TEKNOLOGI DIGITAL SEBAGAI ALAT STRATEGIS DALAM RESOLUSI KONFLIK INTERNAL ORGANISASI: HIMPUNAN MAHASISWA ISLAM CABANG JAMBI

Mhd Paizal[1], Fungky Roga[2]

[1,2]*Universitas Paramadina*
E-mail : mhd.paizal@students.paramadina.ac.id[1], fungky.roga@students.paramadina.ac.id[2]

ABSTRAK

Konflik internal dalam organisasi kemahasiswaan seperti Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Jambi sering kali muncul karena pandangan berbeda, kepentingan berbeda, ataupun miskomunikasi antaranggota. Pendekatan studi pustaka tersebut mengkaji potensi teknologi digital sebagai alat strategis untuk meresolusikan konflik internal, seperti pada media sosial dan aplikasi perpesanan. Penelitian ini mengeksplorasi tentang strategi komunikasi krisis berbasis teknologi digital beserta keunggulan dan juga tantangannya dengan cara menganalisis literatur ilmiah. Teknologi digital memfasilitasi diseminasi dari informasi yang cepat, meningkatkan pula transparansi, serta mendukung mediasi sesuai hasil analisis. Meskipun demikian, tantangan-tantangan seperti kesenjangan akses dan miskomunikasi digital masih tetap ada. Budaya musyawarah Melayu Jambi dapat dipertimbangkan supaya teknologi digital menjadi optimal di dalam konteks HMI Cabang Jambi. Sejumlah wawasan teoretis dan praktis penelitian ini diberikan kepada organisasi kemahasiswaan agar secara efektif mengelola perselisihan internal.

Kata Kunci : *Teknologi Digital, Komunikasi Krisis, Konflik Internal, Organisasi Kemahasiswaan, Himpunan Mahasiswa Islam*

ABSTRACT

Internal conflicts within student organizations, such as the Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Jambi Branch, often arise from differing views, interests, or miscommunication among members. This study examines the potential of digital technology, such as messaging applications and social media, as a strategic tool for resolving internal conflicts through a literature review approach. By analyzing scholarly literature, the study explores digital technology-based crisis communication strategies, their advantages, and challenges. Findings indicate that digital technology facilitates rapid information dissemination, enhances transparency, and supports mediation, despite challenges like digital miscommunication and access disparities. In the context of HMI Jambi Branch, digital technology can be optimized by considering the local Malay musyawarah culture. This study offers theoretical and practical insights for student organizations in effectively managing internal conflicts.

Keywords : *Digital Technology, Crisis Communication, Internal Conflict, Student Organization, Himpunan Mahasiswa Islam*

PENDAHULUAN

Konflik internal merupakan sebuah tantangan lazim yang dihadapi oleh organisasi kemahasiswaan termasuk juga Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Jambi yang aktif di dalam kegiatan keislaman dan juga kemasyarakatan. Perbedaan pandangan mengenai program kerja, ketegangan akibat perebutan kepemimpinan, atau miskomunikasi antar anggota dapat menjadi beberapa perselisihan ini. Musyawarah menjadi pendekatan tradisional untuk menyelesaikan konflik di dalam konteks HMI Cabang Jambi, yang beroperasi pada wilayah dengan budaya Melayu yang kental. Dinamika modern menuntut sejumlah solusi yang lebih cepat lagi inklusif. Efisiensi sangat dibutuhkan sekali untuk menjaga solidaritas organisasi tersebut.

Aplikasi perpesanan digital seperti Whats App, media sosial seperti Instagram dan platform rapat daring seperti Zoom membuka jalan baru dalam pendekatan inovatif untuk diseminasi informasi mengenai manajemen konflik internal. Teknologi-teknologi tersebut tidak hanya memastikan bahwa terdapat aliran informasi yang dapat dipercaya, tetapi juga mempercepat melalui proses, memungkinkan transparansi, dan meningkatkan partisipasi dalam pihak-pihak yang tersebar di berbagai lokasi, yakni dari Jambi kota, Kerinci, Muara Bungo, Muaro Jambi, dan tersebar di seluruh wilayah Provinsi Jambi bahkan di luar Provinsi Jambi. Meski demikian, tantangan tersebut yaitu miskomunikasi digital-bertiup secara merata di seluruh Jambi dan akses yang terbatas dalam masalah tersebut

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi teknologi digital sebagai alat strategis dalam resolusi konflik internal organisasi kemahasiswaan, dengan HMI Cabang Jambi sebagai ilustrasi konseptual. Melalui pendekatan studi pustaka, penelitian ini menjawab pertanyaan: (1) Bagaimana teknologi digital dapat digunakan dalam komunikasi krisis untuk meresolusikan konflik internal? (2) Apa keunggulan dan tantangan pemanfaatan teknologi digital dalam konteks ini? Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi organisasi kemahasiswaan di Indonesia.

