

KAJIAN LITERATUR: PERSEPSI DAN PRAKTIK KOMUNIKASI ASERTIF SEBAGAI STRATEGI PENYELESAIAN KONFLIK

Dori Chandra^{1*}, Suhendri²

¹ Sekolah Tinggi Agama Islam As-Sunnah, Deli Serdang

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Corresponding Email: dori@assunnah.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the perceptions and practices of assertive communication as a strategy for conflict resolution through a literature review approach. Assertive communication is recognized as an effective method for managing conflict, enabling individuals to express their thoughts, feelings, and needs clearly and respectfully without infringing on others. The study examines various sources, including scholarly articles, books, and case studies, published over the past ten years that focus on assertive communication in conflict contexts. Although widely acknowledged, the implementation of assertive communication is often hindered by psychological factors such as fear and low self-confidence, as well as social influences like cultural norms and group pressure. The findings indicate that a deeper understanding and proper application of assertive communication principles can enhance conflict resolution outcomes. Therefore, the study recommends structured assertive communication training to improve interpersonal skills and urges future researchers to conduct empirical investigations to validate and expand upon these findings in diverse conflict settings.

Keywords: Perception, Assertive Communication, Conflict Resolution.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengulas persepsi dan praktik komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik melalui pendekatan studi pustaka. Literatur yang dikaji mencakup publikasi dalam kurun waktu 10 tahun terakhir yang relevan dengan tema komunikasi asertif dalam konteks konflik interpersonal maupun kelompok. Komunikasi asertif dianggap sebagai alat yang efektif dalam mengelola konflik, karena memungkinkan individu untuk mengekspresikan pendapat, perasaan, dan kebutuhan mereka secara jelas, terbuka, dan jujur tanpa merugikan atau mengancam orang lain. Dengan menelaah berbagai literatur, termasuk artikel ilmiah, buku, dan studi kasus, penelitian ini menemukan bahwa meskipun komunikasi asertif telah banyak dipahami, implementasinya dalam praktik masih sering terhambat oleh faktor-faktor psikologis seperti rasa takut, kecemasan, dan rendahnya kepercayaan diri, serta faktor sosial seperti norma budaya dan tekanan kelompok. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip komunikasi asertif serta penguatan kemampuan aplikatifnya dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian konflik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan komunikasi asertif yang terstruktur untuk membangun keterampilan interpersonal yang lebih baik, serta mendorong penelitian lanjutan secara empiris guna menguji efektivitas komunikasi asertif dalam berbagai konteks konflik yang berbeda.

Kata Kunci: Persepsi, Komunikasi Asertif, Penyelesaian Konflik

Article Info

Article History:

Received: 09-11-2024, **Accepted:** 21-06-2025, **Publish:** 30-06-2025

 : 10.51590/bashirah.v6i1.883



This work is licensed under a

[Creative:ommons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Komunikasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam interaksi sosial manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan dan memahami satu sama lain. Komunikasi adalah proses yang tidak dapat dihindari, artinya setiap tindakan yang dilakukan individu dapat diinterpretasikan sebagai bentuk komunikasi (Watzlawick et al., 2011). Pada era globalisasi ini, interaksi antar budaya semakin meningkat, kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif menjadi semakin penting (Pompa, 2015).

Komunikasi asertif adalah cara berkomunikasi yang memungkinkan individu untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan kebutuhan mereka dengan jujur dan langsung, tanpa merugikan orang lain. Komunikasi asertif melibatkan pengungkapan diri yang jelas dan tegas, sambil tetap menghormati hak dan perasaan orang lain (Alberti & Emmons, 2017). Dalam konteks ini, individu yang menggunakan komunikasi asertif tidak hanya mampu menyampaikan pendapat mereka, tetapi juga mendengarkan dan mempertimbangkan sudut pandang orang lain. Hal ini berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang saling menghormati dan terbuka, yang sangat penting dalam penyelesaian konflik. Sebuah studi menunjukkan bahwa individu yang terampil dalam komunikasi asertif lebih mampu mengelola konflik secara konstruktif dibandingkan dengan mereka yang menggunakan gaya komunikasi pasif atau agresif (Hargie, 2021).

