


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 Fakultas Sastra Universitas Ekasakti	JURNAL JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)	
	Vol. 8 No. 1 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

Manajemen Konflik

Devi Anita

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah Padang YPTK Padang, devianita68@gmail.com

**Corresponding Author*

Devi Anita

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah Padang YPTK Padang, devianita68@gmail.com

Abstract

Konflik berasal dari bahasa latin “configere” yang berarti saling mengalahkan. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih dimana salah satu pihak berusaha menentang atau menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau menjadikannya tidak berdaya. Konflik sering terjadi karena kesalahan dalam mengkomunikasikan keinginan dan kebutuhan terhadap nilai-nilai sosial dan budaya terhadap lingkungan. Kegagalan berkomunikasi disebabkan adanya perbedaan pengetahuan, pengalaman, serta nilai-nilai yang diyakini sebagai pandangan hidup. Konflik dapat berakibat negatif maupun positif tergantung pada cara mengelola konflik tersebut. Konflik yang berakibat negatif misalnya menghambat komunikasi, hubungan yang tidak harmonis, tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaan dll. Sedangkan contoh konflik yang dapat dikelola dengan baik adanya perubahan yang lebih baik dari segi kebijakan, prosedur, mekanisme, program serta dapat menyesuaikan diri. Ada tiga metode dalam mengatasi konflik yaitu Metode Dominasi, Metode Kompromi dan Metode Penyelesaian Integrated. Manajemen konflik merupakan proses pengelolaan konflik yang perlu dilakukan dalam menangani konflik secara bijaksana, adil dan efisien sehingga konflik menghasilkan adanya perubahan yang positif. Pemecahan masalah bersama dengan saling pengertian secara bertanggung jawab merupakan teknik yang baik dalam pengendalian konflik untuk mencapai efektifitas suatu organisasi.

Keywords: Manajemen, Konflik, Kerjasama

© 2024Jurnal JIPS

I INTRODUCTION

Manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari tidak terlepas dari timbulnya perbedaan yang akhirnya menimbulkan konflik. Konflik dapat terjadi karena perbedaan pengalaman, budaya, sosial dan lingkungan. Perbedaan inilah yang menimbulkan konflik serta

membawa pengaruh pada pola pikir yang membentuk perbedaan karakter individu. Selama perbedaan masih ada, konflik tidak dapat dihindari dan akan selalu terjadi untuk sekarang dan masa akan datang. Konflik merupakan peristiwa yang wajar dalam suatu kelompok,

konflik tidak dapat di singkirkan tetapi konflik bisa menjadi kekuatan positif dalam suatu kelompok agar menjadi kelompok berkinerja efektif.

Konflik berasal dari bahasa latin *configere* yang berarti saling mengalahkan. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih dimana salah satu pihak berusaha menentang atau menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau menjadikannya tidak berdaya. Konflik juga dapat diartikan sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih yang mempunyai tujuan atau kepentingan yang berbeda. Mohammad Musfawi, 2014 menjelaskan bahwa konflik adalah suatu pertentangan atau ketidaksesuaian yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang terjadi.

Menurut kamus bahasa Indonesia (1997), konflik berarti perpecahan, pertentangan, atau perselisihan. Konflik juga berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang atau kelompok-kelompok. Manajemen konflik merupakan suatu rencana pengelolaan untuk mengatur situasi tidak pantas yang timbul antara pihak-pihak yang berkonflik dalam suatu organisasi. Rencana ini disusun dalam beberapa cara untuk memandu anggota yang berkonflik guna memaksimalkan tujuan organisasi agar sesuai dengan tujuan yang dapat dicapai bersama. Konflik terjadi jika terdapat kesalahpahaman mengenai pola pikir dalam sebuah hubungan sosial dalam lingkungan diantaranya antar individu (*interpersonal conflict*), konflik antar kelompok (*intergroup conflict*), konflik antar kelompok dengan negara (*vertical conflict*) dan konflik antar negara (*interstate conflict*). Menurut Ansory dan Indasari (2018:355) konflik adalah hubungan selain dapat menciptakan kerjasama, hubungan saling ketergantungan dapat pula menyebabkan konflik. Konflik bisa juga terjadi karena masing-masing individu dalam kelompok memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda sehingga tidak dapat bekerjasama. Konflik dengan sendirinya muncul disebabkan adanya ketidakpuasan dalam setiap interaksi sosial yang berdampak buruk seperti timbulnya kerusakan fisik maupun non fisik, ketidaknyamanan dan ketidakharmonisan dalam berinteraksi sosial terutama dalam dunia kerja. Konflik juga dapat

