

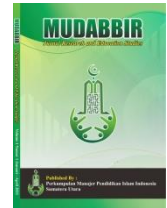


JURNAL MUDABBIR

(Journal Research and Education Studies)

Volume 4. Nomor 2 Tahun 2024

<http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir>



ISSN: 2774-8391

Peran Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik

Muhammad Farhan Khairuman¹, Azwardi², Nurdahyanti³, Arimbi Syahkila
Simangunsong⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islan Negeri Sumatera Utara Medan

Email: Farhankh2728@gmail.com¹, azwardi39@gmail.com²,
ynurda62@gmail.com³, arimbisyahkila0@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran komunikasi dalam penyelesaian konflik dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber studi kepustakaan yang mencakup dari rujukan jurnal, buku dan artikel lainnya. Konflik sering kali muncul akibat perbedaan pandangan, kepentingan, atau nilai di antara individu maupun kelompok. Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengatasi perbedaan tersebut, sehingga menciptakan solusi yang saling menguntungkan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi berbagai strategi komunikasi, seperti dialog terbuka, mediasi, dan negosiasi, yang dapat meningkatkan pemahaman bersama dan mengurangi ketegangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan interpersonal, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk resolusi konflik. Kesimpulannya, komunikasi bukan hanya sekadar alat penyelesaian konflik, tetapi juga sarana penting dalam mencegah konflik di masa depan.

Keywords: *Peran, Komunikasi, Konflik*

ABSTRACT

This study aims to describe the role of communication in conflict resolution using a qualitative approach. The data sources used in this study are literature study sources that include references from journals, books and other articles. Conflicts often arise due to differences in views, interests, or values between individuals or groups. Communication serves as a tool to identify, understand, and resolve these differences, thereby creating mutually beneficial solutions. Using a qualitative approach, this study explores various communication strategies, such as open dialogue, mediation, and negotiation, which can increase mutual understanding and reduce tension. The results of the study indicate that effective communication can strengthen interpersonal relationships, build trust, and create an environment conducive to conflict resolution. In conclusion, communication is not only a tool for conflict resolution, but also an important means of preventing future conflicts.

Keywords: *Role, Communication, Conflict*

PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peranan penting dalam penyelesaian konflik, karena melalui komunikasi, pihak-pihak yang terlibat dapat saling memahami sudut pandang, kebutuhan, dan kepentingan masing-masing. Konflik sering kali muncul akibat kesalahpahaman, perbedaan persepsi, atau kurangnya informasi yang jelas. Dengan adanya komunikasi yang efektif, hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir, sehingga membuka jalan untuk mencari solusi yang saling menguntungkan.

Selain itu, komunikasi memungkinkan terciptanya suasana dialog yang konstruktif, di mana emosi dapat dikelola dengan lebih baik dan rasa saling percaya dapat dibangun. Dalam proses penyelesaian konflik, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk bertukar informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menunjukkan empati, mendengarkan secara aktif, dan membangun hubungan yang lebih harmonis. Oleh karena itu, keberhasilan dalam menyelesaikan konflik sangat bergantung pada sejauh mana komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, terbuka, dan penuh pengertian.

Melalui komunikasi yang terbuka, pihak-pihak yang berselisih memiliki kesempatan untuk menyampaikan kebutuhan mereka secara jelas tanpa rasa takut atau tekanan. Hal ini penting untuk menghindari asumsi yang keliru dan menciptakan pemahaman yang lebih mendalam terhadap akar permasalahan. Dengan mendengarkan secara aktif, kedua belah pihak dapat merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya membantu mengurangi ketegangan emosional.

Lebih jauh, komunikasi juga berperan dalam membangun konsensus. Dengan berdialog, pihak-pihak yang terlibat dapat mengeksplorasi berbagai alternatif solusi yang mungkin tidak terpikirkan sebelumnya. Komunikasi yang efektif mampu menciptakan ruang untuk negosiasi, di mana kompromi dapat dicapai tanpa mengorbankan prinsip-prinsip dasar yang dipegang masing-masing pihak. Dalam

situasi konflik yang kompleks, komunikasi juga berfungsi sebagai media untuk memediasi, membantu menyelaraskan perbedaan, dan menetapkan langkah-langkah yang konkrit dalam penyelesaian masalah.

