

UPAYA PENYELESAIAN KONFLIK DALAM ORGANISASI

Azwardi¹, Aulia Sari Damanik², Dina Oktapia³, Soleh Parlindungan⁴, Yusuf Ali Ahmad Harahap⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: azwardi39@gmail.com¹, aulia101015@gmail.com², dinaoktapia94@gmail.com³, solehtambak294@gmail.com⁴, yusufharahap458@gmail.com⁵

Abstrak: Konflik dalam organisasi merupakan fenomena yang tak terelakkan akibat perbedaan kepentingan, pandangan, dan tujuan antar individu atau kelompok. Artikel ini membahas berbagai upaya penyelesaian konflik dalam organisasi, yang mencakup pendekatan preventif dan kuratif. Metode yang digunakan mencakup pengumpulan sumber konflik, komunikasi efektif, mediasi, negosiasi, dan pengembangan budaya organisasi yang inklusif. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan keselarasan, meningkatkan produktivitas, serta memperkuat hubungan antar anggota organisasi. Dengan mengintegrasikan teori manajemen konflik dan studi kasus, artikel ini menekankan pentingnya peran pemimpin dalam mengelola konflik secara konstruktif. Hasilnya menunjukkan bahwa penyelesaian konflik yang efektif memerlukan kombinasi strategi yang adaptif dan kolaboratif, yang tidak hanya menyelesaikan masalah tetapi juga mencegah potensi konflik di masa mendatang.

Kata Kunci: Manajemen Konflik, Organisasi, Penyelesaian Konflik.

***Abstract:** Conflict in organizations is an inevitable phenomenon resulting from differences in interests, views and goals between individuals or groups. This article discusses various conflict resolution efforts in organizations, which include preventive and curative approaches. The methods used include gathering sources of conflict, effective communication, mediation, negotiation, and developing an inclusive organizational culture. This approach aims to create harmony, increase productivity, and strengthen relationships between members of the organization. By integrating conflict management theory and case studies, this article emphasizes the importance of the leader's role in managing conflict constructively. The results show that effective conflict resolution requires a combination of adaptive and collaborative strategies, which not only resolve the problem but also prevent potential future conflict.*

***Keywords:** Conflict Management, Conflict Organization, Conflict Resolution.*

PENDAHULUAN

Dalam organisasi, konflik sering terjadi. Ini dapat terjadi karena perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai-nilai yang berbeda antara individu atau kelompok tertentu. Konflik ini dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas organisasi, bahkan dapat menyebabkan kerugian bagi individu atau kelompok tersebut. Dalam organisasi, konflik sering terjadi. Organisasi sering

kali menghadapi masalah seperti perbedaan pandangan, tujuan yang bertentangan, dan dinamika interpersonal yang kompleks sebagai tempat di mana orang-orang dari berbagai latar belakang, kepribadian, dan kepentingan berkumpul. Jika dikelola dengan benar, konflik dalam organisasi sebenarnya dapat memicu inovasi dan perbaikan.

Untuk menjaga stabilitas, meningkatkan kinerja tim, dan memastikan tercapainya tujuan strategis, penyelesaian konflik menjadi komponen penting dalam organisasi. Mediasi, komunikasi yang efektif, dan penerapan gaya kepemimpinan yang inklusif adalah beberapa dari banyak pendekatan yang telah dikembangkan. Pengelolaan konflik yang efektif dapat mengurangi efek buruk, seperti penurunan produktivitas dan motivasi karyawan, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sinergis dan kreatif. Sangat penting untuk berusaha menyelesaikan konflik dalam organisasi. Konflik yang tidak diselesaikan dapat berdampak pada kinerja dan produktivitas organisasi, dan juga dapat menyebabkan kerugian bagi anggota organisasi dan mereka yang berpartisipasi dalamnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk menyelesaikan konflik dan metode yang efektif untuk menyelesaikannya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi ide-ide baru tentang cara-cara yang dapat digunakan organisasi untuk menyelesaikan konflik secara efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada artikel jurnal ini menggunakan studi pustaka (library research) yaitu metode dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Ada Empat tahap studi pustaka dalam penelitian yaitu menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, menyiapkan bibliografi kerja, mengorganisasikan waktu dan membaca atau mencatat bahan penelitian (Menurut Zed,2004). Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara mencari dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan riset-riset yang sudah ada. Sehingga bahan pustaka yang sudah didapat dari berbagai refrensi dianalisis secara kritis dan mendalam agar dapat mendukung dalam pembuatan artikel jurnal ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Manajemen Konflik Menurut Ross (1993),**

Manajemen konflik adalah langkah-langkah yang diambil oleh pelaku atau pihak ketiga untuk mengarahkan perselisihan ke arah penyelesaian yang konstruktif atau destruktif. Manajemen konflik dapat melibatkan upaya mandiri, pemecahan masalah secara kolaboratif (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga), atau pengambilan keputusan pihak ketiga. Pendekatan manajemen konflik yang berorientasi pada proses mengacu pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para partisipan dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi konflik.

