



Versi online tersedia di : <https://ejournal.stipram.ac.id/index.php/JHNB/index>

JURNAL HARMONI NUSA BANGSA

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

ISSN / 3032-3770 (Online)

Memahami Dinamika Pemaafan dalam Organisasi Mahasiswa Bem FES Unjaya

Dian Juliarti Bantam¹, Nur Aisyah^{2*}, Nofa Anggraeni³, Theodosia Indiani

^{1, 2, 3, 4} Program Studi Psikologi, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

RIWAYAT PUBLIKASI

Diterima: 24 Maret 2024
Revisi Akhir: 2 April 2024
Tersedia secara online: 30 April 2024

KATA KUNCI

Pemaafan, Organisasi, Budaya, BEM

KORESPONDENSI

Telepon: 085691495980
E-mail: aisyahazz999@gmail.com

ABSTRAK

Pemaafan merupakan aspek penting di dalam kehidupan manusia untuk membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara individu dengan orang lain. Pemaafan biasanya dilakukan untuk menghindari perilaku yang kurang baik dan dapat menimbulkan kerenggangan hubungan. Terutama di dalam sebuah organisasi, budaya memaafkan sangat perlu dilakukan demi keberlangsungan organisasi ke depannya. Tujuan dari penelitian ini untuk memahami dinamika pemaafan dalam organisasi mahasiswa BEM FES UNJAYA. Metode penelitian ini merupakan metode kualitatif. Subjek penelitian ini adalah tiga anggota organisasi mahasiswa BEM FES UNJAYA. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Teknik analisis data menggunakan teknik *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 faktor penting dalam terjadinya proses pemaafan antara anggota BEM FES UNJAYA yaitu komunikasi yang baik, kesadaran akan keberlanjutan hubungan, kesadaran akan profesionalisme, kemauan untuk memahami orang lain, dan peran pemimpin.

PENDAHULUAN

Pemaafan merupakan aspek kunci dalam interaksi manusia yang memainkan peran penting dalam membangun dan memelihara hubungan yang sehat. Pemaafan, menurut penelitian oleh McCulloch, Fincham, & Tsang (dalam Pusvitasari & Jayanti, 2020), adalah sikap di mana seseorang yang telah terluka tidak membalas dendam terhadap orang yang menyakitinya. Sikap ini juga tidak melibatkan keinginan untuk menjauhi pelaku, tetapi justru melibatkan keinginan untuk berdamai dan bertindak baik terhadap pelaku, meskipun pelaku telah melakukan perilaku yang menyakitkan. Sejalan dengan pernyataan Ghani (2011), pemaafan merupakan keadaan pikiran yang mencakup aspek pikiran, perasaan, dan tindakan tertentu. Dalam konteks ini, memaafkan adalah sebuah proses di mana seseorang melepaskan perasaan sakit, kemarahan, dan hasrat untuk membalas dendam terhadap orang yang telah melukai perasaannya. Pemaafan adalah perubahan yang dapat terjadi pada seseorang dalam hal penurunan motivasi untuk membalas dendam, motivasi menghindari perilaku, dan meningkatnya keinginan berdamai (Ariani & Fikrie, 2019).

Menurut Nashori (2011) pemaafan adalah kemauan untuk melepaskan pengalaman yang tidak menyenangkan yang timbul dari interaksi dengan orang lain, serta untuk memperkuat pikiran, emosi, dan hubungan positif dengan orang yang telah melakukan pelanggaran yang tidak adil. Enright (dalam Susanti & Prasetyaningrum, 2017) mengartikan memaafkan sebagai kemampuan untuk menghadapi hal-hal yang negatif dan penilaian terhadap orang yang bersalah tanpa menolak perasaan sakit yang dirasakan. Sebaliknya, hal ini dilakukan dengan penuh kasih sayang, empati, dan cinta terhadap pihak yang melakukan luka tersebut. Hughes mengatakan bahwa memaafkan merupakan cara untuk memperbaiki hubungan harmoni sosial dan sebagian orang yang memaafkan menganggap bahwa memberikan maaf adalah suatu kebutuhan dalam memperbaiki hubungan dengan orang lain.

