil pengurus.

Suatu organisasi pasti tidak jauh dengan konflik ataupun problem yang terjadi dalam organisasi, seperti halnya salah satu anggota CU Pangaribuan tidak hadir di kegiatan rapat dikarenakan tidak mengetahui informasi bahwa akan diadakan rapat anggota di CU Pangaribuan. Lalu anggota tersebut ketinggalan informasi di rapat yang diadakan maka dari itu terjadi perdebatan bahwa anggota ini tidak diberi tahu. Dari sini sudah timbulnya konflik internal yang memicu kurangnya solidaritas antar anggota organisasi dan minimnya komunikasi organisasi yang dilakukan. Dengan itu komunikasi organisasi sebagai jembatan untuk meningkatkan solidaritas, untuk menghindari konflik internal seperti ini harus meningkatkan komunikasi organisasi supaya terdapat *feedback* antar anggota.

## RUMUSAN MASALAH

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian yang dilaksanakan adalah “Bagaimana CU Satolop Pangaribuan membangun komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal?”

## TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana CU Satolop Pangaribuan dalam membangun komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal.
2. Untuk mengetahui dan memahami tentang komunikasi organisasi untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal di CU Satolop Pangaribuan.

## MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumbangan ilmiah atau pun referensi Pustaka bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti.

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperoleh informasi serta pemahaman baru baik bagi peneliti maupun masyarakat sehingga mengetahui terkait bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan CU Satolop Pangaribuan dalam meningkatkan solidaritas untuk menghadapi konflik internal.

## 

## KERANGKA KONSEP

CU Satolop Pangaribuan

Komunikasi Organisasi

Solidaritas dalam organisasi

Konflik internal

## 

**bagan 11 Kerangka Konsep Penelitan**

(Sumber Dokumentasi Peneliti, 2021)

## METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu pendekatan yang menggunakan latar belakang alamiah dari kejadian nyata dengan maksud untuk menafsirkan suatu fenomena dan dilibatkan dengan metode penelitian yang sudah ada sebelumnya.**[[2]](#footnote-2)** Studi deskriptif hanya dapat menjelaskan situasi, tetapi juga dapat menjelaskan situasi pada tahap perkembangan. Studi semacam itu disebut studi perkembangan. Dalam studi perkembangan ini, ada yang bersifat vertikal atau segmen waktu dan ada pula yang bersifat cross-sectional atau segmen waktu. Kualitatif adalah survei yang dihasilkan dalam bentuk data deskriptif atau kata-kata tertulis dari perilaku individu, kelompok, atau organisasi yang disurvei. Penelitian kualitatif dan deskriptif itu sendiri merupakan suatu pendekatan yang menggunakan latar belakang alam dari kejadian yang sebenarnya untuk menginterpretasikan fenomena dan menggarap metode penelitian yang ada.[[3]](#footnote-3)

1. Jenis Penelitian

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menerapkan studi deskriptif yang fokus pada perilaku dan peristiwa yang diamati, yang memungkinkan peneliti untuk berspekulasi tentang kondisi yang diperlukan lalu menggali bukti dan data terkait penelitian untuk memperoleh kedalaman informasi tentunya terkait komunikasi organisasi CU Satolop untuk meningkatkan solidaritas dalam menghadapi konflik internal.

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan CU Satolop Pangaribuan. Dalam proses pengumpulan data di lapangan, peneliti menggunakan beberapa informan yang merupakan manajer, bagian keuangan, bagian administrasi dan teller yang mana lebih memahami terkait penelitian yang akan diteliti ini. Lokasi penelitian akan dilakukan di Kec. Andam Dewi, Kab. Tapanuli Tengah, Sumatera Utara. Yakni kantor CU Satolop Pangaribuan.