Manajemen konflik adalah proses mengembangkan rencana dan mengendalikan situasi tidak pantas yang terjadi antar pihak. Siapa yang mempunyai konflik. Hal ini juga mengacu pada proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan berbagai upaya anggota dalam suatu organisasi, dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen konflik adalah proses dimana pihak-pihak yang berkonflik atau pihak ketiga mengembangkan strategi konflik dan menerapkan strategi tersebut untuk mengendalikan konflik guna menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Upaya penyelesaian konflik dalam organisasi

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik merupakan proses yang dinamis, bukannya kondisi statis. Konflik memiliki awal, dan melalui banyak tahap sebelum berakhir. Ada banyak pendekatan yang baik untuk menggambarkan proses suatu konflik antara lain menurut Luthans (2006: 140..) sebagai berikut: *a). Antecedent Conditions or latent Conflict*. Merupakan kondisi yang berpotensi untuk menyebabkan, atau mengawali sebuah episode konflik. Terkadang tindakan agresip dapat mengawali proses konflik. *Atecedent conditions* dapat tidak terlihat, tidak begitu jelas di permukaan. Perlu diingat bahwa kondisi-kondisi ini belum tentu mengawali proses suatu konflik.

Menurut Stevenin dalam Handoko (2001: 48), terdapat lima langkah meraih kedamaian dalam konflik. Apa pun sumber masalahnya, lima langkah berikut ini bersifat mendasar dalam

mengatasi kesulitan: a). Pengenalan. Kesenjangan antara keadaan yang ada atau yang teridentifikasi dan bagaimana keadaan yang seharusnya. Satu-satunya yang menjadi perangkap adalah kesalahan dalam mendeteksi (tidak memedulikan masalah atau menganggap ada masalah padahal sebenarnya tidak ada). b). Diagnosis. Inilah langkah yang terpenting. Metode yang benar dan telah diuji mengenai siapa, apa, mengapa, dimana, dan bagaimana berhasil dengan sempurna. Pusatkan perhatian pada masalah utama dan bukan pada hal-hal sepele. c). Menyepakati suatu solusi. Kumpulkanlah masukan mengenai jalan keluar yang memungkinkan dari orang-orang yang terlibat didalamnya. Saringlah penyelesaian yang tidak dapat diterapkan atau tidak praktis. Jangan sekali-kali menyelesaikan dengan cara yang tidak terlalu baik. Carilah yang terbaik. d). Pelaksanaan. Ingatlah bahwa akan selalu ada keuntungan dan kerugian. Namun hati-hati, jangan biarkan pertimbangan ini terlalu mempengaruhi pilihan dan arah pada kelompok tertentu. e). Evaluasi. Penyelesaian itu sendiri dapat melahirkan serangkaian masalah baru. Jika penyelesaiannya tampak tidak berhasil, kembalilah ke langkah-langkah sebelumnya dan cobalah lagi.

Cara Mengatasi Konflik Dalam Organisasi Untuk mengatasi dan menyelesaikan suatu konflik bukanlah suatu hal yang sederhana. Cepat atau lambatnya terselesaikan suatu konflik tergantung pada kesediaan dan keterbukaan dari setiap pihak yang berkonflik (Muliati, 2016). Selain itu hal ini juga tergantung pada kecakapan dari pihak ketiga yang menjadi mediator dalam penyelesaian konflik tersebut upaya penyelesaian konflik terdapat lima langkah yang dapat ditempuh diantaranya, yaitu:

- 1). Pengenalan, dalam tahapan ini seorang mediator terlebih dahulu harus mengenali konflik yang sedang terjadi.
- 2). Diagnosis, pada langkah diagnosis ini mediator harus bisa menentukan metode yang paling baik dan mengujinya tentang siapa, dimana, mengapa, apa, dan bagaimana agar metode itu berhasil dalam menyelesaikan konflik.
- 3). Menyepakati suatu solusi, untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar dari suatu konflik seorang mediator harus mengumpulkan pendapat dan masukan yang memungkinkan tentang jalan keluar dan usaha untuk menyelesaikan konflik dari setiap pihak yang berkonflik.

