

# CONFLICT MANAGEMENT



Part 10 - 14 Juni s.d 18 Juni 2023

*Disusun Oleh: Rosanah, S.S., M.I.Kom., AMIPR., C.PS*

# POKOK PEMBAHASAN: —

- Latar Belakang Terjadinya Konflik
- Pengertian Manajemen Konflik
- Konflik; Pengertian, Unsur, Ruang Lingkup, etc.
- Pentingnya Manajemen Konflik dalam Organisasi
- Manfaat Manajemen Konflik di Perusahaan
- Strategi Manajemen Konflik
- Tipe Manajemen Konflik
- Tahapan Manajemen Konflik
- Case Study Yang Relevan





*Pertanyaan  
Pembuka adl;  
"Apakah Konflik  
Membawa  
Dampak Positif  
serta Memberikan  
Manfaat Bagi  
Perusahaan atau  
Organisasi?"*

# PENDAHULUAN

---



Terjadinya konflik memang tak bisa dihindari, tak terkecuali di dunia bisnis yang bersinggungan dengan banyak pihak. Baik secara internal maupun eksternal, konflik akan selalu ada. Tinggal bagaimana kita mencari cara untuk mencegah hingga mengatasi konflik yang terjadi.

---

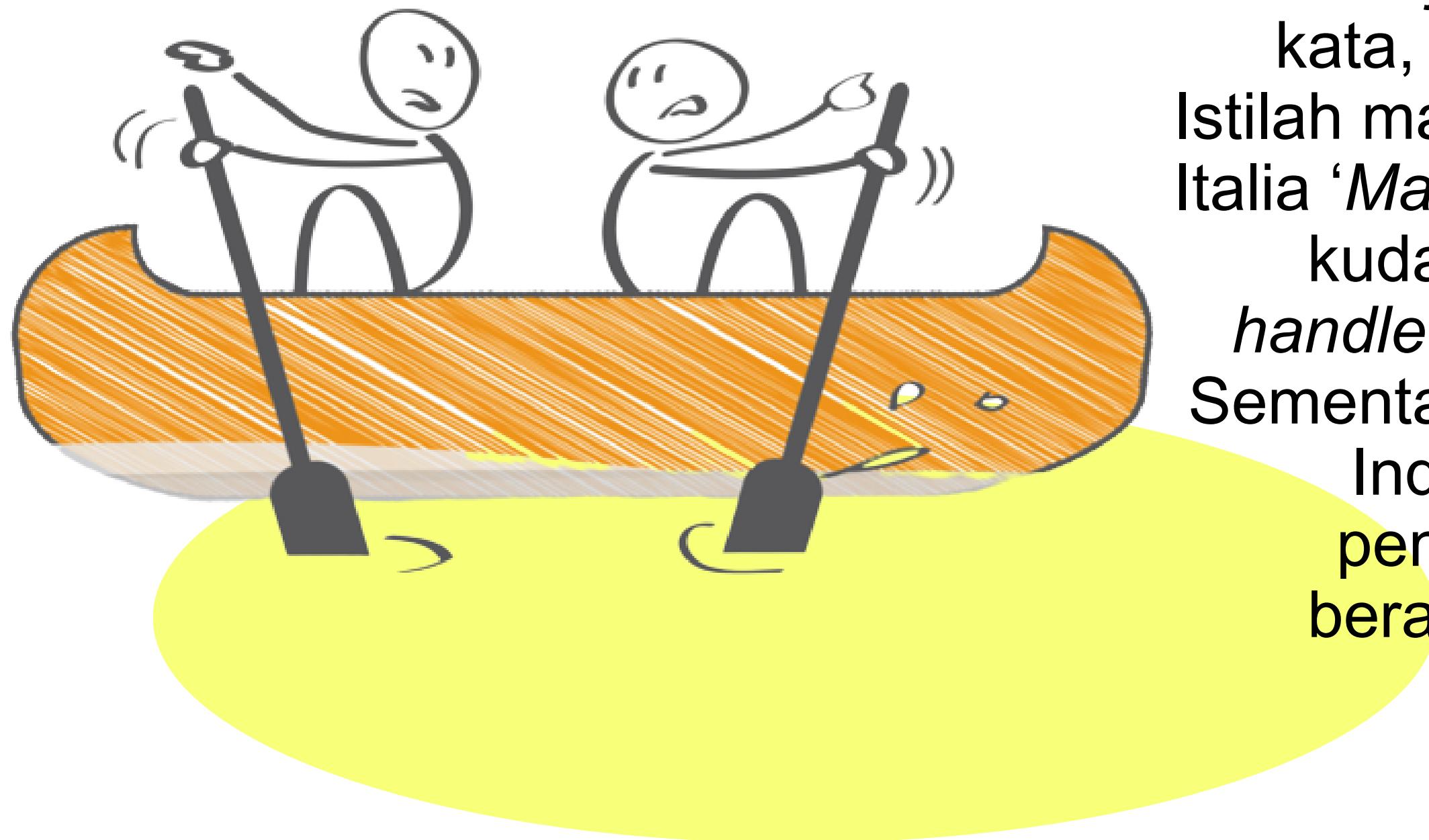
Manajemen Konflik – Mengelola konflik merupakan suatu keharusan untuk mengatasi perselisihan antar individu maupun antar organisasi. Hal ini bertujuan agar permasalahan tidak semakin besar dan menimbulkan dampak buruk.

