

Keterampilan Komunikasi Interpersonal Komisaris Kelas Dalam Penyelesaian Konflik Penjadwalan Kuliah Pengganti Di Universitas Potensi Utama

Tonna Balya

Universitas Potensi Utama , Indonesia, tonnabalya79@gmail.com

Sugito

Institut Agama Islam Rokan, Indonesia, sugie.hf@gmail.com

Reza Prabudi

Universitas Potensi Utama , Indonesia, rezaprabudi336@gmail.com

ABSTRAK

Konflik dalam organisasi kelas sering terjadi di lingkungan perguruan tinggi akibat perbedaan kepentingan, aktivitas, dan kondisi mahasiswa. Di Universitas Potensi Utama, salah satu konflik yang kerap muncul berkaitan dengan penjadwalan kuliah pengganti saat dosen berhalangan hadir. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji keterampilan komunikasi interpersonal komisaris kelas dalam menyelesaikan konflik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi komisaris kelas dan mahasiswa yang pernah terlibat konflik. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk melihat proses komunikasi dalam penyelesaian konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan mendengarkan secara aktif, empati, keterbukaan, serta kejelasan dalam menyampaikan pesan berperan penting dalam meredakan konflik. Komisaris kelas yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih efektif dalam mencapai solusi yang dapat diterima bersama. Dengan demikian, keterampilan komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan penyelesaian konflik di lingkungan perkuliahan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, komisaris kelas, konflik kelas, penyelesaian konflik.

ABSTRACT

Conflicts within class organizations often occur in higher education environments due to differences in students' interests, activities, and personal conditions. At Universitas Potensi Utama, one of the conflicts that frequently arises is related to the scheduling of replacement classes when lecturers are unable to attend regular lectures. This study aims to examine the interpersonal communication skills of class commissioners in resolving such conflicts. The research employed a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research subjects consisted of class commissioners and students who had been involved in conflicts. Data analysis was conducted descriptively to understand the communication process in conflict resolution. The results showed that active listening skills, empathy, openness, and clarity in conveying messages play an

important role in reducing conflicts. Class commissioners who possess good interpersonal communication skills tend to be more effective in achieving mutually acceptable solutions. Therefore, interpersonal communication skills become a key factor in supporting successful conflict resolution in the academic environment.

Keywords: interpersonal communication, class commissioner, class conflict, conflict resolution.

PENDAHULUAN

Lingkungan perguruan tinggi tidak hanya menjadi tempat berlangsungnya proses pembelajaran, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial bagi mahasiswa yang memiliki latar belakang dan aktivitas yang beragam. Dalam satu kelas, terdapat mahasiswa dengan karakter, pola pikir, serta kondisi kehidupan yang berbeda-beda. Sebagian mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan secara penuh, sementara sebagian lainnya harus membagi waktu antara kuliah, pekerjaan, maupun kegiatan organisasi. Perbedaan tersebut sering kali menimbulkan variasi kepentingan yang berpotensi memicu konflik di dalam kelas. Menurut (Tentara et al., 2025), Konflik dalam lingkungan pendidikan dapat muncul akibat adanya perbedaan kepentingan, cara pandang, dan kondisi individu yang terlibat dalam proses pembelajaran.

Salah satu konflik yang cukup sering terjadi di Universitas Potensi Utama berkaitan dengan penjadwalan kuliah pengganti. Permasalahan ini biasanya muncul ketika dosen tidak dapat hadir sesuai jadwal yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan kesepakatan untuk menentukan waktu pengganti. Dalam situasi tersebut, komisariss kelas memiliki peran penting sebagai penghubung antara dosen dan mahasiswa dalam mengoordinasikan jadwal yang disepakati bersama.

Namun, proses penjadwalan kuliah pengganti tidak selalu berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kondisi dan kesibukan masing-masing mahasiswa. Mahasiswa yang bekerja sambil kuliah, misalnya, sering mengalami kesulitan untuk mengikuti jadwal pengganti di luar waktu perkuliahan normal. Di sisi lain, terdapat mahasiswa yang menginginkan agar perkuliahan pengganti segera dilaksanakan agar materi tidak tertinggal. Perbedaan kepentingan ini kerap memunculkan perdebatan, terutama dalam media komunikasi kelas.

Permasalahan dapat berkembang menjadi lebih kompleks apabila komisariss kelas menetapkan jadwal tanpa melibatkan seluruh mahasiswa dalam proses diskusi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan perasaan tidak dihargai di kalangan mahasiswa karena pendapat mereka tidak didengarkan. Akibatnya, hubungan antar mahasiswa menjadi kurang harmonis dan suasana pembelajaran di kelas pun dapat terganggu.

