



UNIVERSITAS INDONESIA MEMBANGUN

INA044- PPT - SESI 12

KECAKAPAN ANTAR PERSONAL

CAMELIA CHANDRA S.KOM M.KOM MM

MEETING 12

KONFLIK ORGANISASI & MANAJEMEN KONFLIK

Konflik Organisasi

- Munculnya konflik dlm organisasi tidak selalu bersifat negatif. Konflik bisa dijadikan alasan untuk mengadakan perubahan dalam keorganisasian.
- Tingkat-tingkat Konflik
- Sebab-sebab Konflik
- Situasi-situasi Konflik dalam Organisasi



Perbedaan konflik dan persaingan .. ?

- Terletak pada apakah salah satu pihak mampu untuk menjaga dirinya dari gangguan pihak lain dalam pencapaian tujuannya
- Persaingan ada apabila pihak-pihak yang terlibat tidak sesuai tetapi tidak saling mengganggu
- Kooperasi terjadi bila dua pihak atau lebih bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama

UNIVERSITAS
INABA

Pandangan lama dan baru tentang konflik

Pandangan Lama

- Konflik dapat dihindarkan
- Konflik disebabkan :
 - kesalahan manajemen
 - Pengacau
- Konflik mengganggu organisasi dan menghalangi pelaksanaan optimal
- Tugas manajer menghilangkan konflik
- Organisasi optimal membutuhkan penghapusan konflik

Pandangan Baru

Konflik tidak dapat dihindarkan

Konflik timbul :

Struktur organisasi

Perbedaan tujuan

Perbedaan persepsi dan nilai-nilai pribadi

Konflik dapat membantu atau menghambat

Tugas manajer mengelola tingkat konflik dan penyelesaiannya

Kegiatan organisasi optimal perlu tingkat konflik moderat

Dampak KONFLIK

1. Kemampuan koreksi diri sendiri
2. Meningkatkan prestasi & motivasi
3. Pendekatan yang lebih baik
4. Mengembangkan alternatif lebih baik

UNIVERSITAS
INABA

Faktor Penyebab Konflik

- Persaingan terhadap sumber-sumber daya yg langka
- Ketergantungan tugas (interdependence)
- Kekaburan batas-batas bidang kerja
- Kriteria kinerja yg tidak sesuai
- Perbedaan-perbedaan Tujuan & Prioritas



FAKTOR I

Persaingan terhadap sumber-sumber daya yg langka

Setiap divisi dalam organisasi akan berlomba untuk mendapat bagian dari alokasi sumber daya yang ada. Masing-masing menginginkan alokasi sumber daya yg banyak agar dapat mempercepat pertumbuhan, kemajuan, dan pengembangan dalam divisi. Karena adanya persaingan tersebut akan memicu timbulnya konflik.

FAKTOR II

Ketergantungan tugas/interdependence

Dalam organisasi dapat dipastikan ada ketergantungan antara dua individu atau kelompok untuk mencapai kesuksesan dalam tugas-tugasnya. Apabila antara dua pihak itu ada perbedaan prioritas, kemungkinan muncul konflik akan semakin besar. Semakin perbedaan dipertahankan, kemungkinan konflik juga akan lebih besar bahkan lebih lama.

FAKTOR III

Kekaburan batas-batas bidang kerja

Bidang kerja dalam organisasi yg tidak jelas akan memunculkan konflik, dan menciptakan suatu kondisi dimana ada seseorang yang mendominasi dalam bidangnya.

UNIVERSITAS
INABA

FAKTOR IV

Kriteria kinerja yang tidak sesuai

Konflik semacam ini disebabkan adanya imbalance atas kemajuan suatu divisi oleh perusahaan, konflik bisa muncul apabila kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap sub-sub unit yg berbeda.

UNIVERSITAS
INABA

FAKTOR V

Perbedaan-perbedaan tujuan & prioritas

Konflik juga bisa disebabkan oleh adanya usaha masing-masing sub unit untuk mencapai tujuannya. Hal ini bisa tumbuh menjadi konflik bila ada ketidaksesuaian antar tujuan masing-masing, bahkan usaha pencapaian tujuan suatu sub unit dapat menghalangi sub unit lain dlm mencapai tujuannya.