# *Latar Belakang Terjadinya Konflik*

Pandangan hidup yang berbeda-beda antar manusia satu dan lainnya merupakan suatu hal lumrah yang merupakan fakta dalam kehidupan. Organisasi didefinisikan sebagai wadah dimana orang-orang di dalamnya bergabung, memiliki visi, misi, nilai-nilai dan tujuan serta sasaran-sasaran tertentu. Adanya konflik antar kelompok atau antar anggota merupakan persoalan yang sering muncul selama berlangsungnya perubahan dalam organisasi. Dalam kehidupan yang dinamis konflik terjadi manakala terdapat benturan kepentingan. Rasa penolakan terhadap perubahan dikatakan paling sering menjadi penyebab timbulnya konflik. Setiap saat, orang-orang dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan hubungan di antara mereka sesuai dengan perkembangan lingkungan agar keefektifan organisasi dapat meningkat.



# CONFLICT MANAGEMENT



Manajemen konflik berasal dari dua kata, yakni manajemen dan konflik. Istilah manajemen berasal dari bahasa Italia ‘*Maneggiare*’ yang berarti melatih kuda-kuda, atau secara harfiah ‘*to handle*’ yang artinya mengendalikan. Sementara itu, menurut kamus Inggris Indonesia, ‘*management*’ artinya pengolahan dan istilah ‘*manager*’ berarti tindakan membimbing atau memimpin.

Sedangkan dalam bahasa Cina, manajemen adalah ‘kuan lee’ yang berasal dari dua kata yaitu ‘kuan khung’ yang artinya mengawasi orang kerja, dan ‘lee chai’ yang artinya memanajemen konflik uang. Sehingga definisi manajemen di dalam manajemen konflik ini tindakan untuk mengawasi atau mengatur orang bekerja.

