

## Pola Komunikasi Manajemen Konflik di *House of We Kala*

Rafly Hermansyah\*, Dadan Mulyana

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*hermansyahrhr23@gmail.com, dadanmulyana@unisba.ac.id

**Abstract.** This research is motivated by the phenomenon of conflict that occurs in a company due to differences in backgrounds owned by each individual who is in a company, both cultural differences, religion, and even age differences. Therefore, the pattern of communication carried out by young owners in managing conflicts that occur in the company is the main focus of this research in an effort to deal with conflicts that occur. This study aims to describe the communication patterns carried out by young owners in managing conflicts that occur in the company. In this study, researchers used a qualitative research method with a case study approach. This study uses data collection techniques through interviews, observation, documentation, and literature review. In this study it was found that the star communication pattern is a communication pattern applied by the owner of the House of We Kala in managing work groups of older employees and in dealing with conflicts that occur in the company. In addition, cultural factors, age differences, language limitations, and lack of information become obstacles in dealing with a conflict that occurs.

**Keywords:** *Conflict, Conflict Management, Communication Patterns.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi pada fenomena konflik yang terjadi pada sebuah perusahaan karena perbedaan latar belakang yang dimiliki oleh pada setiap individu yang berada di sebuah perusahaan, baik perbedaan budaya, agama, bahkan perbedaan usia. Oleh karena itu, pola komunikasi yang dilakukan oleh owner berusia muda dalam melakukan manajemen konflik yang terjadi di perusahaan menjadi fokus utama penelitian ini dalam upaya menangani konflik yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi yang dilakukan oleh owner berusia muda dalam melakukan manajemen konflik terhadap konflik yang terjadi di perusahaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kajian pustaka. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pola komunikasi bintang merupakan pola komunikasi yang diterapkan oleh owner House of We Kala dalam mengatur kelompok kerja karyawan yang usianya lebih tua serta dalam menangani konflik yang terjadi di perusahaan. Selain itu, faktor budaya, perbedaan usia, keterbatasan bahasa, dan kurangnya informasi menjadi penghambat dalam menangani sebuah konflik yang terjadi.

**Kata Kunci:** *Konflik, Manajemen Konflik, Pola Komunikasi*

## A. Pendahuluan

Munculnya konflik karena perbedaan usia biasanya terjadi karena faktor *culture* atau budaya dari setiap individu. Hal tersebut juga dapat terjadi di sebuah perusahaan, karena di sebuah perusahaan terdapat perbedaan usia serta perbedaan jabatan antara orang yang berusia muda dengan orang yang berusia lebih tua. Mack dan Synder (dalam Anwar, 2015:149) menggambarkan konflik sebagai suatu bentuk pertikaian antara dua atau lebih pihak yang bersaing untuk mendapatkan posisi atau sumber daya yang terbatas, dan dapat terjadi melalui tindakan merusak, menyakiti, atau cara lain yang bertujuan untuk mengontrol atau mengendalikan situasi. Konflik dapat merusak hubungan antar pihak yang terlibat. Berdasarkan pemaparan tersebut, konflik dapat mengakibatkan rusaknya sebuah hubungan dari dua individu atau lebih.

Dalam menangani konflik yang terjadi di perusahaan, manajemen konflik perlu dilakukan untuk meredam sekaligus menangani konflik atau permasalahan yang terjadi di perusahaan. Manajemen konflik merupakan suatu tindakan yang berorientasi pada tingkah laku melalui pendekatan komunikasi yang melibatkan pihak-pihak terkait dengan konflik tersebut. Pendekatan dalam manajemen konflik dapat berorientasi pada pola komunikasi para pihak yang terkait dengan tujuan mampu mempengaruhi penafsiran para pihak terkait terhadap konflik.

Komunikasi di sebuah organisasi atau perusahaan dapat mempermudah keberlangsungan atau berjalannya sebuah organisasi, komunikasi juga dapat mempermudah penyampaian informasi atau pesan kepada orang-orang yang terdapat dalam perusahaan. menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah tindakan yang terjadi dalam suatu organisasi, dan mencakup bagaimana orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut saling berinteraksi dan bertukar makna.