1. Teknik Pengumpulan Data
2. Teknik wawancara
3. Dokumentasi
4. Teknik analisis data

# LANDASAN TEORI

1. Komunikasi Organisasi

Gaya komunikasi (*communication styles*) adalah seperangkat perilaku interpersonal yang digunakan secara khusus untuk situasi tertentu. Gaya komunikasi dapat mewakili perilaku orang-orang dalam suatu organisasi ketika mengkomunikasikan ide dan gagasan. Ada enam gaya komunikasi yang biasa digunakan dalam suatu organisasi. Gaya ini disesuaikan untuk maksud dan tujuan pengiriman pesan.[[4]](#footnote-4)

1. *Controlling Style*
2. *Equalitarian Style*
3. *Structuring Style*
4. *Dynamic Style*
5. *Reliquinshing Style*
6. *Withdrawal Style*
7. Solidaritas

Emile Durkheim (Johnson, 1986) mengemukakan solidaritas sosial mengacu pada keadaan hubungan antara individu atau kelompok berdasarkan keyakinan bersama dan perasaan moral yang diperkuat oleh pengalaman emosional Bersama (Kinasih and Dahliyana. Nasution (2009: 9) mengemukakan Prinsip solidaritas sosial terdiri dari tiga hal: gotong royong, gotong royong, dan berbagi. Salah satu sumber solidaritas sosial dalam hal ini adalah gotong royong. Istilah gotong royong mengacu pada kegiatan yang saling tolong menolong dan tolong menolong dalam masyarakat.[[5]](#footnote-5)

1. Konflik Internal

Jenis konflik internal organisasi dapat dibedakan dalam beberapa cara, termasuk personal, relasional, dan struktural. Konflik personal adalah, sebagaimana disebutkan di atas, konflik antara individu dalam suatu organisasi dan penyebab konflik. Konflik pribadi dapat menjadi hasil dari masalah yang tidak terkait dengan organisasi. Masalah pribadi dapat menyebabkan konflik pribadi, yang dapat menyebabkan konflik yang lebih besar. Berbicara, gaya hidup, dan tidak menyukai persaingan antar individu adalah contoh konflik pribadi.

Peneliti lebih memilih konflik relasional karena konfliknya berfokus pada lingkaran organisasi yang sudah ditentukan apalagi konflik yang diangkat dari permasalahan yang ada di dalam organisasi tidak menyebar ke konflik pribadi.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

**Komunikasi organisasi**

Komunikasi di dalam organisasi, dari bawahan ke bawahan, atau dari atas ke atas, bahkan dari bawahan ke atas memiliki ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur dan batasan yang jelas yang dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi. Dalam organisasi itu sendiri untuk menyampaikan informasi dibutuhkan komunikasi, komunikasi memiliki gaya komunikasi (*communication styles*). Gaya komunikasi adalah perilaku interpersonal yang digunakan secara khusus untuk situasi tertentu. Gaya komunikasi ini dapat mewakili perilaku orang-orang dalam suatu organisasi ketika mengkomunikasikan ide dan gagasan.

Gaya komunikasi ini terdiri dari beberapa point yakni *controlling style*, *equalitarian style*, *structuring style*, *dynamic style*, *relinquishing style*, *withdrawal style* dari beberapa opsi gaya komunikasi ini akan dianalisis berdasarkan dengan gaya komunikasi yang dipakai di CU Satolop Pangaribuan baik itu hanya ada Sebagian gaya komunikasi yang dipakai dalam organisasi yang mereka jalankan. *Controlling style* yang bersifat mengendalikan dengan satu kehendak, memberi perintah dan mempersuasi orang lain. Biasanya gaya komunikasi ini dilakukan dalam mengikuti rapat di CU Satolop Pangaribuan seperti RAT (Rapat Anggota Tahunan) dengan Pengurus CU Satolop Pangaribuan memberitahukan apa saja program kerja yang dijalankan selama satu tahun terakhir. Dalam rapat ini meminta perhatian anggota untuk mendengarkan serta dilakukan apa saja yang diinformasikan oleh Pengurus dalam hal ini komunikasi yang terjadi satu arah. Program kerja Pengurus dalam RAT tahun 2020 yang tidak bisa diganggu gugat oleh anggota seperti: Pengembangan daerah/kelompok, Pertemuan Pengurus, Pengawas, Ketua Kelompok 12 kali di tahun 2021, Melaksanakan Pendidikan bagi anggota di 37 kelompok, Menambah anggota baru mulai bulan Januari sampai November 2021. Dengan adanya Pengurus untuk mengontrol segala sesuatu yang ada dalam CU Satolop Pangaribuan ini bisa mempertahankan serta meningkatkan pertumbuhan dalam organisasi mereka.