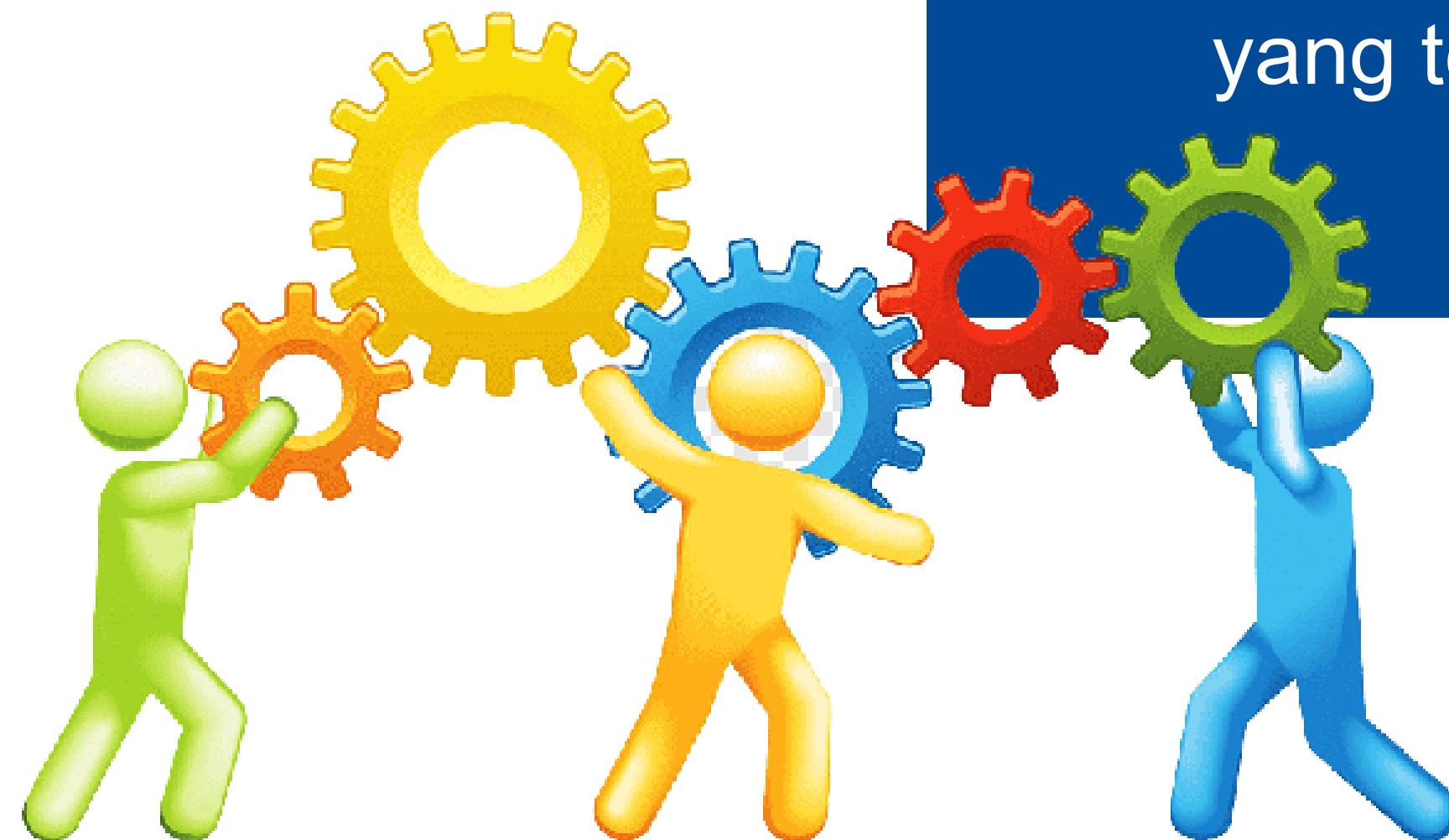


## CONFFLICT MANAGEMENT

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), **KONFLIK** memiliki arti perzekcokan, pertentangan, atau perselisihan. Selain itu, konflik juga berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang atau kelompok-kelompok.

# PENGERTIAN MANAGEMENT

Menurut KBBI, manajemen artinya penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai sebuah tujuan. Sedangkan konflik adalah peristiwa yang terjadi ketika dua atau lebih pihak saling bertentangan atau berselisih.



Konflik juga bisa disebut sebagai adanya situasi tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain yang menyebabkan kerugian.

# PENGERTIAN *CONFLICT MANAGEMENT*

---



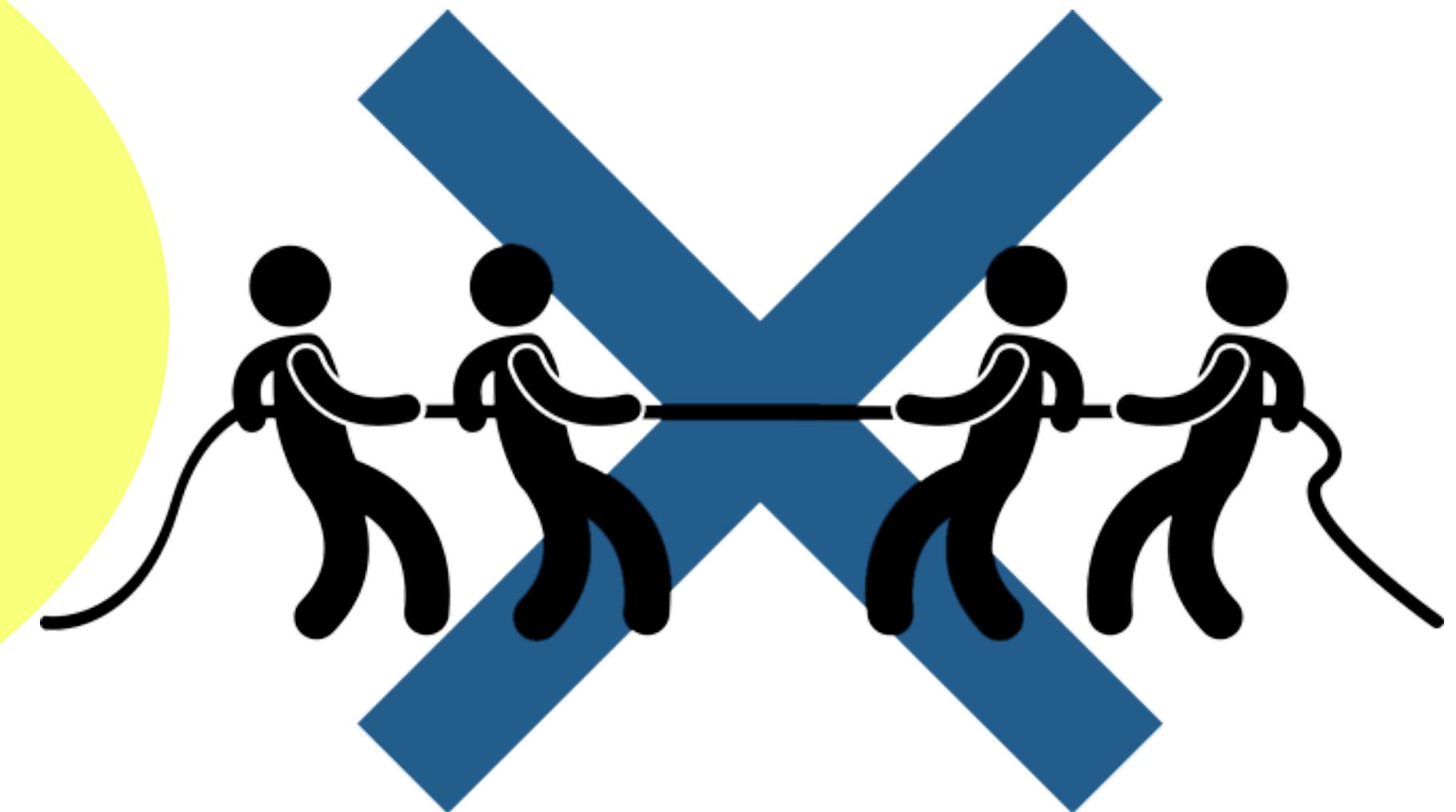
Langkah-langkah penyelesaian konflik yang diarahkan ke hasil tertentu, seperti ketenangan, kreatif, hingga bermufakat.  
(Howard Ross)

Cara untuk mengelola konflik untuk meredam kemungkinan buruk akibat konflik seperti permusuhan, perpecahan, hingga persaingan tidak sehat. Manajemen konflik sendiri bisa dilakukan secara mandiri, kerjasama baik dengan atau tanpa pihak ketiga, hingga mengambil keputusan antara kedua belah pihak.