Namun, komunikasi dalam konflik harus dilakukan dengan sikap yang bijaksana. Nada bicara, pilihan kata, dan cara penyampaian sangat memengaruhi dinamika konflik itu sendiri. Ketika komunikasi dilakukan dengan penuh penghormatan dan fokus pada solusi, konflik yang awalnya dianggap destruktif dapat diubah menjadi peluang untuk memperkuat hubungan dan membangun kerja sama yang lebih baik di masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka untuk memahami peran komunikasi dalam penyelesaian konflik. Studi pustaka dipilih karena metode ini memungkinkan peneliti menganalisis dan mengintegrasikan berbagai teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Fokusnya adalah mengidentifikasi bagaimana komunikasi dapat menjadi alat strategis dalam mengelola, meredakan, atau menyelesaikan konflik. Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti buku referensi tentang teori komunikasi dan resolusi konflik, artikel ilmiah dari jurnal terpercaya, serta hasil penelitian seperti skripsi, tesis, atau disertasi. Hasil dari analisis ini kemudian diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti menyimpulkan bagaimana komunikasi dapat membantu menyelesaikan konflik, baik dalam konteks interpersonal, organisasi, maupun sosial.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Komunikasi Dan Konflik

Dalam buku karangannya yang berjudul "Dinamika Komunikasi" , Onong Uchjana Effendy berpendapat bahwa pengertian komunikasi harus dilihat dari dua sudut pandang, yaitu pengertian secara umum dan pengertian secara paradigmatis. Pengertian komunikasi secara umum itupun harus juga dilihat dari dua segi, yaitu pengertian komunikasi secara etimologis dan pengertian komunikasi secara terminologis. Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Kata sama yang dimaksudkan adalah sama makna. Jadi dalam pengertian ini, komunikasi berlangsung manakala orang-orang yang terlibat di dalamnya memiliki kesamaan makna mengenai suatu hal yang tengah dikomunikasikannya itu. Dengan kata lain, jika orang-orang yang terlibat di dalamnya saling memahami apa yang dikomunikasikannya itu, maka hubungan antara mereka bersifat komunikatif. Sebaliknya, jika ada pihak yang tidak mengerti tentang suatu hal yang sedang dikomunikasikan, berarti komunikasi tidak berjalan, dan hubungan antara orang-orang tersebut tidak komunikatif.

Pengertian secara terminologis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan seseorang kepada orang lain. Pengertian ini memberikan pemahaman kepada kita bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang atau manusia, sehingga komunikasi seperti ini disebut sebagai Human Communication (komunikasimanusia). Sedangkan pengertian secara paradigmatis, meskipun banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, namun dari semua definisi itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku, baik langsung (komunikasi tatap muka) maupun tidak langsung (komunikasi melalui media). Dari definisi tersebut tersimpul bahwa tujuan komunikasi dalam pengertian paradigmatic adalah untuk mendapatkan efek tertentu pada komunikan. Menurut Onong Uchjana Effendy, efek yang ditimbulkan akibat terpaan pesan dapat diklasifikasikan menurut kadarnya, yakni : efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif/behavioral. Efek kognitif adalah efek yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu mengenai suatu hal yang disampaikan oleh komunikator.

Dalam hal ini, komunikator hanya ingin mengubah pikiran komunikan. Efek afektif kadarnya lebih tinggi dari efek kognitif. Disini tujuan komunikator tidak hanya untuk sekedar memberi tahu mengenai suatu hal kepada komunikan, tetapi berusaha agar komunikan tergerak hatinya dengan munculnya sikap atau perasaan tertentu, seperti perasaan iba, sedih, terharu, gembira, marah, dan sebagainya. Sedangkan efek konasi atau efek behavioral adalah efek yang kadarnya paling tinggi, yaitu berubahnya perilaku atau sikap komunikan setelah mendapat terpaan pesan dari komunikator.

Sedangkan Konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua atau lebih pihak, konflik organisasi adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan, karena mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Menurut Stoner dan Wankel, (1998) bahwa: Konflik organisasi adalah suatu perbedaan pendapat diantara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu organisasi yang muncul dari kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau dari kenyataan bahwa mereka mempunyai status, tujuan, nilai, atau pandangan yang berbeda. Para anggota organisasi atau sub unit yang berbeda pendapat berupaya untuk memenangkan kepentingan atau pandangannya masing-masing.

Menurut Ranupandoyo dan Hasnan, (1990) bahwa : Konflik adalah ketidak setujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama, atau menjalankan kegiatan bersama-sama, atau mempunyai status, tujuan, nilai, dan persepsi yang berbeda.