*Equalitarian style* ini menyangkut aspek komunikasi yang terjadi dua arah artinya adanya feedback yang terjadi dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan ini. Adapun sifat dari gaya komunikasi itu antara lain terbuka baik itu dalam mengungkapkan gagasan maupun pendapat masing-masing karyawan, memiliki penyaluran informasi yang baik. Dalam data di lapangan karyawan CU Satolop Pangaribuan memiliki gaya komunikasi *Equalitarian style* dengan komunikasi yang terbuka sehingga informasi apapun dapat diperoleh dan ditanggapi dengan baik, di CU Satolop Pangaribuan peneliti melihat adanya keterbukaan mereka dalam berkomunikasi, tidak ada yang kurang enak hati untuk meminta informasi yang bagaimana yang mereka lewatkan, dengan kerjasama yang mereka miliki antara satu sama lain membuat mereka memiliki empati untuk saling membantu dengan penyebaran informasi baik itu secara lisan maupun tulisan yang terjadi dua arah artinya adanya timbal balik dalam penyampaian dan menerima pesan. Seperti yang disampaikan oleh Seprina salah satu staf teller CU Satolop Pangaribuan, komunikasi yang mereka lakukan sudah berjalan dengan baik karena suatu kelompok harus membutuhkan komunikasi apalagi di bagian teller perlu menggunakan komunikasi yang efektif supaya komunikasi tersampaikan dengan baik salah satu contoh jika anggota yang membayar tagihan dan meminjamkan uang harus melalui dari teller dari hal kecil ini dibutuhkan komunikasi yang baik terlebih sesame teller harus melakukan komunikasi satu dengan yang lain.

*Structuring style* yang memiliki karakteristik yang objektif artinya tidak memihak, memantapkan struktur yang ada dalam organisasi serta menegaskan aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi. Dalam CU Satolop Pangaribuan terdapat aturan yang harus mereka jalankan untuk tujuan organisasi mereka apalagi aturan serta prosedur yang mereka terapkan tidak memihak satu sama lain baik itu dalam Pengurus, Pengawas serta Karyawan yang ada dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan ini. Seperti prosedur dan aturan struktur yang dipakai di CU Satolop Pangaribuan yakni Sistem Operasional Manajemen (SOM).

*Dynamic style* ini memiliki karakteristik yang agresif untuk bersikap yang melakukan Tindakan dengan cukup efektif dalam menyelesaikan persoalan yang kritis dan secara ringkas. Dalam CU Satolop Pangaribuan ini Pengurus memberikan Tindakan yang cukup agresif untuk pertumbuhan serta perkembangan CU Satolop Pangaribuan dari tahun ke tahun yang berjalan, salah satunya dalam bidang usahanya menekankan pada tindakan untuk meningkatkan aset pada tahun 2021 menjadi RP 50 Miliar serta harus adanya anggota baru yang bertambah mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan November 2021.

*Reliquinshing style* dengan sifat yang menerima gagasan, pendapat maupun kritikan dari sesame karyawan baik itu dari Pengurus, dan Pengawas dengan efektif dan mendukung pandangan sesamanya untuk kepentingan perkembangan CU Satolop Pangaribuan. Salah satu gagasan dan pendapat yang diuraikan dan didukung oleh sesama karyawan seperti dari gagasan dan pendapat pengawas tentang tugas-tugas dan tanggung jawab, hak dan kewajiban ketua-ketua kelompok yang sudah disepakati dalam bentuk perjanjian kerja antara pihak Kopdit dengan ketua kelompok, untuk di Tahun 2022 akan dilaksanakan periodesasi ketua kelompok bagi yang tidak dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh Pengurus dalam program kerja Tahun 2022 ini. Kemudian daerah kerja CU Satolop Pangaribuan tahun 2021 bertambah 1 kelompok dan ketuanya yaitu kelompok Sirau Kec. Pasaribu Tobing. Kemudian tahun 2022 akan direncanakan memperluas daerah kerja diantaranya kelompok Desa Sitiris-tiris Kec. Andam Dewi, Kelompok Pulo Pane Kec. Sosorgadong. Selain itu akan melantik manejer yang baru artinya melantik ketua-ketua kelompok yang baru yakni ketua kelompok Sirau, ketua kelompok Sijungkang, ketua kelompok Bukit Hasang, ketua kelompok Ladang Tengah, ketua kelompok Barus, dan ketua kelompok Sipodang. Dari gagasan dan pendapat yang diberikan Pengawas ke Pengurus untuk menjadi rencana kinerja yang dilakukan di tahun 2022 diterima dengan baik dengan sistem dan mekanisme kerja sudah terbangun sehingga pekerjaan dikerjakan dengan Sistem Operasional Manajemen oleh Karyawan.