Beberapa studi yang dilakukan oleh Darby & Schlenker (Shabrina *et al*, 2019) menunjukkan bahwa meminta maaf sangatlah efektif dalam menyelesaikan konflik interpersonal. Hal ini disebabkan karena permintaan maaf menandakan tanggung jawab yang tulus atas kesalahan yang dilakukan dan komitmen untuk memperbaikinya. Menurut Hughes dalam Girard & Mullet (1997), memaafkan adalah sebuah cara untuk mengembalikan harmoni dalam interaksi sosial. Bagi sebagian individu, memaafkan dianggap sebagai suatu kebutuhan karena dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pemaafan adalah sikap atau keadaan pikiran yang melibatkan kemauan untuk melepaskan perasaan negatif, seperti sakit hati dan kemarahan. Pemaafan juga memiliki peran yang berpengaruh bagi kesejahteraan mental dan emosional seseorang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anderson (2006) yang menyatakan bahwa individu yang mampu memaafkan akan mengalami penurunan yang signifikan dalam tingkat kemarahan, kecemasan, dan depresi.

Menurut McCullough, pemaafan dapat dibagi menjadi beberapa aspek, seperti yang dijelaskan dalam penelitian oleh Widasuari & Laksmiawati (2018):

1. Motivasi Menghindari (*Avoidance Motivations*)

Merupakan penurunan motivasi untuk menghindari kontak pribadi dan psikologis dengan pelaku. Korban cenderung menghilangkan keinginan untuk menjaga jarak dengan orang yang telah menyakiti mereka. Semakin berkurangnya motivasi untuk menghindari pelaku, semakin berkurang pula keinginan untuk menjaga jarak dengan orang yang telah menyakiti mereka. Motivasi Balas Dendam (*Revenge Motivations*)

Merupakan penurunan motivasi untuk membalas dendam atau melihat bahaya yang mungkin datang dari pelaku. Korban menghilangkan keinginan untuk membalas perbuatan yang telah dilakukan oleh pelaku. Semakin berkurangnya motivasi untuk membalas dendam terhadap pelaku, semakin berkurang pula keinginan untuk membalas dendam kepada orang yang telah menyakiti mereka.

2. Motivasi Berbuat Baik (*Benevolence Motivations*)

Merupakan peningkatan motivasi untuk berbuat baik dengan pelaku, meskipun subjek merasa menjadi korban. Subjek tetap ingin berbuat baik kepada pelaku. Semakin termotivasi oleh niat baik dan keinginan untuk berdamai dengan pelaku, meskipun pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku termasuk tindakan berbahaya, semakin kuat pula keinginan untuk berdamai atau melihat kesejahteraan orang yang telah menyakiti mereka.

McCullough (dalam Shabrina *et al*, 2019) menjabarkan beberapa faktor terkait pemberian maaf, antara lain adalah:

1. Variabel kognisi sosial

Variabel kognisi sosial yang terkait dengan individu yang terluka oleh penyerangan dan serangan merupakan faktor penting dalam proses pemaafan. Variabel ini mencakup aspek seperti empati afektif, penilaian tentang tanggung jawab dan kesalahan, niat yang sudah ditetapkan untuk memberi maaf, dan kecenderungan untuk merenungkan peristiwa tersebut. Ketika seseorang merasa disakiti oleh orang lain, mereka cenderung lebih mungkin untuk memaafkan jika mereka merasa empati atau simpati terhadap orang yang menyakitinya.