- 4). Pelaksanaan, dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan konflik akan selalu ada untung dan rugi, namun jangan sampai hal ini membuat mediator mengabaikan atau lebih memperhatikan satu pihak yang sedang berkonflik.
- 5). Evaluasi, setelah solusi yang disepakasi dijalankan maka mediator bertugas untuk melakukan evaluasi. Jika dari solusi tersebut tidak menyelesaikan konflik atau menimbulkan konflik yang baru maka hendaklah mediator kembali pada langkah sebelumnya untuk menyelesaikan konflik tersebut

Faktor- Faktor Penyebab Konflik Dalam Organisasi

Faktor-Faktor Penyebab Konflik Dalam Organisasi Konflik akan meningkat apabila seseorang bekerja secara individual atau mendapatkan pertentangan satu sama lain. Ada banyak sekali faktor yang dapat menyebabkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi (Kabiba et al., 2021) diantaranya, yaitu:

- 1). Masalah komunikasi, komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menjalankan organisasi (Nurrohim & Anatan, 2009). Salah mengirimkan atau menerima pesan dapat menjadi pemicu munculnya suatu konflik. Baik itu karena waktu untuk berkomunikasi yang terbatas sehingga memunculkan pendapat yang belum tentu kebenarannya ataupun karena terdapat suatu permasalahan lain yang menyebabkan adanya rasa malas dalam berkomunikasi
- 2). Tujuan yang saling bertentangan, untuk membangun suatu organisasi tentu dibutuhkan kesamaan tujuan dari setiap anggotanya. Jika terjadi perbedaan tujuan dalam setiap individu di organisasi pasti akan memicu terjadinya konflik dalam organisasi.
- 3). Aturan yang tidak jelas, seharusnya setiap posisi dan jabatan dalam suatu organisasi sudah memiliki hak, kewajiban, dan tanggung jawabnya masing- masing. Namun secara pelaksanaannya bisa saja terjadi pelanggaran atau pengambangan antara hak dan kewajiban dari suatu posisi, hal inilah yang dapat menyebabkan terjadinya konflik dalam organisasi.
- 4). Perbedaan kepribadian, setiap orang pasti memiliki kepribadian masing- masing. Terkhususnya dalam organisasi pastinya setiap individu berasal dari lingkungan yang berbeda-beda dan memiliki kepribadian yang berbeda-beda pula dalam organisasi tidak bisa

memahami tentang keberagaman yang ada pastilah akan memunculkan konflik dari setiap perbedaan itu (Tsana, 2022).

- 5). Ketergantungan dengan pihak lain, jika suatu pihak mengandalkan hasil kerja dari pihak lainnya untuk memulai pekerjaan maka bisa saja hal ini menjadi sumber konflik. Hal tersebut dapat terjadi karena jika terjadi kesalahan dari satu pihak maka dampaknya akan dirasakan oleh pihak lainnya
- 6). Perbedaan nilai, ketika setiap individu dalam organisasi sepakat dengan satu tujuan dari organisasi, bisa saja mereka tidak sepakat atau memiliki perbedaan pendapat dalam langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Hal tersebutlah yang dapat memunculkan konflik dalam organisasi

Beberapa cara untuk mengelola konflik, yaitu:

Beberapa cara untuk mengelola konflik menurut (Wahyudi: 2015), yaitu:

- 1). Win-win solution. Dalam model ini, peserta bertemu untuk membahas isu-isu terkait konflik. Tujuannya adalah untuk mengintegrasikan kebutuhan masing-masing kelompok. Konflik menjadi masalah bersama dan kedua belah pihak harus bekerja sama mencari solusi kreatif..
- 2). Superordinate Goals. Pergeseran ke tujuan yang lebih tinggi dapat menjadi cara yang efektif untuk mengurangi konflik dengan mengalihkan perhatian pihak-pihak yang terlibat dari tujuan yang berbeda ke tujuan bersama yang tingkatnya lebih tinggi
- 3). Expansion of Resources. Jika konflik muncul karena sumber daya yang langka, maka penyelesaian masalah tersebut memerlukan upaya perluasan sumber daya. Namun, sumber daya organisasi yang terbatas tidak mudah untuk diukur.
- 4). Avoidance. Manajer mengundurkan diri seolah-olah tidak ada konflik. Tujuannya adalah untuk mengulur waktu dan penundaan, menunggu informasi lebih lanjut untuk mengambil tindakan yang tepat.
- 5). Smoothing. Teknik ini menekankan kesamaan kepentingan dan tujuan bersama. Tugas manajer adalah meminimalkan perbedaan antara dua pihak yang berkonflik, dengan menekankan bahwa jika tidak bekerja sama maka tujuan organisasi akan terhambat dan tidak boleh berpihak pada satu kelompok.