Dalam pandangan tradisional, konflik dianggap sebagai sesuatu yang buruk yang harus dihindari. Pandangan ini sangat menghindari adanya konflik karena dinilai sebagai faktor penyebab pecahnya suatu kelompok atau organisasi. Bahkan seringkali konflik dikaitkan dengan kemarahan, agresivitas, dan pertentangan baik secara fisik maupun dengan kata-kata kasar. Apabila telah terjadi konflik, pasti akan menimbulkan sikap emosi dari tiap orang di kelompok atau organisasi itu sehingga akan menimbulkan konflik yang lebih besar. Oleh karena itu, menurut pandangan tradisional, konflik haruslah dihindari.

Pandangan kontemporer mengenai konflik didasarkan pada anggapan bahwa konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dielakkan sebagai konsekuensi logis interaksi manusia. Namun, yang menjadi persoalan adalah bukan bagaimana meredam konflik, tapi bagaimana menanganinya secara tepat sehingga tidak merusak hubungan antar pribadi bahkan merusak tujuan organisasi. Konflik dianggap sebagai suatu hal yang wajar di dalam organisasi. Konflik bukan dijadikan suatu hal yang destruktif, melainkan harus dijadikan suatu hal konstruktif untuk membangun organisasi tersebut, misalnya bagaimana cara peningkatan kinerja organisasi..

Peran Komunikasi Dalam Konflik

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam penyelesaian konflik, baik dalam konteks interpersonal, organisasi, maupun masyarakat. Konflik sering kali muncul akibat perbedaan pemahaman, persepsi, atau kepentingan, yang pada dasarnya dapat dijumpai melalui komunikasi yang efektif. Dalam banyak kasus, konflik dapat diatasi dengan menciptakan ruang dialog yang memungkinkan semua pihak terlibat menyampaikan perspektif mereka secara terbuka dan saling mendengarkan.

Dalam proses penyelesaian konflik, komunikasi berfungsi untuk mengidentifikasi akar masalah. Menurut penelitian yang diterbitkan dalam jurnal *Al-Idzaah*, konflik sering kali dipicu oleh komunikasi yang buruk, seperti ketidakjelasan informasi atau kurangnya empati. Dengan pendekatan komunikasi strategis, pihak-pihak yang berkonflik dapat mengelola perbedaan mereka menuju solusi yang saling menguntungkan (Al-Idzaah, 2021). Hal ini diperkuat oleh pandangan Morton Deutsch dalam *The Handbook of Conflict Resolution*, yang menekankan bahwa komunikasi yang transparan dan berbasis empati dapat mengurangi tensi emosional yang kerap memperburuk konflik

Studi lain pada organisasi Search and Rescue (SAR) DIY menunjukkan bagaimana miskomunikasi dalam organisasi dapat memicu konflik internal maupun eksternal. Melalui komunikasi organisasi yang baik, seperti klarifikasi regulasi dan dialog dengan pihak terkait, konflik yang awalnya mengancam stabilitas organisasi dapat diselesaikan secara efektif. Penelitian ini juga menekankan pentingnya komunikasi berkelanjutan untuk mencegah konflik serupa di masa depan (UIN Sunan Kalijaga)

Selain itu, komunikasi juga berperan sebagai alat mediasi. Dalam konteks ini, mediator menggunakan teknik komunikasi untuk memfasilitasi dialog, mengurangi ketegangan, dan membangun kepercayaan antara pihak yang berselisih. Penelitian oleh

Budyatna dan Ganiem menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, seperti pengungkapan diri dan penggunaan bahasa yang ramah, dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk resolusi konflik.

Secara keseluruhan, komunikasi bukan hanya alat untuk menyelesaikan konflik, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik setelah konflik terselesaikan. Dengan komunikasi yang tepat, pihak-pihak yang terlibat dapat memahami sudut pandang satu sama lain, mengidentifikasi solusi bersama, dan mencegah konflik di masa depan. Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif adalah inti dari setiap upaya untuk mengelola dan menyelesaikan konflik.