Situasi Konflik Organisasi

- Tipe-tipe Situasi Konflik
- Fase-fase Konflik



Tipe-Tipe Situasi Konflik

- a. KONFLIK VERTIKAL, konflik terjadi antara atasan & bawahan
- b. KONFLIK HORIZONTAL, terjadi antara sesama karyawan atau kelompok yg berada pada hierarkhi yang sama
- c. KONFLIK GARIS STAFF, bila konflik terjadi antara staf pada bidang tertentu.
- d. KONFLIK PERANAN, terjadi bila komunikasi antar anggota tidak kompetibel bagi pemegang peranan.

Fase-Fase Konflik Organisasi

- A. FASE KLASIK, konflik bisa muncul tapi bersifat sementara & harus diselesaikan fihak manajemen.
- B. FASE HUB. ANTAR MANUSIA, konflik itu ada tapi bisa dihindari & perlu di atasi
- C. FASE KONTEMPORER, konflik adl hal yg tidak dapat dihindari dari kehidupan organisasi. Konflik merupakan kenyataan hidup yang harus dipahami & bukan ditentang.

MANAJEMEN KONFLIK

- A. MENGELOLA KONFLIK BERARTI KITA HRS MEYAKINI BAHWA KONFLIK MEMILIKI PERAN DLM RANGKA PENCAPAIAN SASARAN SECARA EFEKTIF & EFISIEN.
- B. MENGELOLA KONFLIK PERLU SKALA PRIORITAS, AGAR TIDAK MENIMBULKAN KEKACAUAN DALAM KOORDINASI & INTEGRASI ANTAR FUNGSI/DIVISI DALAM ORGANISASI

Kunci Menghadapi Konflik

Memahami....

1. Fungsi Konflik
2. Pemicu Konflik
3. Spiral Konflik
4. Alternatif Penyelesaian Konflik



FUNGSI KONFLIK

1. Sbg Alat KOHESI

- Organisasi kompak ketika menghadapi lawan
- Jangan menjelekkkan organisasi lain
- Persepsi : saling BERPACU dalam PRESTASI

2. Sbg ALAT PENIMBUL KREATIVITAS

- Tugas pemimpin → menyediakan forum bagi anggota organisasi yang berbeda pendapat dalam bentuk DISKUSI
- Hasil diskusi → IDE BARU sbg wujud kreativitas

FUNGSI KONFLIK

3. Sbg ALAT PELEPAS/KATUP

- Sbg pemimpin → perlu memberi kesempatan staf untuk menyampaikan UNEK-UNEK yang tak berkenan di hati shg PUAS

4. Sbg ALAT KESEIMBANGAN

- Organisasi perlu memelihara agar konflik terbatas menjadi HIDUP
- Ibarat MAKAN PERLU SAMBAL BIAR ENAK
- Tapi sistem keseimbangannya juga jangan MONOTON

METODE PENYELESAIAN KONFLIK

- DOMINASI & PENEKANAN
- KOMPROMI
- PEMECAHAN MASALAH INTEGRATIF



METODE I

DOMINASI & PENEKANAN

- DOMINASI atau KEKERASAN yang BERSIFAT PENEKANAN OTOKRATIK. Ketaatan harus dilakukan oleh pihak yang kalah pada otoritas yang lebih tinggi atau kekuatan yang lebih besar.
- MEREDAKAN atau MENENANGKAN, metode ini lebih terasa diplomatis dlm upaya menekan dan meminimalkan ketidaksepahaman.

METODE II

Kompromi / Jalan Tengah

- PEMISAHAN, pihak-pihak yang berkonflik dipisah sampai menemukan solusi atas masalah yg terjadi
- ARBITRASI, adanya peran orang ketiga sebagai penengah untuk penyelesaian masalah
- Kembali ke aturan yang berlaku saat tidak ditemukan titik temu antara kedua pihak yg bermasalah.

MOTODE III

Pemacahan Masalah Integratif

- ⦿ KONSENSUS, sengaja dipertemukan untuk mencapai solusi terbaik, bukan hanya menyelesaikan masalah dengan cepat
- ⦿ KONFRONTASI, tiap pihak mengemukakan pandangan masing-masing secara langsung & terbuka.
- ⦿ PENENTU TUJUAN, menentukan tujuan akhir kedepan yang lebih tinggi dengan kesepakatan bersama.

Konflik Organisasi

KONFLIK MERUPAKAN HAL yang
TIDAK BISA DIHINDARI dalam SEBUAH
ORGANISASI, DISEBABKAN oleh
BANYAK FAKTOR yang PADA INTINYA
KARENA ORGANISASI TERBENTUK dari
BANYAK INDIVIDU & KELOMPOK yang
MEMILIKI SIFAT & TUJUAN yang
BERBEDA SATU SAMA LAIN.