sebagai penghalang dalam kegiatan sosial seperti yang dikemukakan oleh (Lathif, et al, 2020) bahwa konflik berdampak buruk pada kelangsungan kegiatan organisasi, peran dan fungsi yang baik dari masing-masing anggota organisasi perlu dioptimalkan agar konflik yang terjadi tidak menjadi penghalang.

Dalam teori konflik menyatakan bahwa keteraturan yang terjadi dalam lingkungan disebabkan karena adanya tekanan atau pemaksaan kekuasaan dari golongan yang berkuasa. Situasi konflik juga dapat berubah tanpa diketahui seperti yang dikemukakan oleh (Fisher, 2001) bahwa konflik berubah setiap saat, melalui tahap aktivitas, intensitas, ketegangan dan kekerasan yang berbeda. Konflik dapat dipandang sebagai sesuatu yang wajar dalam sebuah kelompok karena dapat membawa pengaruh kearah negatif dan positif untuk itu perlu keterbukaan, kesabaran bagi semua pihak yang terlibat ataupun yang berkepentingan dalam konflik tersebut. Perbedaan peran dan status dalam kelompok mudah terjadinya konflik yang menyebabkan adanya penguasa dan yang dikuasai, namun hal ini jangan sampai berkelanjutan karena tidak adanya solusi yang menyebabkan hubungan antar manusia tidak harmonis.

Konflik sering dikonotasikan pada sesuatu yang negatif bahkan lebih berakibat pada penurunan prestasi, keadaan ini tidaklah selalu benar bahkan tergantung dari macam konflik. Konflik pada suatu kelompok dapat saja terjadi karena perbedaan dalam cara menempuh tujuan dalam kelompok. Konflik dapat berakibat negatif maupun positif tergantung pada cara mengelola konflik tersebut. Konflik yang berakibat negatif misalnya menghambat komunikasi, hubungan yang tidak harmonis, tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaan dll. Sedangkan contoh konflik yang dapat dikelola dengan baik adanya perubahan yang lebih baik dari segi kebijakan, prosedur, mekanisme, program serta dapat menyesuaikan diri.

Konflik perlu dikelola dengan baik dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar konflik tidak mengganggu kinerja organisasi. Manajemen konflik merupakan proses pengelolaan konflik yang perlu dilakukan dalam menangani konflik secara bijaksana, adil dan efisien sehingga konflik menghasilkan adanya perubahan yang positif.

II RESEARCH METHOD

Untuk mengatasi konflik dalam suatu kelompok bukanlah suatu yang mudah, namun konflik dapat diselesaikan dengan adanya pengelolaan dan pengendalian konflik yang terjadi, yang menuntut ketrampilan manajemen tertentu, kesediaan dan keterbukaan bagi masing-masing yang berkonflik. Manajemen konflik merupakan suatu usaha untuk mencari solusi dalam penyelesaian terhadap konflik yang terjadi sehingga diperoleh penyelesaian yang baik tanpa merugikan pihak tertentu.

Pada dasarnya penyebab konflik dibagi dua menurut AA. Anwar Abu Mangku Negara, 2019 antara lain:

1. Kemajemukan horizontal adalah kemajemukan dalam kultural dan kemajemukan sosial. Kemajemukan kultural, seperti suku bangsa, agama, ras dan kemajemukan sosial seperti perbedaan pekerjaan dan status sosial dalam masyarakat. Kemajemukan horizontal akan menimbulkan konflik karena masing-masing ingin mempertahankan karakteristik budaya masing-masing karena belum adanya kesepakatan terhadap nilai yang menjadi pegangan bersama yang akhirnya dapat menimbulkan perang saudara.
2. Kemajemukan vertical adalah struktur masyarakat terpolarisasi berdasarkan kekayaan, pendidikan, dan kekuasaan. Keadaan ini akan menimbulkan konflik sosial yang selalu terjadi ditengah masyarakat karena sebahagian masyarakat memiliki kekayaan, pendidikan, kekuasaan dan sebagian lain kurang memiliki kekayaan, pendidikan rendah, dan tidak memiliki kekuasaan.

Konflik sulit untuk dihindari dalam suatu organisasi, bahkan konflik pada kondisi tertentu diperlukan karena konflik dapat berfungsi positif bagi suatu organisasi dalam rangka melahirkan perubahan yang lebih efektif dan efisien. Oleh sebab itu konflik dijadikan sebagai sarana perubahan dalam suatu organisasi. Ada dua pandangan terhadap konflik yaitu pandangan lama dan baru yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pandangan Tradisional

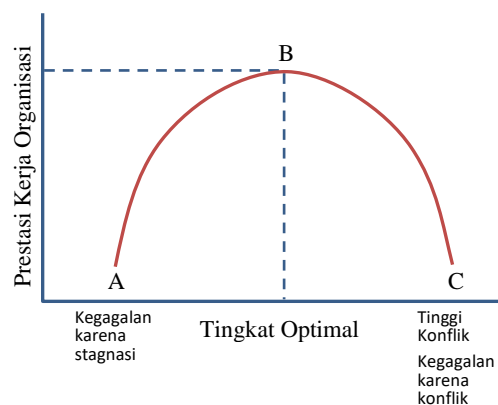
Menurut pandangan tradisional, konflik ini terjadi sebagai sesuatu yang merugikan karena adanya sesuatu yang tidak beres dalam sebuah

organisasi yang ditandai dengan kegagalan dalam berkomunikasi dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen. Oleh sebab itu konflik harus dilenyapkan, dapat dicegah, prestasi akan muncul tanpa adanya konflik dan konflik akan berakibat buruk bagi perkembangan suatu organisasi.

2. Pandangan Modern

Konflik dari pandangan modern sangat diperlukan karena dapat berfungsi positif pada organisasi. Pada pandangan modern konflik tidak perlu dihindari. Setiap anggota yang ada dalam organisasi memiliki perbedaan pendapat, ide ataupun gagasan. Oleh karena itu konflik yang ada dalam organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik untuk menemukan suatu metode, program, prosedur untuk kemajuan organisasi tersebut.

Dari dua pandangan tersebut dapat dijelaskan bahwa konflik dapat dipandang sebagai negatif ataupun positif. Konflik dapat menimbulkan semangat kerja dalam organisasi namun konflik dapat pula menurunkan motivasi kerja. Untuk itu dapat dilihat hubungan antara konflik organisasi dan prestasi kerja sebagai berikut:



Gambar Hubungan antara Prestasi dan Konflik

Pada titik A prestasi dan konflik sangat rendah sehingga terjadi stagnasi. Situasi ini hampir tidak pernah terjadi konflik karena terfokus pada pekerjaan rutin. Sementara pada titik C konflik terjadi terlalu tinggi sehingga sulit untuk diatasi mengakibatkan timbulnya kekacauan yang berlebihan sehingga tidak ada prestasi yang dihasilkan. Sedangkan pada titik B tingkat konflik terlihat tinggi dan optimal, dan

pada titik ini prestasi organisasi berada pada tingkat maksimal. Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa konflik tetap diperlukan yaitu konflik positif karena dengan konflik positif akan menghasilkan kerja yang lebih baik.

