

Analisis Peran Komunikasi dalam Resolusi Konflik Kelompok Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Wasiyem ^{1*}, Tari Uswatun Nisa Siregar ², Dinda Mutiara ³, Shinta Aulia Agusta ⁴,
Dwi Ulan Dari ⁵, Devi Helma Fitri Hasibuan ⁶, Dwi Rizky Sidabalok ⁷

¹⁻⁷ Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
Indonesia

wasiyem68@gmail.com ^{1*}, tarinisasrg@gmail.com ²

Corresponding Author: wasiyem68@gmail.com

ABSTRACT. Conflict is a common dynamic within student groups, often arising from differences in background, perspectives, and communication styles. This study aims to analyze the role of communication in resolving group conflicts among students at the State Islamic University of North Sumatra. Using a descriptive quantitative approach, 36 active students with group work experience were selected as respondents through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed descriptively. The results indicate that comfort in expressing opinions (61.1%) and willingness to listen (72.2%) are key indicators of effective communication. Nevertheless, 69.4% of respondents reported experiencing conflicts, mostly due to misunderstandings and ineffective communication (77.8%). Open communication, group discussions, and the active role of group leaders were found to significantly facilitate conflict resolution. However, satisfaction with conflict resolution was relatively low, with only 55.6% expressing satisfaction, indicating a need to enhance interpersonal communication skills and leadership roles. This study recommends strengthening a culture of open, honest, and participatory communication as a key to fostering harmonious and productive student group dynamics.

Keywords: Communication, Conflict, Resolution, Students, Group

ABSTRAK. Konflik merupakan dinamika yang umum terjadi dalam kelompok mahasiswa, terutama akibat perbedaan latar belakang, sudut pandang, dan pola komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dalam proses penyelesaian konflik kelompok mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, sebanyak 36 mahasiswa aktif yang memiliki pengalaman kerja kelompok dipilih sebagai responden melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis secara deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa kenyamanan dalam menyampaikan pendapat (61,1%) dan kesediaan responden mendengarkan (72,2%) merupakan indikator penting dalam komunikasi efektif. Meski demikian, 69,4% responden menyatakan pernah mengalami konflik, umumnya disebabkan oleh kesalahpahaman komunikasi (77,8%). Komunikasi terbuka, diskusi bersama, serta peran aktif pemimpin terbukti signifikan dalam mempercepat penyelesaian konflik. Namun, tingkat kepuasan terhadap penyelesaian konflik hanya mencapai 55,6%, mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal dan kepemimpinan kelompok. Penelitian ini merekomendasikan penguatan budaya komunikasi terbuka, jujur, dan partisipatif sebagai kunci menciptakan kelompok mahasiswa yang harmonis dan produktif.

Kata kunci: Komunikasi, Konflik, Resolusi, Mahasiswa, Kelompok

1. PENDAHULUAN

Konflik merupakan fenomena yang lazim terjadi dalam lingkungan akademik, termasuk di kalangan mahasiswa. Konflik bagi setiap individu memiliki arti dan dimensi yang berbeda-beda. Namun pada dasarnya, penyelesaian konflik dipahami sebagai upaya yang berorientasi pada terciptanya kedamaian serta mendorong individu atau kelompok tertentu untuk meninggalkan cara-cara kekerasan dalam mencapai tujuan. Menurut Anisatul Hidayah (2023), istilah “konflik” berasal dari bahasa Latin *configere*, yang berarti “saling

memukul”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konflik diartikan sebagai percekocan, pertentangan, atau perselisihan. Dengan kata lain, konflik merupakan kondisi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang terjadi di tengah interaksi sosial.

Dalam lingkungan mahasiswa, konflik kerap muncul karena perbedaan pandangan, latar belakang, maupun cara berkomunikasi. Oleh karena itu, komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam mencegah, meredakan, hingga menyelesaikan konflik. Komunikasi adalah aktivitas mendasar dalam kehidupan manusia, terutama dalam interaksi sosial. Sama halnya dengan organisasi, komunikasi dibutuhkan untuk menjembatani keberagaman karakter, watak, dan potensi setiap anggotanya agar kesalahpahaman dapat diminimalkan. Fauzan Ahmad Siregar (2021) menegaskan bahwa proses komunikasi yang efektif harus dikelola dengan baik, dimulai dari pengiriman pesan oleh komunikator hingga pesan tersebut dipahami oleh komunikan sesuai dengan maksud aslinya. Dalam konteks organisasi, komunikasi berfungsi sebagai penghubung antarstruktur yang memiliki peran, wewenang, dan tanggung jawab berbeda, sehingga mampu menciptakan keharmonisan dan meningkatkan motivasi kerja. Sebaliknya, komunikasi yang terhambat dapat menimbulkan kesalahpahaman dan memicu konflik antaranggota.

