



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 2461-2467

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi

Amril Huda M<sup>1✉</sup>, Firman I<sup>2</sup>, Dini Sari<sup>3</sup>

(1) (2) STAI Al-Hikmah Pariangan Batusangkar Sumatera Barat, Indonesia

(3) MTs N 3 Agam

Email: [amrilhudam@staialhikmahpariangan.ac.id](mailto:amrilhudam@staialhikmahpariangan.ac.id)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Konflik yang terjadi dapat menghambat tercapainya tujuan dari suatu organisasi, oleh karena itu jika terjadi suatu konflik maka harus secepatnya dikelola dengan baik agar dampak yang terjadi akibat konflik tersebut dapat diminimalisir. Tujuan dari penulisan artikel ini yaitu untuk membahas tentang konflik yang biasanya terjadi dalam organisasi beserta upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan konflik tersebut. Melalui artikel ini penulis ingin memberikan sumbangan pemikiran terkait dengan bagaimana cara menyelesaikan konflik yang dialami oleh suatu organisasi, agar konflik yang terjadi tidak memberikan dampak buruk terhadap organisasi tetapi malah menjadi hikmah dan pengalaman yang dapat bermanfaat bagi organisasi. Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan metode studi literatur. Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai data yang relevan dengan kajian yang akan dilakukan seperti dari jurnal, buku, dan dokumen-dokumen terkait lainnya.

Kata Kunci: *Pengelolaan konflik, Faktor penyebab konflik.*

### Abstact

Conflicts that occur hinder the achievement of the goals of an organization, therefore if a conflict occurs, it must be properly managed so that the impact caused by the conflict can be minimized. The purpose of writing this article is to discuss conflict that usually occurs in organizations and the efforts that can be made to resolve these conflicts. Through this article the author would like to contribute ideas related to how to resolve conflicts experienced by an organization, so that conflict that occurs do not have a negative impact on the organization but instead become lessons and experiences that can be beneficial to the organization. In writing this article the author uses the method of literature study. This method is carried out by collecting various data relevant to the study to be carried out, such as from journals, books, and other related documents

Keywords: *Conflict handling, Factors causing conflicts.*

## PENDAHULUAN

Konflik merupakan hal sudah biasa terjadi dalam organisasi. Suatu organisasi tidak mungkin bisa memilih untuk tidak memiliki konflik. Dalam kajian organisasi konflik merupakan suatu situasi yang harus dikelola agar mendatangkan manfaat bagi perkembangan organisasi bukan malah menghancurkan organisasi (Inom Nasution, 2010). Adanya keberagaman dari kelompok atau individu dalam organisasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik. Contoh keberagaman tersebut seperti perbedaan keahlian dari masing-masing individu, perbedaan tujuan dan langkah-langkah dalam mencapai tujuan dari masing-masing individu dalam organisasi tersebut, dan adanya kesenjangan dalam pemberian tugas dan tanggung jawab dalam organisasi.

Datangnya konflik dalam suatu organisasi tidak mungkin untuk dihindari namun konflik yang terjadi dalam organisasi bisa untuk diminimalisir. Konflik dalam organisasi dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, ataupun antara kelompok dengan kelompok. Penyelesaian konflik yang terjadi dapat dikategorikan ke dalam indikator keberhasilan suatu organisasi, hal ini karena setiap individu yang ada dalam organisasi tersebut mampu menyamakan pemikiran ditengah-tengah keberagaman yang ada dan menciptakan suasana yang kondusif dalam lingkungan organisasi.

Penanganan konflik dalam organisasi sangat bergantung pada peran pimpinan organisasi. Konflik yang mampu dikelola dengan baik akan mengantarkan organisasi pada kesatuan dan persatuan. Sebaliknya konflik yang tidak terkelola dengan baik akan mengantarkan organisasi pada kemunduran dan bahkan pada kehancuran organisasi. Oleh sebab itu, seorang pimpinan organisasi harus mampu mengelola konflik yang terjadi dalam organisasinya agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai sebagaimana dengan apa yang telah direncanakan secara bersama-sama (Wahid, 2021).