2. Variabel karakteristik serangan

Variabel yang memiliki keterkaitan yang signifikan dengan pemaafan adalah karakteristik dari serangan itu sendiri. Ketika seseorang yang telah menyakiti kita meminta maaf, kita cenderung lebih mungkin untuk memaafkan mereka. Munculnya pemikiran dalam diri kita bahwa mungkin saja orang tersebut tidak dengan sengaja melakukan perbuatannya juga dapat mempengaruhi kecenderungan kita untuk memaafkan.

3. Kedekatan, kepuasan, dan komitmen

Faktor-faktor penyebab yang terkait dengan pemaafan jauh dari hubungan interpersonal di mana serangan terjadi, seperti kedekatan, kepuasan, dan komitmen. Jika seseorang yang telah terluka memiliki komitmen yang kuat terhadap orang yang menyakitinya, mereka cenderung untuk memaafkan perbuatan orang tersebut.

4. Variabel-variabel yang jauh hubungannya dengan pemaafan

Variabel-variabel yang jauh hubungannya dengan pemaafan adalah karakteristik kepribadian. Ini berarti bahwa tidak selalu individu dengan tipe kepribadian tertentu akan lebih cenderung memaafkan orang yang telah menyakitinya dibandingkan dengan individu yang memiliki tipe kepribadian lainnya.

Selain itu, juga terdapat faktor eksternal dalam proses pemaafan, seperti yang dijabarkan dalam penelitian Bantam (2023) yaitu (1) permintaan maaf, pengakuan yang mencakup perasaan bersalah, penyesalan, dan upaya perbaikan dapat menyebabkan korban memberikan penilaian positif dan memperbesar kemungkinan pemaafan terjadi (2) keparahan serangan, keparahan serangan yang dialami dapat memengaruhi sejauh mana individu mampu mentoleransi pelanggaran (3) tingkat arousal, sebuah penelitian menyatakan tingkat arousal yang dialami juga berkaitan dengan respons korban terhadap balasan dan permintaan maaf. Sehingga, ketika individu berada dalam keadaan arousal tinggi meskipun ada permintaan maaf dan penjelasan, kebencian dan balasan tetap tinggi.

Proses memberikan maaf tidak secara langsung mengakibatkan pembenaran langsung atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain terhadap diri kita. Sebaliknya, terdapat beberapa tahap atau langkah yang harus dilewati, baik secara sadar maupun tidak sadar, dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Enright (dalam Nashori, 2008), terdapat empat tahap dalam proses memberikan maaf, antara lain:

1. Tahap pertama disebut sebagai tahap pengungkapan (*uncovering phase*), di mana seseorang mengalami perasaan dendam atau sakit hati terhadap orang lain karena suatu hal.
2. Tahap kedua adalah tahap keputusan (*decision phase*), di mana seseorang membuat keputusan apakah akan memaafkan orang yang telah menyakitinya atau tidak. Namun, pada tahap ini, tindakan konkret belum diambil.
3. Tahap ketiga adalah tahap tindakan (*work phase*), di mana seseorang sudah mengambil langkah-langkah untuk memberi maaf kepada orang yang telah menyakiti.
4. Tahap keempat adalah tahap pendalaman (*outcome phase*), yang mengacu pada pemberian makna, di mana memaafkan dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun orang lain.

Pemaafan memiliki banyak dampak positif bagi diri sendiri maupun orang lain. Dalam perspektif biologis, penelitian yang dilakukan oleh Worthington, *et al* (2005) menunjukkan

bahwa sikap tidak memaafkan dapat berdampak buruk bagi kesehatan, terutama melalui peningkatan stres yang berkelanjutan. Ketika seseorang membiarkan stres yang disebabkan oleh ketidakmaafan berada dalam dirinya, hal ini dapat mengakibatkan reaksi tubuh yang merugikan, seperti peningkatan denyut jantung dan tekanan darah. Reaksi ini merupakan respons tubuh terhadap memori yang menyakitkan atau peristiwa buruk yang dialami. Sebaliknya, jika seseorang mampu memaafkan, hal tersebut dapat mengurangi reaksi tubuh terhadap stres. Memaafkan dapat mengurangi aktivitas jantung dan pembuluh darah yang meningkat saat mengingat peristiwa buruk atau memendam dendam. Dengan demikian, memaafkan dapat membantu mengurangi tingkat stres dan menstimulasi respon emosi positif dalam tubuh.