# PENGERTIAN CONFLICT MANAGEMENT

---

Menurut Wartini dalam Jurnal Manajemen dan Organisasi (2015), strategi manajemen konflik dilakukan oleh pihak ketiga. Tujuannya adalah menciptakan penyelesaian konflik. Dapat disimpulkan, manajemen konflik adalah strategi pendekatan untuk mengarahkan konflik ke penyelesaian melalui komunikasi.



# KONFLIK DALAM ORGANISASI

Suatu kondisi dalam organisasi dimana terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan dalam menjalankan tugas untuk melaksanakan visi dan misi organisasi.



Konflik merupakan hambatan dalam proses pelaksanaan tugas guna pencapaian tujuan.



# UNSUR-UNSUR KONFLIK

- AKTOR : Minimal terdapat dua pihak yang bersengketa.
- OBYEK : Terdapat obyek yang dipertentangkan.  
(kebijakan, tatalaksana dan tatacara, tujuan, hasil).
- SITUASI : Aturan yang berlaku, budayakerja yang berlaku.



## Penyebab Konflik

- Adanya Perbedaan Kepentingan.
- Adanya Perbedaan Pemahaman
- Adanya Perbedaan Cara Pandang
- Adanya Ketidakjelasan Tujuan
- Adanya Perbedaan Peraturan Yang Dianut
- Adanya Perubahan Situasi Baru



# RUANG LINGKUP KONFLIK

---

semakin luas ruang  
lingkup konflik  
semakin kompleks  
permasalahannya dan  
semakin sulit mencari  
solusi.

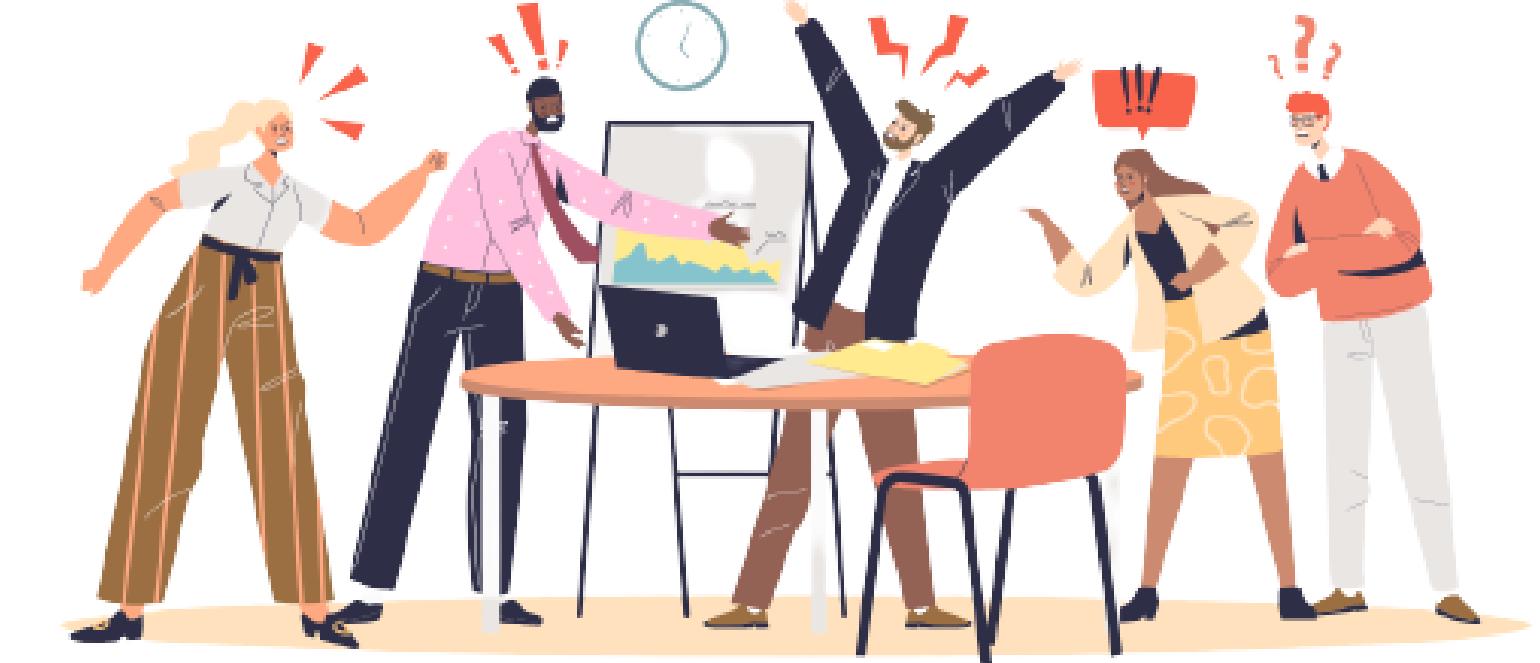
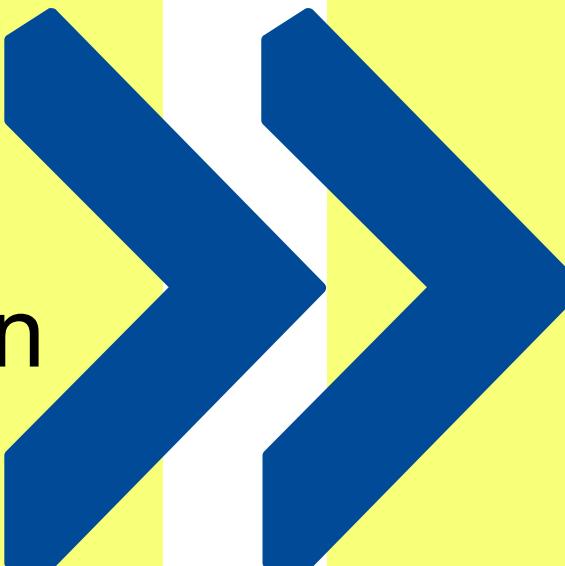
- ANTAR INDIVIDU
- INTERNAL TIM WORK
- INTERNAL ORGANISASI.
- EKSTERNAL ANTAR ORGANISASI.