Berikut adalah beberapa peran utama komunikasi dalam penyelesaian konflik:

1. Mediating Differences

Komunikasi membantu memediasi perbedaan dengan menciptakan ruang untuk dialog yang terbuka. Dalam manajemen konflik, proses komunikasi yang baik memungkinkan pihak-pihak yang berselisih untuk menyampaikan pandangan mereka dengan jelas dan saling mendengarkan. Hal ini juga membantu mengidentifikasi akar permasalahan konflik (Winardi, 2004; Al-Idzaah, 2021)

2. Membangun Empati dan Kepercayaan

Melalui komunikasi interpersonal, seperti penggunaan empati, transparansi, dan keterbukaan, hubungan antarindividu dapat dikelola dengan lebih baik. Komunikasi yang jujur dan penuh empati membantu menciptakan kepercayaan, yang merupakan elemen penting dalam proses penyelesaian konflik (Budyatna & Ganiem, 2011)

3. Mengurangi Kesalahpahaman

Salah satu pemicu konflik adalah kesalahpahaman atau asumsi yang tidak tepat. Komunikasi yang baik, melalui klarifikasi dan penyampaian informasi yang akurat, dapat mengurangi kesalahpahaman tersebut. Hal ini penting baik dalam konteks organisasi maupun konflik sosial.

4. Memfasilitasi Negosiasi dan Resolusi

Dalam konflik yang kompleks, komunikasi menjadi alat untuk mengarahkan negosiasi menuju resolusi. Penggunaan strategi komunikasi seperti kolaborasi dan kompromi memungkinkan pihak-pihak yang terlibat mencapai kesepakatan bersama (Morton Deutsch et al., 2000)

5. Mencegah Konflik Berulang

Setelah konflik terselesaikan, komunikasi yang berkelanjutan memastikan bahwa solusi yang diambil dipahami dan diterapkan dengan baik. Selain itu, komunikasi yang transparan dapat menjadi alat pencegahan agar konflik yang sama tidak terulang di masa depan.

Strategi Komunikasi Dalam Penyelesaian Konflik

Menurut Effendy (2015: 32), setiap perkembangan dalam suatu bidang saat ini membutuhkan strategi komunikasi yang berhasil. Keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh strategi yang digunakan. Strategi komunikasi merupakan gabungan antara perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (management communication) untuk mencapai tujuan. Dalam mencapai

tujuan tersebut, strategi komunikasi harus bersifat taktis, yang berarti pendekatannya bisa berubah tergantung pada situasi dan kondisi yang ada.

Dalam strategi komunikasi, penting untuk memahami sifat komunikasi dan memahami efek yang ditimbulkan dari komunikasi tersebut. Pemilihan cara komunikasi yang baik menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan media apa yang akan digunakan. Strategi komunikasi adalah salah satu cara untuk mengatur pelaksanaan proses komunikasi, mulai dari perencanaan (planning), pelaksanaan (implementation), hingga evaluasi (evaluation), untuk mencapai suatu tujuan

. Proses komunikasi sangat berkaitan dengan bagaimana komunikasi itu berlangsung yang diawali: siapa, menyampaikan apa, dengan cara apa atau melalui apa, kepada siapa dan berakibat pemahaman yang memadai terhadap ide-ide yang berkembang

Konflik organisasi (*organizational conflict*) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Handoko, 1999: 346).

Konflik merupakan suatu peristiwa yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan berorganisasi, bahkan konflik selalu hadir dalam setiap hubungan kerjasama antar individu, kelompok atau organisasi. Konflik selalu melibatkan orang, pihak atau kelompok orang, menyangkut masalah yang menjadi inti, mempunyai proses perkembangan, kondisi yang menjadi latar belakang, sebab-sebab dan pemicunya (Hardjana, 1994:34).

Dalam organisasi, meskipun kehadiran konflik sering menimbulkan ketegangan, tetap diperlukan untuk kemajuan dan perkembangan organisasi konflik dapat menjadi energi yang dahsyat jika dikelola dengan baik, bahkan dapat dijadikan sebagai alat untuk melakukan perubahan, tetapi dapat menurunkan kinerja jika tidak dapat dikendalikan (Mulyasa, 2007:239).

Menurut pendapat Handoko (1999: 349), dalam kehidupan organisasi terdapat 5 (lima) jenis konflik, yaitu: (1) konflik dalam diri individu, (2) konflik antar individu dalam organisasi yang sama, (3) konflik antara individu dan kelompok, (d) konflik antar kelompok dalam organisasi-organisasi yang sama (4) ,dan (5) konflik antar organisasi.