Perbedaan usia merupakan salah satu hal yang sudah biasa seperti perbedaan gender yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Namun, perbedaan usia di sebuah perusahaan ini terkadang dapat menjadi salah satu pemicu munculnya konflik di sebuah perusahaan. Dalam hal ini, kelompok usia remaja merupakan kelompok usia yang dapat dikatakan usia muda, seperti yang dikatakan laman atau *website* resmi WHO (*World Health Organization*) bahwa remaja merupakan sekelompok orang yang berusia 10-19 tahun dan anak muda mencakup kelompok usia 15-24 tahun. Merujuk pada rekomendasi ILO dalam KILM (*the Key Indicators of the Labour Market*) bahwa konsep penduduk usia muda atau kaum pemuda ini yaitu penduduk dengan kelompok usia 15-24 tahun.

Sementara itu, menurut Departemen Kesehatan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia) kelompok usia 0-5 tahun termasuk dalam masa balita, 5-11 tahun termasuk dalam masa kanak-kanak, 12-16 tahun termasuk dalam masa remaja awal, 17-25 tahun termasuk dalam masa remaja akhir, 26-35 tahun termasuk dalam masa dewasa awal, 36-45 tahun termasuk dalam masa dewasa akhir, 46-65 tahun termasuk lansia, dan lebih dari 65 tahun termasuk kelompok manula. Berdasarkan pemaparan data dari WHO dan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, dapat dikatakan bahwa seseorang dengan kelompok usia lebih dari 25 tahun dapat dikategorikan sebagai seseorang yang lebih tua dan tidak termasuk ke dalam usia muda.

Pada era yang semakin berkembang ini tentunya membawa perbedaan dan perubahan pada sebuah perusahaan, perbedaan dan perubahan ini tentunya memiliki sisi positif dan negatif bagi perusahaan. Sekarang sudah banyak perusahaan yang dipimpin oleh generasi muda, bahkan saat ini juga sudah banyak manajer maupun *owner* yang lebih muda daripada karyawannya. Hal tersebut dapat dikatakan menjadi sebuah sisi positif dari berkembangnya era saat ini, namun perbedaan usia tersebut menjadi suatu tantangan juga bagi *owner* muda agar tetap menjalin hubungan yang baik dengan karyawannya.

Sebuah organisasi cenderung berisi sekelompok manusia yang memiliki visi dan tujuan yang sama, untuk mencapai tujuan tersebut maka organisasi tersebut harus memiliki hubungan yang baik antara anggotanya. Jadi, hubungan yang baik antara anggota yang satu dengan anggota yang lain ini akan mempermudah interaksi dan transaksi yang terjadi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala dalam menangani manajemen konflik dengan karyawan yang usianya

lebih tua?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang dilakukan oleh *owner* yang lebih muda kepada karyawan yang usianya lebih tua ketika terjadi konflik di House of We Kala
2. Untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi dalam manajemen konflik yang dilakukan oleh *owner* muda House of We Kala,
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam hal komunikasi antara *owner* muda dengan karyawan yang berusia lebih tua pada House of We Kala

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan paradigma konstruktivis, metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan utama dari metodologi ini yakni untuk menganalisis perilaku manusia karena manusia bertindak sebagai agen yang membangun dunia sosialnya, baik dengan memberi makna atau menafsirkan tindakan diantara mereka sendiri. Peneliti kualitatif harus mampu mengumpulkan informasi berdasarkan apa yang informan atau sumber data katakan, rasakan dan lakukan. Peneliti kualitatif juga dituntut tidak hanya berdasarkan apa yang diyakini peneliti, tetapi juga berdasarkan apa yang terjadi dan dialami di lapangan oleh partisipan atau sumber data.

