



Keterampilan Komunikasi Pemuda Dalam Membangun Kolaborasi Di Lingkungan Organisasi

Youth Communication Skills In Building Collaboration Within Organizational Environments

Marni¹, Edi Usman², Flora Aulia³, Askahar⁴

Universitas Sains Islam Al-Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email Koresponden: marnihamsah460@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 22-12-2025

Revised : 24-12-2025

Accepted : 26-12-2025

Pulished : 28-12-2025

Abstract

This study aims to provide an in-depth analysis of communication strategies used by youth in resolving organizational conflicts through a qualitative approach and a case study design. The research focuses on understanding communication dynamics, emotional regulation abilities, and the socio-cultural context that shapes young people's responses to conflict situations. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and organizational document review, including meeting minutes and digital conversations. The findings indicate that youth employ adaptive communication strategies consisting of assertive communication, digital media utilization, face-to-face dialogue, and collaborative approaches. These strategies are applied situationally based on the level of conflict intensity and the interpersonal relationships involved. Results also reveal that emotional intelligence significantly moderates the effectiveness of communication strategies, as youth with better emotional regulation are more capable of fostering constructive dialogue. Additionally, organizational culture, prior experience, and internal group dynamics influence how communication patterns emerge and evolve. Theoretically, this study contributes to the development of organizational communication literature focusing on youth agency within conflict management. Practically, the findings can inform the design of communication training programs, conflict management workshops, and inclusive mediation mechanisms for youth organizations. This research also highlights the need for further studies that explore integrated models combining digital and face-to-face communication frameworks for youth conflict resolution.

Keywords: *youth communication, conflict resolution, communication strategies*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam strategi komunikasi yang digunakan pemuda dalam penyelesaian konflik organisasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus. Fokus penelitian diarahkan pada pemahaman terhadap dinamika komunikasi, kemampuan pengelolaan emosi, serta konteks sosial-budaya yang membentuk cara pemuda merespons konflik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta analisis dokumen organisasi, termasuk notulen rapat dan percakapan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemuda menerapkan strategi komunikasi yang adaptif, mencakup komunikasi asertif, pemanfaatan media digital, dialog tatap muka, dan pendekatan kolaboratif. Strategi ini digunakan secara situasional sesuai tingkat ketegangan konflik dan hubungan



antaraktor yang terlibat. Temuan penelitian juga mengungkap bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam memoderasi efektivitas strategi komunikasi, di mana pemuda dengan kemampuan regulasi emosi yang baik lebih mampu menciptakan suasana dialog yang konstruktif. Selain itu, budaya organisasi, pengalaman berorganisasi, dan suasana kerja internal turut memengaruhi pola komunikasi yang berkembang. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada penguatan literatur komunikasi organisasi yang berfokus pada generasi muda. Secara praktis, temuan ini dapat dimanfaatkan untuk merancang program peningkatan kompetensi komunikasi, pelatihan manajemen konflik, serta pengembangan mekanisme mediasi yang inklusif dalam organisasi kepemudaan. Penelitian ini juga membuka peluang kajian lanjutan mengenai integrasi komunikasi digital dan tatap muka dalam manajemen konflik pemuda.

Kata kunci: komunikasi pemuda, penyelesaian konflik, strategi komunikasi

PENDAHULUAN

Konflik merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika organisasi, terutama dalam organisasi kepemudaan yang ditandai oleh intensitas interaksi tinggi, keberagaman latar belakang anggota, serta perbedaan kepentingan dan persepsi. Kualitas komunikasi menjadi faktor kunci yang menentukan apakah konflik berkembang secara destruktif atau justru dapat dikelola secara konstruktif untuk memperkuat kolaborasi dan kohesi organisasi (Putnam & Poole, 2019; Robbins & Judge, 2020). Dalam konteks ini, pemuda berperan sebagai aktor utama yang tidak hanya mengalami konflik, tetapi juga menentukan arah penyelesaiannya melalui praktik komunikasi sehari-hari.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa organisasi kepemudaan memanfaatkan berbagai strategi komunikasi dalam pengelolaan konflik, seperti komunikasi asertif, diskusi kelompok, musyawarah, serta penggunaan media digital untuk koordinasi dan klarifikasi (Sari & Prasetyo, 2020; Nasution, 2022; Putri et al., 2023). Namun, sebagian besar studi tersebut masih bersifat deskriptif dan belum secara mendalam menjelaskan bagaimana strategi komunikasi tersebut diterapkan secara adaptif sesuai dengan tingkat intensitas konflik, struktur relasi antaranggota, serta budaya organisasi yang melingkupinya.

Selain strategi komunikasi, kompetensi emosional individu juga berperan penting dalam keberhasilan resolusi konflik. Kecerdasan emosional, khususnya kemampuan regulasi emosi, empati, dan pengendalian respons impulsif, terbukti berkontribusi signifikan terhadap terciptanya dialog yang konstruktif dan berorientasi solusi (Goleman, 1998; Rahmawati & Lestari, 2021). Dalam konteks pemuda yang masih berada pada fase perkembangan sosial-emosional, faktor ini menjadi semakin krusial. Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik menempatkan kecerdasan emosional sebagai faktor yang memoderasi efektivitas strategi komunikasi konflik dalam organisasi kepemudaan masih relatif terbatas (Al-Taie & Abdulhussein, 2023).