Relevansi komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik sangat signifikan. Konflik adalah bagian tak terhindarkan dari interaksi manusia, baik di lingkungan kerja, keluarga, maupun masyarakat. Terdapat lima gaya penyelesaian konflik: menghindari, akomodasi, bersaing, berkompromi, dan kolaborasi (Thomas, 2008). Dari kelima gaya tersebut, komunikasi asertif cenderung mendorong kolaborasi, di mana semua pihak terlibat dalam mencari solusi yang saling menguntungkan. Data dari sebuah Jurnal yang membahas tentang manajemen konflik menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi asertif dalam situasi konflik dapat meningkatkan kepuasan semua pihak dan mengurangi potensi terjadinya konflik di masa depan (ANA, 2021). Contoh kasus yang relevan adalah dalam dunia kerja, di mana tim yang menerapkan prinsip komunikasi asertif dalam menyelesaikan perbedaan pendapat cenderung memiliki tingkat turnover yang lebih rendah dan produktivitas yang lebih tinggi (Tama & Hardiningtyas, 2017).

Samper dalam penelitiannya *La Comunicación Asertiva en Los Procesos de Reconciliación en la Educación Universitaria* (Samper Ibáñez et al., 2019) menyebutkan bahwa komunikasi asertif sebagai strategi penting untuk resolusi konflik dalam pendidikan universitas,

menyoroti perannya dalam membina budaya perdamaian dan rekonsiliasi. Bahkan Batic dalam penelitiannya *Assertiveness as a Communication Style in The Work of Police* (Batic & Gogov, 2023) menyebutkan bahwa komunikasi asertif penting dalam pekerjaan polisi untuk mendorong pemahaman warga, meningkatkan kepatuhan hukum, dan menyelesaikan konflik tanpa eskalasi. Pendekatan ini juga mengurangi stres petugas dan memperkuat hubungan interpersonal. Steve dalam penelitiannya *Resolving Conflict in Interpersonal Relationships Using Passive, Aggressive, and Assertive Verbal Statements* (Winer et al., 2024) menyebutkan bahwa menunjukkan bahwa pernyataan "Aku-Anda" tegas paling efektif untuk menyelesaikan konflik dan menjaga hubungan, menyoroti pentingnya komunikasi asertif.

Dalam penelitian ini, peneliti menyoroti perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada fokus kajiannya, yaitu lebih menitikberatkan pada pembahasan dari perspektif teoritis. Sementara penelitian-penelitian sebelumnya lebih menekankan pada penerapan komunikasi asertif dalam konteks tertentu (seperti pendidikan atau kepolisian) atau perbandingan jenis pernyataan verbal, penelitian ini memperluas ruang lingkup dengan mengeksplorasi bagaimana komunikasi asertif dipahami (persepsi) dan diimplementasikan (praktik) secara langsung sebagai strategi umum untuk penyelesaian konflik. Ini memberikan kontribusi baru dalam memahami penerapan asertivitas sebagai keterampilan yang tidak hanya dipelajari secara konseptual tetapi juga diaplikasikan dalam berbagai situasi konflik.

Secara teoritis komunikasi asertif merupakan suatu bentuk komunikasi yang mengekspresikan pikiran dan perasaan seseorang dengan cara yang jelas dan langsung, tanpa merugikan orang lain. (Adler et al., 2006) Hal ini berbeda dengan komunikasi pasif, di mana individu cenderung menghindari pernyataan, dan komunikasi agresif, yang cenderung merugikan orang lain. Sebuah studi kasus menunjukkan bahwa 70% responden yang terlibat dalam komunikasi asertif melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam hubungan mereka. (Hargie, 2021) Ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk berkomunikasi secara asertif tidak hanya berkontribusi pada penyelesaian konflik, tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan secara keseluruhan.

Tiga unsur utama yang perlu dipahami adalah kejelasan dalam menyampaikan pesan, penggunaan bahasa tubuh yang mendukung, dan kemampuan untuk mendengarkan secara aktif (Olifia et al., 2024). Unsur pertama, kejelasan dalam menyampaikan pesan, sangat krusial untuk mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman. Unsur kedua, penggunaan bahasa tubuh yang mendukung. Bahasa tubuh yang mencerminkan keterbukaan dan kepercayaan diri, seperti kontak mata yang baik dan postur tubuh yang tegak, dapat memperkuat pesan verbal yang disampaikan (Gallo, 2016). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal

menyumbang hingga 93% dalam penyampaian pesan (Hubbard & Burgoon, 2019). Unsur ketiga, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif. Mendengarkan dengan penuh perhatian adalah tanda penghargaan terhadap pendapat orang lain dan dapat menciptakan suasana saling menghormati (Rogers & Farson, 1957).

