



## Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Konflik di Dalam Organisasi Risma Di Desa Makarti Kecamatan Tumijajar

Nikmatullah Taufiquzzaman <sup>a, 1\*</sup>, Suni Nurul Wajilah <sup>b, 2</sup>, Anita Lisdiana <sup>b, 2</sup>

a Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

b IAIN Metro, Indonesia

1 nikmatullah08@gmail.com \*; sunnynurull00@email.com; anitalisdiana@metrouniv.ac.id

Informasi artikel	ABSTRAK
Sejarah artikel: Diterima : 12 Januari 2021 Revisi : 20 April 2021 Dipublikasikan : 30 Juni 2021	<i>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam organisasi RISMA. Dalam penelitian ini akan membahas apa saja langkah-langkah dalam manajemen konflik yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan konflik dalam organisasi RISMA, kemudian dalam penelitian ini juga membahas bagaimana peran manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik yang ada dalam organisasi RISMA tersebut. Dalam penelitian tersebut metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif hasil dari penelitian tersebut yaitu, terdapat lima langkah-langkah yang dilakukan dalam manajemen konflik untuk menyelesaikan sebuah konflik yaitu Pengenalan Diagnosis, Menepakati solusi, Pelaksanaan, Evaluasi dan kemudian manajemen konflik memiliki peranan dalam menyelesaikan konflik dalam suatu organisasi rima yaitu, dengan adanya manajemen konflik diharapkan dapat menyelesaikan konflik dengan baik, serta dapat mengatasi masalah dengan langkah-langkah yang benar sehingga konflik yang terjadi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila di kelola secara baik.</i>
<b>Kata kunci:</b> <i>Manajemen Konflik Organisasi</i>	<b>ABSTRACT</b> <i>This study aims to examine how conflict management in resolving conflicts that occur within the RISMA organization. In this study, we will discuss what steps in conflict management need to be done to resolve conflicts in the RISMA organization, then in this study also discusses the role of conflict management in resolving conflicts in the RISMA organization. In this research, the research method used is descriptive research method of the results of the research, namely, there are five steps that are taken in conflict management to resolve a conflict, namely Introduction to Diagnosis, Agreeing on a solution, Implementation, Evaluation and then conflict management has a role</i>
<b>Keywords:</b> <i>Conflict Management Organization</i>	

*in resolving conflict in a rhyme organization, namely, the existence of conflict management is expected to resolve conflicts properly, and to be able to solve problems with the right steps so that the conflicts that occur can be utilized in a productive direction if managed properly.*

*Copyright © 2021 (Nikmatullah Taufiquzzaman, dkk.) All Right Reserved*

## **Pendahuluan**

Dalam suatu organisasi biasanya terdiri dari berbagai macam bagian yang bisa mempunyai tujuan yang berbeda-beda, perbedaan tujuan dari berbagai bagian ini kalau kurang adanya koordinasi maka dapat menimbulkan konflik. Setiap organisasi yang melibatkan banyak orang, disamping ada kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi itu juga tidak jarang terjadi perbedaan pandangan, ketidakcocokan dan pertentangan di antara mereka yang mengarah pada konflik. Di organisasi manapun terdapat konflik, baik yang tersembunyi maupun yang sudah terang terangan. Konflik sebenarnya merupakan hal yang alamiah dalam interaksi dan interelasi sosial antara individu atau antar kelompok, konflik juga termasuk hal yang wajar sering terjadi pada organisasi, salah satunya di dalam organisasi RISMA.

Didalam kehidupan sosial tidak ada satupun manusia yang memiliki kesamaan yang persis, baik dari unsur etnis, kepentingan, kemauan, kehendak, tujuan dan sebagainya. Dari setiap konflik ada beberapa diantaranya yang dapat diselesaikan, akan tetapi ada juga yang tidak dapat diselesaikan sehingga menimbulkan beberapa aksi kekerasan. Konflik artinya perpecahan, perselisihan dan pertentangan. Sedangkan konflik sosial yaitu pertentangan antar anggota atau masyarakat yang bersifat menyeluruh di kehidupan. Konflik yaitu proses pencapaian tujuan dengan cara melemahkan pihak lawan tanpa memperhatikan norma nilai yang berlaku. Secara garis besar berbagai konflik masyarakat dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk konflik:

### 1. Berdasarkan sifatnya

Berdasarkan sifatnya konflik dapat dibedakan menjadi konflik destruktif dan konflik konstruktif.