Di sisi lain, perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah pola interaksi organisasi. Pemanfaatan media digital memungkinkan komunikasi berlangsung secara cepat dan asinkron, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman akibat keterbatasan isyarat nonverbal dan konteks emosional (Walther, 2011; Castells, 2019). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi digital dan tatap muka tidak bersifat saling menggantikan, melainkan saling



melengkapi dalam penyelesaian konflik organisasi (Suhartono & Wardayani, 2023). Namun, integrasi kedua bentuk komunikasi tersebut dalam konteks organisasi kepemudaan di Indonesia masih jarang dikaji secara komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian pada tiga aspek utama. Pertama, minimnya kajian yang menempatkan pemuda sebagai unit analisis utama dalam resolusi konflik organisasi. Kedua, terbatasnya penelitian yang mengkaji peran kecerdasan emosional dalam memoderasi efektivitas strategi komunikasi konflik pemuda. Ketiga, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan komunikasi tatap muka dan komunikasi digital dalam satu kerangka analisis resolusi konflik organisasi kepemudaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemuda dalam penyelesaian konflik organisasi serta mengkaji peran kecerdasan emosional dan konteks organisasi dalam membentuk efektivitas strategi tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi berbasis pemuda serta kontribusi praktis bagi perancangan strategi komunikasi dan mekanisme resolusi konflik yang adaptif dan inklusif di lingkungan organisasi kepemudaan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi komunikasi pemuda dalam penyelesaian konflik di lingkungan organisasi. Desain ini dipilih karena proses komunikasi, dinamika emosional, serta konteks sosial-budaya pemuda merupakan fenomena yang hanya dapat dipahami melalui penggalan makna atas pengalaman langsung para partisipan. Informan ditentukan menggunakan purposive sampling dan snowball sampling dengan kriteria: berusia 16–30 tahun, aktif dalam organisasi minimal satu tahun, serta memiliki pengalaman terlibat dalam konflik organisasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, meliputi notulen rapat, percakapan digital, dan arsip organisasi lainnya. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dengan bantuan pedoman wawancara dan catatan lapangan untuk menjaga sistematisasi proses. Analisis data menggunakan analisis tematik, mencakup proses *coding*, kategorisasi, pengembangan tema, dan penyusunan narasi temuan secara komprehensif.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, *member checking*, serta penyusunan audit trail guna memastikan transparansi proses penelitian. Seluruh tahapan penelitian dilaksanakan sesuai dengan prinsip etika penelitian, termasuk memperoleh *informed consent*, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan memastikan perlindungan terhadap seluruh informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif merupakan strategi utama yang digunakan pemuda dalam menyelesaikan konflik organisasi. Informan menekankan pentingnya menyampaikan pendapat secara terbuka dengan tetap menjaga sikap saling menghargai. Salah satu informan menyatakan bahwa “*konflik bisa diredam jika masing-masing pihak mau menyampaikan*



keberatan secara jujur tanpa menyerang pribadi” (Informan 3). Temuan ini mengindikasikan bahwa pemuda cenderung menghindari pola komunikasi agresif maupun pasif, dan lebih memilih pendekatan yang menyeimbangkan kepentingan individu dan kelompok. Komunikasi asertif memungkinkan terjadinya klarifikasi masalah secara langsung sehingga konflik tidak berkembang menjadi persoalan personal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi asertif berkontribusi signifikan terhadap terciptanya resolusi konflik yang konstruktif dalam organisasi pemuda.

Selain komunikasi langsung, penelitian ini juga menemukan bahwa media digital, seperti grup WhatsApp dan pesan pribadi, dimanfaatkan sebagai sarana awal dalam meredam konflik. Media digital digunakan terutama ketika konflik berada pada tingkat rendah hingga sedang, karena memungkinkan penyampaian pesan tanpa tekanan emosional secara langsung. Seorang informan mengungkapkan bahwa *“kalau lewat chat, kita bisa berpikir dulu sebelum menjawab, jadi tidak mudah emosi”* (Informan 7). Meskipun demikian, efektivitas komunikasi digital bersifat terbatas. Ketika konflik meningkat, pemuda cenderung beralih ke dialog tatap muka untuk menghindari kesalahpahaman akibat minimnya isyarat nonverbal. Temuan ini menguatkan teori komunikasi termediasi komputer yang dikemukakan oleh Walther (2011) serta didukung oleh penelitian Suhartono dan Wardayani (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi digital dan tatap muka bersifat saling melengkapi dalam penyelesaian konflik organisasi.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai faktor yang memoderasi efektivitas strategi komunikasi pemuda. Informan yang memiliki kemampuan regulasi emosi yang baik cenderung lebih mampu mengendalikan respons emosional, menunjukkan empati, dan membuka ruang dialog yang produktif. Salah satu informan menyatakan bahwa *“kalau sudah emosi, mau komunikasi sebagus apa pun pasti gagal”* (Informan 5). Pemuda dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu membaca situasi konflik dan menyesuaikan strategi komunikasi yang digunakan sesuai konteks. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Al-Taie dan Abdulhussein (2023) serta Rahmawati dan Lestari (2021) yang menyatakan bahwa regulasi emosi memiliki peran penting dalam keberhasilan resolusi konflik pada kelompok sosial pemuda.