Memaafkan juga dapat menjadi media untuk melatih kemampuan pengendalian diri. Berdasarkan penelitian oleh Worthington (2005), kemampuan seseorang untuk memaafkan terkait dengan kemampuan mengendalikan diri dan menghentikan keinginan untuk membalas dendam. Selain itu, memaafkan seseorang juga dapat berdampak pada ketenangan hidup. Seperti yang dijelaskan dalam buku Martin (2003), penelitian yang dilakukan oleh Luskin menyatakan seseorang yang memiliki kemampuan untuk memaafkan orang lain akan mengalami kehidupan yang lebih tenteram. Mereka cenderung tidak mudah terpancing emosi, tidak mudah tersinggung, dan mampu menjalin hubungan yang lebih harmonis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap pemaaf akan membantu menghindari sikap yang tidak adil dan dapat menjadi sesuatu yang positif baik bagi individu yang memberi maaf maupun yang meminta maaf.

METODE

1. Partisipan

Pemilihan partisipan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan beberapa kriteria sebagai berikut (1) anggota organisasi mahasiswa Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta (BEM FES UNJAYA), (2) berusia minimal 18 tahun, (3) berpengalaman dalam interaksi sosial (4) dapat mengekspresikan pemikiran dan perasaan secara jelas dan kohesif.

2. Desain

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor serta proses dinamika yang terlibat dalam praktik pemaafan di lingkungan organisasi mahasiswa, khususnya di organisasi mahasiswa BEM FES UNJAYA. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif yang dikenal sebagai model

fenomenologi. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendetail tentang suatu fenomena dalam konteks sosial. Pendekatan ini menekankan pada interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti secara alamiah (Herdiansyah, 2010). Dengan cara yang sederhana, model fenomenologi menitikberatkan pada pemahaman konsep suatu fenomena tertentu dan bertujuan untuk mengamati serta memahami makna dari pengalaman individual yang terkait dengan fenomena tersebut (Shabrina *et al*, 2019). Data yang terkumpul dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA).

3. Prosedur

Proses penelitian dimulai dengan seleksi partisipan, diikuti oleh proses wawancara dengan para partisipan penelitian. Langkah pertama dimulai dengan pemilihan partisipan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti memberikan penjelasan ringkas tentang tujuan dan prosedur penelitian kepada partisipan, termasuk aktivitas yang akan mereka lakukan selama proses pengumpulan data. Setelah memberikan penjelasan kepada ketiga partisipan, peneliti kemudian meminta persetujuan dari mereka dengan memberikan lembar persetujuan (*informed consent*).

4. Instrumen

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kumpulan pertanyaan semi-terstruktur yang disusun oleh peneliti sendiri. Untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pengalaman pemaafan dari para partisipan, peneliti melakukan wawancara secara semi-terstruktur dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan *open-ended*. Penelitian kualitatif sering kali mengandalkan pertanyaan-pertanyaan *open-ended* yang memungkinkan partisipan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara lebih mendalam (Yin, 2016). Peneliti menyusun pedoman wawancara yang dirancang untuk menggali pengalaman partisipan dalam memaafkan atau memberi maaf kepada orang lain yang telah menyebabkan luka atau perasaan yang tidak menyenangkan dalam lingkup organisasi mahasiswa Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

5. Teknik Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA), yang melibatkan serangkaian langkah. Langkah-langkah ini meliputi membaca dan membaca ulang data, membuat catatan awal, mengidentifikasi tema-tema yang muncul secara alami, dan menemukan hubungan antar tema-tema tersebut