Konflik sering terjadi dalam berbagai situasi, baik di tempat kerja, organisasi, atau dalam hubungan interpersonal. Strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk menyelesaikan konflik dan menciptakan solusi yang saling menguntungkan. Berikut adalah beberapa strategi komunikasi untuk menyelesaikan konflik:

1. Memahami Sumber Konflik

(Robbins & Judge (2018),) Langkah awal dalam menyelesaikan konflik adalah memahami akar permasalahan. Identifikasi penyebab konflik, seperti perbedaan kepentingan, tujuan, atau kesalahan komunikasi. Dengan memahami sumber konflik, pihak-pihak yang terlibat dapat menentukan pendekatan komunikasi yang sesuai

2. Komunikasi Terbuka dan Transparan
(Rahman (2020)) menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka memungkinkan semua pihak menyampaikan pendapat tanpa rasa takut. Dengarkan secara aktif dan tunjukkan empati terhadap perasaan atau sudut pandang lawan bicara untuk mengurangi ketegangan
3. Penyampaian Pesan yang Jelas
Gunakan bahasa yang lugas dan hindari ambiguitas saat menyampaikan pandangan. Teknik seperti "I-Message" membantu menyampaikan kebutuhan tanpa menyalahkan pihak lain, misalnya: "Saya merasa terbebani saat tugas ini tidak selesai tepat waktu" dibandingkan "Kamu selalu terlambat"
4. Berorientasi pada Solusi
Fokuskan pembicaraan pada cara menyelesaikan masalah, bukan pada mencari kesalahan. Pendekatan ini dapat membantu menciptakan diskusi yang konstruktif dan mendorong kolaborasi antar pihak.
- 5 Mengelola Emosi dan Bias
(Ting-Toomey & Oetzel (2013) Bias kognitif atau emosional sering kali menghalangi proses resolusi. Pelatihan komunikasi seperti mendengarkan aktif dan mengendalikan emosi dapat membantu menciptakan komunikasi yang lebih efektif.
6. Menerapkan Strategi Akomodasi dan Kolaborasi
Akomodasi digunakan untuk menciptakan kerjasama dengan menekankan kesamaan. Sementara kolaborasi memungkinkan semua pihak bekerja sama untuk menghasilkan solusi jangka panjang yang memuaskan.

KESIMPULAN

Peran komunikasi dalam penyelesaian konflik dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber studi kepustakaan yang mencakup dari rujukan jurnal, buku dan artikel lainnya. Konflik sering kali muncul akibat perbedaan pandangan, kepentingan, atau nilai di antara individu maupun kelompok. Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi, memahami, dan mengatasi perbedaan tersebut, sehingga menciptakan solusi yang saling menguntungkan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi berbagai strategi komunikasi, seperti dialog terbuka, mediasi, dan negosiasi, yang dapat meningkatkan pemahaman bersama dan mengurangi ketegangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan interpersonal, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk resolusi konflik. Kesimpulannya, komunikasi bukan hanya sekadar alat penyelesaian konflik, tetapi juga sarana penting dalam mencegah konflik di masa depan.

REFERENSI

- Deutsch, Morton, et al., *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, 2000
- Budyatna, M., & Ganiem, L. M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*.
- Morton Deutsch, et al. (2000). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*.
- Artikel "Peran Komunikasi dalam Manajemen Konflik," *Jurnal Al-Idzaah* (2021).
- Penelitian pada SAR DIY, UIN Sunan Kalijaga (2019).
- Uchjana effendi, Onong, *Dinamika Komunikasi*, 2004, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya
- Robbins & Judge (2018),) *Peran Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik*
(Rahman (2020)) *trategi Komunikasi untuk Mengatasi Konflik di Tempat Kerja*
(Ting-Toomey & Oetzel (2013) *Jurnal STISIP Widyapuri Mandiri: Komunikasi Efektif dalam Resolusi Konflik*
- Handoko, T.H. 1999. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Hardjana, A.M. 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius
- Deutsch, Morton, et al., *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, 2000
- Budyatna, M., & Ganiem, L. M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*.
- Morton Deutsch, et al. (2000). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*.
- Artikel "Peran Komunikasi dalam Manajemen Konflik," *Jurnal Al-Idzaah* (2021).
- Penelitian pada SAR DIY, UIN Sunan Kalijaga (2019).
- Uchjana effendi, Onong, *Dinamika Komunikasi*, 2004, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya
- Robbins & Judge (2018),) *Peran Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik*
(Rahman (2020)) *trategi Komunikasi untuk Mengatasi Konflik di Tempat Kerja*
(Ting-Toomey & Oetzel (2013) *Jurnal STISIP Widyapuri Mandiri: Komunikasi Efektif dalam Resolusi Konflik*
- Handoko, T.H. 1999. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Hardjana, A.M. 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius