

MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERKANTORAN**Luvy Afrilianty**afriliantyluvy@gmail.com

STAIN Bengkalis

Mizatul Faziramizatulfazira73@gmail.com

STAIN Bengkalis

Nasrun Harahapnasrunharahap07@gmail.com

Tarbiyah dan Keguruan, STAIN Bengkalis

Korespondensi penulis : afriliantyluvy@gmail.com

Abstrak Konflik dalam organisasi perkantoran merupakan fenomena sosial yang tidak dapat dihindari, dipicu oleh perbedaan nilai, kepentingan, dan tujuan antar individu maupun kelompok. Konflik yang tidak dikelola dengan baik berpotensi merusak stabilitas dan produktivitas organisasi. Namun, jika ditangani secara efektif, konflik dapat menjadi sarana pengembangan organisasi dan peningkatan kerja sama. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan mengkaji berbagai literatur relevan untuk mengidentifikasi penyebab, bentuk, serta strategi manajemen konflik dalam lingkungan kerja kantor. Hasil kajian menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi terbuka, kepemimpinan yang responsif, dan penggunaan metode penyelesaian seperti negosiasi, arbitrase, dan pendekatan damai dapat menjadi solusi efektif dalam mengelola konflik. Diharapkan, melalui pemahaman yang komprehensif ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan adaptif terhadap dinamika internal maupun eksternal.

Kata Kunci: Manajemen, Konflik, Organisasi, Perkantoran

Pendahuluan

Konflik dalam lingkungan kerja kantor merupakan hal yang tak dapat dihindari dalam interaksi ketenagakerjaan. Berbagai penyebab, seperti perbedaan tujuan, nilai-nilai individu, ketidakjelasan peran, serta tekanan beban kerja, sering kali menjadi pemicu utama terjadinya konflik. Jika tidak ditangani dengan tepat, konflik dapat menurunkan produktivitas, melemahkan semangat kerja, dan mengganggu stabilitas organisasi. Namun sebaliknya, konflik yang dikelola dengan baik justru bisa menjadi katalis bagi inovasi, penyempurnaan proses kerja, dan penguatan hubungan antar rekan kerja.¹

Dengan semakin kompleksnya perkembangan organisasi modern, kebutuhan akan strategi pengelolaan konflik yang adaptif dan kontekstual menjadi semakin penting. Kepemimpinan yang responsif, budaya komunikasi yang terbuka, dan mekanisme

¹ Raharjo, Supriyadi. *Manajemen Konflik di Lingkungan Kerja: Pendekatan Teori dan Praktik* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2021), hlm. 34.

penyelesaian konflik yang kolaboratif merupakan pendekatan utama yang direkomendasikan dalam beberapa studi kontemporer.²

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif faktor-faktor penyebab konflik dalam organisasi berbasis kantor, mengevaluasi beberapa pendekatan pengelolaan konflik yang efektif, dan memberikan rekomendasi strategis bagi para manajer dan profesional SDM. Dengan lebih memahami dinamika konflik, kami berharap organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan sangat kompetitif.³

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan, yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi melalui penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis sumber-sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen terkait yang membahas topik yang diteliti. Dengan demikian, kriteria yang digunakan dalam pemilihan sumber penelitian adalah relevansi dengan topik yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi secara rinci tentang strategi yang dapat diterapkan untuk mengantisipasi atau mengatasi konflik dalam berbagai konteks organisasi, dengan data yang diperoleh melalui penelusuran daring dan pemilihan data berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian.

Hasil dan Pembahasan

A. Manajemen Konflik Perkantoran

1. Pengertian dan Tujuan Manajemen Konflik Perkantoran

Secara etimologis, istilah manajemen (*management* dalam bahasa Inggris) berasal dari kata Latin *manus*, yang berarti tangan. Dalam bahasa Italia, menjadi *maneggiare* yang bermakna mengendalikan terutama dalam konteks mengendalikan kuda. Kata tersebut kemudian diadopsi dalam bahasa Prancis menjadi *manège*, yang berkaitan dengan kepemilikan atau pelatihan kuda. Selanjutnya, istilah ini berkembang dalam bahasa Prancis menjadi *ménagement*, yang diartikan sebagai seni mengatur dan

² Fitriani, Dina. "Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Konflik dalam Organisasi Modern," *Journal of Management and Organizational Behavior* 8, no. 2 (2022): 75–89.

³ Nugroho, Budi Santoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hlm. 119.

melaksanakan sesuatu.⁴ Sementara itu, secara terminologi, manajemen dipahami sebagai suatu ilmu maupun seni dalam mengatur berbagai hal guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini, manajemen disebut sebagai seni karena melibatkan keterampilan dan pengalaman praktis, sekaligus sebagai ilmu karena didasarkan pada prinsip-prinsip dan teori yang sistematis.⁵

Menurut Purwanto, manajemen didefinisikan sebagai "proses sistematis dalam memanfaatkan manusia dan sumber daya lain secara optimal melalui fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan tertentu"⁶. Sedangkan menurut Sutarto, Widyastuti, dan Putri, manajemen adalah "sebuah seni dan ilmu dalam mengatur aktivitas individu maupun kelompok untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan"⁷. Dari beberapa uraian tersebut dapat penulis simpulkan bahwa manajemen adalah seni mengatur, mengendalikan, dan mengawasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan yang efektif, pengorganisasian, dan manajemen sumber daya yang efisien.

Dalam perspektif sosiologis, konflik dipahami sebagai suatu proses sosial yang melibatkan persaingan antara dua pihak atau lebih baik individu maupun kelompok yang umumnya bertujuan untuk mengalahkan pihak lain. Kata "konflik" berasal dari bahasa Latin *con-figere* atau *conflictum*, yang berarti benturan atau tabrakan. Istilah ini mencakup berbagai bentuk ketidaksepakatan, ketidakharmonisan, pertentangan, perlawanan, hingga interaksi yang bersifat antagonis atau saling berlawanan.⁸

Manajemen konflik merupakan suatu proses dalam menangani konflik melalui perumusan berbagai strategi yang diterapkan oleh pihak-pihak yang terlibat, dengan tujuan mencapai penyelesaian yang diharapkan.⁹ Manajemen konflik sering diartikan

⁴ Elvis M. C. Lumingkewas, *Konsep Dasar Manajemen (Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi)*. Sukoharjo: Tahta Media Group. 2023. h. 1-2

⁵ Hartini, dkk. *MSDM (Digitalisasi Human Resources)*. Bandung: Edia Sains Indonesia. 2021. h. 1-2.

⁶ Purwanto, A., Bernarto, I., & Asbari, M. (2020). " Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Internasional Studi Sosial dan Manajemen (IJOSMAS)*, 1(1), 1-15

⁷ Sutarto, A. P., Widyastuti, A., & Putri, W. Y. (2021). " Kepemimpinan Organisasi dalam Pengelolaan Konflik: Peran Mediasi Komunikasi." *Journal of Workplace Learning*, 33(5), 389-403.

⁸ Ahmad Muslim, *Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah*, *Jurnal Paedagogy*, Volume 1 Nomor 1, 2024, hal 17.

⁹ Brian Hega Odeini, *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Bdan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Nias Barat*, *Jurnal EMBA*, Vol. 11 No. 4, 2023, hal 153.

sebagai serangkaian tindakan dan respons yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, serta oleh pihak ketiga yang berperan sebagai penengah dalam upaya menyelesaikan konflik tersebut. Selain itu, manajemen konflik juga dapat dipahami sebagai suatu pendekatan yang menitikberatkan pada proses penyelesaian konflik, yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, serta pemberian arahan kepada pihak-pihak yang berselisih. Pendekatan ini melibatkan berbagai strategi, termasuk pengelolaan perilaku, dengan tujuan memengaruhi posisi, kepentingan, dan cara pandang masing-masing pihak terhadap konflik yang sedang berlangsung. Upaya ini dilakukan agar penengah memperoleh informasi yang akurat dan menyeluruh mengenai situasi konflik. Hal ini menjadi penting karena keberhasilan penengah sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan para pihak, sehingga dapat membangun kepercayaan dari pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.¹⁰

Kantor adalah tempat di mana suatu organisasi menjalankan kegiatan dan operasionalnya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberadaan kantor sangat krusial bagi semua jenis organisasi baik yang bersifat formal maupun informal, serta organisasi yang berorientasi pada profit maupun yang bersifat nirlaba. Kantor berfungsi sebagai pusat aktivitas manajerial, tempat di mana pimpinan dan staf menjalankan berbagai tugas.

Setiap kantor memiliki prosedur kerja dan tata ruang yang berbeda, karena tiap organisasi memiliki visi, misi, dan gaya kepemimpinan yang unik. Oleh karena itu, pengelolaan kantor pun tidak dapat diseragamkan antar organisasi. Perbedaan inilah yang mencerminkan bahwa manajemen kantor merupakan suatu bentuk seni dalam mengelola sumber daya dan sistem kerja secara kreatif dan kontekstual.¹¹

Rahmat mendefinisikan kantor sebagai “suatu sistem kerja yang terdiri dari serangkaian kegiatan administratif seperti pencatatan, pengolahan data, penyimpanan informasi, dan komunikasi untuk mendukung kelangsungan organisasi.”¹² Menurut Sembiring dan Yusuf, kantor adalah “suatu tempat dilakukannya kegiatan administratif

¹⁰ Adi Kusuma Wardana, Manajemen Konflik, *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, Volume 5, Nomor 1, 2024, hal 97.

¹¹ Nur Rulifatur Rohmah, Konsep Dasar Manajemen Perkantoran, *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 6, Nomor 2, April 2023, hal 30.

¹² Rahmat, M. "Manajemen Kantor dan Transformasi Digital." *Jurnal Bisnis dan Administrasi Perkantoran*, 2(1), 2020, 45-57.

dan operasional untuk mencapai tujuan organisasi, meliputi ruang kerja, peralatan, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berinteraksi.”¹³

Dari uraian di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen konflik kantor merupakan suatu upaya untuk mengelola dan menyelesaikan perselisihan, kesalahpahaman, atau pertengkaran antar karyawan di tempat kerja. Konflik dapat muncul akibat adanya perbedaan kepribadian, metode kerja, pendapat, atau kepentingan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah secara tepat sehingga hubungan karyawan tetap harmonis, pekerjaan berjalan lancar, dan lingkungan kerja lebih menyenangkan dan produktif.

Keharmonisan dalam organisasi merupakan hal penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan manajemen konflik guna memastikan organisasi dapat berjalan secara efektif dan terarah.¹⁴ Manajemen konflik bertujuan utama untuk memelihara dan mendorong kerja sama yang harmonis di antara seluruh anggota organisasi, baik antar pimpinan dan staf, rekan sejawat, maupun dengan pihak eksternal. Dengan penanganan konflik yang tepat, organisasi dapat mencegah masalah berkembang menjadi situasi yang merugikan, serta menjadikannya sebagai peluang untuk pengambilan keputusan yang lebih bijak melalui komunikasi terbuka dan kompromi yang konstruktif.¹⁵ Beberapa tujuan utama manajemen konflik yakni:

a. Menjaga Fokus dan Stabilitas Anggota Organisasi

Manajemen konflik bertujuan untuk menghindari gangguan yang dapat mengalihkan perhatian anggota dari visi, misi, dan target organisasi, sehingga mereka tetap dapat bekerja secara fokus dan produktif.

b. Mendorong Inovasi dan Pemikiran Kreatif

Konflik yang dikelola dengan tepat dapat menjadi pemicu munculnya ide-ide baru dan solusi kreatif dari para anggota, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

c. Membangun Kerja Sama dan Kolaborasi yang Lebih Baik

¹³ Sembiring, R., & Yusuf, M. " Manajemen Kantor Modern: Tren dan Tantangan." *Jurnal Internasional Administrasi Perkantoran*, 5(2), 2022, 78-90.

¹⁴ Defano Tanur, dkk. Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*. Vol. 2. No. 3. 2023. h. 230.

¹⁵ Iftitah Khoirina Savitri, dkk. *Literatur Review Tentang Manajemen Konflik: Definisi, Tujuan, Sumber, dan Model Pengelolaan Konflik*. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*. Vol 1. No 4. 2024. h. 79.

Sebagai entitas sosial, organisasi memerlukan interaksi dan kerja sama antar anggotanya. Dengan mengelola konflik secara inklusif, setiap pihak yang terlibat dapat bersama-sama merefleksikan permasalahan dan menciptakan sinergi yang lebih kuat ke depannya.

d. **Menciptakan Lingkungan Kerja yang Sehat dan Positif**

Salah satu peran penting manajemen konflik adalah menjaga suasana kerja yang kondusif. Lingkungan yang sehat akan mendorong motivasi, sedangkan suasana yang negatif dapat merugikan semangat kerja dan produktivitas.

e. **Meningkatkan Rasa Memiliki dan Loyalitas terhadap Organisasi**

Jika konflik dibiarkan, hal ini dapat memicu rasa ketidakadilan dan menjauhkan anggota dari organisasi. Sebaliknya, penyelesaian konflik yang adil dan terbuka dapat memperkuat rasa kepercayaan dan keterikatan anggota terhadap organisasi.¹⁶

2. Penyebab dan Bentuk Konflik

Penyebab terjadinya konflik dalam konteks manajemen konflik bisa berbeda-beda tergantung pada situasi dan lingkungannya. Meski demikian, terdapat sejumlah faktor umum yang kerap menjadi pemicu utama munculnya konflik. Berikut ini adalah beberapa di antaranya.:

1. **Perbedaan dalam tujuan, nilai, dan keinginan:** Setiap individu atau kelompok memiliki kebutuhan, aspirasi, pandangan, dan nilai yang tidak selalu sama. Konflik dapat timbul ketika terdapat perbedaan pandangan mengenai hal-hal yang dianggap penting atau mengenai cara terbaik dalam mencapai suatu tujuan. Sebagai contoh, di lingkungan kerja, konflik mungkin terjadi ketika satu tim mendorong percepatan perubahan, sementara tim lain lebih memilih pendekatan yang hati-hati dan mempertahankan cara lama.
2. **Ketidakpastian dan persaingan:** Ketidakjelasan terkait ketersediaan sumber daya, jabatan, atau kekuasaan dapat memicu terjadinya persaingan antar individu maupun kelompok. Dalam situasi di mana persaingan berlangsung secara intens dan sumber daya yang ada terbatas, konflik cenderung muncul, khususnya ketika masing-masing pihak merasa perlu mempertahankan atau memperkuat posisi dan kepentingannya.

¹⁶ Wadiv Vatul Khovivah, dkk. Definisi Konflik dan Pentingnya Manajemen Konflik dalam Pendidikan. *MASMAN: Master Manajemen* Volume. 2, No. 4. 2024. h. 45-46.

3. Perbedaan kepentingan: Setiap individu atau kelompok sering kali memiliki kepentingan masing-masing yang tidak selalu sejalan dan bahkan bisa saling berbenturan. Sebagai ilustrasi, dalam lingkungan bisnis, bagian penjualan mungkin ingin menurunkan harga produk demi meningkatkan volume penjualan, sedangkan bagian keuangan cenderung lebih memprioritaskan keuntungan melalui margin yang lebih tinggi.
4. Ketidakjelasan peran dan tanggung jawab: Minimnya kejelasan mengenai peran serta tanggung jawab setiap individu atau kelompok dalam suatu organisasi atau sistem dapat menimbulkan kebingungan, tumpang tindih tugas, dan salah pengertian. Kondisi ini sering kali menjadi pemicu munculnya konflik di lingkungan kerja.
5. Komunikasi yang tidak efektif: Kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka dapat menjadi akar munculnya konflik. Ketidakefektifan, salah tafsir, atau kegagalan dalam mengenali pandangan dan kebutuhan pihak lain sering kali menghambat upaya penyelesaian masalah dan justru memperparah situasi konflik.
6. Ketidakadilan dan perlakuan yang tidak merata: Ketimpangan dalam hal pembagian sumber daya, pemberian penghargaan, atau akses terhadap peluang dapat memicu terjadinya konflik. Perlakuan yang dianggap tidak adil sering menimbulkan ketidakpuasan, rasa tidak dihargai, serta ketidaksepakatan, yang pada akhirnya dapat memunculkan ketegangan di lingkungan organisasi.
7. Perbedaan budaya dan pengalaman: Variasi dalam budaya, latar belakang, maupun pengalaman hidup antara individu atau kelompok dapat menjadi pemicu konflik. Perbedaan tersebut dapat memengaruhi cara pandang, sistem nilai, serta norma yang membentuk pola interaksi dan respons terhadap berbagai situasi, sehingga menimbulkan potensi ketegangan atau kesalahpahaman.

Dalam dunia kerja modern, konflik merupakan fenomena yang tidak terhindarkan. Konflik muncul sebagai akibat dari interaksi yang intensif antara individu maupun kelompok dalam organisasi. Dalam struktur organisasi, konflik dapat diklasifikasikan sebagai konflik horizontal, vertikal, serta konflik fungsional dan disfungsional.

1. Konflik vertikal (antara atasan dan bawahan).

Konflik vertikal dalam organisasi terjadi antara pihak dengan jenjang jabatan berbeda, seperti atasan dan bawahan. Biasanya dipicu oleh ketidaksepakatan

terhadap keputusan, kebijakan, atau distribusi sumber daya dari pihak berwenang, yang dirasa tidak adil oleh pihak bawahan. Dalam pemerintahan, konflik serupa dapat muncul antara pemerintah pusat dan daerah ketika kebijakan pusat tidak selaras dengan kebutuhan lokal. Penanganan yang tepat diperlukan untuk menjaga keseimbangan wewenang dan hubungan kerja yang harmonis.

2. Konflik horizontal (antara rekan sejawat).

Konflik horizontal terjadi antara individu atau kelompok dengan jabatan sejajar dalam organisasi. Umumnya disebabkan oleh persaingan, perbedaan pendapat, atau perebutan sumber daya dan wewenang. Faktor lain bisa berupa perbedaan kepribadian, tujuan, atau gaya kerja. Jika tidak ditangani dengan baik, konflik ini dapat mengganggu produktivitas dan hubungan kerja. Namun, bila dikelola secara positif, konflik horizontal dapat mendorong inovasi dan memperkuat kerja sama tim.

3. Konflik fungsional dan disfungsional.

Konflik fungsional adalah jenis konflik yang berdampak positif bagi organisasi, seperti mendorong inovasi, memicu kreativitas, dan membantu perbaikan proses kerja melalui perbedaan pendapat yang membangun. Sebaliknya, konflik disfungsional justru menghambat kinerja, menurunkan produktivitas, dan merusak hubungan antar individu atau kelompok. Konflik ini biasanya dipicu oleh komunikasi yang buruk, perbedaan kepentingan yang tak terkelola, atau ketegangan yang tidak terselesaikan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat.¹⁷

B. Jenis-jenis dan Dampak Konflik

Konflik merupakan unsur yang tak terpisahkan dari interaksi sosial dan dapat terjadi dalam beragam bentuk serta situasi.¹⁸ Secara umum, konflik dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu konflik internal dan konflik eksternal organisasi. Konflik internal mencakup konflik yang terjadi dalam diri individu, antar individu dalam organisasi, antara individu dan kelompok, serta antar kelompok dalam satu organisasi. Sementara itu, konflik eksternal merujuk pada konflik yang terjadi antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

¹⁷ Zuraini, dkk. Strategi Negosiasi dalam Manajemen Konflik Organisasi. Dawatuna: *Journal of Communication and Islamic Broadcasting*. Volume 4 Nomor 6. 2024. h. 2100- 2101.

¹⁸ Abdul Fiqrial Akbar, dkk. Jenis Jenis Konflik dalam Organisasi. *Student Research Journal* Vol 2. No 6 Tahun. 2024. h. 188

Menurut Mangkunegara, konflik dapat diklasifikasikan berdasarkan karakteristiknya ke dalam lima bentuk utama, yaitu: (a) konflik yang bersumber dari individu itu sendiri; (b) konflik antara individu dengan kelompok dalam suatu organisasi; (c) konflik antar individu dan kelompok dalam lingkup organisasi; (d) konflik yang terjadi antara kelompok-kelompok dalam organisasi; dan (e) konflik yang melibatkan antarorganisasi.¹⁹

Sementara itu, menurut Sunarta dampak yang dapat dihasilkan dari adanya konflik terbagi menjadi dampak positif dan dampak negatif, yakni:

1. Dampak Positif

- a) Organisasi akan mengalami dinamika serta hubungan relasional yang erat antar anggotanya. Penyelesaian konflik secara adil dan damai diharapkan dapat menciptakan suasana yang harmonis serta memperkuat rasa kebersamaan.
- b) Pengalaman konflik masa lalu dapat menjadi sumber pembelajaran bagi individu maupun tim yang terlibat, di mana setiap pihak memperoleh pemahaman dan hikmah dari dampak yang ditimbulkan, baik secara personal maupun terhadap kinerja tim. Selain itu, anggota tim yang tidak secara langsung terlibat dalam konflik pun dapat mengambil pelajaran berharga tentang pentingnya menyikapi perbedaan, membangun kerja sama, serta mengembangkan komunikasi yang efektif dalam lingkungan tim.
- c) Manajemen perusahaan dapat menerima umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan, terutama ketika konflik timbul akibat ketidakpuasan terhadap kebijakan tertentu atau masalah kesejahteraan karyawan. Konflik yang dikelola dengan baik berpotensi menghasilkan kritik yang membangun, disampaikan dengan cara yang cerdas dan kreatif, untuk kepentingan kemajuan organisasi di masa depan.

2. Dampak Negatif

- a) Menghambat komunikasi di dalam tim.
- b) Menghambat proses kerja sama tim yang mungkin telah terbangun sebelumnya.
- c) Kinerja tim dalam proses produksi dan distribusi dapat terganggu, bahkan berdampak pada pendapatan perusahaan.

¹⁹ Rusydi Fauzan, dkk. *Manajemen Konflik*. Pt Global Eksekutif Teknologi: Padang. 2023. h.50.

- d) Lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menciptakan ketegangan, seperti rasa saling curiga, kesalahpahaman, dan intrik, yang mengganggu hubungan antar individu.
- e) Konflik dapat mempengaruhi kondisi psikologis anggota tim yang terlibat, menyebabkan stres atau tekanan, yang selanjutnya dapat menurunkan etos kerja dan mempengaruhi kinerja individu maupun tim secara keseluruhan.
- f) Konflik juga dapat memicu dampak negatif lainnya, seperti pengunduran diri anggota tim dari perusahaan, yang pada gilirannya dapat mengganggu kelancaran proses bisnis perusahaan.²⁰

C. Upaya Pencegahan dan Cara Mengatasi Konflik

Berikut ini adalah berbagai upaya yang dapat dilakukan sebagai langkah pencegahan konflik di lingkungan perkantoran, yang meliputi:

1. Pelatihan Manajemen Organisasi Sebagai Upaya Pencegahan Terjadinya Konflik
Pelaksanaan manajemen organisasi sangat penting untuk anggota di organisasi tersebut agar dapat mengawasi, mengontrol, dan memahami dari organisasi mereka tersendiri. Pelatihan manajemen organisasi bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dalam memanajemen organisasi sebagai wadah pengembangan diri dan menghindari konflik yang ada di dalam sebuah organisasi.²¹
2. Mengoptimalkan komunikasi
Komunikasi yang efektif adalah kunci utama dalam mencegah konflik. Dengan menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan dua arah (bukan hanya instruksi satu arah), kesalahpahaman dapat diminimalisir.
3. menggunakan pendekatan kolaboratif
Pendekatan kolaboratif menekankan kerja sama untuk mencari solusi yang saling menguntungkan (*win-win*). Dalam strategi ini, semua pihak diajak terlibat aktif dalam menyelesaikan perbedaan dengan saling memahami kepentingan masing-masing.
4. membangun kepercayaan antar anggota tim

²⁰ Moh. Saiful Hakiki & Dwi Aprilia Anggraini. Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik dan Manajemen Konflik. *Social Science Journal*. Vol 1. No 2. 2022. h. 123-124

²¹ Serly Silviyanti Soepratikno & Sahrul Ari Irawan. Pelatihan Manajemen Organisasi Sebagai Upaya Pencegahan Terjadinya Konflik Organisasi di Kota Metro Provinsi Lampung. *Eastasouth Journal of Positive Community Services*. Vol. 2. No. 01. 2023. h. 25.

Kepercayaan adalah pondasi hubungan kerja yang sehat. Ketika anggota tim saling percaya, mereka cenderung lebih terbuka, tidak mudah mencurigai, dan siap bekerja sama bahkan saat muncul perbedaan.²²

Menyelesaikan suatu konflik bukanlah proses yang mudah. Kecepatan penyelesaian konflik sangat bergantung pada kesediaan dan keterbukaan dari masing-masing pihak yang terlibat. Beberapa cara yang dapat diterapkan untuk mengatasi konflik antara lain sebagai berikut:²³

a. Validitasi informasi yang masuk

Salah satu penyebab timbulnya konflik adalah beredarnya informasi yang belum jelas kebenarannya, yang dapat memicu perselisihan dan ketegangan antar karyawan atau pihak lainnya. Kesalahpahaman, ketidakharmonisan, dan kecurigaan akan muncul jika isu ini tidak ditangani dengan baik, yang pada akhirnya berdampak negatif bagi organisasi. Verifikasi informasi menjadi langkah manajemen konflik yang sangat efektif untuk meredam dan menyelesaikan masalah. Terlebih lagi, pada lembaga yang melibatkan berbagai pihak, baik eksternal maupun internal, konflik dapat diselesaikan melalui validasi data yang akurat.

b. Perundingan dan Negosiasi

Dalam penyelesaian konflik, negosiasi memainkan peran yang sangat efektif, di mana pihak-pihak yang berselisih dapat dipertemukan untuk bersama-sama membahas berbagai permasalahan yang dihadapi. Melalui negosiasi, konflik antar pihak yang terlibat dapat diselesaikan secara adil tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Strategi pengelolaan konflik yang baik, termasuk negosiasi, dapat dijadikan pedoman untuk menangani masalah serupa di masa depan. Dengan pendekatan ini, tujuan setiap pihak yang terlibat dalam konflik dapat tercapai dengan memuaskan.

c. *Arbitrage* (mencari penengah hakim)

merupakan metode penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yang dipilih oleh pihak-pihak yang berselisih. Keputusan yang diambil oleh pihak ketiga ini disepakati untuk diterima dan dilaksanakan oleh semua pihak yang terlibat.

d. Damai

²² Azwardi, dkk. Strategi Manajemen Konflik di Tempat Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Tim. Jurnal Pendidikan Tambusai. Volume 8. Nomor 3. 2024. h. 50879.

²³ Amril Huda M, dkk. Upaya Penyelesaian Konflik dalam Organisasi. Journal of Social Science Research. Vol 3. No 3 Tahun. 2023. h. 2465

Pendekatan damai adalah metode penyelesaian konflik yang bertujuan menciptakan hasil yang dapat diterima oleh semua pihak tanpa menimbulkan permusuhan, dan biasanya dilakukan di luar jalur hukum formal. Metode ini sering diterapkan dalam berbagai situasi konflik karena pendekatannya yang menekankan pada pemeliharaan keharmonisan. Pihak ketiga yang dihormati sering dilibatkan dalam proses ini. Meskipun mirip dengan *arbitrage* karena sama-sama melibatkan pihak ketiga, perbedaan utama terletak pada kewenangannya: dalam *arbitrage*, keputusan pihak ketiga bersifat mengikat, sedangkan dalam penyelesaian damai, pihak ketiga berperan sebagai penasehat yang mendamaikan, dengan mengacu pada nilai-nilai moral.²⁴

Jika perbedaan pendapat yang berujung pada konflik tidak dapat dihindari, maka konflik yang sesungguhnya akan terjadi, dan gejala ini perlu segera diatasi. Dalam al-Quran Surat An-Nisa': 35, Allah SWT berfirman:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ
أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا
خَبِيرًا

Artinya: *Dan Jika kamu khawatir ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam (orang yang tidak curang dan memelihara rahasia) dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang ini bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberikan taufik kepada suami isteri itu. Sesungguhnya Allah SWT maha mengetahui, lagi maha mendengar. (Q.S. an-Nisa' 35)*

Ayat ini memberikan pemahaman bahwa: (1) Terdapat anjuran untuk segera menyelesaikan konflik sejak dini; (2) Penyelesaian konflik dilakukan melalui peran mediator yang disebut hakam; (3) Mediator (hakam) harus merupakan sosok yang dapat dijadikan teladan; (4) Mediator (hakam) terdiri dari dua orang yang mewakili masing-masing pihak yang berselisih; dan (5) Adanya niat yang kuat dari setiap pihak untuk melakukan islah (penyelesaian konflik).²⁵

²⁴ Adi Kusuma wardana. Manajemen Konflik. *Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*. Vol 5. No 1. 2024. h. 100-101

²⁵ Zaedun Na'im. Manajemen Konflik dalam Perspektif Islam. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan*. Vol 2. No 2. 2021. h. 239-240.