# TINGKATAN KONFLIK

- Tingkat kebijakan
- Tingkat Manajemen pelaksanaan kebijakan
- Tingkat Pelaksanaan Program
- Tingkat Pelaksanaan Kegiatan



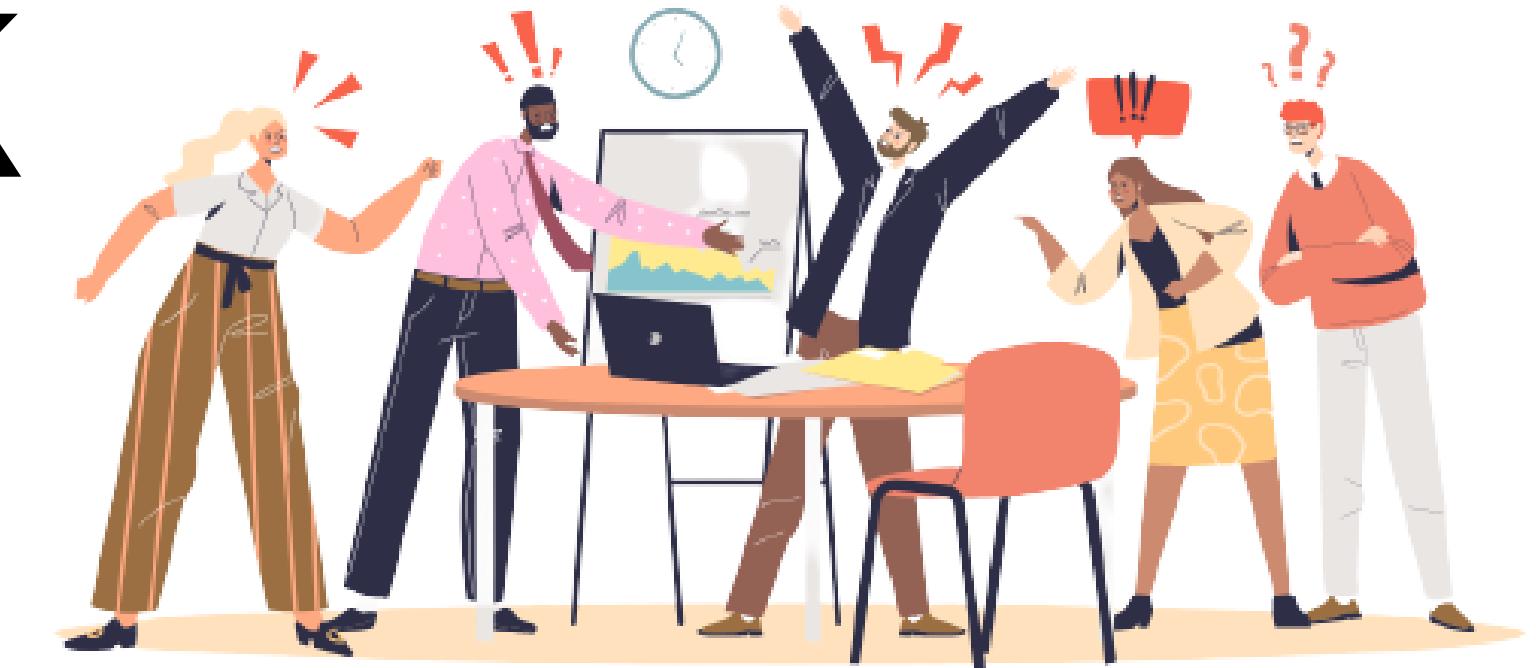
- Tingkat kebijakan:  
Adanya konflik kepentingan
- Tingkat Manajemen pelaksanaan kebijakan: Adanya konflik strategi penggunaan sumber daya.
- Tingkat Pelaksanaan Program: Adanya konflik prioritas alokasi sumber daya.
- Tingkat Pelaksanaan Kegiatan: Adanya konflik tatalaksana dan tata cara pelaksanaan

# FAKTOR KONFLIK

- Skala Konflik
- Lokus Konflik
- Tingkat Konflik



- Semakin luas skala konflik semakin kompleks dampak negatif yang ditimbulkan.
- Semakin luas lokus konflik semakin banyak yang terlibat sehingga semakin banyak yang merasakan dampak negatifnya .
- Semakin tinggi tingkatan konfliknya semakin sulit dan kompleks masalah yang ditimbulkan.



# CONFLICT MANAGEMENT

## Fungsi Manajemen Konflik



1. Meningkatkan kinerja dan keaktifan karyawan.
2. Mengembangkan kemampuan karyawan.
3. Melatih kemampuan menyelesaikan konflik.
4. Meningkatkan rasa saling menghormati.

Dilakukannya suatu manajemen konflik pasti tak lepas dari fungsi yang menyertainya. Lalu bagaimana fungsi manajemen konflik untuk menyelesaikan suatu konflik dalam sebuah organisasi atau suatu masalah?



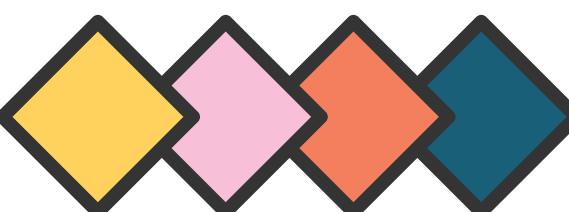
# MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI

- 
- Manajemen Konflik merupakan langkah yang dapat digunakan individu atau kelompok untuk menghadapi pertentangan atau perselisihan yang terjadi di dalam kehidupan.
  - Manajemen konflik menjadi suatu kajian yang penting untuk dipelajari dan dipahami dalam meyelesaikan potensi konflik atau konflik itu sendiri, sehingga menghasilkan kesamaan sudut pandang (*perception*) dan kepentingan (*interest*).
  - Konflik dalam suatu organisasi dapat terjadi karena tersendatnya arus komunikasi antar pihak, yang menimbulkan kecurigaan, atau praduga yang dapat mengarah pada tindakan-tindakan yang merugikan semua pihak dalam organisasi.

# *Manajemen Konflik Bagi Organisasi*

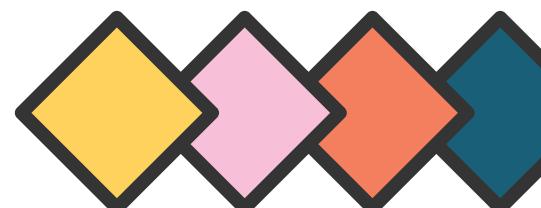


Konflik muncul karena adanya kesalahpahaman pada sebuah situasi sosial tentang pokok-pokok pikiran tertentu dan adanya antagonisme-antagonisme emosional yang menyebabkan ketidaksesuaian sehingga membuat perasaan marah, tidak percaya, tidak senang, takut, menentang, dan terjadinya bentrokan.



# *Manajemen Konflik Bagi Organisasi*

Manajemen di dalam manajemen konflik merupakan suatu tindakan yang berhubungan dengan usaha tertentu dan menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan.



# MANAJEMEN KONFLIK

Manajemen konflik digunakan sebagai upaya mencegah dan mengelola dampak buruk dari adanya konflik dalam suatu bisnis atau organisasi.



# MANAJEMEN KONFLIK



manajemen konflik merupakan proses untuk mengelola konflik dengan menyusun strategi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki konflik sehingga mendapatkan resolusi yang diinginkan. Sementara itu, dalam sudut pandang demokrasi, manajemen konflik berbicara mengenai bagaimana konflik ditangani.

# Cara Penanganan Konflik

Cara penanganan konflik di dalam manajemen konflik ini biasanya dilakukan secara konstruktif dan membawa pihak yang berkonflik ke dalam suatu proses yang kooperatif serta dapat merancang sistem kooperatif yang praktis untuk dapat mengelola perbedaan secara konstruktif.

MENGELOLA KONFLIK dengan baik sehingga dapat membatasi berbagai aspek negatif dan bahkan mampu meningkatkan aspek positif dari terjadinya konflik di sebuah organisasi atau suatu bisnis yang berjalan.





# Pentingnya Manajemen Konflik dalam Organisasi

Di dalam sebuah organisasi, manajemen konflik sangat penting untuk dikembangkan. Mengembangkan manajemen konflik memungkinkan suatu organisasi atau perusahaan tersebut mampu mengevaluasi sistem dan mengembangkan kompetensi. Maksudnya, manajemen konflik di dalam suatu organisasi ini kemudian efektif dijalankan.

Dalam proses mengevaluasi sistem setelah melakukan manajemen konflik, diharapkan terjadinya efektivitas sistem yang berjalan dengan baik. Konflik di dalam manajemen konflik yang konstruktif akan membantu suatu organisasi atau perusahaan dalam mengidentifikasi apakah sistem yang dilakukan sudah berjalan efektif atau memerlukan perbaikan beberapa hal.