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 2 (dua) orang yaitu Moehammad Prima selaku Co-Owner dan Nasya Fadillah selaku *Production Supervisor* yang bekerja di House of We Kala. Dengan demikian, subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu berjumlah dua orang. Kedua subjek penelitian ini dianggap dapat memberikan informasi dan data-data yang lengkap serta terperinci yang dibutuhkan oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kajian pustaka dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data melalui 1) reduksi data, 2) penyajian data, 3) menarik kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah uji triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber yang digunakan yaitu peneliti melakukan crosscheck data penelitian yang telah didapatkan dari hasil wawancara bersama *Co-Owner* dan *Production Supervisor* yang kemudian peneliti cocokkan dengan data hasil observasi melalui interaksi yang terjadi di lapangan.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Pola Komunikasi yang Dilakukan Owner dalam Mengatur Kelompok Kerja atau Karyawan yang Usianya Lebih Tua di House of We Kala

Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah perusahaan terutama oleh *owner* atau pemimpin dari suatu perusahaan merupakan hal yang dilakukan dalam mengatur jalannya sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini, komunikasi juga dilakukan untuk mengatur kelompok kerja atau karyawan yang terdapat di sebuah perusahaan sehingga dapat memudahkan pekerjaan yang terdapat pada sebuah perusahaan. *Downward* dan *upward communication* merupakan dua hal yang dilakukan oleh perusahaan House of We Kala, karena terdapat komunikasi yang dilakukan oleh atasan (*owner*) kepada bawahan (karyawan) mengenai permintaan *owner* terhadap produk-produk yang akan diproduksi oleh House of We Kala kepada karyawan yang khususnya berada di bagian produksi.

Pola komunikasi yang dilakukan House of We Kala ini adalah *downward communication*, yang di mana atasan atau *owner* memaparkan permintaannya terkait dengan produk yang akan diproduksi dan dijual oleh House of We Kala. Dalam hal ini, *owner* dari House of We Kala dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung bahkan dapat melakukan interaksi secara empat mata dengan karyawan di lini produksi. Hal tersebut pun dipaparkan oleh *owner* dari House of We Kala.

Meskipun terdapat perbedaan usia cukup jauh antara staff di lini produksi dengan *owner* dari House of We Kala, hal tersebut bukan faktor yang menjadi kendala dalam melakukan interaksi atau komunikasi antara *owner* dengan karyawan. Pola komunikasi yang dilakukan

House of We Kala ini adalah *downward communication*, yang di mana atasan atau *owner* memaparkan permintaannya terkait dengan produk yang akan diproduksi dan dijual oleh House of We Kala.

Pola komunikasi *downward* ini juga sangat penting untuk diperhatikan oleh atasan, karena atasan harus melihat bagaimana situasi dan kondisi dari penerima pesan atau informasi. Dengan kata lain, atasan harus dapat memahami bagaimana kemampuan bawahan untuk memahami isi pesan atau informasi yang disampaikan serta harus dapat menilai tingkat persepsi yang dibentuk oleh bawahan ketika menerima pesan atau informasi tersebut. Maka dari itu, atasan atau *owner* dari House of We Kala melakukan pendekatan berupa *bonding* kepada karyawannya baik yang berusia lebih tua maupun yang lebih muda. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, terdapat perbedaan kegiatan *bonding* yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala kepada karyawan-karyawannya.

Untuk menjaga hubungan dan meningkatkan kinerja dari kelompok kerja yang usianya lebih tua, *owner* House of We Kala selalu memberikan *reward* atau hadiah kepada staff yang usianya lebih tua. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa terdapat perlakuan atau *treatment* lain kepada staff di lini produksi. Ketika terdapat staff di lini produksi yang dapat menjahit atau menghasilkan produk lebih banyak dari biasanya, *owner* akan memberikan *reward* baik berupa uang ataupun barang kepada staff tersebut. Pemberian *reward* ini biasanya dilakukan ketika evaluasi rutin dengan staff di lini produksi.

Kemudian terdapat mediator, mediator ini adalah kepala produksi yang bertugas aktif untuk menjembatani antara atasan (*owner*) dengan kelompok kerja yang usianya lebih tua. Dalam hal ini, kepala produksi menjadi penengah ketika *owner* memiliki permintaan kepada lini produksi terkait dengan produk yang akan dijual oleh House of We Kala, serta menjadi penerjemah bagi karyawan lini produksi atas permintaan *owner* terhadap produk yang akan dibuat atau diproduksi.