Selain faktor individu, penelitian ini juga menemukan bahwa budaya organisasi dan dinamika relasi internal turut membentuk pola komunikasi konflik. Organisasi yang menjunjung nilai keterbukaan dan musyawarah memberikan ruang yang lebih luas bagi pemuda untuk menyampaikan perbedaan pendapat secara konstruktif. Sebaliknya, struktur organisasi yang bersifat hierarkis dan minim partisipasi cenderung memperpanjang konflik karena terbatasnya ruang dialog. Temuan ini sejalan dengan pandangan Putnam dan Poole (2019) yang menegaskan bahwa konflik organisasi tidak dapat dilepaskan dari konteks struktural dan budaya komunikasi yang melingkupinya. Dengan demikian, efektivitas strategi komunikasi pemuda tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh iklim organisasi yang mendukung dialog terbuka dan partisipatif.



KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemuda dalam penyelesaian konflik organisasi bersifat adaptif dan dipengaruhi oleh dinamika hubungan sosial, kecerdasan emosional, serta budaya internal organisasi. Pemuda menggunakan berbagai strategi seperti komunikasi asertif, pemanfaatan media digital, dialog tatap muka, dan pendekatan kolaboratif untuk mencapai solusi yang konstruktif. Efektivitas strategi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pengelolaan emosi dan dukungan struktur organisasi yang memberikan ruang partisipasi setara bagi anggota muda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Organisasi kepemudaan disarankan memperkuat kapasitas komunikasi anggotanya melalui pelatihan asertivitas, manajemen emosi, dan literasi komunikasi digital. Selain itu, organisasi perlu menciptakan mekanisme penyelesaian konflik yang lebih partisipatif dan inklusif, agar pemuda memiliki ruang aman untuk berdialog dan mengambil keputusan bersama. Penelitian selanjutnya dapat menguji model komunikasi pemuda secara lebih komparatif antar konteks atau memadukan pendekatan digital dan tatap muka untuk memahami praktik manajemen konflik secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Taie, Z., & Abdulhussein, O. (2023). Emotional intelligence and conflict resolution skills among youth: The mediating role of emotional regulation. *Journal of Adolescent and Youth Psychological Studies*, 5(2), 145–159.
- Barrett, D. J. (2021). *Leadership communication* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Coleman, P. T., Deutsch, M., & Marcus, E. C. (2014). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2021). *Theories of human communication* (12th ed.). Waveland Press.
- Nasichah, N., Wulandari, E. N., & Syahbaniah, M. Z. (2024). Penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam dinamika organisasi mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(1), 55–67.
- Putnam, L. L., & Poole, M. S. (2019). Conflict and negotiation. In L. L. Putnam & D. K. Mumby (Eds.), *The SAGE handbook of organizational communication* (pp. 553–581). Sage Publications.
- Suhartono, A., & Wardayani, W. (2023). Strategi komunikasi organisasi dalam penyelesaian konflik kerja. *JAKA: Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Auditing*, 3(2), 223–231.
- Tjosvold, D. (2020). *The cooperative and competitive goal approach to conflict management*. Routledge.



- Walther, J. B. (2011). Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *The SAGE handbook of interpersonal communication* (pp. 443–479). Sage Publications.
- Al-Taie, Z., & Abdulhussein, O. (2023). Emotional intelligence and conflict resolution skills among youth: The mediating role of emotional regulation. *Journal of Adolescent and Youth Psychological Studies*, 5(2), 145–159.
- Hidayat, R., & Suryadi, B. (2021). Komunikasi organisasi dan resolusi konflik pada kelompok pemuda. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 45–58.
- Nasichah, N., Wulandari, E. N., & Syahbaniah, M. Z. (2024). Penyelesaian konflik komunikasi interpersonal dalam dinamika organisasi mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(1), 55–67.
- Putri, R., Santoso, T., & Wijaya, H. (2023). Efektivitas strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik organisasi pemuda. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 7(2), 101–116.
- Rahmawati, D., & Lestari, S. (2021). Kecerdasan emosional dan resolusi konflik pada organisasi sosial pemuda. *Jurnal Psikologi Sosial*, 9(2), 78–90.
- Suhartono, A., & Wardayani, W. (2023). Strategi komunikasi organisasi dalam penyelesaian konflik kerja. *JAKA: Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Auditing*, 3(2), 223–231.
- Tjosvold, D. (2020). *The cooperative and competitive goal approach to conflict management*. Routledge.
- Walther, J. B. (2011). Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *The SAGE handbook of interpersonal communication* (pp. 443–479). Sage Publications.