- 6). **Compromise.** Pendekatan ini merupakan pendekatan tradisional dalam penyelesaian konflik dengan menggunakan pendekatan tidak ada pemenang atau pecundang, dimana masing-masing kelompok memberikan konsesi dan pengorbanan untuk memuaskan kelompok lainnya.
- 7). **Authoritative Command.** Pendekatan ini didasarkan pada wewenang eksekutif untuk memaksa bawahannya menghentikan konflik. Pendekatan ini sering kali gagal mengatasi permasalahan kritis. Konflik telah terselesaikan pada saat itu, namun bisa pecah kapan saja.
- 8). **Intergroup Training.** Kelompok yang bertikai diminta mengikuti seminar/ lokakarya diluar tempat kerja dengan fasilitator (tanpa diketahui) yang mengatur interaksi kedua kelompok itu. Pengalaman yang diperoleh diharapkan memperbaiki sikap dan hubungan.

Trhird Party Mediation. Teknik ini menggunakan konsultan sebagai pihak ketiga yang diundang untuk mediasi kelompok yang bertikai, ataupun dengan menggunakan jasaarbiter. Ada berbagai sebab mengapa konflik terjadi

KESIMPULAN

Kesimpulan dari artikel berjudul “Upaya Penyelesaian Konflik dalam Organisasi” adalah bahwa penyelesaian konflik dalam organisasi sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat merusak hubungan antar individu, menurunkan kinerja, dan mempengaruhi suasana kerja. Oleh karena itu, penting bagi manajer dan pemimpin organisasi untuk mengidentifikasi penyebab konflik sejak dini dan menerapkan strategi penyelesaian yang efektif, seperti komunikasi terbuka, mediasi, dan pencarian solusi win-win. Selain itu, pelatihan keterampilan komunikasi dan pengelolaan emosi juga dapat membantu mencegah terjadinya konflik yang tidak perlu. Dengan penanganan yang tepat, konflik dalam organisasi justru dapat menjadi peluang untuk meningkatkan inovasi, kerjasama, dan kinerja tim.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, James L., et al., 1977. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Alih bahasa oleh Adriani.

Jakarta: Binarupa Aksara

Kabiba, K., Arfin, A., & Junaidin, J. (2021). Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Peran

Dalam Proses Pembelajaran Pada Mahasiswa Pengurus Organisasi. Didaktis: *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan*, 21(1), 76–85.

T.Tani Handoko “*Manajemen Personalita Dan Sumberdaya Manusia*” Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta 2001, Edisi 2

Tsana, A. (2022). *Problematika perbedaan latar belakang mahasiswa di prodi psikologi islam fdki iain sas bangka belitung*. 01(02), 101–116.

Wahyudi, A. (2015). *KONFLIK, KONSEP TEORI DAN PERMASALAHAN*. Publiciana, 8(1), Article 1.

Savickas, Mark L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc., 42–70.

Silarini, T. (2022). Kecemasan Dalam Menghadapi Dunia Kerja ditinjau dari self efficacy dan jenis kelamin Pada Mahasiswa Semester Akhir Fakultas Psikologi Universitas Persada Indonesia Yai. *Jurnal IKRAITH-HUMANIORA*, 6(1), 88-93

Tesalonia, S. P., & Wibowo, D. H. (2023). Hubungan antara Adaptabilitas Karier dan Kecemasan menghadapi dunia kerja pada Mahasiswa tingkat akhir. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(12), 4665-4676.

Wilfrida, H. Y., & Rahayu, M. N. M. (2023). Hubungan antara Kepercayaan Diri dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja pada Mahasiswa Semester Akhir. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4303-4307.

Zulfahmi, A., & Andriany, D. (2021). Kematangan vokasional dengan kecemasan dalam menghadapi dunia kerja pada mahasiswa tingkat akhir. *Cognicia*, 9(2), 64-75.