Dalam upaya mengembangkan suatu organisasi untuk lebih maju, ada kalanya diperlukan terjadinya konflik dengan batasan tertentu untuk merangsang, mengurangi dan menyelesaikan konflik antara lain sebagai berikut:

1. Mengundang pihak ketiga.

Keadaan ini terjadi pada organisasi dalam keadaan statis, kurang inovatif dan belum ada perubahan yang lebih baik, maka perlu mendatangkan pihak ketiga sebagai perangsang konflik sehingga pihak berkepentingan akan termotivasi untuk mengembangkan potensi untuk mencapai prestasi kerja.

2. Menyimpang dari peraturan.

Terjadinya penyimpangan pada peraturan yang biasanya berlaku dalam organisasi. Keadaan ini dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tidak mengikutsertakan dalam pengambilan keputusan berikutnya pada sebuah organisasi.

3. Menata kembali struktur organisasi.

Dalam tahap ini pihak yang berada dalam kelompok/ organisasi dapat mengubah kembali struktur organisasi yang dimulai dengan merubah posisi, jabatan, tugas dan fungsi masing-masing kelompok kerja untuk dapat merangsang konflik sehingga mekanisme kerja lebih produktif.

4. Meningkatkan persaingan.

Dalam upaya menyelesaikan konflik dapat juga dilakukan salah satunya berupa pemberian insentif bonus dan penghargaan bagi mereka yang memperoleh prestasi tinggi. Persaingan disini memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan prestasi yang lebih produktif.

5. Memilih manajer yang cocok.

Memilih kembali manajer yang cocok sesuai dengan bidang keahliannya, sehingga dapat memberikan motivasi kerja bagi semua anggota dalam organisasi tersebut. Dengan manajer baru akan memberikan gagasan, ide atau pandangan baru untuk meningkatkan prestasi.

Dalam manajemen konflik ada tiga metode mengatasi konflik yaitu:

1. Metode Dominasi

Metode dominasi ini berusaha untuk mengatasi dan meredakan konflik dengan cara memaksa agar konflik dapat dihentikan. Pada metode ini ketentuan wewenang dan kekuasaan sangat dominan untuk menetapkan yang menang dan kalah. Dasar kemenangan terletak pada ketentuan wewenang dan kekuasaan. Siapa yang memiliki kekuasaan dialah yang memperoleh kemenangan. Cara ini kurang memberikan penyelesaian konflik karena yang kalah harus tunduk pada yang menang yang memiliki kekuasaan. Untuk itu ada beberapa cara yang perlu dilakukan agar dapat menyelesaikan konflik pada metode dominasi ini antara lain:

- Melalui diplomasi yaitu dengan membujuk salah satu pihak untuk mengalah.
- Menghindari kelompok yang berkonflik dengan tidak memberi peluang untuk bisa ditemani oleh kelompok lain.
- Floating mengadakan pemungutan suara terbanyak untuk memperoleh kemenangan atas kelompok yang berkonflik.

2. Metode Kompromi

Metode kompromi dilakukan melalui pendekatan yang dilakukan oleh pihak ketiga terhadap kelompok yang berkonflik, dimana kedua kelompok dijaga agar tidak terjadi kompromi diantara mereka. Pada metode ini dicari kesamaan atau perbedaan pada persepsi dan tujuan. Jika terdapat perbedaan diantara kelompok, maka bagi berkonflik harus mengalah untuk kesepakatan bersama.

3. Metode Penyelesaian Integrated

Pada metode ini penyelesaian konflik dilakukan melalui perundingan diantara kelompok yang berkonflik. Pihak yang berkonflik harus dapat mengemukakan permasalahan secara terbuka untuk diselesaikan dalam sebuah forum dengan bijaksana dan adil. Pada metode ini terjadi saling tukar menukar pikiran untuk mencapai tujuan bersama yang dilakukan secara bebas, jujur dan transparan.