Siti Roskina Mas (2020) menambahkan bahwa komunikasi kelompok merupakan aktivitas komunikasi yang terjadi di antara individu dalam satu kelompok, di mana pesan-pesan yang disampaikan menyangkut kepentingan bersama dan bukan sekadar persoalan pribadi. Dalam kondisi ini, komunikasi menjadi alat strategis untuk membangun kesadaran kolektif, memperkuat solidaritas, serta menyelesaikan konflik secara partisipatif. Muhyidin Abdillah (2021) mengingatkan bahwa komunikasi juga berpotensi menjadi sumber konflik sosial, terutama bila sarat dengan ambisi, emosi, dan ketidakkonsistenan. Komunikasi yang bersifat irasional dan manipulatif cenderung menciptakan kesalahpahaman yang meluas. Namun demikian, komunikasi yang dilakukan secara sehat dapat menjadi jalan penyelesaian melalui proses negosiasi dan mediasi, yang mengutamakan dialog terbuka antar pihak yang berkonflik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis peran komunikasi dalam proses penyelesaian konflik kelompok mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: aktif dalam kegiatan kelompok (baik akademik maupun organisasi), memiliki

pengalaman kerja tim, dan bersedia menjadi responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online berbasis skala Likert, yang memuat indikator seperti kenyamanan dalam menyampaikan pendapat, keterbukaan komunikasi antaranggota, kemampuan menyelesaikan konflik kelompok, serta peran pemimpin dalam resolusi konflik.

Sebelum penyebaran luas, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba terbatas. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui distribusi dan kecenderungan jawaban responden. Hasil disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, dan grafik, guna memberikan gambaran kuantitatif yang jelas dan mudah dipahami mengenai kontribusi komunikasi dalam dinamika penyelesaian konflik kelompok. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman menyeluruh berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap praktik komunikasi dalam konteks kerja kelompok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	88,9
Perempuan	4	11,1
Total	20	100%
Semester		
2	1	2,8
4	31	86,1
6	3	8,3
8 atau lebih	1	2,8
Total	20	100%

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa berjenis kelamin laki-laki (88,9%), sementara responden perempuan hanya sebesar 11,1%. Berdasarkan jenjang semester, sebagian besar responden berada pada semester 4 (86,1%), sedangkan sisanya tersebar pada semester 2, 6, dan 8 atau lebih. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada pada tahap pertengahan studi, yang secara umum telah memiliki pengalaman dalam kerja kelompok namun masih dalam proses pembentukan keterampilan kerja sama dan komunikasi kelompok secara optimal.

Tabel 2. Kenyamanan dalam Menyampaikan Pendapat

Saya Merasa nyaman dalam menyampaikan Pendapat di dalam kelompok		
Sangat Tidak Setuju	1	2,8
Tidak Setuju	0	0
Netral	13	36,1

Setuju	17	47,2
Sangat Setuju	5	13,9

Sebagian besar responden menyatakan merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat di dalam kelompok, dengan 47,2% menyatakan setuju dan 13,9% sangat setuju. Hanya 2,8% yang menyatakan sangat tidak setuju. Temuan ini mencerminkan adanya lingkungan kelompok yang relatif mendukung keterbukaan dalam berpendapat, yang merupakan komponen penting dalam menciptakan dinamika kelompok yang sehat.

Tabel 3. Kesiediaan Anggota Kelompok untuk Mendengarkan

Teman-teman dalam kelompok saya bersedia mendengarkan Ketika saya berbicara		
Sangat Tidak Setuju	1	2,8
Tidak Setuju	0	0
Netral	9	25
Setuju	19	52,8
Sangat Setuju	7	19,4

Sebanyak 52,8% responden setuju dan 19,4% sangat setuju bahwa anggota kelompok mereka bersedia mendengarkan saat mereka berbicara. Temuan ini menunjukkan bahwa kelompok memiliki kecenderungan membangun komunikasi dua arah yang efektif, yang mendukung proses kolaboratif dan peningkatan rasa saling menghargai antaranggota.