Jika sebuah konflik di suatu organisasi dapat dikelola dengan baik menggunakan manajemen konflik, maka konflik akan dapat dipecahkan secara sistematis dan akan mendapat dampak yang positif guna untuk memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan harga diri.

# PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI

---

- Sistem Evaluasi
- Meningkatkan Kreativitas dan Produktivitas



MANAJEMEN KONFLIK yang dilakukan dengan baik pada suatu organisasi juga mampu menambah dan mengasah kreativitas, dan meningkatkan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan pihak satu dan pihak lainnya dan akhirnya, kepuasan kerja juga ikut meningkat.

Tak bisa dipungkiri, tak semua konflik yang sudah diatasi dengan manajemen konflik bisa saja menguntungkan bagi pelaksanaan atau kelangsungan suatu organisasi. Oleh sebab itu, pimpinan suatu organisasi dituntut memiliki kemampuan manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi.

# PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI

---

- Sistem Evaluasi
- Meningkatkan Kreativitas dan Produktivitas





---

## **PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI**

**MANAJEMEN KONFLIK** dalam suatu perusahaan harus dilakukan menggunakan teknik pengendalian konflik yang baik agar dapat digunakan di berbagai situasi serta mampu menerapkan berbagai pendekatan yang membuat konflik tersebut memiliki manfaat dan dapat diselesaikan dengan baik.



# STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK

---

1. Akomodatif
2. Menghindari
3. Kolaborasi
4. Kompromi
5. Kompetisi
6. Konglomerasi





# AKOMODATIF

## Dalam Penyelesaian Konflik

---



Namun, jika bertindak sebagai pembuat keputusan, dengan adanya solusi yang tepat, strategi ini sangat bisa digunakan untuk menguntungkan salah satu pihak atau semua pihak secara adil.

Akomodatif atau accommodating dalam melaksanakan manajemen konflik ini adalah sebagai pihak ketiga diharap dapat menjadi penengah terjadinya konflik dengan membuka diri untuk menerima dan menampung seluruh aspirasi, pandangan, dan pendapat dari kedua belah pihak yang terlibat konflik.

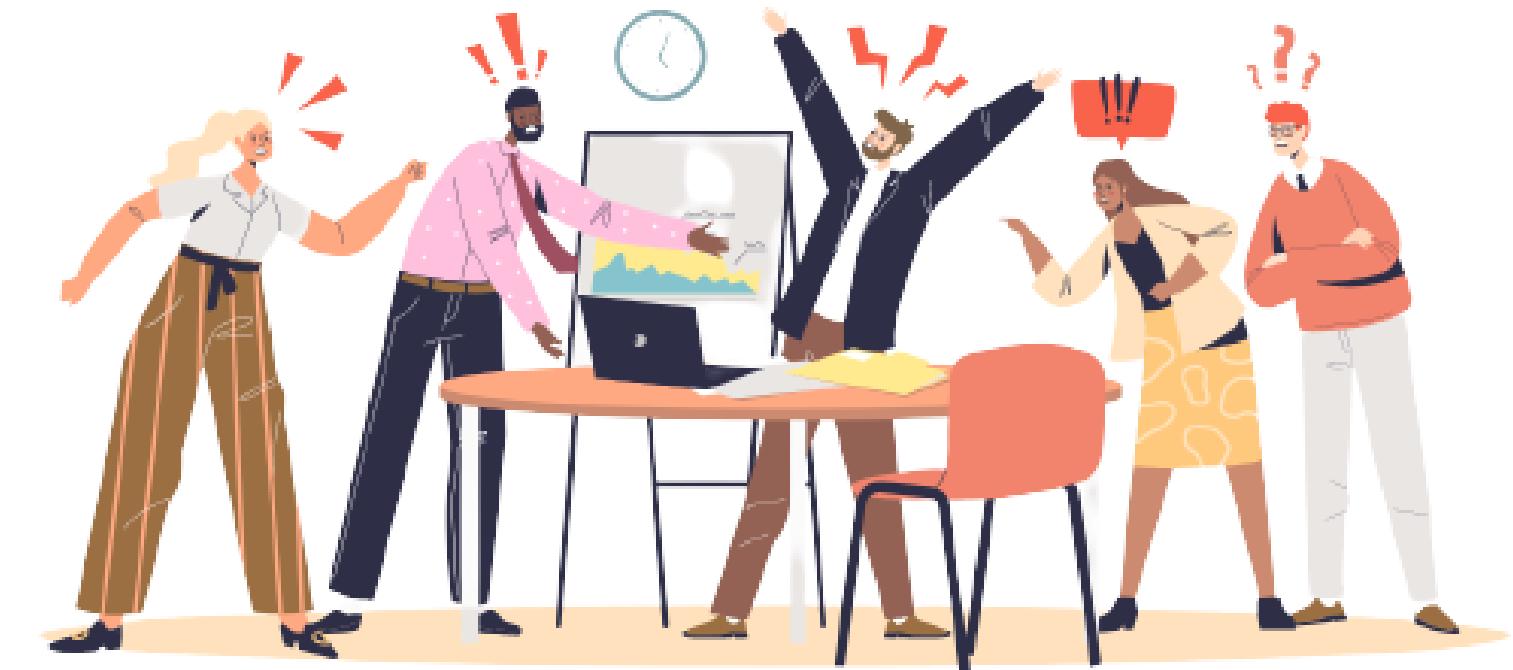


# MENGHINDARI

## Dalam Penyelesaian Konflik

Strategi menghindari atau avoiding di dalam manajemen konflik dilakukan sebagai langkah antisipasi yang dilakukan untuk dapat mencegah dan menghindari potensi konflik.