#### a. Konflik Destruktif

Merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan tidak senang, rasa benci dan dendam dari seseorang ataupun kelompok terhadap pihak lain. Pada konflik ini terjadi bentrokan-bentrokan fisik yang mengakibatkan hilangnya nyawa dan harta, contoh konflik Poso, Ambon, Kupang, Sambas, dsb.

#### b. Konflik Konstruktif

Merupakan konflik yang bersifat fungsional, konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari kelompok-kelompok dalam menghadapi suatu permasalahan. Konflik ini

akan menghasilkan suatu konsekuensi dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan, contohnya perbedaan pendapat dalam suatu organisasi (Lauer, 2001).

## 2. Berdasarkan Posisi Pelaku yang Berkonflik

### a. Konflik Vertikal

Merupakan konflik antar komponen masyarakat di dalam satu struktur yang memiliki hierarki. Contohnya, konflik yang terjadi antara atasan dengan bawahan dalam sebuah kantor.

### b. Konflik Horizontal

Merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan yang relative sama. Contohnya konflik yang terjadi antar organisasi massa.

### c. Konflik Diagonal

Merupakan konflik yang terjadi karena adanya ketidakadilan alokasi sumber daya ke seluruh organisasi sehingga menimbulkan pertentangan yang ekstrim. Contohnya konflik yang terjadi di Aceh (Kusnadi 2002).

Menurut Ralf Dahrendorf mengatakan bahwa konflik dibedakan atas empat macam, yaitu sbb:

1. Konflik antara atau yang terjadi dalam peranan sosial, atau biasa disebut dengan konflik peran. Konflik peran adalah suatu keadaan dimana individu menghadapi harapan-harapan yang berlawanan dari bermacam-macam peranan yang dimilikinya.
2. Konflik antara kelompok-kelompok sosial.
3. Konflik antara kelompok-kelompok yang terorganisir dan tidak terorganisir.
4. Konflik antara satuan nasional, seperti antar partai politik, antar negara, atau organisasi internasional (Lauer, 2002).

Persoalan yang sering muncul saat ini adanya perubahan yang terjadi di dalam sebuah organisasi yaitu adanya sebuah konflik yang terjadi diantara anggota dan kelompok organisasi. Munculnya sebuah konflik dikarenakan adanya sebuah penolakan dari anggota atau kelompok organisasi terhadap perubahan yang terjadi, munculnya konflik antar anggota juga biasanya dikarenakan masalah pribadi yang di bawa sampai ke dalam organisasi tersebut. Akan tetapi disini konflik seharusnya tidak harus di trima dan di hadapi dengan baik, tetapi harus dibarengi dengan motivasi, sebab konflik juga memiliki kemampuan untuk memberikan perubahan dan keberhasilan suatu lembaga atau organisasi, konflik antar orang di dalam organisasi tak dapat dielakkan, tetapi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila di kelola secara baik. Perbedaan yang terdapat dalam sebuah organisasi mengakibatkan terjadinya ketidak sosokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Oleh karena itu suatu organisasi sesungguhnya terdapat banyak

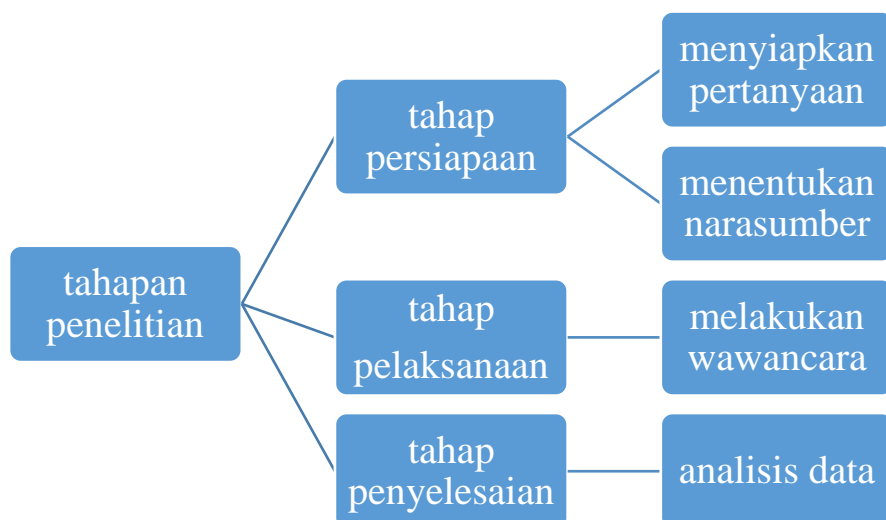
kemungkinan timbulnya konflik. Konflik ini juga dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi. Tanpa peduli bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut jika konflik di biarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian yang baik, sehingga keahlian dalam mengelola konflik sangat di perlukan bagi setiap pimpinan suatu organisasi.