III RESULTS AND DISCUSSION

Konflik sering terjadi karena kesalahan dalam mengkomunikasikan keinginan dan kebutuhan terhadap nilai-nilai sosial dan budaya terhadap lingkungan. Kegagalan berkomunikasi disebabkan adanya perbedaan pengetahuan, pengalaman, serta nilai-nilai yang diyakini sebagai pandangan hidup. Menurut Owens R.G 1991 menyatakan bahwa, aturan-aturan yang diberlakukan dan prosedur yang tertulis ataupun prosedur yang tidak tertulis dapat menyebabkan konflik jika penerapannya terlalu kaku dan keras. Pada umumnya setiap organisasi mewariskan budaya organisasi yang menyebabkan anggota organisasi bekerja berdasarkan tekanan ataupun ancaman bukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Sehingga anggota organisasi bekerja kurang nyaman dan kurang melahirkan inovasi-inovasi untuk kemajuan organisasi. Ada beberapa kondisi objektif yang menimbulkan konflik antara lain:

1. Keterbatasan Sumber

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri dan perlu bantuan orang lain. Hal ini menandai bahwa manusia memiliki keterbatasan. Keterbatasan itulah yang memicu adanya konflik seperti keterbatasan pengetahuan, keterbatasan ekonomi, keterbatasan sosial dan budaya. Dengan keterbatasan itu akhirnya manusia berupaya untuk mendapatkan sumber-sumber tersebut seperti sumber keuangan, jabatan, fasilitas kerja dll. Konflik dalam sumber-sumber lain juga terjadi ditengah masyarakat seperti perebutan lahan pertanian, perebutan kursi anggota legislative dan eksekutif, perebutan dalam pemilihan ketua suatu organisasi dll.

2. Tujuan yang berbeda.

Konflik timbul karena memiliki tujuan yang berbeda. Hal ini dapat terjadi pada sebuah organisasi seperti sebuah perusahaan melakukan peningkatan jumlah produksi agar penjualan meningkat dan keuntungan bertambah bagi perusahaan, sedangkan tenaga kerja menginginkan penambahan gaji karena penjualan meningkat. Perbedaan tujuan ini yang menimbulkan konflik yang mengakibatkan tenaga kerja tidak termotivasi untuk bekerja sehingga tenaga kerja mencari penghasilan tambahan diluar perusahaan.

3. Saling tergantung atau interdependensi tugas.

Konflik terjadi karena tingkat ketergantungan antara satu dengan yang lain sangat tinggi, bahkan pekerjaan yang diberikan tidak bisa diselesaikan dengan sendiri. Sebagai contoh sebuah Perusahaan mendistribusikan barang kepada konsumen dengan menggunakan kendaraan (mobil) beserta sopir jika sopir tidak ada maka barang tersebut tidak sampai kepada konsumen. Jadi antara Perusahaan dan sopir harus bekerja sama jika salah satunya tidak ada maka terjadilah konflik.

4. Diferensiasi Organisasi

Konflik sering terjadi pada diferensiasi organisasi karena perbedaan pandangan, pola pikir dan perilaku. Biasanya terjadi kurang jelasnya pembagian tugas dalam birokrasi organisasi dan spesialisasi pekerjaan. Sebahagian tenaga kerja pada unit-unit lain berorientasi pada jangka pendek dan sebahagian berorientasi jangka panjang.

5. Ambiguitas Yurisdiksi

Karena struktur organisasi kurang jelas mengakibatkan wewenang dan tanggung juga kurang jelas, dan terjadilah konflik. Hal ini terjadi pada organisasi yang baru karena pembagian tugas tidak didefinisikan sehingga tugas yang dibebankan bisa bertambah bahkan memperluas wewenang. Konflik seperti ini juga terjadi di Indonesia antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah dengan mengeluarkan peraturan yang bertentangan dengan yang berlaku.