Di sini, seseorang dituntut harus memiliki daya analisis yang tajam terhadap dinamika organisasi dan tim.



Selain itu, seseorang juga dituntut untuk mampu mengidentifikasi adanya berbagai hal yang dapat menjurus ke konflik antaranggota tim sehingga dapat mengambil kebijakan yang tepat sebelum terlanjur terjadi sebuah konflik.



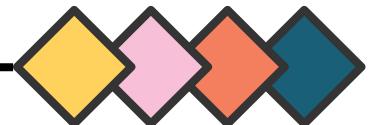
# KOLABORASI

## Dalam Penyelesaian Konflik

Strategi kolaborasi atau collaborating ini mampu mengubah konflik menjadi hal yang positif. Caranya yakni dengan membiarkan semua pihak yang terlibat di dalam konflik mampu berkolaborasi.



Meski demikian, strategi manajemen konflik ini hanya akan efektif bila kedua belah pihak yang memiliki konflik bisa menyepakati tujuan bersama.



# KOMPETISI

## Dalam Penyelesaian Konflik

Strategi kompetisi atau competing untuk melaksanakan manajemen konflik ini dilakukan dengan cara membiarkan kedua belah pihak yang berkonflik untuk dapat berkompetisi secara sehat.



Sebagai penengah atau ‘wasit’ dapat memantau dan mengawasi kedua belah pihak.

# KONGLOMERASI

## Dalam Penyelesaian Konflik

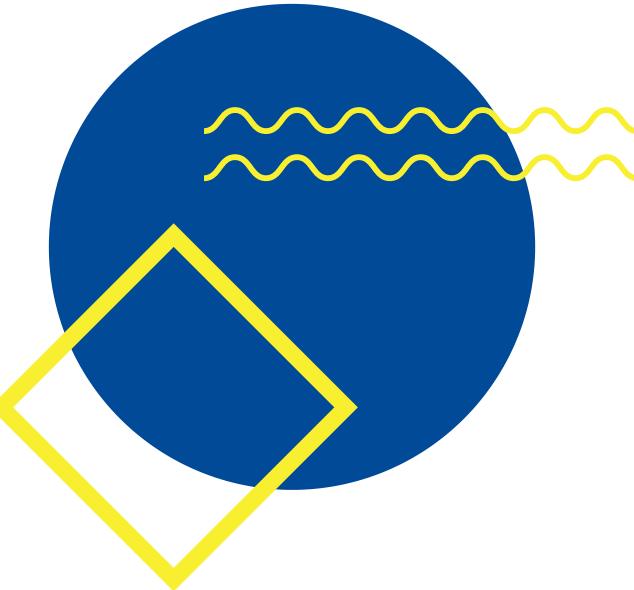
---



cara menyelesaikan konflik atau strategi manajemen konflik dengan menggabungkan beberapa strategi diatas dengan dilakukannya sebuah kompromi.

Sebagai penengah atau ‘wasit’ dapat memantau dan mengawasi kedua belah pihak.

proses penyelesaian konflik dilakukan dengan upaya untuk mencapai kompromi, ketika masing-masing pihak yang terlibat dapat menurunkan atau mengurangi tuntutan, kepentingan, keinginan, atau kehendak, sehingga dapat menghasilkan titik temu yang dapat diterima kedua belah pihak.



# KOMPROMI

## Dalam Penyelesaian Konflik

Kompromi adalah tipe manajemen konflik yang paling umum dilakukan bukan untuk menghasilkan win-win solution, tetapi untuk memenangkan semua pihak dan tidak ada yang dirugikan.





## ***Case study Conflict Management***

"Silahkan Anda  
Sharing Mengenai;  
Manajemen Konflik  
di Organisasi atau  
Perusahaan Tempat  
Anda Bekerja!"

# Referensi:

---

- <https://deepublishstore.com/blog/materi/manajemen-konflik/>
- <https://greatnusa.com/artikel/pengertian-manajemen-konflik/>
- <https://dailysocial.id/post/bidik-indonesia-dan-vietnam-startup-agritech-%E2%80%A8rize-ingin-dekarbonisasi-budidaya-padi>
- <https://greatnusa.com/artikel/pengertian-manajemen-konflik/>
- <https://dinsospmd.babelprov.go.id/content/manajemen-konflik-dalam-organisasi>
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16083/Manajemen-Konflik-Dalam-Organisasi-Konflik-Itu-Negatif-Atau-Positif-Sih.html>





**Terima Kasih**

[rosanahalie@yahoo.com](mailto:rosanahalie@yahoo.com)