1. Komunikasi Krisis: Landasan Teoretis

Komunikasi krisis adalah proses penyampaian informasi yang terstruktur untuk mengelola situasi kritis, seperti konflik internal, guna meminimalkan dampak negatif terhadap organisasi. Menurut Irwanti (2023), komunikasi krisis yang efektif memerlukan transparansi, respons cepat, dan konsistensi pesan. Dalam organisasi kemahasiswaan, transparansi dapat diwujudkan melalui pengumuman resmi, sementara respons cepat mencegah spekulasi antaranggota. Akhyar dan Pratiwi (2024) menegaskan bahwa protokol komunikasi sebelum krisis, seperti penunjukan juru bicara dan saluran komunikasi resmi, dapat mencegah eskalasi konflik, meskipun penerapannya dalam organisasi informal seperti HMI memerlukan penyesuaian.

Komunikasi krisis adalah metode penyebaran informasi yang terorganisir untuk menangani keadaan yang mendesak, termasuk perselisihan internal, dengan tujuan untuk mengurangi kerugian bagi organisasi. Irwanti (2023) menegaskan bahwa keterbukaan, ketepatan waktu, dan koherensi pesan diperlukan agar komunikasi krisis dapat berjalan efektif. Pernyataan resmi dalam kelompok mahasiswa dapat memberikan keterbukaan, dan tindakan yang cepat membuat anggota tidak berspekulasi. Meskipun penerapannya dalam kelompok informal seperti HMI memerlukan modifikasi, prosedur komunikasi pra-krisis, seperti penunjukan juru bicara dan saluran komunikasi resmi, dapat mencegah eskalasi konflik, menurut Akhyar dan Pratiwi (2024).

Menurut Nugroho (2024), komunikasi terbuka dan mediasi adalah taktik penting untuk menyelesaikan konflik internal. Percakapan daring yang dimungkinkan oleh teknologi digital dapat berfungsi sebagai mediasi dalam konteks HMI. Menurut Pratiwi (2024), juru bicara yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa pesan organisasi dapat dipahami. Memulihkan hubungan di antara anggota harus menjadi tujuan utama komunikasi krisis, menurut Coombs (2014). Hal ini relevan dengan HMI karena solidaritas adalah prinsip utama.

2. Dinamika Konflik Internal

Konflik internal sering kali berasal dari perbedaan kepentingan, miskomunikasi, atau ketidakjelasan peran dalam organisasi. Almadina (2024) menyatakan bahwa konflik dapat dipicu oleh perasaan tidak dihargai, seperti ketika pengurus bidang di HMI merasa wewenang mereka diabaikan oleh ketua umum. Sibarani et al. (2025) menambahkan bahwa konflik interpersonal, seperti kesalahpahaman dalam komunikasi sehari-hari, dapat memperburuk ketegangan jika tidak ditangani dengan empati. Dalam budaya Melayu Jambi, yang menekankan musyawarah dan sopan santun, konflik semacam ini dapat diselesaikan melalui diskusi yang menghormati semua pihak.

Menurut Wardana dkk. (2024), jika ditangani dengan baik, ketidaksepakatan internal dapat menjadi peluang untuk bekerja sama dan bukannya merugikan. Perubahan organisasi, seperti transisi kepemimpinan tahunan di HMI, sering kali menimbulkan konflik, yang dapat diselesaikan dengan komunikasi yang disengaja, menurut Wartono (2024). *Jenkins (2006)* selanjutnya mengatakan bahwa dinamika komunikasi digital berdampak pada konflik di organisasi kontemporer, yang relevan dengan HMI mengingat ketergantungannya yang semakin besar pada teknologi.