Maka gaya komunikasi yang ada dan diterapkan dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan diantaranya *controlling style*, *equalitarian style*, *structuring style*, *dynamic style* dan *reliquishing style*. Kerjasama dibutuhkan untuk menjaga dan membangun suatu organisasi supaya organisasi yang sedang dijalankan bisa berkembang dan bertahan hingga sekarang ini apalagi dibutuhkan kerjasama untuk menghindari isu negatif yang membuat organisasi itu sendiri merusak citra positif yang dibangun selama ini begitu juga dengan organisasi CU Satolop Pangaribuan ini para karyawan kerjasama untuk melindungi organisasi yang mereka jalankan supaya tidak menimbulkan isu negatif yang merusak organisasi mereka apalagi banyaknya nasabah yang mereka pegang untuk mensejahterakan hidup anggota mereka, dalam hal ini kerjasama penting untuk dibangun supaya organisasi itu berjalan dengan lancar dan baik hingga sekarang ini.

**Solidaritas**

Salah satu solidaritas kecil yang diterapkan oleh CU Satolop ini berupa jika salah satu karyawan tidak hadir di divisi yang sama bisa membantu membackup kinerja dari karyawan yang tidak hadir, seperti yang disampaikan Wosvo dengan membekap pekerjaan semasa divisi yang berhalangan hadir dengan alasan tertentu, dengan satu tujuan dan tugas yang sama dalam divisi harus saling memiliki rasa solidaritas serta empati dalam hal kinerja yang dijalankan supaya pekerjaan maupun tugas yang belum dikerjakan supaya tidak terkendala dalam divisi Administrasi itu sendiri seperti dalam hal membuat daftar anggota aktif, membuat perhitungan DEVIDEN, membuat permohonan pinjaman, mencatat simpanan dan pinjaman anggota ke buku besar, membuat daftar mutasi anggota (pendaftaran anggota baru dan anggota keluar), membuat laporan asuransi simpanan dan pinjaman anggota, membuat daftar penunggak pinjaman, dan memperbaiki data anggota. Dari tugas yang dijalankan divisi Administrasi ini mestinya solidaritas dalam hal kerja sama harus terjalin erat karena dalam CU Satolop Pangaribuan anggota yang mereka milik sudah terbilang banyak sehingga memicu empati dan kerja sama berjalan dengan lancar.

Solidaritas yang dipegang di CU Satolop Pangaribuan yaitu kesatuan, persahabatan, rasa saling percaya yang muncul akibat tanggung jawab dan kepentingan bersama di antara para anggotanya. Jika saling percaya satu sama lain maka mereka akan membentuk persahabatan menjadi saling menghormati, terdorong untuk bertanggung jawab dan memperlihatkan kepentingan bersama. Solidaritas mereka sudah terjalin dengan baik layaknya keluarga, bekerja sama yang paling utama untuk kemajuan serta terwujudnya tujuan dari CU Satolop Pangaribuan.

Selain solidaritas dalam organisasi baik itu bagi anggota CU Satolop Pangaribuan juga merasakan rasa solidaritas yang dibangun oleh Pengurus, Pengawas dan karyawan lainnya seperti DAPERMA (Dana Perlindungan Bersama) dan DAKESMA (Dana Kesejahteraan Sosial Bersama). DAPERMA ini merupakan asuransi bagi anggota Kopdit yang meninggal dunia dengan bekerja sama dengan Inkopdit Indonesia, dengan itu Pengurus, Pengawas dan Karyawan bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan bagi anggota mereka sedangkan DAPERMA ini satu bentuk pelayanan kesejahteraan sosial yang dibangun dari kekuatan swadaya seluruh anggota koperasi kredit dibawah koordinasi Pusat Koperasi Kredit (PUSKOPDIT). Dakesma ini diperuntukkan untuk biaya santunan terhadap anggota Kopdit yang meninggal dunia.