Tabel 4. Pengalaman Terjadinya Permasalahan atau Konflik

Kelompok saya pernah mengalami permasalahan atau konflik		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	2	5,6
Netral	7	19,4
Setuju	17	47,2
Sangat Setuju	8	22,2

Sebagian besar responden (47,2% setuju dan 22,2% sangat setuju) menyatakan bahwa kelompok mereka pernah mengalami permasalahan atau konflik. Hal ini menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari dinamika kelompok, dan dapat muncul meskipun terdapat komunikasi terbuka di antara anggota kelompok.

Tabel 5. Kejujuran dan Keterbukaan dalam Kelompok

Kami dapat berbicara dengan jujur dan terbuka dalam kelompok		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	1	2,8
Netral	16	44,4
Setuju	12	33,3
Sangat Setuju	5	13,9

Sebanyak 33,3% responden setuju dan 13,9% sangat setuju bahwa mereka dapat berbicara secara jujur dan terbuka dalam kelompok. Namun, proporsi responden yang memilih netral (44,4%) cukup signifikan, yang dapat menunjukkan bahwa tidak semua anggota kelompok merasa yakin terhadap tingkat keterbukaan dalam kelompok mereka. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan iklim keterbukaan dalam komunikasi kelompok.

Tabel 6. Pembahasan Bersama saat Masalah Terjadi

Jika terjadi masalah, kami biasanya membahasnya Bersama-sama		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	2	5,6
Netral	11	30,6
Setuju	16	44,4
Sangat Setuju	5	13,9

Sebagian besar responden menyatakan bahwa apabila terjadi permasalahan, mereka cenderung membahasnya bersama-sama (44,4% setuju dan 13,9% sangat setuju). Temuan ini mencerminkan adanya kecenderungan dalam kelompok untuk menyelesaikan konflik secara partisipatif, meskipun sebagian responden lainnya menunjukkan sikap netral atau tidak setuju, yang mengindikasikan variasi dalam pengalaman antar kelompok.

Tabel 7. Penyebab Permasalahan karena Kesalahpahaman

Masalah biasanya muncul karena salah paham atau komunikasi yang kurang baik		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	1	2,8
Netral	5	13,9
Setuju	14	38,9
Sangat Setuju	14	38,9

Sebanyak 38,9% responden setuju dan 38,9% sangat setuju bahwa permasalahan dalam kelompok umumnya disebabkan oleh kesalahpahaman atau komunikasi yang kurang efektif. Hal ini menegaskan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam mengurangi potensi konflik dalam kerja kelompok.

Tabel 8. Dampak Konflik terhadap Kerja Sama Kelompok

Apabila terdapat konflik, Kerjasama di kelompok dapat terganggu		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	0	0
Netral	5	13,9
Setuju	17	47,2
Sangat Setuju	12	33,3

Sebagian besar responden (47,2% setuju dan 33,3% sangat setuju) menyatakan bahwa konflik dapat mengganggu kerja sama dalam kelompok. Temuan ini menekankan

pentingnya strategi manajemen konflik yang tepat untuk menjaga produktivitas dan harmoni dalam dinamika kelompok.

Tabel 9. Peran Komunikasi Terbuka dalam Penyelesaian Masalah

Berbicara secara terbuka dapat membantu menyelesaikan masalah dalam kelompok		
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	5,6
Netral	3	8,3
Setuju	17	47,2
Sangat Setuju	14	38,9

Mayoritas responden (47,2% setuju dan 38,9% sangat setuju) berpendapat bahwa berbicara secara terbuka membantu menyelesaikan masalah dalam kelompok. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa keterbukaan dalam komunikasi merupakan kunci dalam membangun penyelesaian konflik yang konstruktif.

Tabel 10. Efektivitas Diskusi Bersama dalam Mengatasi Kesalahpahaman

Diskusi bersama dapat mempercepat penyelesaian kesalahpahaman		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	0	0
Netral	6	16,7
Setuju	13	36,1
Sangat Setuju	15	41,7

Sebanyak 36,1% responden setuju dan 41,7% sangat setuju bahwa diskusi bersama dapat mempercepat penyelesaian kesalahpahaman dalam kelompok. Ini menunjukkan bahwa forum diskusi kelompok berperan penting sebagai media penyelesaian masalah yang efektif dan demokratis.

Tabel 11. Kelancaran Komunikasi dalam Penyelesaian Masalah

Jika komunikasi berjalan lancar, masalah dapat segera diselesaikan		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	0	0
Netral	1	2,8
Setuju	14	38,9
Sangat Setuju	19	52,8

Sebagian besar responden menyatakan bahwa komunikasi yang berjalan lancar berkontribusi terhadap penyelesaian masalah secara cepat, dengan 38,9% setuju dan 52,8% sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran arus komunikasi internal kelompok memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas manajemen konflik.