6. Sistem Imbalan

Di Indonesia konflik sering terjadi pada sistem imbalan yang tidak layak, tenaga kerja sering mendapat imbalan hasil kerja yang rendah bahkan tidak adil. Keadaan ini memicu konflik yang berbentuk pemogokan atau demo yang merugikan semua pihak, baik dari segi perusahaan yang tidak produksi, segi konsumen yang tidak mendapatkan produk yang dibutuhkan dan segi pemerintah yang tidak mendapatkan pajak.

7. Komunikasi kurang baik.

Komunikasi yang kurang baik menimbulkan konflik. Keadaan ini muncul karena informasi yang kurang lengkap, bahasa yang digunakan kurang dimengerti dan situasi yang kurang tepat. Konflik bisa juga terjadi pada perilaku

- berkomunikasi seperti menyingung orang lain, gaya bicara dan budaya komunikasi.
8. Konflik karena melanggar hak azazi manusia dan Hukum.
Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pemahaman masyarakat terhadap hak azazi manusia dan hukum semakin meningkat. Masyarakat akan melakukan berbagai bentuk perlawanan jika terjadi pelanggaran hak azazi manusia dan hukum yang tidak manusiawi. Kekompakan secara sadar atau tidak sadar akan terbentuk ditengah masyarakat dalam menegakkan keadilan dan kebenaran demi menjunjung tinggi hak azazi manusia dan hukum. Konflik seperti ini terus terjadi karena pelanggaran hak azazi manusia dan hukum dan tetap diperjuangkan karena menyangkut kepentingan bersama.
9. Karakteristik sistem sosial
Dengan beragamnya karakteristik sosial di masyarakat mengakibatkan sering terjadinya konflik. Karakteristik sistem sosial masyarakat Indonesia seperti agama, budaya, suku, ideologi yang diikuti dengan pandangan hidup yang berbeda. Konflik pandangan hidup antara suku di Kalimantan. Konflik antara politisi karena perbedaan pemilihan pimpinan, dan konflik antara masyarakat Maluku dan Sulawesi di picu karena perbedaan agama.
10. Pribadi
Setiap manusia dimuka bumi ini memiliki beragam karakter. Karakter itu terbentuk karena pengaruh lingkungan, jika lingkungan baik maka karakternya juga baik dan sebaliknya jika lingkungannya buruk maka karakternya juga buruk. Konflik ini bisa terjadi pada lingkungan kerja atau pada masyarakat. Pada lingkungan kerja terjadi karena sulitnya membedakan kepentingan organisasi dengan posisi jabatan dengan kepentingan individu begitu juga dengan perbedaan karakter dimasyarakat yang beragam, ada karakter mudah curiga, cemburu, egois, sombong, keras dan kasar dll. Konflik juga bisa terjadi karena persepsi seseorang berbeda dalam menyikapi informasi yang diperoleh.
11. Kebutuhan
Kebutuhan dapat menimbulkan konflik karena manusia memiliki kebutuhan yang berbeda. Kebutuhan adalah sesuatu yang harus ada atau dimiliki oleh manusia untuk menjalankan aktifitasnya sehari-hari. Jika kebutuhan manusia tidak terpenuhi seperti makan, minum dan dan prasarana dalam pekerjaan maka terjadilah konflik.
12. Perasaan dan Emosi
Pada umumnya setiap manusia dalam berinteraksi selalu memiliki perasaan dan emosi yang berbeda. Dalam berkegiatan sosial yang diikuti dengan perasaan dan emosi menjadi tidak rasional saat berinteraksi karena dapat menimbulkan konflik dan berperilaku yang dapat merusak hubungan antar lingkungan.
13. Pola pikir manusia tidak mandiri.
Walaupun wajib belajar di Indonesia sudah ditetapkan, agar manusia Indonesia lebih mandiri, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum bisa berdiri di atas kaki sendiri dan masih mengharap bantuan dikenal dengan mental pengemis. Semakin hari jumlah masyarakat yang mengharap bantuan semakin banyak, padahal mereka memiliki potensi sendiri seperti pengetahuan dan ketrampilan. Seringnya masyarakat mengutamakan haknya dari pada kewajibannya dalam menjalankan pekerjaannya yang akhirnya menimbulkan konflik. Masyarakat sering merasa kurang puas dengan apa yang diperolehnya.
14. Budaya Konflik dan Kekerasan
Budaya konflik dan kekerasan terjadi terus menerus karena belum ada penyelesaiannya yang dirasakan oleh masyarakat luas. Seperti permasalahan ekonomi, politik, hukum, sosial dll. Konflik ekonomi muncul karena masyarakat belum sejahtera, keadaan ini dapat dilihat harga kebutuhan pokok yang terus naik sedangkan lapangan pekerjaan semakin kecil. Konflik politik juga terjadi pada pelaksanaan pemilu karena tidak berjalan transparan, adil dan jujur. Sedangkan konflik hukum terjadi karena hukum berlaku bagi yang lemah. Budaya konflik dan kekerasan yang membuat hilangnya rasa kebersamaan dan persatuan, maka terjadilah perubahan pola pikir yang tidak lagi berpihak kepada masyarakat atau negara.
Mengatasi berbagai macam kondisi objektif yang dapat menimbulkan konflik tersebut diperlukan suatu proses dalam pengelolaannya, karena konflik tanpa dikelola dengan baik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan konflik membutuhkan keterampilan