Hal-hal yang dapat menjadi pemicu datangnya konflik dalam suatu organisasi adalah adanya rasa tidak percaya antara satu individu atau kelompok dengan individu atau kelompok lainnya, terjadinya komunikasi yang kurang baik sehingga mendatangkan anggapan yang salah dari pihak lain. Konflik yang terjadi dalam organisasi dapat menghambat tercapainya tujuan dari organisasi itu (Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah, 2021), maka perlulah kiranya untuk mengelola dan menyelesaikan konflik tersebut agar dampaknya terhadap organisasi dapat diminimalisir. Oleh sebab itu penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam organisasi dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan konflik tersebut.

## METODE PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan dalam penyusunan ini yaitu dengan metode studi pustaka (*library research*). Menurut Zed (2003,3-4) ada beberapa langkah yang baku dalam proses pengumpulan data dengan menggunakan metode studi pustaka ini, yaitu: membaca, mencatat, menganalisis, data mengelola data pustaka. Maka dalam penyusunan ini langkah awal yang penulis lakukan adalah mencari dan mengumpulkan semua dokumen dan data yang terkait dengan topik manajemen konflik, faktor-faktor penyebab konflik, dan upaya dalam penyelesaian konflik di jurnal, buku, dan media online ataupun media offline lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Konflik

Secara etimologi kata konflik berasal dari kata kerja latin yaitu *configere* yang memiliki arti saling memukul (Prof. Dr. Drs. H. Ekawarna, 2018). Menurut Kamus Bahasa Indonesia, konflik diartikan sebagai pertentangan, percecokan, atau perselisihan (Widarsini, 2022). Sedangkan secara sosiologi, konflik merupakan suatu proses sosial antara dua pihak atau lebih yang mana salah satu pihak berusaha untuk menyingkirkan pihak lainnya dengan cara membuat pihak tersebut tidak berdaya atau menghancurkannya. Menurut pendapat Miles konflik dapat didefinisikan sebagai suatu relasi psikologis yang antagonis, struktur nilai yang tidak sama, sikap emosional bermusuhan, bentuk perlawanan secara tidak langsung hingga pada bentuk perlawanan secara terbuka (Nova Syafira Ariyanti et al., 2019).

Konflik juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan yang di dalamnya terjadi perselisihan antara satu pihak dengan pihak yang lainnya (Setiawan, 2018). Pada dasarnya konflik merupakan segala bentuk interaksi antagonis atau pertentangan yang terjadi antara dua pihak atau lebih. Sedangkan menurut Jones yang dikutip ulang oleh (Mika & Manap, 2020) konflik organisasi merupakan suatu situasi yang terjadi ketika sasaran dari satu kelompok berbenturan atau terancam oleh sasaran-sasaran dari kelompok lainnya. Secara lebih luas lagi dapat menjelaskan bahwa konflik yang terjadi berkaitan erat dengan suatu motif, keinginan, sasaran, harapan, dan tujuan dari dua pihak atau kelompok yang tidak berjalan secara bersamaan. Adanya ketidaksetujuan tersebutlah yang menyebabkan terjadinya ketidaksetujuan dan menghasilkan konflik diantara kedua pihak atau kelompok tersebut.

Pada hakikatnya konflik dapat diartikan dari berbagai sudut pandang, baik dari sudut pandang positif, netral, ataupun negatif (Jamali, 2018). Dalam pengertian positif konflik

dihubungkan dengan tantangan, inovasi, pembenahan, perkembangan, pertumbuhan, dan hal lainnya. Dalam pengertian netral konflik diartikan sebagai bentuk akibat yang biasa terjadi karena adanya keberagaman individu manusia dengan sifat dan pola pikir yang berbeda-beda. Sedangkan dalam pengertian negatif konflik merupakan bentuk perusakan, irasionalisme, emosional yang tidak terkendali, dan lainnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik suatu situasi yang diakibatkan oleh adanya ketidaksamaan pendapat atau ketidaksesuaian antara individu atau kelompok dalam hal memenuhi tujuan yang diinginkan.