### Konflik Internal

Konflik bukanlah sebuah tendensi yang terus terikat dengan hal negatif namun juga pembelajaran positif dalam konteks dinamika organisasi. Seperti salah satu contoh konflik yang pernah terjadi dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan adanya perbedaan data yang tidak sesuai dengan staf divisi Administrasi seperti data terkait daftar anggota aktif, membuat perhitungan DEVIDEN, membuat permohonan pinjaman, mencatat simpanan dan pinjaman anggota ke buku besar, membuat daftar mutasi anggota (pendaftaran anggota baru dan anggota keluar), membuat laporan asuransi simpanan dan pinjaman anggota, membuat daftar penunggak pinjaman, dan memperbaiki data anggota. Dari salah satu kinerja divisi Administrasi tersebut pernah mengalami ketidaksesuaian data sehingga terjadilah suatu masalah.

Dari contoh konflik perbedaan data yang tidak sesuai dengan data setiap staf Administrasi yang pernah terjadi di bagian divisi Administrasi membuat karyawan yang bekerja dalam divisi tersebut memotivasi mereka untuk tidak mengulang masalah yang terjadi itu sehingga meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaannya. Konflik yang terjadi dalam CU Satolop itu pun tidak dibiarkan saja tetapi perlu ada penyelesaian dari permasalahan yang terjadi seperti contoh tersebut cara mereka menyelesaikan itu dengan memeriksa kembali data awal dan menyesuaikannya supaya di pembukuan juga tidak keliru dan mendapat peringatan juga dari manajer sehingga di bagian staff Administrasi harus menyelesaikannya dengan cepat.

Pandangan dalam melihat konflik organisasi ada dua yakni normatif dan deskriptif, pandangan normatif itu biasanya melihat konflik dari sisi harusnya menggunakan pegangan nilai tertentu untuk memandang konflik, pandangan normatif itu sendiri dalam konflik memandang dalam sudut pandang ideal artinya konflik normatif itu melihat sisi negatifnya sehingga harus diselesaikan. Dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan pandangan normatif ini pernah terjadi tetapi pada konflik eksternal artinya konflik ini ada sangkut-pautnya dengan anggota mereka, konflik yang pernah terjadi yakni kredit macet, kredit macet ini yakni suatu masalah dari nasabah yang berupa tidak membayar cicilan utang maupun peminjam tidak memiliki dana untuk membayarnya sehingga terjadi konflik antara Pengurus CU Satolop Pangaribuan dengan nasabah mereka. Sehingga dari pandangan normatif yang memiliki sisi negatif yang harus diselesaikan saat itu juga.

Sedangkan konflik deskriptif ini memandang konflik apa adanya, memahami sebagai sebuah realitas dalam interaksi sosial dalam organisasi artinya konflik deskriptif ini bukan hanya berfokus pada negatifnya saja tetapi mengambil sisi positifnya sehingga penyelesaiannya tidak bersandar pada nilai namun ditekankan dalam kontek realitas kepentingan antar faksi sehingga lebih dibutuhkan negosiasi kepentingan, resolusi dan transformasi dalam pandangan deskriptif. Seperti konflik yang pernah terjadi dalam divisi Administrasi yang datanya tidak sesuai dengan karyawan yang berada di divisi Administrasi, dalam konflik itu ada unsur negatifnya seperti tidak profesional dalam kinerjanya akan tetapi ada juga sisi positifnya konflik itu bisa diselesaikan dengan cara penyesuian data dengan karyawan satu sama lain, sisi positif yang diambil sesama karyawan yang berada dalam divisi Administrasi itu harus lebih kuat kerjasama yang dibangun sehingga konflik itu tidak terjadi lagi dan menjadi lebih professional.