Dalam hal ini pola komunikasi yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala dalam mengatur kelompok kerja dengan usia yang lebih tua menggunakan pola komunikasi bintang, karena semua bentuk komunikasi yang terjadi di House of We Kala selalu berhubungan dengan *owner* atau atasan perusahaan. Serta melakukan evaluasi secara terpisah dengan kelompok kerja dengan usia lebih tua juga menjadi hal lain yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala dalam mengatur karyawannya yang berusia lebih tua.

### **Pola Komunikasi yang Dilakukan *Owner* dalam Menghadapi Manajemen Konflik yang Terjadi di House of We Kala**

Konflik merupakan suatu hal yang sangat lumrah terjadi di sebuah perusahaan, baik konflik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, maupun atasan dengan atasan. Sebuah konflik dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor, diantaranya perbedaan pendapat, *miss communication*, perbedaan usia yang cukup jauh, serta perbedaan latar belakang antara satu sama lain. Ketika sebuah konflik terjadi di sebuah perusahaan, peran setiap individu atau anggota yang ada di dalamnya sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan atau mengatasi konflik yang terjadi. Menyelesaikan atau mengatasi suatu konflik yang terjadi dapat dilakukan dengan manajemen konflik, manajemen konflik merupakan suatu tindakan pendekatan melalui identifikasi, klarifikasi, hingga penyelesaian masalah baik dari atasan ataupun pihak-pihak yang ada di perusahaan dalam proses mengakhiri suatu konflik yang terjadi.

*Miss communication* antara atasan dengan bawahan yang dikarenakan perbedaan usia dari kedua pihak ini biasanya terjadi ketika terdapat kebutuhan perusahaan yang memerlukan kinerja karyawan. Hal tersebut juga terkadang dapat membuat karyawan dengan usia lebih tua tidak dapat memposisikan diri ketika berada di sebuah perusahaan. Namun, terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala untuk meredam serta menyelesaikan konflik yang terjadi.

Terdapat beberapa hal lagi yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala ketika suatu konflik dengan karyawan terjadi. *Owner* atau atasan dari House of We Kala sangat mengedepankan komunikasi ketika terjadi suatu konflik, khususnya komunikasi dua arah yang di mana kedua pihak memberikan pendapat dan mendengarkan pendapat satu sama lain. Hal

tersebut ditandai dengan diterimanya saran dan solusi dari karyawan ketika mengalami suatu konflik dengan atasan. Namun, ketika saran dan solusi tersebut tidak berjalan baik dan lancar maka karyawan diharuskan untuk mengikuti cara atau solusi yang diberikan oleh perusahaan.

Peran kepala produksi di sini dibutuhkan ketika mengalami konflik atau masalah dengan karyawan yang usianya cukup jauh dengan *owner*. Biasanya kepala produksi ini dibutuhkan ketika terdapat keinginan *owner* dalam memproduksi sebuah produk namun karyawan tidak menyanggupi hal tersebut. Dalam hal ini kepala produksi berperan untuk menjelaskan kembali permintaan *owner* terhadap sebuah produk kepada karyawan.

Peneliti menganalisa bahwa pola komunikasi bintang merupakan pola komunikasi yang diterapkan oleh *owner* dalam melakukan manajemen konflik. Sebagaimana yang diketahui bahwa pola komunikasi bintang ini adalah pola komunikasi yang dapat dilakukan oleh anggota atau individu yang terdapat di dalam organisasi atau perusahaan ke semua saluran yang terdapat di dalamnya. Maka, dalam hal ini *owner* dari House of We Kala membebaskan karyawannya untuk melakukan komunikasi dengan siapa saja ketika mengalami sebuah konflik termasuk dengan sang *owner* sendiri. Dengan hal tersebut *owner* dapat lebih mudah untuk melakukan manajemen konflik yang terjadi di perusahaan.