seperti komunikasi yang efektif, negosiasi dan pemecahan masalah dengan fokus dan berorientasi pada kepentingan organisasi. Proses pengelolaan untuk mengatasi konflik secara efektif adalah merupakan manajemen konflik yang harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan yang menyelesaikan masalah dengan mengidentifikasi, menganalisa, mengendalikan dan mengatur konflik tersebut secara bijaksana, adil dan efisien sehingga konflik menjadi stimulasi atau kekuatan dalam peningkatan prestasi kerja.

Dengan manajemen konflik ditujukan untuk dapat mencegah atau meminimalisir terjadinya gangguan terhadap organisasi akibat konflik yang terjadi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan disfungsi organisasi dan akan terus berkembang menjadi suatu konflik yang destruktif bagi pihak-pihak yang terlibat konflik.

Manajemen konflik merupakan proses pengelolaan yang penting dalam menangani suatu konflik yang bersifat negatif, sehingga menjadikan konflik tersebut sebagai suatu yang menghasilkan perubahan yang positif terhadap organisasi.

Dalam Manajemen konflik ada beberapa teknik pengelolaan konflik yang perlu dilakukan

untuk mencapai efektifitas suatu organisasi. Diantaranya pemecahan masalah bersama dalam pengendalian konflik, dengan saling pengertian antara pihak yang bertentangan secara bertanggung jawab terhadap penyelesaian konflik. Kepentingan bersama (organisasi) merupakan tujuan yang lebih prioritas dan bernilai lebih tinggi daripada tujuan unit atau kelompok dalam organisasi. Teknik ini dianggap sebagai teknik yang baik dalam pengelolaan konflik.

Teknik pengelolaan konflik juga dapat dilakukan dengan meminimalisir saling ketergantungan antara unit atau kelompok dalam organisasi dengan cara meningkatkan koordinasi kerja dalam bentuk komunikasi dan pengambilan keputusan secara tepat.

Selain itu strategi naik banding dapat merupakan salah satu teknik dalam pengelolaan konflik. Penyelesaian masalah antara individu atau unit dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga atau unit yang tingkatannya lebih tinggi sebagai penengah. Pendekatan manajemen konflik berorientasi pada proses yang mengarah pada bentuk komunikasi dari para pelaku konflik dan pihak ketiga, dalam pencapaian tujuan organisasi.