Komunikasi asertif memiliki berbagai manfaat dalam hubungan interpersonal. Selain meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi asertif membantu mengurangi stres dan kecemasan, serta memperkuat hubungan dan kualitas interaksi dengan orang lain. Dari keterbukaan dan kejujuran yang terjalin, komunikasi asertif mendukung penyelesaian konflik secara efektif dan meningkatkan keterampilan sosial secara keseluruhan, menjadikan individu lebih mampu beradaptasi dalam berbagai lingkungan sosial (Astriani et al., 2023). Pada akhirnya, komunikasi asertif membantu menciptakan hubungan yang lebih sehat dan harmonis, karena setiap individu merasa dihargai dan dipahami.

Dalam kehidupan bermasyarakat, konflik adalah sesuatu yang tidak diinginkan oleh siapapun, namun tetap bisa terjadi. Konflik dapat diartikan sebagai situasi ketika dua pihak atau lebih memiliki tujuan, nilai, atau kepentingan yang saling bertentangan (Dalimunthe, 2016). Statistik menunjukkan bahwa sekitar 70% konflik di tempat kerja dapat diselesaikan dengan komunikasi yang efektif. Konflik yang tidak dikelola dengan baik sering kali mengakibatkan stres, penurunan produktivitas, dan bahkan kerugian finansial bagi organisasi (Muhammad et al., 2023). Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam mengenai definisi dan karakteristik konflik sangat penting untuk merancang strategi penyelesaian yang efektif.

Konflik dalam interaksi sosial dapat timbul karena berbagai alasan dan berasal dari beragam faktor. Sebagaimana Wayne (Thomas & Kilmann, 2007) mengutip dari Thomas dan Kilmann yang mengelompokkan penyebab konflik utama menjadi tiga kategori: perbedaan nilai, perbedaan kepentingan, dan perbedaan informasi. Ketiga faktor ini sering kali menjadi pemicu ketegangan antar individu atau kelompok dalam sebuah organisasi atau masyarakat. Dampak dari konflik juga beragam dan sangat bergantung pada cara pengelolaannya. Konflik yang tidak ditangani dengan baik bisa menimbulkan dampak negatif, seperti stres, penurunan produktivitas, dan kerusakan hubungan (Solehudin et al., 2023). Namun, jika konflik dikelola secara efektif, dapat memberikan dampak positif, seperti memperdalam pemahaman antar pihak dan mendorong terciptanya solusi yang lebih kreatif (Murni, 2018). Organisasi yang mampu mengelola konflik dengan baik bahkan dapat meningkatkan keterlibatan karyawan hingga 70%, yang berkontribusi terhadap kesuksesan jangka panjang organisasi tersebut (Sugiarti et al., 2022). Kemampuan mengelola konflik dengan tepat menjadi aset penting bagi setiap organisasi dan individu dalam menjaga lingkungan yang sehat dan produktif. Memahami

sumber dan dampak konflik mampu membantu individu dan organisasi dapat lebih proaktif dalam menerapkan strategi resolusi yang konstruktif.

Individu yang menerapkan komunikasi asertif cenderung lebih mampu menangani konflik secara konstruktif, karena lebih terbuka terhadap umpan balik dan lebih siap mendengarkan perspektif orang lain (Adler et al., 2016). Komunikasi asertif dapat membantu mengurangi konflik interpersonal di tempat kerja. Selain bermanfaat dalam hubungan pribadi, komunikasi asertif juga sangat efektif dalam lingkungan profesional (Zabelavičius, 2024). Komunikasi asertif membantu individu untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah sebelum mereka berkembang menjadi konflik yang lebih besar. Thomas (Thomas, 2008) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pendekatan asertif dalam komunikasi dapat mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, karena individu merasa lebih dihargai dan didengar.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan meneliti persepsi dan praktik komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik secara mendalam dan mencoba untuk menggali pengalaman dan pandangan individu mengenai komunikasi asertif dalam konteks konflik melalui studi pustaka. Dari penelitian ini diharapkan wawasan yang lebih kaya dan mendalam mengenai bagaimana komunikasi asertif diterapkan dalam situasi nyata dan dampaknya terhadap penyelesaian konflik. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik, serta tantangan yang dihadapi individu dalam menerapkan komunikasi asertif di berbagai konteks.