Selain melalui komunikasi perusafif, *owner* House of We Kala juga melakukan komunikasi non-verbal kepada staff nya yang berperilaku kurang menghargai *owner* sebagai atasan. Untuk memperlihatkan kepemimpinannya sekaligus merubah perlakuan staff yang dapat dikatakan kurang sopan, *owner* House of We Kala melakukan komunikasi non-verbal seperti perbedaan raut wajah yang ditampilkan kepada staff tersebut ketika sedang berinteraksi. Dengan demikian, secara tidak langsung terdapat pesan tersirat berupa teguran kepada staff tersebut

Selain itu, peneliti juga menganalisa bahwa terdapat pihak ketiga yang terlibat dalam melakukan manajemen konflik. Dalam hal ini, kepala produksi dan investor dari House of We Kala menjadi pihak ketiga yang berperan untuk membantu *owner* dalam melakukan manajemen konflik. Kepala produksi sendiri berperan untuk membantu *owner* ketika terdapat karyawan yang mengalami sebuah konflik, perannya untuk menghubungkan *owner* dengan karyawan yang memiliki perbedaan usia cukup jauh. Sedangkan peran investor di sini dapat dikatakan sebagai pihak ketiga atau penengah ketika terdapat konflik yang terjadi di antara para *owner* atau atasan.

#### **Hambatan yang Terjadi pada Owner dalam Menghadapi Manajemen Konflik yang Terjadi di House of We Kala**

Hambatan yang terjadi di perusahaan House of We Kala ini pada dasarnya ditimbulkan karena terkadang tidak adanya informasi yang didapatkan oleh *owner* ketika terdapat sebuah permasalahan di perusahaan, dapat dikatakan bahwa komunikasi pula yang menjadi hambatan bagi *owner* untuk melakukan manajemen konflik di perusahaan. Dalam hal ini anggota yang berada di dalam perusahaan cenderung memilih untuk diam dan tidak menyampaikan informasi kepada *owner* ketika terjadi sebuah konflik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* House of We Kala, secara keseluruhan konflik yang terjadi di perusahaan dapat terselesaikan karena adanya komunikasi. Bahkan *owner* dari House of We Kala sendiri sangat mengedepankan peran komunikasi untuk menjaga stabilitas internal di perusahaan. Namun, salah satu hambatan yang terjadi di perusahaan House of We Kala ketika terjadi konflik justru karena komunikasi juga. Tidak adanya informasi yang didapatkan *owner* ketika terjadi konflik, tentu hal tersebut akan mengakibatkan tertundanya solusi atau penyelesaian dalam masalah yang dihadapi.

Hambatan lain di perusahaan House of We Kala ketika melakukan manajemen konflik yaitu adanya perbedaan usia antara karyawan dengan *owner*, hal tersebut mengakibatkan kurang sopan dan hormatnya karyawan kepada *owner* dalam bersikap dan berperilaku. Dalam hal ini, karyawan yang usianya lebih tua dari *owner* seringkali menyepelkan perintah atau intruksi yang diberikan *owner* sehingga menimbulkan perbedaan tujuan antara kedua belah pihak.

Dalam hal ini peneliti menemukan bahwa adanya pertentangan perilaku antara *owner* dengan karyawan yang usianya lebih tua. Di satu sisi, *owner* sebagai atasan ingin dihargai dan dituruti perintah serta intruksi yang diberikan untuk karyawan. Namun, di sisi lain karyawan yang usianya lebih tua berperilaku seenaknya dan terkadang tidak menuruti perintah serta intruksi yang diberikan *owner* sebagai atasan karena menganggap dirinya lebih tua dari *owner*.

Faktor budaya juga menjadi penghambat lain bagi *owner* House of We Kala dalam melakukan manajemen konflik. Hal tersebut dapat dikaji berdasarkan elemen budaya dalam organisasi yang dipaparkan oleh Sobirin (dalam Siregar, 2021:183) bahwa elemen behavioral muncul dalam sebuah organisasi yang dapat dilihat melalui perilaku anggota yang terdapat dalam organisasi, hal tersebut ditandai dengan cara berkomunikasi, cara berpakaian, dan cara bertindak. Dalam hal ini, cara bertindak dari *owner* House of We Kala yang selalu melakukan komunikasi secara perusatif ketika melakukan manajemen konflik menjadi sorotan. Karena budaya dari *owner* tersebut yang terkesan memiliki perasaan sungkan dan tidak enak untuk menegur staffnya secara keras menjadi hambatan dalam penyelesaian konflik yang terjadi di House of We Kala.