Tabel 12. Peran Pemimpin dalam Menyelesaikan Konflik

Pemimpin kelompok turut membantu menyelesaikan konflik melalui komunikasi		
Sangat Tidak Setuju	2	5,6
Tidak Setuju	1	2,8
Netral	2	5,6
Setuju	20	55,6
Sangat Setuju	11	30,6

Sebanyak 55,6% responden setuju dan 30,6% sangat setuju bahwa pemimpin kelompok turut berperan dalam menyelesaikan konflik melalui komunikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kepemimpinan yang komunikatif dan suportif memiliki peran krusial dalam menciptakan dinamika kelompok yang adaptif terhadap permasalahan.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan terhadap Penyelesaian Permasalahan

Saya merasa puas dengan cara kelompok dalam menyelesaikan permasalahan		
Sangat Tidak Setuju	3	8,3
Tidak Setuju	1	2,8
Netral	12	33,3
Setuju	15	41,7
Sangat Setuju	5	13,9

Sebanyak 41,7% responden menyatakan setuju dan 13,9% sangat setuju bahwa mereka merasa puas dengan cara kelompok dalam menyelesaikan permasalahan. Meski demikian, 33,3% responden memilih netral dan lainnya menyatakan tidak puas, yang menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian konflik masih dapat ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi seluruh anggota kelompok.

4. KESIMPULAN

Konflik dalam kelompok mahasiswa merupakan hal yang umum terjadi, terutama karena perbedaan latar belakang, cara pandang, dan pola komunikasi antaranggota. Penelitian ini menekankan pentingnya peran komunikasi dalam mengelola dan menyelesaikan konflik tersebut. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif terhadap 36 responden mahasiswa aktif dalam kerja kelompok di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Mayoritas responden merasa cukup nyaman menyampaikan pendapat (61,1%) dan merasakan adanya kesediaan dari anggota kelompok untuk mendengarkan (72,2%). Namun, kenyataan bahwa 69,4% responden mengaku kelompoknya pernah mengalami konflik menandakan bahwa komunikasi yang ada belum sepenuhnya efektif dalam mencegah terjadinya konflik. Sebagian besar konflik ini disebabkan oleh

kesalahpahaman atau komunikasi yang kurang baik (77,8%), menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal masih perlu ditingkatkan.

Meskipun begitu, komunikasi terbuka terbukti menjadi salah satu kunci utama penyelesaian konflik. Sebanyak 86,1% responden menyatakan bahwa berbicara secara terbuka membantu menyelesaikan masalah, sementara 91,7% mengakui bahwa kelancaran komunikasi mempercepat proses penyelesaian. Diskusi bersama dan keterlibatan pemimpin kelompok juga dinilai sangat penting, dengan 86,2% responden menyebutkan bahwa pemimpin turut membantu menyelesaikan konflik melalui pendekatan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian konflik yang efektif sangat bergantung pada pola komunikasi yang partisipatif dan kepemimpinan yang komunikatif.

Namun demikian, kepuasan terhadap penyelesaian konflik belum sepenuhnya merata. Hanya 55,6% responden yang merasa puas dengan cara kelompok mereka menangani konflik, sementara 33,3% bersikap netral dan sisanya tidak puas. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan komunikasi interpersonal, peningkatan peran pemimpin dalam mediasi konflik, serta pembiasaan forum diskusi yang sehat untuk menciptakan kelompok yang harmonis dan adaptif dalam menghadapi dinamika konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M., & Izzamillati, N. (2021). Menyelesaikan masalah intoleransi: Analisis peran dan bentuk komunikasi (Studi kontroversi Pondok Pesantren Waria Al-Fatah Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Komunikasi Maksna*, 9(1), 21–28.
- Budianto, H. (Ed.). (2012). Komunikasi dan konflik di Indonesia. PT Showcase Indonesia Dotcom; Universitas Tarumanagara; Universitas Mercu Buana Jakarta; Asosiasi Perguruan Tinggi Ilmu Komunikasi.
- Febrianti, I., Ayumi, M., Panjaitan, A., & Manurung, A. S. (2025). Peran komunikasi interpersonal dalam membangun identitas dan budaya organisasi. *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(1), 60–70.
- Hidayah, A., Supriadi, M., & Shaleh. (2023). Urgensi penerapan manajemen konflik dalam organisasi perkuliahan. *Jurnal Soshum Insentif*, 6(2), 103–111.
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). Komunikasi dalam organisasi (Teori dan aplikasi). UNG Press.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan*, 5(2), 163–174.