(Smith *et al.*, 2009). Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mentranskripsikan data tersebut dan membaca ulang transkripsi sebanyak 2-3 kali agar peneliti dapat mengenali pola dan nuansa dalam data. Selanjutnya, data yang telah ditranskripsi dikategorikan berdasarkan temanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Komunikasi yang baik

“Menurut saya pendapat tentang memaafkan dalam hubungan anggota itu penting ya karena pertama di dalam organisasi itu yang penting adalah komunikasi, terus kalau komunikasi itu enggak berjalan terus enggak bisa memberikan maaf kepada anggota satu dengan anggota lain..”(S1)

“..diomongin baik-baik kalau ini tuh udah harus buru-buru dikerjain gitu loh enggak bisa diundur lagi tugasnya udah dikejar-kejar lainnya terus ya udah jadi udah bisa memaafkan..” (S3)

“..aku sama anak departemen aku kalau aku buat salah gitu itu minta maaf ‘minta maaf ya kalau aku tuh ada salah, aku enggak tahu aku salah apa tapi kalau aku ada salahku Tolong dong diomongin jangan diginiin aku enggak enak rasanya’ aku bilang gitu” (S3)

b. Kesadaran akan keberlanjutan hubungan

“Sangat penting ya karena dalam organisasi kan kita ada proker itu enggak sekali kita bertemu tapi kan kita berkelanjutan sampai akhir gitu ya kalau misalkan ada masalah terus kita enggak saling memaafkan nanti untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan selanjutnya susah..” (S2)

“..kita ada problem pribadi itu bakal ngaruh banget ke hubungan kita satu organisasi, kalau misalkan kita ada masalah pribadi jadi menurut aku kalau misalkan emang kamunya belum bisamaafin ya bakal sulit..” (S3)

c. Kesadaran akan profesionalisme

“Kita bekerjasama dalam suatu program kerja mau nggak mau kita tetap berlaku secara profesional gitu nggak boleh yang diem-dieman enggak boleh yang marah-marahan terus enggak mau ngobrol itu enggak boleh..” (S2)

“..kamu harus tahu juga batasannya harus profesional lah gitu..” (S3)

d. Kemauan untuk memahami orang lain

“Jadi saya berusaha untuk memahami orang lain aja gitu sih tapi ya walaupun proses penerimaannya itu enggak mudah Ya tapi saya selalu berusaha untuk memaafkan orang” (S1)

“..banyak kepala itu juga pasti banyak banget pemikiran-pemikiran yang beda dan menurut aku ya udah mungkin kalau misalkan keputusannya kayak gini ini udah keputusan yang terbaik..” (S3)

“..aku pasti nanya duluan kamu kenapa gitu kalau ada masalah sama aku diomongin aja gitu loh maksudnya kayak daripada jadi bumerang sama setahun ke depan mendingan kalau ada apa-apa di obrolin” (S3)

e. Peran pemimpin

“...sehingga ketua dalam proses ini atau pemimpin juga ikut turun tangan ikut turun andil dalam proses pemaafan kedua belah pihak yang terlibat konflik..” (S1)

“Pemimpin di BEM itu ya harus ikut turut serta membantu dalam penyelesaian konflik di BEM gitu eee apa namanya ya harus sih kan dia juga sebagai ketuanya gitu ya yang apa ya yang memimpin..” (S2)

“Kalau menurut aku apa yang dilakukin sama ketua BEM sekarang itu udah baik banget ya karena contoh kecilnya tadi dari permasalahan di departemen aku, bahkan dia itu langkahnya ketemu sama anak departemen aku tuh lebih duluan dia loh daripada aku, pas mau ngerangkul anak akuitu tuh kayak yang lebih ngedorong aku...” (S3)

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik, kesadaran akan hubungan berkelanjutan, profesionalisme, kemauan untuk memahami orang lain, dan peran pemimpin adalah kunci dalam memperkuat budaya pemaafan di BEM FES UNJAYA.