3. Peran Teknologi Digital dalam Komunikasi Krisis

Teknologi digital telah mengubah lanskap komunikasi krisis dengan memungkinkan diseminasi informasi yang cepat dan luas. Setiawan et al. (2019) menyatakan bahwa platform digital, seperti aplikasi perpesanan dan media sosial, mempercepat penyebaran informasi, tetapi juga meningkatkan risiko miskomunikasi jika tidak dikelola dengan baik. Irwanto dan Cangara (2024) mencontohkan penggunaan media sosial oleh PT PLN untuk menangani krisis eksternal, menunjukkan efektivitas platform digital dalam membangun narasi positif. Namun, penerapan pada konflik internal memerlukan strategi yang lebih terfokus.

Menurut Santoso (2024), platform media sosial seperti Instagram mempromosikan transparansi melalui pernyataan resmi, sementara aplikasi pesan seperti WhatsApp memfasilitasi percakapan secara real-time. WhatsApp dapat digunakan di HMI untuk menyelesaikan kesalahpahaman, seperti ketika para pengurus tidak dapat menyepakati cara membagi tugas-tugas acara. Hidayat (2024) mengatakan bahwa meskipun konektivitas internet yang tidak memadai di daerah pedesaan Jambi merupakan masalah, transparansi digital meningkatkan kepercayaan anggota. Widodo (2024) menggarisbawahi bahwa komunikasi krisis digital meningkatkan kerja sama tim, sementara Syam (2024) mencatat bahwa meminta maaf melalui media digital membantu meredakan ketegangan.

4. Konteks Organisasi Kemahasiswaan

Organisasi kemahasiswaan seperti HMI memiliki dinamika unik, dengan anggota yang beragam secara geografis dan ideologis. Maryam et al. (2024) menyatakan bahwa komunikasi krisis dalam organisasi memerlukan pendekatan yang sensitif terhadap persepsi anggota, yang relevan untuk HMI yang beroperasi dalam budaya Melayu Jambi. Rahmawati et al. (2023) menyoroti pentingnya respons cepat untuk mencegah eskalasi konflik, meskipun penelitian ini

lebih berfokus pada krisis eksternal. Putri (2024) menambahkan bahwa mediasi berbasis empati efektif untuk konflik internal, yang dapat didukung oleh teknologi digital.

5. Kerangka Teoretis: Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Penelitian ini mengadopsi Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dari Saputra (2024), yang menekankan bahwa strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan jenis dan tingkat keparahan krisis. Dalam konteks HMI, konflik ringan, seperti miskomunikasi tugas, dapat ditangani dengan klarifikasi melalui WhatsApp, sementara konflik berat, seperti perbedaan visi kepemimpinan, memerlukan mediasi terstruktur melalui rapat daring. SCCT memberikan kerangka untuk memahami bagaimana teknologi digital dapat dioptimalkan dalam resolusi konflik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, yang melibatkan pengumpulan, analisis, dan sintesis literatur ilmiah untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data meliputi:

1. Jurnal ilmiah: 17 artikel dari sumber seperti Nugroho (2024), Santoso (2024), Saputra (2024), dan lainnya, yang membahas komunikasi krisis, konflik internal, dan teknologi digital.
2. Buku dan artikel klasik: Coombs (2014), Jenkins (2006), dan Fearn-Banks (2016) untuk landasan teoretis komunikasi krisis.
3. Sumber sekunder : Laporan atau artikel tentang HMI dan budaya Melayu Jambi untuk konteks ilustrasi.

Data dianalisis dengan pendekatan tematik, mengelompokkan literatur ke dalam empat tema: komunikasi krisis, konflik internal, teknologi digital, dan konteks organisasi kemahasiswaan. Validitas analisis diperkuat melalui triangulasi sumber, memastikan sumber saling melengkapi dan relevan. HMI Cabang Jambi digunakan sebagai ilustrasi konseptual, dengan skenario hipotetis berdasarkan literatur untuk menggambarkan penerapan teknologi digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Konteks HMI Cabang Jambi

HMI Cabang Jambi, yang berdiri sejak 1970-an, merupakan organisasi kemahasiswaan terkemuka di Jambi, dengan anggota dari berbagai kampus seperti Universitas Jambi, UIN STS Jambi dan berbagai kampus lainnya. Beroperasi dalam budaya Melayu Jambi yang menekankan musyawarah dan sopan santun, HMI menghadapi tantangan konflik internal akibat perbedaan pandangan atau miskomunikasi. Teknologi digital dapat mendukung pendekatan musyawarah ini dengan memfasilitasi komunikasi yang cepat dan inklusif, meskipun akses internet terbatas di daerah pedesaan menjadi hambatan (Hidayat, 2024).