Kesimpulan

Konflik dalam organisasi perkantoran merupakan hal yang wajar terjadi karena perbedaan kepentingan, nilai, peran, dan komunikasi antar individu maupun kelompok. Manajemen konflik yang tepat diperlukan agar konflik tidak berkembang menjadi ancaman bagi stabilitas organisasi. Dengan manajemen konflik yang efektif, konflik dapat menjadi peluang untuk inovasi, memperkuat kerja sama tim, serta meningkatkan loyalitas dan produktivitas. Pendekatan seperti pelatihan manajemen organisasi, komunikasi terbuka, validasi informasi, negosiasi, arbitrase, dan penyelesaian damai menjadi strategi utama dalam mencegah dan menyelesaikan konflik. Oleh karena itu, manajer dan pemangku kepentingan organisasi perlu memiliki pemahaman yang baik mengenai penyebab dan jenis konflik serta mampu menerapkan pendekatan penyelesaian yang sesuai, guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, profesional, dan kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Abdul Fiqrial, dkk. (2024). Jenis Jenis Konflik dalam Organisasi. Student Research Journal Vol 2. No 6 Tahun.
- Amril Huda M, dkk. (2023). Upaya Penyelesaian Konflik dalam Organisasi. Journal of Social Science Research. Vol 3. No 3.
- Azwardi, dkk. (2024). Strategi Manajemen Konflik di Tempat Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Tim. Jurnal Pendidikan Tambusai. Volume 8. Nomor 3.
- Fitriani, Dina. (2022). " Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Konflik dalam Organisasi Modern," *Journal of Management and Organizational Behavior*. Vol. 8. No. 2.
- Hakiki, Moh. Saiful & Dwi Aprilia Anggraini. (2022). Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik dan Manajemen Konflik. Social Science Journal. Vol 1. No 2.
- Hartini, dkk. (2021). MSDM (Digitalisasi Human Resources). Bandung: Edia Sains Indonesia.
- Harwiki, W., et al. (2020). " Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Resolusi Konflik di Tempat Kerja." *Jurnal Studi Manajemen dan Penelitian Ilmu Sosial*, 4(2)
- Khovivah, Wadiv Vatul, dkk. (2024). Definisi Konflik dan Pentingnya Manajemen Konflik dalam Pendidikan. MASMAM: Master Manajemen Volume. 2, No. 4.

- Lumingkewas, Elvis M. C. (2023). Konsep Dasar Manajemen (Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi). Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Muslim, Ahmad. (2024). Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah. *Jurnal Paedagogy*. Vol. 1 No. 1.
- Na'im, Zaedun. (2021). Manajemen Konflik dalam Perspektif Islam. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan*. Vol 2. No 2.
- Nawaz. (2020). "Kepemimpinan Transaksional dan Komitmen Organisasi: Sebuah Investigasi Empiris." *Jurnal Penelitian Bisnis dan Ilmu Sosial*, 8(4).
- Nugroho, Budi Santoso. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Era Digital* (Yogyakarta: Deepublish).
- Odeini, Brian Hega. (2023). Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Nias Barat. *Jurnal EMBA*. Vol. 11 No. 4.
- Praminiarti, Irma Dwi. (2024). Pengaruh Gaya Komunikasi Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Lingkup Perkantoran Modern. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*. Vol. 1. No 3.
- Purwanto, A., Bernarto, I., & Asbari, M. (2020). "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Internasional Studi Sosial dan Manajemen (IJOSMAS)*, 1(1).
- Raharjo, Supriyadi. (2021). *Manajemen Konflik di Lingkungan Kerja: Pendekatan Teori dan Praktik* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat)
- Rahmat, M. (2020). "Manajemen Kantor dan Transformasi Digital." *Jurnal Bisnis dan Administrasi Perkantoran*, 2(1).
- Rohmah, Nur Rulifatur. (2023). Konsep Dasar Manajemen Perkantoran. *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Volume 6. Nomor 2.
- Rusydi Fauzan, dkk. (2023). Manajemen Konflik. Pt Global Eksekutif Teknologi: Padang.
- Savitri, Iftitah Khoirina, dkk. (2024). Literatur Review Tentang Manajemen Konflik: Definisi, Tujuan, Sumber, dan Model Pengelolaan Konflik. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*. Vol 1. No 4.
- Sembiring, R., & Yusuf, M. (2022). "Manajemen Kantor Modern: Tren dan Tantangan." *Jurnal Internasional Administrasi Perkantoran*, 5(2).

- Soepratikno, Serly Silviyanti & Sahrul Ari Irawan. (2023). Pelatihan Manajemen Organisasi Sebagai Upaya Pencegahan Terjadinya Konflik Organisasi di Kota Metro Provinsi Lampung. *Eastasouth Journal of Positive Community Services*. Vol. 2. No. 01.
- Sutarto, A. P., Widyastuti, A., & Putri, W. Y. (2021). "Kepemimpinan Organisasi dalam Pengelolaan Konflik: Peran Mediasi Komunikasi." *Journal of Workplace Learning*, 33(5).
- Tanur, Defano, dkk. (2023). Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah. *Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa*. Vol. 2. No. 3.
- Wardana, Adi Kusuma. (2024). Manajemen Konflik, *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*. Vol. 5. No. 1.
- Widyanti. Dika Vivi dkk. (2024). *Manajemen Konflik*. Jateng: Underline.
- Zuraini, dkk. (2024). Strategi Negosiasi dalam Manajemen Konflik Organisasi. *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*. Volume 4 Nomor 6.