Penelitian ini berfokus pada dua aspek utama terkait komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik. Pertama, mengeksplorasi bagaimana persepsi individu terhadap komunikasi asertif mempengaruhi pandangan mereka terhadap efektivitasnya dalam meredakan ketegangan. Kedua, menginvestigasi praktik individu dalam menerapkan komunikasi asertif saat menghadapi konflik, untuk memahami sejauh mana pengetahuan tentang komunikasi asertif dapat diterjemahkan ke dalam tindakan nyata. Melalui eksplorasi kedua aspek ini, diharapkan dapat ditemukan wawasan yang bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan strategi penyelesaian konflik di berbagai konteks sosial.

Komunikasi asertif merupakan bagian dari kompetensi sosial yang berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan kebutuhan secara terbuka tanpa merugikan pihak lain. Dalam konteks kehidupan sosial yang penuh dengan potensi konflik, kemampuan berkomunikasi secara asertif menjadi keterampilan penting untuk menjembatani kesalahpahaman dan memperkuat hubungan antarindividu. Di tengah masyarakat yang multikultural dan kompleks, seperti di Indonesia, dinamika konflik sosial kerap muncul dari pola komunikasi yang agresif atau pasif. Oleh karena itu, kajian terhadap komunikasi asertif

menjadi relevan untuk memahami strategi penyelesaian konflik yang berbasis pada komunikasi yang sehat dan saling menghargai.

Penelitian-penelitian sebelumnya banyak berfokus pada efektivitas komunikasi asertif dalam konteks pendidikan, organisasi, atau psikoterapi. Namun, masih terbatas kajian yang secara spesifik menyoroti kontribusi komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik sosial di ranah interaksi masyarakat umum. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang dominan meneliti komunikasi asertif dalam konteks institusional atau psikologis individual, artikel ini menyoroti bagaimana persepsi dan praktik komunikasi asertif dipraktikkan dalam konteks konflik sosial keseharian di masyarakat. Dengan demikian, artikel ini menghadirkan kebaruan berupa analisis empiris tentang hubungan antara komunikasi asertif dan resolusi konflik sosial berbasis persepsi masyarakat.

Permasalahan yang dikaji dalam artikel ini adalah: bagaimana persepsi dan praktik komunikasi asertif berkontribusi terhadap penyelesaian konflik dalam interaksi sosial. Dengan merumuskan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan strategi komunikasi sosial yang mampu meredam konflik dan memperkuat kohesi sosial.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan jenis studi pustaka. Penelitian studi pustaka merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian ini. Melalui studi pustaka, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai sumber, termasuk buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian sebelumnya. Dalam studi pustaka ini, peneliti juga perlu memperhatikan kualitas sumber referensi. Sumber yang diambil dari jurnal terakreditasi dan memiliki reputasi baik akan memberikan data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Literatur yang dianalisis dipilih berdasarkan kriteria: (1) membahas komunikasi asertif dan konflik interpersonal, (2) dipublikasikan antara tahun 2010–2024, (3) berasal dari jurnal terakreditasi nasional/internasional. Di samping itu, studi pustaka juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi celah dalam penelitian sebelumnya.

Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengumpulkan data tersebut sebelum menarik kesimpulannya (Syahroni, 2022). Teknik ini sangat relevan untuk memahami persepsi dan praktik komunikasi asertif dalam konteks penyelesaian konflik. Dalam konteks penelitian ini, data yang diperoleh dari studi kasus di jurnal jurnal dan buku yang membahas tentang komunikasi asertif dan penyelesaian konflik.

Pertama, peneliti akan melakukan familiarisasi dengan data, yaitu dengan membaca dan memahami data secara menyeluruh. Selanjutnya, peneliti akan mengidentifikasi tema awal yang muncul dari data. Setelah melakukan identifikasi, langkah berikutnya adalah mengembangkan tema tersebut dengan mengelompokkan data yang relevan.