### 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 (Nurrohimi & 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. Komunikasi yang tidak baik dapat menyebabkan munculnya konflik dalam suatu organisasi. Maka untuk itu dalam menjalankan organisasi perlu adanya penguasaan komunikasi yang baik dalam setiap individu organisasi.
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. Jika setiap individu

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

### 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. Mediator harus mampu mendeteksi kesenjangan yang terjadi, apa yang sedang terjadi, dan bagaimana hal yang harusnya terjadi. Mediator tidak boleh salah dalam mendeteksi konflik yang sedang dihadapi seperti menganggap adanya masalah padahal tidak ada atau menyepelekan masalah yang ada.
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. Mediator harus mampu memilih dan menentukan pendapat dan usaha apa yang terbaik dalam menyelesaikan konflik tersebut. Mediator harus bersikap netral dan tidak boleh memihak ke salah satu pihak yang terlibat konflik.
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. Mediator harus mampu memilih solusi dengan kerugian terkecil dalam menyelesaikan konflik. Setelah solusi disepakati oleh semua pihak yang berkonflik maka selanjutnya semua pihak harus menjalani apa yang telah disepakati.

5. Evaluasi, setelah solusi yang disepakati 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.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diberikan di atas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Konflik dapat dimaknai dengan tiga makna, yaitu makna positif dengan adanya konflik maka akan membuat organisasi berkembang dan tumbuh ke arah yang lebih baik, kemudian makna netral bahwa konflik yang terjadi dalam organisasi tidak akan memberikan dampak apapun terhadap organisasi, dan makna negative bahwa konflik akan menjauhkan organisasi dari mencapai tujuan yang telah dirumuskan.
2. Konflik dalam suatu organisasi dapat terjadi karena banyak faktor diantaranya yaitu, komunikasi yang kurang baik antara sesama anggota organisasi, terjadinya perbedaan tujuan dari setiap anggota organisasi, adanya ketergantungan antara pekerjaan satu individu dengan individu lainnya, adanya aturan yang tidak jelas dalam organisasi, adanya perbedaan kepribadian dari setiap anggota organisasi, dan perbedaan pendapat antara anggota organisasi tentang cara untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Ada banyak cara untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam organisasi. Berhasil atau tidaknya cara yang digunakan tergantung pada keinginan pihak-pihak yang terlibat konflik dan kecakapan dari pemimpin organisasi sebagai penengah dalam menyelesaikan konflik tersebut

### DAFTAR PUSTAKA

- Fauzan Ahmad Siregar, & Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- Inom Nasution. (2010). Manajemen Konflik Di Sekolah. *Visipena Journal*, 1(1), 45–55. <https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22>

- Jamali, Y. (2018). Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah. *SUSTAINABLE: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 1(1), 113–131. <https://doi.org/10.32923/kjimp.v1i1.903>
- 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. <https://doi.org/10.30651/didaktis.v21i1.7428>
- Mika, I., & Manap, S. (2020). Jurnal manajer pendidikan. *Jurnal Manajer Pendidikan*, 15(03), 1–9.
- Muliati, I. (2016). Manajemen Konflik dalam Pendidikan Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Tingkap*, 12(1), 39–52.
- Nova Syafira Ariyanti, N., Syafira Ariyanti, N., Mustiningsih, M., & Arifin, I. (2019). *The Principal's Conflict Management Strategy Through Increased Community Participation in the Era of Industrial Revolution 4.0*. 9(3), 1–18. <https://doi.org/10.2991/icet-19.2019.7>
- Nurrohimi, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*, 7(4), 1–9.
- Prof. Dr. Drs. H. Ekawarna, M. P. (2018). *Manajemen Konflik Dan Stres*. 12(02), 1–396.
- Setiawan, F. (2018). Mengelola Konflik di Lembaga Pendidikan Islam. *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 55–66. <https://doi.org/10.29313/tjpi.v7i1.3801>
- Tsana, A. (2022). *Problematika perbedaan latar belakang mahasiswa di prodi psikologi islam fdki iain sas bangka belitung*. 01(02), 101–116.
- Wahid, A. (2021). *Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam*. 3(2), 116–125.
- Widarsini, N. P. N. (2022). *REFLEKSI KONFLIK DALAM NOVEL SUARA SAMUDRA KARYA MARIA MATILDIS BANDA*. 1(1), 385–392.