IV CONCLUSION

Dalam kehidupan manusia tidak terlepas dari konflik. Konflik terjadi karena masing-masing manusia memiliki perbedaan pandangan dari segi pengetahuan, pengalaman, sosial dan budaya. Konflik dikonotasikan sesuatu yang negatif namun pemikiran seperti itu belum tentu benar karena dengan adanya manajemen konflik berupa proses pengelolaan, pengidentifikasian, analisa, pengendalian dan pengaturan konflik, dapat akan menghasilkan perubahan yang lebih baik diantaranya perubahan kebijakan, prosedur, program yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu konflik dapat sebagai sarana untuk perubahan positif dalam suatu organisasi. Pandangan lama terhadap konflik cenderung dihindari karena budaya masyarakat tradisional lebih mengutamakan kerukunan, kebersamaan, menerima yang sudah ada, dan meyakini konflik sebagai suatu yang negatif dan merugikan. Sedangkan pandangan baru dengan tetap mengutamakan

kerukunan dan kebersamaan, pengelolaan atau manajemen konflik menempatkan konflik sebagai suatu yang memiliki pengaruh positif, karena konflik dapat dikelola dengan baik dalam bentuk menghasilkan gagasan, ide-ide atau pendapat untuk kepentingan semua anggota organisasi. Pemecahan masalah bersama antara pihak yang bertentangan dengan saling pengertian secara bertanggung jawab merupakan teknik yang baik dalam pengendalian konflik untuk mencapai efektifitas suatu organisasi. Seorang pimpinan diharapkan dapat mengelola konflik dengan baik dalam organisasi agar tercipta suasana nyaman, saling menghargai sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja.

Perlu disadari bahwa manusia memiliki keterbatasan seperti pendidikan, ekonomi, sosial, budaya, dan pola pikir yang berbeda dalam menyikapi berbagai macam tugas dan fungsinya dalam pekerjaan, yang dalam hal ini tidak terlepas

dari adanya konflik. Dalam penyelesaian konflik ini dapat dilakukan dengan pendekatan manajemen konflik untuk mengendalikan situasi dan kondisi yang berorientasi pada proses melalui

komunikasi sehingga konflik yang terjadi menjadi stimulasi atau kekuatan dalam peningkatan prestasi kerja.

Bibliography

- [1]AA. Anwar Abu Mangku Negara (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan*. Bandung: ROSDA.
- [2]Asiyah, S. and Munawar, M. (2015) 'Aplikasi Manajemen Konflik Dalam Suatu Perusahaan Atau Organisasi', 1(2), pp. 81–91.
- [3]Eko Sudarmanto dkk. 2021. *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis Anggota IKAPI: 044/SUT/20
- [4]Fisher, Simon et all. 2000. *Mengelola Konflik: Ketrampilan & Strategi untuk Bertindak* (edisi bahasa Indonesia) Jakarta: The British Council, Indonesia.
- [5]Fauzan, A. S., & Usriyah, L. (2021). Peran Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan*, 5(2), 163-174
- [6]Hendriks, William. 2001. *Bagaimana Mengelola Konflik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7]Luthans F. 1981. *Organizational Behavior*.Singapore:
- [8]Mc Graw Hill. Minnery, John R. 1985. *Conflict management in urban planning*. England: Gower Publishing Company Limited.
- [9]Olga, S., Merritt, P., and Hannah S. (2020). *Understanding Mechanisms of Conflict Resolution beyond Collaboration An Interdisciplinary Typology of Knowledge Types and Their Integration in Practice*“, *Sustainability Science*15 no. 1, 263–79, <https://doi.org/10.1007/s11625-019-00690-z>
- [10]Owens R.G., *Organization Behavior in Education*, (Boston: Ally and Bacon, 1991),
- [11]Stoner, J. A. F., dan Freeman, R. E., *Management*. Fifth Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall A Davision of Simon & Schuster, Inc,1992