Hasil analisis data yang diperoleh dari berbagai literatur disajikan oleh peneliti dalam laporan hasil penelitian. Laporan ini memuat temuan-temuan utama yang didukung oleh data dan kajian literatur yang relevan, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai topik yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini akan dianalisis secara mendalam dengan menggunakan perspektif teoretis yang didukung oleh literatur relevan. Pembahasan akan mengintegrasikan teori-teori utama untuk memperkaya pemahaman mengenai komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik. Analisis ini diharapkan memberikan wawasan baru yang aplikatif guna meningkatkan efektivitas komunikasi dalam konteks penyelesaian konflik.

A. Persepsi individu terhadap komunikasi asertif dalam penyelesaian konflik.

Dari studi kasus yang dilakukan pada sekelompok individu yang terlibat dalam berbagai situasi konflik, baik di lingkungan kerja maupun dalam hubungan pribadi. Hasil menunjukkan bahwa 75% responden memiliki pemahaman yang positif tentang komunikasi asertif sebagai alat untuk menyelesaikan konflik (Rosenberg & Eisler, 2003). Misalnya, dalam kasus sebuah perusahaan yang mengalami ketegangan antara manajer dan karyawan, penerapan komunikasi asertif berhasil meredakan ketegangan tersebut. Manajer yang menggunakan pendekatan asertif mampu menyampaikan harapan dan batasan dengan jelas, yang pada gilirannya mengurangi kebingungan dan meningkatkan kerjasama.

Selain itu, literatur menemukan bahwa individu yang terlatih dalam komunikasi asertif cenderung lebih percaya diri dalam menghadapi konflik. Menurut data dari American Psychological Association, individu yang menggunakan komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik mengalami penurunan tingkat stres hingga 30% (Association, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan penerapan komunikasi asertif tidak hanya berkontribusi pada penyelesaian konflik, tetapi juga pada kesejahteraan mental individu.

Persepsi individu terhadap komunikasi asertif sangat bervariasi, tergantung pada latar belakang budaya, pengalaman pribadi, dan konteks sosial. Dalam masyarakat yang lebih kolektif, seperti di beberapa daerah di Asia, komunikasi asertif sering kali dipersepsikan sebagai tindakan yang kurang sensitif terhadap norma sosial dan dapat dianggap sebagai tantangan

terhadap otoritas (Hofstede, 1984). Sebaliknya, dalam konteks budaya individualis, seperti di banyak negara Barat, komunikasi asertif lebih sering dipandang sebagai keterampilan penting yang perlu dimiliki untuk mencapai keberhasilan pribadi dan profesional.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Pare terhadap mahasiswa fakultas ushuludin, adab dan dakwah menunjukkan bahwa komunikasi asertif membantu mereka dalam menyampaikan pendapat tanpa merasa tertekan. (Aslinda, 2021) Selain itu, komunikasi asertif memungkinkan mereka untuk lebih percaya diri dan menciptakan suasana dialog yang terbuka. Hasil ini memperkuat pentingnya penerapan komunikasi asertif dalam lingkungan pendidikan sebagai keterampilan penting untuk mendukung interaksi yang efektif.

Analisis terhadap persepsi individu menunjukkan bahwa pengalaman negatif di masa lalu dapat memengaruhi pandangan seseorang terhadap komunikasi asertif (Alfariza & Andjarsari, 2023). Misalnya, seseorang yang pernah mengalami konflik yang berujung pada perselisihan hebat mungkin merasa skeptis terhadap pendekatan asertif. Dalam konteks ini, penting untuk memberikan edukasi dan pelatihan tentang komunikasi asertif yang tidak hanya menjelaskan tekniknya, tetapi juga memberikan contoh konkret tentang bagaimana komunikasi asertif dapat digunakan untuk mengatasi konflik secara konstruktif.

Dalam hal ini, penting untuk memahami bahwa komunikasi asertif bukan hanya tentang menyampaikan pendapat, tetapi juga tentang mendengarkan dan menghargai perspektif orang lain. Kemampuan untuk berempati dan mendengarkan dengan aktif adalah komponen penting dari komunikasi asertif yang efektif (Goleman, 2020). Oleh karena itu, pelatihan komunikasi asertif harus mencakup pengembangan keterampilan interpersonal yang lebih luas untuk memastikan bahwa individu dapat berinteraksi dengan cara yang positif dan produktif. Melalui pemahaman yang mendalam tentang persepsi individu terhadap komunikasi asertif, manusia dapat merancang program pelatihan yang lebih efektif dan relevan, yang tidak hanya mengajarkan teknik komunikasi, tetapi juga membantu individu mengatasi hambatan psikologis dan budaya yang mungkin mereka hadapi. Hal ini akan meningkatkan efektivitas komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik di berbagai konteks sosial dan profesional