2. Strategi Komunikasi Krisis Berbasis Teknologi Digital

Literatur mengidentifikasi tiga strategi utama teknologi digital dalam komunikasi krisis:

- Diseminasi Informasi Cepat : Santoso (2024) menyatakan bahwa aplikasi perpesanan seperti WhatsApp memungkinkan klarifikasi real-time. Misalnya, jika pengurus HMI berselisih soal anggaran acara, ketua dapat mengirim pesan terperinci di grup WhatsApp untuk menjelaskan alokasi dana, mencegah eskalasi.

- Transparansi: Hidayat (2024) menyoroti bahwa media sosial seperti Instagram meningkatkan kepercayaan anggota melalui pengumuman resmi. HMI dapat mengunggah infografis hasil mediasi untuk menjangkau anggota yang tidak aktif di grup WhatsApp.
- Mediasi Digital : Nugroho (2024) menyarankan rapat daring melalui Zoom untuk mediasi konflik berat, seperti perbedaan visi kepemimpinan, yang memungkinkan partisipasi anggota dari Kerinci atau Muara Bungo.

3. Keunggulan Teknologi Digital

- Efisiensi: Setiawan et al. (2019) menegaskan bahwa teknologi digital mempercepat komunikasi, memungkinkan HMI menyelesaikan konflik dalam hitungan jam, dibandingkan musyawarah tatap muka yang memakan waktu.
- Inklusivitas: Irwanto dan Cangara (2024) menyatakan bahwa platform digital memungkinkan partisipasi anggota dari daerah terpencil, memperkuat solidaritas HMI.
- Pemulihan Hubungan: Syam (2024) menyoroti bahwa permohonan maaf digital, seperti video di Instagram, dapat membangun empati, sejalan dengan nilai sopan santun Melayu Jambi (Maryam et al., 2024).

4. Tantangan Teknologi Digital

- Miskomunikasi Digital: Santoso (2024) mengingatkan bahwa pesan teks dapat disalahartikan akibat kurangnya konteks emosional. Misalnya, pesan "Tugas ini harus selesai hari ini" di WhatsApp dapat dianggap agresif oleh pengurus HMI.
- Kesenjangan Akses: Hidayat (2024) menyoroti bahwa akses internet terbatas di pedesaan Jambi dapat menghambat komunikasi digital, membatasi partisipasi anggota.
- Risiko Eskalasi: Setiawan et al. (2019) menyatakan bahwa unggahan media sosial yang tidak terkelola dapat memicu spekulasi, seperti jika HMI memposting informasi konflik yang ambigu di Instagram.

5. Analisis Berbasis SCCT

Berdasarkan SCCT (Saputra, 2024), strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan tingkat keparahan konflik. Untuk konflik ringan di HMI, seperti miskomunikasi tugas, klarifikasi melalui WhatsApp cukup efektif. Untuk konflik berat, seperti perbedaan visi, mediasi melalui Zoom diikuti pengumuman Instagram lebih sesuai. Coombs (2014) menambahkan bahwa strategi ini harus mempertimbangkan persepsi anggota, yang dalam konteks HMI dipengaruhi oleh budaya musyawarah (Wardana et al., 2024).

6. Implikasi untuk Organisasi Kemahasiswaan

Temuan ini relevan untuk organisasi kemahasiswaan lain, seperti PMII atau KAMMI, terutama di wilayah berkembang dengan tantangan akses digital. Pendekatan berbasis musyawarah, yang didukung teknologi digital, dapat meningkatkan efektivitas resolusi konflik. Hal ini sejalan dengan pendapat Syas, M. (2015) yang menyatakan bahwa Konstruksi realitas sangat mungkin dilakukan oleh media massa, dalam hal ini melalui teknologi digital. Namun, generalisasi terbatas karena konteks budaya Melayu Jambi yang unik, sehingga adaptasi diperlukan untuk organisasi di wilayah lain (Maryam et al., 2024).