2. Pembahasan

Faktor-faktor yang memudahkan terjadinya pemaafan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap 3 anggota organisasi mahasiswa BEMFES UNJAYA, terdapat beberapa faktor penyebab budaya pemaafan dalam organisasi, seperti:

a. Komunikasi yang baik

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan subjek dalam penelitian ini bahwa kesadaran akan pentingnya komunikasi dalam organisasi membantu mengatasi konflik dan mendorong proses pemaafan antar anggota. Ketiga partisipan tetap berusaha memaafkan pelaku yang telah berbuat salah dengan cara berkomunikasi secara baik-baik.

b. Kesadaran akan keberlanjutan hubungan

Selain komunikasi yang baik juga adanya kesadaran akan hubungan yang berkelanjutan untuk menyadari bahwa dalam sebuah organisasi, hubungan antar anggota tidak hanya terjadi sekali, melainkan berlanjut dari waktu ke waktu, membantu memperkuat budayapemaafan.

c. Kesadaran akan profesionalisme

Dari hasil wawancara subjek merasa perlu adanya profesionalisme dalam organisasi sehingga jika terjadi secara pribadi maka harus memiliki atau menyadari batas tersebut antara masalah dan pekerjaan. Profesionalisme merupakan kondisi yang merujuk pada komitmen seseorang sebagai anggota suatu profesi guna untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya. Pemahaman akan pentingnya menjaga profesionalisme dalam hubungan antar anggota membantu dalam proses pemaafan, sehingga konflik dapat diselesaikan dengan lebih baik.

d. Kemauan untuk memahami orang lain

Dalam suatu organisasi perlu adanya *skill* atau kemampuan untuk memahami orang lain karena dalam sebuah organisasi kita berkumpul oleh banyak orang dengan perasaan dan pemikiran yang berbeda-beda. Seperti yang dirasakan oleh subjek dari penelitian tersebut. Kesiediaan untuk berusaha memahami sudut pandang dan perasaan orang lain membantu dalam proses pemaafan dan mengurangi konflik.

e. Peran pemimpin

Subjek menegaskan bahwa peran aktif pemimpin dalam menangani konflik memainkan peran krusial dalam memperkuat budaya pemaafan di dalam organisasi. Mereka mengakui bahwa pemimpin yang terlibat secara langsung dalam proses pemaafan, membantu menyelesaikan masalah, dan memberikan contoh bagi anggota lainnya, sangat memengaruhi dinamika pemaafan dalam organisasi tersebut.

3. Dinamika Pemaafan

Berdasarkan apa yang didapat dari wawancara yang mendalam, diperoleh adanya dinamikapemaafan dari ketiga subjek dalam penelitian ini dalam gambaran pertama ketika ada

perilaku yang tidak mengenakan atau perkataan yang menyakitkan maka muncul adanya reaksi berupa perasaan dongkol atau kesal. Pada saat menanggapi perasaan tersebut, subjek atau individu akan mencari strategi atau solusi dalam mereda perasaan yang terjadi, seperti upaya untuk memaklumkan dan memaafkan seorang pelaku tersebut.

Dalam proses pemaafan yang ditemukan pada penelitian ini terdapat beberapa faktor diantaranya yaitu (1) komunikasi yang baik, (2) kesadaran terhadap keberlangsungan hubungan,

(3) kesadaran akan sikap profesional, (4) kemauan dalam memahami orang lain, dan yang terakhir

(5) adanya peran pemimpin yang baik. Dari kelima faktor tersebut memiliki peran dalam memutuskan bagaimana subjek dalam memaafkan pelaku atau tidak. Kelima faktor tersebut di temukan kepada masing-masing subjek. Pada saat menyikapi suatu konflik berupa perilaku atau perkataan yang tidak mengenakan, ketiga subjek mengatakan bahwa mereka mengatakan akan berkomunikasi setiap ada masalah karena komunikasi menurut mereka adalah hal yang cukup penting dalam suatu hubungan. Selain berbicara mengenai komunikasi salah satu subjek juga mengatakan dengan berbicara baik-baik jika terdapat hal yang lainnya. Selain itu, memahami perasaan orang lain dan peran pemimpin dalam organisasi juga cukup kuat pengaruhnya.