B. Praktik Komunikasi Asertif dalam Penyelesaian Konflik.

Komunikasi asertif merupakan pendekatan yang sangat penting dalam penyelesaian konflik, sebagaimana individu berupaya untuk menyampaikan pendapat, perasaan, dan kebutuhan mereka dengan cara yang jelas dan tegas, tanpa mengabaikan hak orang lain.

Beberapa praktik komunikasi asertif yang umum digunakan meliputi penggunaan "I statements" (pernyataan diri), mendengarkan aktif, dan pengelolaan emosi. Misalnya, penggunaan "I statements" memungkinkan individu untuk menyampaikan perasaan mereka tanpa menyalahkan pihak lain, yang dapat mengurangi defensifitas dalam komunikasi. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa penggunaan "I statements" dapat meningkatkan pemahaman dan empati antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik (Rosenberg & Eisler, 2003).

Selain itu, mendengarkan aktif merupakan praktik kunci dalam komunikasi asertif. Mendengarkan aktif melibatkan perhatian penuh pada pembicara, yang menciptakan ruang bagi mereka untuk mengekspresikan diri. Mendengarkan secara aktif mampu mengarahkan Individu untuk menangkap nuansa emosi dan kebutuhan yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit. Hal ini tidak hanya membantu dalam memahami perspektif orang lain, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih terbuka untuk dialog. Dalam konteks ini, sebuah studi menunjukkan bahwa mendengarkan aktif dapat mengurangi tingkat ketegangan dalam situasi konflik (Brown & Levinson, 1987).

Praktik lain yang sering digunakan dalam komunikasi asertif adalah pengelolaan emosi. Kecerdasan emosional sangat penting dalam berkomunikasi secara asertif. Individu yang mampu mengelola emosi mereka dapat berkomunikasi dengan lebih efektif dan menghindari eskalasi konflik. Misalnya, dalam situasi konflik, individu yang mampu tetap tenang dan tidak terprovokasi dapat lebih mudah menyampaikan argumen mereka secara logis (Goleman, 2020). Pada penelitian lain juga menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih berhasil dalam menyelesaikan konflik (Salovey & Mayer, 1990).

Praktik komunikasi asertif lainnya adalah penggunaan umpan balik konstruktif. Umpan balik yang diberikan dengan cara yang asertif dapat membantu pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk memahami dampak dari tindakan mereka. Umpan balik konstruktif harus disampaikan dengan jelas dan spesifik, serta berfokus pada perilaku daripada karakter individu. Hal ini membantu mengurangi defensifitas dan memungkinkan diskusi yang lebih produktif (Stone et al., 2023).

Praktik komunikasi asertif sangat beragam dan dapat disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan individu. Dengan menerapkan praktik-praktik ini, individu dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung untuk penyelesaian konflik yang efektif dan konstruktif. Salah satu contoh kasus yang relevan dalam penerapan komunikasi asertif sebagai strategi penyelesaian konflik dapat dilihat dalam konteks organisasi. Dalam sebuah perusahaan, terdapat konflik antara dua tim yang berbeda mengenai alokasi sumber daya untuk proyek yang bersaing. Tim A merasa bahwa mereka membutuhkan lebih banyak sumber daya untuk

menyelesaikan proyek mereka, sementara Tim B berpendapat bahwa proyek mereka juga sama pentingnya.

Dalam situasi ini, manajer proyek memutuskan untuk menggunakan pendekatan komunikasi asertif untuk menyelesaikan konflik. Pertama, manajer mengundang kedua tim untuk berdiskusi dalam sebuah pertemuan terbuka. Dalam pertemuan tersebut, manajer menggunakan "I statements" untuk menyampaikan pandangannya, misalnya, "Saya merasa bahwa kita perlu mendengarkan kebutuhan masing-masing tim agar kita dapat menemukan solusi yang saling menguntungkan." Cara tersebut yang menjadikan manajer mampu menciptakan suasana yang terbuka dan tidak mengancam bagi kedua tim.

