

Manajemen Konflik

Pengertian

Manajemen Konflik adalah proses dimana pelaku konflik atau pihak ketiga bertindak dan bereaksi secara rasional dan seimbang untuk mengendalikan keadaan dan kondisi perselisihan yang muncul antara banyak pihak.

Konflik, lebih lanjut dijelaskan oleh Robbins (2003), adalah suatu hasil difungsional akibat komunikasi yang buruk, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan antara orang-orang, dan kegagalan para manajer untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi para karyawan.

Pandangan Behavioral

merupakan hal yang wajar terjadi pada semua kelompok dan organisasi. Karena konflik tidak bisa dihindari, behavioris menganjurkan menerima konflik.

Pandangan Interaksionis

Konflik dalam pandangan interaksionis diyakini bukan hanya sebagai sesuatu kekuatan positif dalam suatu kelompok melainkan juga mutlak perlu untuk suatu kelompok agar dapat berkinerja efektif.

Pandangan interaksionis melihat prestasi optimal memerlukan konflik tingkat moderat. Kaum interaksionis mendorong konflik atas dasar bahwa kelompok yang kooperatif, tenang, damai, dan serasi cenderung apatis, dan tidak tanggap terhadap kebutuhan akan perubahan dan inovasi.

Sifat-Sifat Konflik Organisasi

Menurut sifatnya konflik terbagi atas konflik fungsional dan konflik disfungsional.

1. Konflik Fungsional

Konflik fungsional dalam pandangan kaum interaksionis dikatakan sebagai beberapa konflik yang mendukung tujuan kelompok dan memperbaiki kinerjanya. Sedangkan konflik disfungsional atau konflik destruktif adalah konflik yang merintangi kinerja kelompok.

Konflik fungsional dapat mengarah pada penemuan cara yang lebih efektif untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan lingkungan, sehingga organisasi dapat hidup terus dan berkembang.

2. Konflik Disfungsional

Konflik disfungsional dapat terjadi karena konsekuensi destruktif dari konflik kinerja kelompok atau organisasi. Konflik disfungsional berkaitan dengan pertentangan antar kelompok yang merusak atau menghalangi pencapaian tujuan organisasi atau kelompok.

Konflik disfungsional yang dapat mengurangi keefektifan dapat terjadi diantaranya karena penghambatan komunikasi, pengurangan kepaduan kelompok, dan dikalahkannya tujuan kelompok terhadap keunggulan pertikaian antara anggota-anggota. Ekstremnya, konflik dapat menghentikan berfungsinya kelompok dan secara potensial mengancam kelangsungan hidup kelompok tersebut.

Jenis-Jenis Konflik Organisasi

Sukanto (1996:232), menyebutkan jenis-jenis konflik organisasi yaitu:

1. Konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (*Person-Role Conflict*)
2. Konflik antar peranan (*Inter-Role Conflict*)
3. Konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (*Intersender Conflict*)
4. Konflik yang timbul karena disampaikannya informasi yang saling bertentangan (*Intrasender Conflict*)

Penyebab Konflik

Sebab-sebab umum yang sering menimbulkan konflik dalam suatu organisasi menurut Agus Hardjana (1994:24) antara lain:

1. Salah pengertian
2. Perbedaan tujuan kerja
3. Perebutan dan persaingan
4. Wewenang dan tanggung jawab
5. Penafsiran
6. Kurang kerja sama antara pegawai
7. Tidak menaati tata tertib
8. Usaha untuk menguasai dan merugikan
9. Pelecehan pribadi dan kedudukan
10. Perubahan dalam sasaran dan prosedur kerja

Jika dipandang dari sumbernya konflik juga bisa timbul karena adanya beberapa sebab antara lain:

1. Konflik Individu

2. Konflik antar individu
3. Konflik antara individu dengan kelompok
4. Konflik antar kelompok
5. Konflik antara kelompok dengan organisasi

Pandangan Konflik

Konflik menurut Robbins adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Pandangan atau sudut pandang ini menurut Robbins dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Pandangan tradisional
2. Pandangan kepada hubungan manusia
3. Pandangan Interaksionis