Jika terdapat masalah atau hubungan yang buruk dalam organisasi maka ketua organisasi akan turut serta dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Okoroji *et al* (dalam Gaol & Siburian, 2018) yang mengatakan bahwa kepemimpinan memegang peranan yang sangat krusial dan berfungsi sebagai faktor penentu dalam kesuksesan setiap kelompok atau organisasi. Berdasarkan hal tersebut, maka disimpulkan bahwa pada dasarnya dari ketiga subjek yang diwawancarai sebagaimana merupakan anggota dari organisasi tersebut adalah orang yang mudah memberi maaf karena dari hasil ketiga subjek juga mengatakan untuk sejauh ini belum ada konflik atau masalah yang cukup besar.

Faktor komunikasi yang baik memiliki peran positif, dalam hal ini seseorang yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik cenderung mudah memahami orang lain. Komunikasi interpersonal berfungsi sebagai sarana berekspresi dan menjadikan kita memahami seberapa banyak hal yang ingin kita bagikan kepada orang lain. Selain itu, komunikasi antarpribadi memungkinkan kita untuk menyadari nilai-nilai, sikap, dan perilaku orang lain, yang pada gilirannya memungkinkan kita merespons tindakan mereka dengan tepat. Liliweri menyatakan bahwa komunikasi organisasi mempunyai empat tujuan yaitu (1) ekspresi ide, pandangan dan pendapat, (2) berbagi informasi, (3) ekspresi perasaan dan emosi, dan (4) koordinasi yang dilakukan (Asriadi, 2020). Menurut Katz dan Kahn, komunikasi dalam organisasi berperan sebagai salah satu sarana penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik yang muncul. Mereka mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses aliran dan

pertukaran informasi, sertatransmisi makna di dalam suatu entitas organisasi (Nurhayati *et al*, 2020).

Dalam organisasi juga diperlukan sikap yang dapat memahami perasaan orang lain, hal tersebut penting dalam berbagai aspek kehidupan sama halnya juga pada saat kita berada pada suatu organisasi yang dimana kita berkumpul oleh beberapa orang yang memiliki pemikiran- pemikiran yang berbeda. Pada temuan di dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapatbeberapa faktor atau kondisi yang mempunyai peran dalam dinamika pemaafan dalam organisasimahasiswa yang cukup dominan adalah keterampilan dalam berkomunikasi yang baik, pemahaman tentang perasaan yang dimiliki orang lain dan peran pemimpin pada saat terdapat anggota yang mengalami konflik atau masalah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat diambil beberapa kesimpulanpenting dari penelitian ini. Pertama, komunikasi yang efektif menjadi faktor kunci dalam memfasilitasi proses pemaafan di dalam organisasi, dengan anggota yang sadar akan pentingnya berkomunikasi secara terbuka dan baik-baik dalam menyelesaikan konflik. Kedua, kesadaran akan keberlanjutan hubungan memperkuat budaya pemaafan, karena anggota menyadari bahwa hubungan dalam organisasi tidak bersifat sekali jalan, melainkan berlangsung secara kontinu dariwaktu ke waktu. Ketiga, profesionalisme menjadi landasan untuk memisahkan masalah pribadi dan pekerjaan, memungkinkan konflik diselesaikan dengan lebih baik. Keempat, kemauan untuk memahami orang lain memainkan peran penting dalam mengurangi konflik dan memperkuat hubungan. Dan kelima, peran pemimpin dalam menangani konflik dan memperkuat budaya pemaafan sangat signifikan, menunjukkan bahwa kepemimpinan yang aktif berkontribusi pada dinamika pemaafan dalam organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi proses pemaafan dalam konteks organisasi mahasiswa, menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik, kesadaran akan hubungan berkelanjutan, profesionalisme, kemauan untuk memahami orang lain, dan peran pemimpin dalam memperkuat budaya pemaafan di BEM FES UNJAYA.