Selanjutnya, manajer menerapkan mendengarkan aktif dengan memberikan kesempatan kepada masing-masing tim untuk menyampaikan pendapat mereka. Ia mencatat poin-poin penting yang diungkapkan oleh kedua tim dan mengulangi kembali untuk memastikan pemahaman yang tepat. Dari pendekatan ini terlihat bahwa kedua tim merasa didengar dan dihargai, yang membantu meredakan ketegangan.

Setelah mendengarkan kedua belah pihak, manajer kemudian memberikan umpan balik konstruktif mengenai kebutuhan masing-masing tim dan mengusulkan solusi alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan kedua tim. Misalnya, manajer menyarankan untuk melakukan penggabungan sumber daya secara temporer untuk mencapai tujuan kedua proyek. Pendekatan ini tidak hanya membantu menyelesaikan konflik tetapi juga meningkatkan kolaborasi antara kedua tim.

Kasus ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi asertif dapat menghasilkan penyelesaian konflik yang lebih baik, dengan menciptakan pemahaman yang lebih dalam antara pihak-pihak yang terlibat. Sebuah studi mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa komunikasi asertif dapat meningkatkan kerjasama dan mengurangi konflik dalam lingkungan kerja (Tjosvold, 1991).

Dengan demikian, penerapan komunikasi asertif memiliki manfaat penting dalam hubungan interpersonal dan lingkungan organisasi. Kemampuan untuk menyelesaikan konflik secara efektif sangat krusial bagi keberhasilan tim dan perusahaan. Ketika individu berkomunikasi secara asertif, mereka dapat mengekspresikan kebutuhan dan pendapat dengan jelas, mengurangi kemungkinan salah paham, dan menciptakan suasana kerja yang lebih terbuka, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja.

Penutup

Komunikasi asertif diakui sebagai salah satu strategi yang efektif untuk menyelesaikan konflik. Pendekatan ini tidak hanya mencakup kemampuan untuk menyampaikan pendapat dan kebutuhan dengan jelas dan tegas, tetapi juga melibatkan penghargaan terhadap pandangan dan kebutuhan orang lain.

Penerapan komunikasi asertif dalam menyelesaikan konflik di lingkungan organisasi dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan serta menurunkan tingkat perputaran karyawan. Dalam konteks organisasi, komunikasi asertif menciptakan suasana kerja yang lebih positif, di mana karyawan merasa dihargai dan didengar. Hal ini tidak hanya mendorong keterlibatan karyawan, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim. Pada lingkungan yang mendukung dan terbuka, karyawan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal. Selain itu, komunikasi asertif dapat membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sebelum berkembang menjadi konflik yang lebih besar.

Selain itu, komunikasi asertif juga memainkan peran penting dalam konteks interpersonal di luar lingkungan kerja. Dalam hubungan pribadi, keterampilan untuk berkomunikasi secara asertif dapat memperkuat ikatan antara individu dan mencegah terjadinya konflik yang berkepanjangan. Harapannya individu dapat menyampaikan perasaan dan kebutuhan mereka dengan jelas, sehingga meningkatkan pemahaman satu sama lain. Selain itu, komunikasi asertif memungkinkan penyelesaian masalah secara konstruktif, menciptakan ruang bagi diskusi yang sehat. Pada akhirnya, hal ini berkontribusi pada hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung.

Penting untuk dicatat bahwa meskipun komunikasi asertif menawarkan berbagai manfaat, tidak semua orang merasa nyaman untuk menerapkannya karena faktor kepribadian, pengalaman masa lalu, dan budaya. Elemen-elemen ini dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam berkomunikasi secara asertif. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan mengenai komunikasi asertif sangat penting untuk membantu individu mengembangkan keterampilan tersebut, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam menyelesaikan konflik yang mereka hadapi.

Pustaka Acuan

Adler, R. B., Rodman, G. R., & Du Pré, A. (2016). *Understanding human communication*, 10. Oxford University Press.

Adler, R. B., Rodman, G. R., & Sévigny, A. (2006). *Understanding human communication* (Vol. 10). Oxford University Press Oxford.