Dalam kondisi demikian, kemampuan komunikasi interpersonal komisariss kelas menjadi sangat penting. Komisariss kelas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga dituntut untuk mampu memahami kondisi anggota kelas, mendengarkan berbagai pendapat, serta memfasilitasi tercapainya solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi interpersonal merupakan salah satu kompetensi yang perlu dimiliki oleh seorang komisariss kelas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini membahas keterampilan komunikasi interpersonal komisariss kelas dalam menyelesaikan konflik penjadwalan kuliah pengganti di Universitas Potensi Utama. Penelitian ini difokuskan pada bentuk konflik yang terjadi, peran komunikasi interpersonal dalam organisasi kelas, serta strategi yang digunakan komisariss kelas dalam mencapai kesepakatan bersama.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi Kelas

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang dilakukan antara individu dengan individu lainnya untuk menyampaikan informasi dan membangun hubungan sosial. Menurut (Tiara & Pranawati, 2023), Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu yang bertujuan untuk

menciptakan pemahaman bersama dan mempererat hubungan sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi interpersonal menjadi bagian penting karena melalui komunikasi seseorang dapat memahami pendapat, perasaan, dan kondisi orang lain.

Dalam organisasi kelas, komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kerja sama antar mahasiswa serta membantu menciptakan hubungan sosial yang harmonis (Nurbaiti et al., 2024). Komisariss kelas yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik biasanya lebih mudah menyampaikan informasi dan menjaga hubungan baik dengan anggota kelas.

Beberapa aspek penting dalam komunikasi interpersonal adalah kemampuan mendengarkan secara aktif, sikap terbuka, empati, dan kemampuan mengendalikan emosi. Menurut (Rahmawati et al., 2024), Sikap empati dan kemampuan mendengarkan secara aktif menjadi bagian penting dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif. Kemampuan mendengarkan aktif membuat mahasiswa merasa bahwa pendapat mereka dihargai. Sikap terbuka membantu menciptakan suasana komunikasi yang lebih nyaman dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Selain itu, empati juga sangat diperlukan dalam komunikasi interpersonal. Komisariss kelas harus mampu memahami kondisi mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau aktivitas lain di luar kampus. Dengan memahami kondisi tersebut, komisariss kelas dapat mengambil keputusan yang lebih bijaksana dan tidak merugikan salah satu pihak.

Kemampuan mengendalikan emosi juga menjadi hal penting dalam proses komunikasi. Ketika terjadi perbedaan pendapat di dalam kelas, komisariss kelas harus tetap tenang dan tidak memihak agar situasi diskusi tidak berubah menjadi pertengkaran. Sikap netral dan cara berbicara yang baik dapat membantu menjaga suasana kelas tetap kondusif.

Konflik Penjadwalan Kuliah Pengganti

Menurut (Journal et al., 2025), konflik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari interaksi sosial di lingkungan sekolah. Perbedaan latar belakang, kepentingan, dan cara pandang antarwarga sekolah sering menjadi pemicu konflik yang dapat mengganggu proses belajar mengajar. Dalam hal ini, keterampilan komunikasi interpersonal merupakan aspek utama dalam menciptakan suasana sekolah yang harmonis dan produktif. Konflik penjadwalan kuliah pengganti menjadi salah satu masalah yang cukup sering terjadi di lingkungan perkuliahan. Konflik ini muncul karena setiap mahasiswa memiliki kondisi dan aktivitas yang berbeda. Ada mahasiswa yang memiliki waktu luang lebih fleksibel, tetapi ada juga mahasiswa yang harus bekerja sambil kuliah sehingga sulit mengikuti jadwal tambahan di luar jadwal normal.

Dalam beberapa kondisi, komisariss kelas langsung menentukan jadwal pengganti berdasarkan pendapat sebagian mahasiswa tanpa melakukan diskusi menyeluruh. Keputusan seperti ini sering membuat mahasiswa lain merasa tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, muncul rasa kecewa dan ketidakpuasan di dalam kelas.

Konflik biasanya semakin besar ketika komunikasi dilakukan dengan cara yang kurang tepat. Penggunaan bahasa yang terlalu memaksa atau penyampaian informasi yang kurang jelas dapat membuat mahasiswa merasa tersinggung. Selain itu, kurangnya koordinasi juga sering menjadi penyebab terjadinya kesalahpahaman antar mahasiswa.