Keterbatasan bahasa juga menjadi salah satu hambatan lainnya bagi *owner* House of We Kala dalam menangani konflik yang terjadi. Hal tersebut terjadi ketika terdapat permasalahan dengan staff di lini produksi yang notaben usianya jauh lebih tua. Dalam hal ini, hambatan bahasa yang dialami adalah kurang mengertinya staff produksi terhadap bahasa-bahasa kekinian atau bahasa inggris terlebih dalam sistem *marketplace online* terdapat beberapa kata yang kurang familiar di telinga staff lini produksi seperti *rating*, *review*, bintang satu, dan lainnya. Hal tersebut menjadi hambatan bagi *owner* House of We Kala untuk menegur sekaligus menyampaikan informasi kepada staff di lini produksi ketika terdapat produk yang cacat dan menyebabkan penilaian buruk dari konsumen.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Pola Komunikasi Pada Owner Muda Dalam Manajemen Konflik Di Sebuah Perusahaan (Studi Kasus Pada Owner Muda di House of We Kala) ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang diterapkan oleh *owner* House of We Kala dalam mengatur kelompok kerja yang berusia lebih tua yaitu dengan menerapkan pola komunikasi bintang, di mana setiap karyawan dapat bebas untuk melakukan komunikasi secara langsung dengan *owner*. Kemudian memisahkan evaluasi rutin antara karyawan di lini produksi dengan divisi yang lain, karena terdapat perbedaan usia antara karyawan di lini produksi dengan karyawan di divisi lain. Serta melibatkan pihak ketiga yaitu kepala produksi sebagai mediator atau penghubung antara *owner* dengan karyawan di lini produksi.
2. Manajemen konflik yang dilakukan oleh *owner* House of We Kala yaitu dengan melakukan komunikasi ke atas atau *upward communication*. Komunikasi yang dilakukan di sini adalah komunikasi yang bersifat persuasif dan bertujuan agar staff nya dapat menyampaikan segala bentuk informasi yang dapat memunculkan konflik. Selain itu, *owner* House of We Kala juga melibatkan pihak ketiga ketika terjadi permasalahan atau konflik. Pihak ketiga di sini adalah investor dan kepala produksi mereka sendiri untuk membantu *owner* dalam menghadapi manajemen konflik. Sehingga dapat menjadi penengah bagi para *owner* ketika mengalami permasalahan satu sama lain. Sedangkan kepala produksi merupakan tangan kanan dari *owner* sendiri, seringkali kepala produksi ini menjadi penghubung antara *owner* dengan karyawan di lini produksi yang usianya jauh lebih tua dari *owner*.
3. Tidak adanya komunikasi dan pertukaran informasi antara karyawan dengan *owner* ketika terdapat sebuah konflik atau permasalahan di perusahaan menjadi hambatan bagi *owner* House of We Kala dalam melakukan manajemen konflik. Dalam hal ini, karyawan cenderung memilih untuk menyimpan dan merahasiakan hal tersebut dari *owner*. Selain itu, perbedaan usia dengan karyawan juga menjadi hambatan lain dari *owner* House of We Kala dalam melakukan manajemen konflik. Serta faktor budaya yang dapat dikatakan menjadi penghambat bagi *owner* karena tidak mampu untuk menegur secara keras staff yang bermasalah. Keterbatasan bahasa dari staff di lini produksi juga menjadi hambatan bagi *owner* ketika menemukan konsumen yang mendapatkan produk cacat.