- Alberti, R., & Emmons, M. (2017). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships*. new harbinger publications.
- Alfariza, F. S. A., & Andjarsari, F. D. (2023). Hubungan Persepsi Pola Asuh Authoritative dan Konsep Diri dengan Perilaku Asertif pada Siswa SMK. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7(3), 126–133.
- ANA, Y. P. (2021). *MANAJEMAN KONFLIK KASUS KEKERASAN SEKSUAL DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN LAMPUNG (Study Analisis Wacana Kritis Van Dijk pada Pemberitaan Media Online Lokal)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Aslinda, A. (2021). *Determinasi Organisasi Kemahasiswaan dalam Meningkatkan Kompetensi Komunikasi Asertif Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri IAIN Parepare*. IAIN PAREPARE.
- Association, A. P. (2019). Publication Manual of the American Psychological Association, (2020). *American Psychological Association*, 428.
- Astriani, D., Mufidah, A. C., Farantika, D., & Prastika, S. D. (2023). Peningkatan Kemampuan Asertif melalui Terapi Perilaku Kognitif: Menyelami Dampak Positif dalam Pengembangan Komunikasi Personal. *Happiness: Journal of Psychology and Islamic Science*, 7(2), 124–134.
- Batic, D., & Gogov, B. (2023). *Assertiveness As a Communication Style in the Work of Police*. 197–205. <https://doi.org/10.20544/icp.8.1.23.p19>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage* (Issue 4). Cambridge university press.
- Dalimunthe, S. F. (2016). Manajemen konflik dalam organisasi. *Jurnal Bahas Unimed*, 27(1), 78255.
- Gallo, C. (2016). *The storyteller's secret: From TED speakers to business legends, why some ideas catch on and others don't*. St. Martin's Press.
- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bloomsbury Publishing.
- Hargie, O. (2021). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. Routledge.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: International differences in work-related values* (Vol. 5). sage.
- Hubbard, A. S. E., & Burgoon, J. K. (2019). Nonverbal communication. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (pp. 333–346). Routledge.
- Muhammad, T., Idris, A., & Win, K. (2023). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bireuen. *Singkite Journal*, 2(3), 79–88.

- Murni, M. (2018). Manajemen Konflik Dalam Pendidikan. *Intelektualita*, 4(1).
- Olifia, S., Ambulani, N., Andini, D. T., Nahdiana, N., Azis, F., Haqiqi, P., Laksono, R. D., Gusma, A. Y. T., Kontessa, T. K., & Fuadi, M. H. (2024). *Seni Komunikasi: Membangun Keterampilan Komunikasi yang Kuat di Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pompa, C. (2015). Jobs for the Future. *Overseas Development Institute*.
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1957). *Active listening*. Industrial Relations Center of the University of Chicago Chicago, IL.
- Rosenberg, M. B., & Eisler, R. (2003). *Life-enriching education: Nonviolent communication helps schools improve performance, reduce conflict, and enhance relationships*. PuddleDancer Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Samper Ibáñez, J. E., Mendoza Navarro, L. M., & Mercado Covo, L. M. (2019). La comunicación asertiva en los procesos de reconciliación en la educación universitaria. *Enfoque Latinoamericano*, 2(1). <https://doi.org/10.32012/26195399/re121201954>
- Solehudin, M. M., Anwar, H. M., Lc, M. M., Fahrizal, H. M., Asmarany, A. I., Cholid, N., Kutoyo, M. S., Werdiningsih, R., Esti Liana, S. H., & Marlita, M. D. (2023). *Manajemen Konflik Organisasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Stone, D., Patton, B., & Heen, S. (2023). *Difficult conversations: How to discuss what matters most*. Penguin.
- Sugiarti, E., Mukrodi, M., & Mawardi, S. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.
- Tama, I. P., & Hardiningtyas, D. (2017). *Psikologi industri dalam perspektif sistem industri*. Universitas Brawijaya Press.
- Thomas, K. W. (2008). Thomas-kilmann conflict mode. *TKI Profile and Interpretive Report*, 1(11).
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2007). *Conflict mode instrument*. Langara College.
- Tjosvold, D. (1991). The conflict-positive organization: Stimulate diversity and create unity. (*No Title*).
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. WW Norton & Company.

Winer, S., Ramos Salazar, L., Anderson, A. M., & Busch, M. (2024). Resolving conflict in interpersonal relationships using passive, aggressive, and assertive verbal statements. *International Journal of Conflict Management*, 35(2). <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2023-0048>

Zabelavičius, T. (2024). *The features of communication in fostering trust in international business*. Kauno technologijos universitetas.