Dalam CU Satolop Pangaribuan pernah terjadi penyelesaiannya melalui dua pandangan tersebut, akan tetapi penyelesaiannya dalam organisasi itu terlebih dahulu ditangani oleh manajer jika manajer tidak dapat menyelesaikannya maka akan diserahkan kepada pengurus untuk menyelesaikan masalah yang terjadi, salah satu contoh masalah yang diserahkan ke pengurus berupa konflik eksternal yaitu kredit macet biasanya pengurus langsung ambil bagian dalam penyelesaian masalah ini karena memiliki kewenangan yang lebih tinggi supaya masalah ini cepat teratasi.

Tipologi konflik yang peneliti gunakan yakni konflik relasional karena konflik internal biasa berfokus pada lingkaran organisasi yang sudah ditentukan, artinya konflik internal itu hanya terlibat dalam organisasi itu sendiri tidak melibatkan masalah pribadi maupun masalah dari luar organisasi, apalagi konflik yang diangkat dari permasalahan yang ada di dalam organisasi tidak menyebar ke konflik pribadi. Seperti konflik internal yang terjadi dalam divisi Teller yakni kesalahan dalam perhitungan di kartu anggota, dalam konflik internal ini berfokus pada permasalahan di dalam organisasi tidak adanya menyangkut-pautkan kedalam konflik pribadi artinya konflik ini terjadi dalam lingkaran organisasi itu sendiri hanya berhubungan dengan yang membuat masalah tersebut yakni teller. Apalagi masalahnya hitung-menghitung, bagi teller itu sudah sangat berat karena berhubungan dengan simpan-pinjam anggota mereka.

PENUTUP

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang didapat, CU Satolop Pangaribuan dalam komunikasi organisasi mereka menggunakan gaya komunikasi *Controlling Style* dalam hal ini Pengurus berupaya menjadikan kekuasaan serta wewenang untuk mempersuasi karyawan untuk mengikuti arahan yang dilakukan Pengurus. *Equalitarian Style* dalam hal ini Pengurus dan Karyawan bisa memposisikan diri mereka sendiri sebagai Pengurus dan Karyawan yang memiliki sifat terbuka dan berinteraksi dengan sesama karyawan dalam suasana formal dan informal. *Structuring Style* Pengurus yang bersikap objektif dan juga menegaskan aturan dan prosedur kerja yang menjadi kewajiban Pengurus dan Karyawan. *Dynamic Style* dimana Pengurus yang agresif untuk meningkatkan pertumbuhan CU Satolop Pangaribuan dan mengajak karyawan untuk mengambil ahli dalam setiap kegiatan yang dilakukan. *Relinquishing Style* Pengurus yang berusaha untuk menerima gagasan, pendapat dan kritikan dan saran dari karyawannya.

Solidaritas yang mereka lindungi dalam organisasi itu mendorong timbulnya sikap saling terbuka karena adanya pendekatan dengan satu sama lain untuk mempertahankan solidaritas mereka. Kebijakan Pengurus dalam mempererat solidaritas mereka, dimana jika ada salah satu karyawan yang kurang rasa kepedulian, kerjasama, kekeluargaan, dan tertutup maka Pengurus memberikan wewenang kepada Manajer untuk memberikan pelatihan bimbingan dan diklat khusus untuk karyawan yang kurang rasa solidaritas dalam diri sendiri.

Tipologi konflik yang diterapkan CU Satolop Pangaribuan konflik relasional yang berfokus pada konflik pada lingkaran organisasi. Dalam penyelesaian konflik internal dalam organisasi CU Satolop Pangaribuan memiliki tahapan seperti jika terdapat konflik maka akan yang pertama kali yang menangani konflik internal itu manajer CU Satolop Pangaribuan akan tetapi jika manajer tidak dapat menangani konflik internal maka akan diarahkan ke pengurus untuk menangani konflik internal.

## Saran

kinerja Pengurus sebagai ketua maupun pemimpin organisasi yang hanya masuk dalam dua kali seminggu dan hanya setengah hari artinya tidak masuk sesuai dengan jadwal kinerja karyawan sebaiknya melakukan perubahan karena organisasi yang dijalankan dan dibangun bergerak dalam bidang keuangan yang akan lebih intens lagi komunikasi organisasi mereka serta solidaritas mereka dalam menghadapi konflik internal supaya lebih sering lagi memperhatikan karyawan baik itu tidak jadwal kinerja pengurus begitu juga jika ada yang perlu berurusan dengan pengurus bisa terlaksanakan dengan baik saat itu juga.