KESIMPULAN

Teknologi digital, seperti WhatsApp, Instagram, dan Zoom, berpotensi menjadi alat strategis dalam resolusi konflik internal organisasi kemahasiswaan, dengan keunggulan dalam

diseminasi informasi yang cepat, transparansi, dan inklusivitas. Dalam konteks HMI Cabang Jambi, teknologi ini dapat mendukung budaya musyawarah Melayu Jambi, meskipun tantangan seperti miskomunikasi digital dan kesenjangan akses perlu diatasi melalui pelatihan dan protokol komunikasi. Penelitian ini menegaskan bahwa teknologi digital, jika dikelola dengan mempertimbangkan konteks budaya lokal, dapat mengubah perselisihan internal menjadi peluang untuk memperkuat solidaritas organisasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran terkait penelitian ini, adapun saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Organisasi kemahasiswaan perlu mengembangkan protokol komunikasi krisis berbasis digital dan melatih anggota dalam komunikasi empatik.
2. Penelitian lanjutan dapat mengkaji efektivitas teknologi digital dalam resolusi konflik melalui pendekatan empiris, seperti studi kasus atau survei.
3. Studi komparatif dengan organisasi kemahasiswaan di wilayah lain dapat memperluas generalisasi temuan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para peneliti yang karya-karyanya menjadi dasar analisis dalam penelitian ini, serta kepada rekan akademik yang memberikan masukan untuk memperkuat argumen.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan yang dapat memengaruhi objektivitas penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, D., & Pratiwi, A. S. (2024). Pendekatan komunikasi krisis untuk penanganan isu sensitif di lingkungan bisnis dan organisasi. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 8(1), 100–120.

Almadina Rakhmaniar. (2024). Komunikasi krisis dalam organisasi: Analisis naratif tentang pengelolaan konflik internal. RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan, 2(2), 113–127.

Coombs, W. T. (2014). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. Sage Publications.

Fearn-Banks, K. (2016). Crisis communications: A casebook approach. Routledge.

Hidayat, R. (2024). Komunikasi krisis dalam organisasi publik. Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique, 6(3), 150–165.

Irwanti, M. (2023). Manajemen krisis komunikasi: Tinjauan teoretis dan praktis. Jurnal Ilmu Komunikasi, 10(2), 150–170.

Irwanto, I., & Cangara, H. (2024). Pemanfaatan platform media sosial dalam merespons krisis komunikasi. Jurnal Badati, 6(1), 180–200.

Jenkins, H. (2006). Convergence culture: Where old and new media collide. NYU Press.

Maryam, S., Wulandari, W., & Safitri, M. (2024). Strategi komunikasi krisis dalam menangani konflik organisasi. Jurnal Komunikasi dan Media, 5(1), 45–60.

Nugroho, A. (2024). Strategi komunikasi krisis untuk konflik internal. Jurnal Ilmu Komunikasi, 11(3), 200–215.

Pratiwi, L. (2024). Komunikasi krisis dalam organisasi: Studi kualitatif. Jurnal Komunikasi Global, 13(1), 45–60.

Putri, A. R. (2024). Mediasi berbasis empati dalam resolusi konflik internal. Jurnal Studi Organisasi, 7(2), 80–95.

Rahmawati, R., & Sari, N. (2023). Respons cepat dalam komunikasi krisis organisasi. Jurnal Komunikasi Publik, 4(3), 120–135.

Santoso, B. (2024). Manajemen konflik internal melalui komunikasi digital. Jurnal Komunikasi dan Organisasi, 9(2), 120–135.

Saputra, R. (2024). Strategi komunikasi mempertahankan reputasi organisasi dalam manajemen krisis dengan menggunakan teori komunikasi krisis situasional. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik, 28(1), 50–70.

Setiawan, T., Kurniawati, Y., & Saputro, E. (2019). Komunikasi krisis di era digital. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 1(2), 50–61.

Sibarani, W. S., Hasibuan, E. E., Harahap, S. A. F., Ahmad, Y. A., & Aswaruddin, A. (2025). Konflik dalam komunikasi interpersonal. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 8(1), 50–70.

Syam, A. P. (2024). Pengaruh permohonan maaf sebagai bentuk komunikasi krisis terhadap reputasi perusahaan. JURIHUM: Jurnal Inovasi dan Humaniora, 1(5), 742–753.

Syas, M. (2015). Konstruksi realitas pemberitaan tentang konflik Indonesia-Malaysia di surat kabar Media Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *13*(2), 124-134.Wardana, A. K., Aulia, M. F. R., & Suharyat, Y. (2024). Manajemen konflik. NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan, 5(1), 95–102.

Wartono, T. (2024). Manajemen perubahan organisasi: Strategi efektif dalam menghadapi tantangan global. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 7(2), 80–100.

Widodo, J. (2024). Pengaruh komunikasi krisis terhadap kolaborasi tim. Jurnal Manajemen dan Komunikasi, 7(2), 80–95.