Menurut (Nugraheni et al., 2025), konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan hubungan interpersonal dan kenyamanan dalam kelas. Mahasiswa menjadi enggan bekerja sama dan suasana belajar di kelas menjadi tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar konflik dapat diselesaikan dengan cara yang lebih bijaksana.

Strategi Penyelesaian Konflik

Komunikasi interpersonal yang baik membantu menciptakan suasana diskusi yang lebih nyaman dan mengurangi kesalahpahaman dalam penyelesaian konflik (Hajar et al., 2024). Dalam menyelesaikan konflik penjadwalan kuliah pengganti, komisariss kelas perlu menggunakan pendekatan komunikasi yang baik. Resolusi konflik adalah proses di mana seseorang secara sukarela menyelesaikan masalahnya dengan orang lain, mendorong penggunaan metode penyelesaian konflik yang lebih demokratis dan konstruktif (Hantja et al., 2025). Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah membuka ruang diskusi bersama agar seluruh mahasiswa memiliki kesempatan menyampaikan pendapat dan kendala yang mereka hadapi.

Melalui diskusi bersama, komisariss kelas dapat mengetahui jadwal yang paling memungkinkan bagi sebagian besar mahasiswa. Cara ini lebih efektif dibandingkan mengambil keputusan secara sepihak karena mahasiswa merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.

Selain diskusi bersama, strategi kompromi juga penting dilakukan. Komisariss kelas dapat memilih jadwal yang tidak sepenuhnya menguntungkan satu pihak, tetapi masih dapat diterima oleh sebagian besar mahasiswa. Sikap saling memahami dan mengurangi kepentingan pribadi menjadi hal penting dalam proses kompromi. (Rahmadani et al., 2026) menyebutkan bahwa strategi komunikasi terbuka dan dialogis dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan permasalahan mereka tanpa takut dihakimi sehingga tercipta komunikasi yang lebih kondusif.

Komunikasi persuasif juga dapat membantu mengurangi ketegangan ketika terjadi perbedaan pendapat. Komisariss kelas perlu menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyalahkan pihak tertentu agar suasana diskusi tetap nyaman. Dengan komunikasi yang baik, konflik dapat diselesaikan tanpa menimbulkan permusuhan antar mahasiswa.

METODE

Metode penelitian merupakan cara atau langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh data serta menjawab permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Dengan metode penelitian, proses penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penelitian berfokus pada pemahaman mengenai keterampilan komunikasi interpersonal komisariss kelas dalam menyelesaikan konflik penjadwalan kuliah pengganti di Universitas Potensi Utama. Dikutip dari jurnal (Efektif & Nurrachmah, 2024), dikatakan bahwa Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan kondisi yang terjadi secara langsung di lingkungan penelitian. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi yang terjadi di lingkungan kelas secara lebih rinci berdasarkan situasi yang dialami mahasiswa.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu dengan memusatkan perhatian pada konflik penjadwalan kuliah pengganti yang sering terjadi dalam organisasi kelas. Penelitian dilakukan dengan melihat bagaimana komisariss kelas berkomunikasi dengan mahasiswa saat terjadi perbedaan pendapat mengenai jadwal kuliah pengganti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan observasi. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber seperti jurnal, artikel ilmiah, dan buku yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal serta penyelesaian konflik organisasi. Sumber tersebut digunakan untuk memperkuat pembahasan penelitian.

Selain itu, observasi dilakukan dengan memperhatikan proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi kelas, terutama saat mahasiswa mendiskusikan jadwal kuliah pengganti. Observasi dilakukan terhadap bentuk komunikasi mahasiswa, cara komisariss kelas menyampaikan informasi, serta bagaimana proses diskusi berlangsung hingga menghasilkan keputusan bersama.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan memahami dan menghubungkan data hasil observasi dengan teori komunikasi interpersonal dan konflik organisasi yang digunakan dalam penelitian.

Tahapan analisis dilakukan melalui proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dipilih sesuai dengan fokus penelitian, kemudian dijelaskan dalam bentuk uraian agar lebih mudah dipahami. Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal komisaris kelas dalam membantu menyelesaikan konflik penjadwalan kuliah pengganti.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, konflik penjadwalan kuliah pengganti menjadi salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi di lingkungan perkuliahan. Konflik biasanya muncul ketika dosen tidak dapat hadir sesuai jadwal perkuliahan sehingga mahasiswa harus menentukan waktu pengganti melalui diskusi kelas.