# DAFTAR PUSTAKA

**Buku**

Anggito, Albi, and Johan Setiawan, S.Pd, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. by Ella Deffi Lestari, Pertama (Jawa Barat: CV Jejak, 2018)

Ardial, *Fungsi Komunikasi Organisasi Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, ed. by Harya Wahyuni, Pertama (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2018)

CU Satolop Pangaribuan, *RAT Kopdit CU Satolop Pangaribuan Tahun Buku 2020*, 2020

Dr. Imam Machali, M.Pd, and M.Pd Dr. Ara Hidayat, *The Handbook Of Education Management Teori Dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*, ed. by Endang Wahyudin, ke-2 (Jakarta: Kencana, 2018)

Dr. Irene Silviani, MSP, *Komunikasi Organisasi*, ed. by MSP Dr. Irene Silviani (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020)

Hermawan, Iwan, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methods* (Kuningan: Hidayat Quran Kuningan, 2019)

Miles, Matthew B Huberman, and A. Michael Tjetjep Rohendi Rohidi Mulyarto, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia (UI -Press), 1992)

Mubarok, and Made Dw Andjan, *Komunikasi Antar Pribadi Dalam Masyarakat Majemuk*, ed. by Sjamsu Dradjat, Pertama (Jakarta: Dapur Buku, 2014)

Nenny Ika Putri Simarmata, dkk, *Manajemen: Sebuah Pengantar*, ed. by Abdul Karim and Janner Simarmata, Pertama (Yayasan Kita Menulis, 2021)

Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2015)

Suci R. Mar’ Ih Koesomowdjojo, M.Si., *Dasar-Dasar Komunikasi*, ed. by Imi Shobariani, Pertama (Jakarta: Bhuana Ilmu Populer)

**Jurnal**

Ardhlan, David, ‘Konflik Internal Organisasi Nirlaba’, *Media Referensi Dan Diskusi Keuangan LSM*, Konflik Internal, 2011, 2

Asrofiyani, P, ‘Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Human Capital Di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.’, 2020 <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2609/>

Hakim, Lukmanul, ‘Komunikasi Kelompok Nidhom Wadlo’ifus Syubban Dalam Membangun Gotong Royong Di Desa Ngrame Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto’, *Thesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2019, 46 <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/29570>

Musfialdy, ‘Organisasi Dan Komunikasi Organisasi’ (Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 2012), pp. 87–90

Nuryanto, M. Rahmat Budi, ‘Studi Tentang Solidaritas Sosial Di Desa Modang Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser’, *Jurnal Sosiatri*, 2014

Pratiwi, Bayu Nitin, ‘Analisis Gaya Komunikasi Ahmad Faiz Zainuddin’, *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 5 (2017) <ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>

**Internet**

Jurnal Entrepreneur, ‘Pengelompokan Masalah Konflik Internal’, p. 3 <https://www.jurnal.id/id/blog/faktor-tips-menangani-konflik-internal-perusahaan/>

Medanbisnisdaily.com, ‘Isu Bangkrut CU Satolop Siborong-Borong’ (Siborong-borong, March 2021)

Redaksi, ‘Pengertian Credit Union Atau Koperasi’ (Pluang, 2020) <https://blog.pluang.com/cerdascuan/credit-union-adalah/>

1. Medanbisnisdaily.com, ‘Isu Bangkrut CU Satolop Siborong-Borong’ (Siborong-borong, March 2021). [↑](#footnote-ref-1)
2. Iwan Hermawan, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitaif, Kualitatif Dan Mixed Methods* (Kuningan: Hidayat Quran Kuningan, 2019). [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-3)
4. Bayu Nitin Pratiwi, ‘Analisis Gaya Komunikasi Ahmad Faiz Zainuddin’, *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 5 (2017) <ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>. [↑](#footnote-ref-4)
5. Lukmanul Hakim, ‘Komunikasi Kelompok Nidhom Wadlo’ifus Syubban Dalam Membangun Gotong Royong Di Desa Ngrame Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto’, *Thesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2019, 46 <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/29570>. [↑](#footnote-ref-5)