REFERENSI

- Anderson, M.A. (2006). The relationship among sesilience, forgiveness, and anger expression inadolescent. *Maine: The University of Maine*.
- Ariani, L., & Fikrie. (2019). Hubungan Antara Forgiveness Dengan Stress Kerja Pada Perawat.

Psycho Holistic Journal: 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.35747/ph.v1i1.585>

Asriadi, A. (2020). Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(1), 36-50. <https://doi.org/10.47435/retorika.v2i1.358>

Bantam, D. J. (2023). Forgiveness Process for Students in Assignment Groups. *IJIP: Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 5(2), 148-174.

Ghani, A. H. (2011). Forgiveness therapy: Maafkanlah, niscaya dadamu lapang. Yogyakarta :Kanisius.

Girard, M., & Mullet, E. (1997). Forgiveness in adolescents, young, middle-aged, and older adults. *Journal of adult development*, 4, 209-220. <https://doi.org/10.1007/BF02511412>

Hamid, A. (2020). Profesionalisme Guru Dalam Proses Pembelajaran. *AKTUALITA: Jurnal Penelitian Sosial dan Keagamaan: 10(1)*, 1-17. <https://www.ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/aktualita/article/view/159>

Herdiansyah. (2010) Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.

Lumban Gaol, N. T., & Siburian, P. (2018). Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(1), 66-73. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2018.v5.i1.p66-73>

Martin, A.D. (2003). Emotional quality management: Refleksi, revisi, dan revitalisasi hidup melalui kekuatan emosi. Jakarta: Penerbit Arga.

Nashori, F. (2008). Psikologi Sosial Islami. Bandung: PT Refika Aditama.

Nashori, F. (2011). Meningkatkan Kualitas Hidup dengan Pemaafan. *Jurnal Unisia*, 75, 214-226. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol33.iss75.art1>

Nurhayati, E. S., Swarnawati, A., Wibowo, C., Widarti, E. I., Thufail, A., & Sativa, I. O. (2022). Komunikasi Efektif Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Organisasi. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 7(1), 84-95.

Pusvitasari, P., & Jayanti, A. M. (2020). Pemaafan dan kebahagiaan pada lansia. *Jurnal Psikologi Insight*, 4(1), 73-83.

Shabrina, E., Hasnawati, H., & Fadhilah, F. (2019). Gambaran perilaku pemaafan dalam konflik persahabatan. *Al-Qalb: Jurnal Psikologi Islam*, 10(2), 141-151. <https://doi.org/10.15548/alqalb.v10i2.957>

- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009), *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. London: SAGE Publications.
- Susanti, S & Prasetyanigrum. (2017) Empati, Pemaafan Dalam hubungan Pertemanan Siswa Reguler Kepada Siswa Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Inklusif. *Jurnal ilmiah psikologi terapan*, 5(1), 126-143. <https://doi.org/10.22219/jipt.v5i1.3886>
- Widasuari, D., & Laksmiwati, H. (2018). Hubungan antara kematangan emosi dengan forgiveness pada mahasiswa psikologi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 5(02),1-6.
- Worthington, E.L., Van Oyen, W.C., Lerner, A.J., & Scherer, M. (2005). Forgiveness in health research and medical practice. *Journal of Clinical Psychological and Explore*. 1(3), 169- 176. <https://doi.org/10.1016/j.explore.2005.02.012>
- Yin, R. (2016). *Qualitative research from start to finish*, second edition. New York: The Guilford Press.