Perbedaan aktivitas mahasiswa menjadi penyebab utama munculnya konflik tersebut. Sebagian mahasiswa memiliki waktu yang cukup fleksibel untuk mengikuti kuliah pengganti, sedangkan sebagian lainnya harus menyesuaikan dengan jadwal kerja maupun kegiatan lain di luar kampus. Kondisi ini membuat mahasiswa memiliki pendapat yang berbeda mengenai waktu pelaksanaan kuliah pengganti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal komisaris kelas memiliki peranan penting dalam membantu penyelesaian konflik. Komisaris kelas yang mampu menjaga komunikasi dengan baik cenderung lebih mudah mengendalikan situasi diskusi dan membantu mahasiswa mencapai kesepakatan bersama.

Selain itu, proses diskusi yang dilakukan secara terbuka membuat mahasiswa merasa lebih dihargai karena diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan kendala masing-masing. Hal tersebut membantu mengurangi kesalahpahaman serta membuat suasana diskusi menjadi lebih kondusif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam membantu komisaris kelas menyelesaikan konflik di lingkungan perkuliahan. Kemampuan seperti mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, bersikap terbuka, serta menyampaikan pendapat dengan jelas terbukti mampu menciptakan suasana komunikasi yang lebih kondusif.

Komisaris kelas yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik cenderung lebih mudah memahami akar permasalahan dan menjembatani kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Hal ini berdampak pada terciptanya solusi yang lebih adil dan dapat diterima bersama.

Dengan demikian, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal perlu menjadi perhatian, baik bagi mahasiswa yang menjabat sebagai komisaris kelas maupun pihak kampus. Keterampilan ini tidak hanya bermanfaat dalam menyelesaikan konflik, tetapi juga dalam membangun hubungan yang harmonis di lingkungan akademik.

REFRENSI

Efektif, I. Y., & Nurrachmah, S. (2024). Jurnal Inovasi Global Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan. 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>

- Hajar, D. D., Mawaddah, E. M., Fitriatuzzuhria, H., Sulusiyah, S., & Kunci, K. (2024). Peran Komunikasi Efektif dalam Penyelesaian Konflik. 2(3), 277–285. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i3.622>
- Hantja, C., Pandowo, M. H. C., Samadi, R. L., Communication, P. I., Etis, K., Hantja, C., Pandowo, M. H. C., & Samadi, R. L. (2025). EMOTIONAL INTELLIGENCE TERHADAP RESOLUSI KONFLIK DALAM ORGANISASI MAHASISWA MULTIKULTURAL DI BEM FEB UNSRAT THE EFFECT OF INTERCULTURAL COMMUNICATION , ETHICAL LEADERSHIP , AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON CONFLICT RESOLUTION IN MULTICULTURAL STUDENT Jurnal EMBA Vol . 13 , No . 04 Oktober 2025 , Hal . 1-12. 13(04), 1–12.
- Journal, D., Education, O., Rambe, K. F., & Wijaya, C. (2025). KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL. 11(1), 551–560.
- Nugraheni, D. E., Faiq, A., Alawi, A., & Kusuma, A. (2025). Analisis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Menangani Konflik Sosial di Kelas : Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Kelas 4A UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. 5.
- Nurbaiti, A., Ayu, U. M., & Tyas, S. P. (2024). Pengaruh Human Relations Mahasiswa dalam Menyelesaikan Konflik di Lingkup Pertemanan.
- Rahmadani, R., Khairunisa, D., Dalilah, N., & Hasanah, N. (2026). Strategi Komunikasi Interpersonal Dosen dalam Mengatasi Konflik terhadap Mahasiswa. 10, 3018–3026.
- Rahmawati, N., Hasmawati, F., & Hamandia, M. R. (2024). Model Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Pada Lembaga Pendidikan Non Formal Primagama KM10 Palembang. 4, 1–12.
- Tentara, J., No, P., & Kebumen, T. (2025). Tarbi : Jurnal Ilmiah Mahasiswa ISSN : 2829-5072 Tarbi : Jurnal Ilmiah Mahasiswa ISSN : 2829-5072. 4(55), 327–333.
- Tiara, A., & Pranawati, R. (2023). Komunikasi dan Hubungan Interpersonal Pada Anak Korban Konflik Keluarga Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang dijalin dan Pentingnya komunikasi interpersonal bagi kehidupan seseorang membuat peneliti Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak total penduduk Indonesia . Anak menjadi salah satu kelompok masyarakat yang paling penting untuk diperhatikan demi mewujudkan tujuan Adapun pemenuhan hak dan perlindungan. 10(01), 1–20. <https://doi.org/10.22236/komunika.v10i1.10315>