### Acknowledge

Peneliti menyadari bahwa artikel ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil. Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada:

1. Alex Sobur, Drs., M.Si (Universitas Islam Bandung, Indonesia)
2. Dr. Dadan Mulyana, Drs., M.Si (Universitas Islam Bandung, Indonesia)
3. Para reviewer

### Daftar Pustaka

- [1] Ananda, Imam Wahyu. Pola Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Bener Meriah (HIMABEM) di Kota Medan dalam Meningkatkan Solidaritas Keanggotaan. Diss. 2021.
- [2] Anwar, Choerul. "Manajemen konflik untuk menciptakan komunikasi yang efektif (Studi kasus di Departemen Purchasing Pt. Sumi Rubber Indonesia)." *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi* 4.2 (2015): 148-157.
- [3] Elchrysti, Natasha. Strategi Komunikasi Guru Di Slb D Ypac Bandung Dalam Memberikan Motivasi Belajar Kepada Siswa Autis (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Komunikasi Guru Di SLB D YPAC Bandung Dalam Memberikan Motivasi Belajar Kepada Siswa Autis). Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2018.
- [4] Fatimah, S. (2018). Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik Kepala Madrasah Pada Pondok Pesantren Darul Ilmi Banjarbaru Kalimantan Selatan (Doctoral dissertation, Pascasarjana UIN Antasari).
- [5] Fuad, Anisul. "Peran komunikasi interpersonal dalam menghadapi konflik organisasi." *ORASI: Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 6.1 (2017).
- [6] Furqon, Chairul. "Hakikat komunikasi organisasi." *Hakikat Komunikasi Organisasi* 2.15 (2003): 1-9.
- [7] Gunawan, Imam. 2013. "Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik." Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [8] Hidayati, Lina Nur. "Komunikasi Organisasi dan Manajemen Konflik." *Jurnal Ilmu Komunikasi* (2010): 1-17.
- [9] Inah, Ety Nur. "Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan." *Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan* 9.2 (2016): 156-179.
- [10] Indah, Dwi Retno Astuti. Pola Komunikasi Dan Manajemen Konflik Pada Pasangan Sama-Sama Bekerja (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik Keuangan). Diss. UPN" veteran" Jawa Timur, 2012.
- [11] Ismail RE, Wiwitan T. Strategi Komunikasi Konsep "Bayar Seikhlasnya" di Kafe X. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Jul 5;31-4. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/879>
- [12] Laurence, L. (2015). Manajemen Konflik dalam Perencanaan Sukses Perusaahaan Keluarga di Bidang Ekspedisi di Surabaya. *Agora*, 3(1), 725-735.
- [13] Mayasa I, Setiawan E. Efektivitas Komunikasi Tim Ranger dalam Sosialisasi Core Values Akhlak kepada Karyawan. *J Ris Public Relations* [Internet]. 2022 Jul 4;14-8. Available from: <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPR/article/view/640>
- [14] Mukarom, Zaenal. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- [15] Pohan, Desi Damayani, and Ulfi Sayyidatul Fitria. "Jenis Jenis Komunikasi." *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* (2021): 29-37.
- [16] Prasetya, A. D. (2016). Pola Komunikasi Organisasi dalam Mengelola Konflik: Studi Kasus Konflik di Organisasi Paguyuban Vespa Salatiga (Doctoral dissertation, Program Studi Komunikasi FISKOM-UKSW).

- [17] Prasetyo, Dimas, Budi Santoso, and S. Sos. Peran Komunikasi Organisasi dalam Hubungan Internal Perusahaan Fif Spektra (Studi Deskriptif Kualitatif Hubungan Internal Perusahaan Federal Internasional Finance (FIF) Spektra Cabang Solo Periode 2013/2014). Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
- [18] Prastowo, Andi. 2016. "Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian" Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- [19] Romdon, Rifqy Maulana. "Analisis Konflik Antar Individu Di Perusahaan H&M." *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi) 2* (2019): 1168-1177.
- [20] Situmeang, Iona V. Oisina. 2016. "Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif". Yogyakarta: Ekuilibria. Halaman 1-9.
- [21] Sumarsih, M. Pd. "PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI." *Asas-Asas Manajemen (Konsep dan Teori)* (2022): 241.
- [22] Satlita, Lena. 2022. "Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations dalam Organisasi", Yogyakarta, Indonesia.
- [23] Situmeang, Iona V. Oisina. 2016. "Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif". Yogyakarta: Ekuilibria. Halaman 1-9.
- [24] Sumarsih, M. Pd. "PERAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI." *Asas-Asas Manajemen (Konsep dan Teori)* (2022): 241.
- [25] <https://www.who.int/southeastasia/health-topics/adolescent-health>, diakses pada tanggal 7 April 2023.