Seiring berjalannya waktu, dalam kehidupan berorganisasi sering terjadi konflik atau munculnya berbagai gangguan yang tidak di inginkan yang muncul baik dari konflik internal atau eksternal atau luar organisasi. Mengatasi dan menyelesaikan sebuah konflik suatu konflik yang terjadi pada sebuah organisasi bukanlah sesuatu yang sederhana, cepat tidaknya suatu konflik dapat diatasi tergantung pada kesediaan dan keterbukaan pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan konflik, berat ringannya bobot atau tingkat konflik tersebut serta kemampuan campur tangan pihak ketiga yang turut berusaha mengatasi konflik yang muncul dalam sebuah organisasi RISMA. Menejemen konflik sangat berpengaruh bagi anggota organisasi. Pimpinan organisasi di tuntut menguasai menejemen konflik agar konflik yang muncul dapat berdampak positif untuk meningkatkan mutu organisasi.

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam tulisan ini adalah tentang bagaimana Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Konflik di Dalam Organisasi RISMA.

## **Metode**

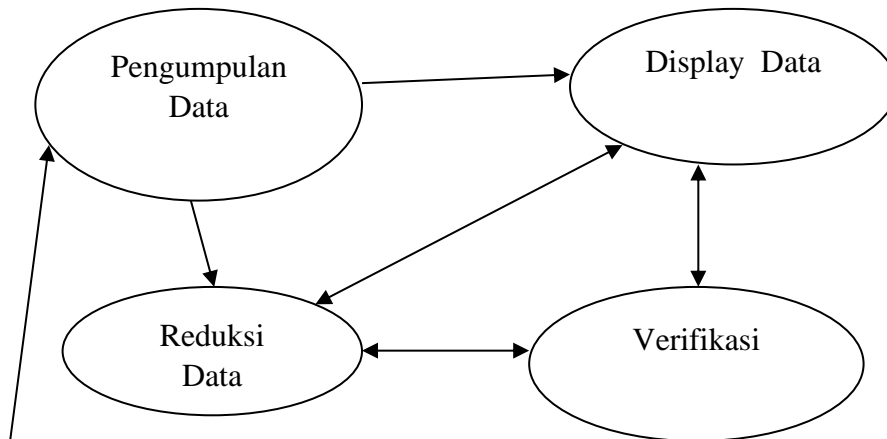
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan tehnik analisis data kualitatif. Menurut Moelong (2007:3) analisis kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku orang yang diamati. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya, peneltian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat (Sukardi, 2003:157) Sedangkan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (moleong.2000:3). Selain menggunakan metode deskriptif dalam penelitian tersebut juga menggunakan metode wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitiandengan tanya jawab sampai bertatap muka antara sipeneliti dengan objek penelitian. Berikut ini tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian



Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teknik kepustakaan dan dokumentasi, teknik kepustakaan merupakan cara pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat diruang kepustakaan, seperti artikel, buku buku, majalah, naskah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian.

Pencarian dan pengambilan data difokuskan pada data kualitatif dengan cara penelitian lapangan dan kepustakaan. Di lapangan metode pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan kegiatan penelitian kepustakaan dilakukan dengan mencari sumber yang sah dan relevan melalui bahan tertulis. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell dalam Arkandito, dkk., 2016). Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Metode analisis yang digunakan yaitu melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya reduksi data untuk menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data tentang, serta penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Untuk menyajikan data yang telah diperoleh dari pengumpulan data di lapangan agar lebih bermakna dan mudah dipahami, maka data harus dianalisis. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman.



**Gambar 3.1 Analisis data model interaktif (Miles and Hubberman, 1992)**

Model analisis interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman tersebut dilakukan untuk menilai keabsahan data dan pengerucutan atas jawaban pertanyaan penelitian.

### Hasil dan pembahasan

Konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan. Bahkan sepanjang kehidupan, manusia senantiasa di hadapkan dan bergelut dengan konflik. Demikian halnya dengan kehidupan organisasi, anggota organisasi senantiasa dihadapkan pada konflik. Peubahan atau inovasi baru sangat rentan menimbulkan konflik, apalagi jika tidak di sertai pemahaman yang memadai terhadap ide-ide yang berkembang. Konflik secara etimologi berasal dari bahasa inggris yaitu conflict dari bahasa latin configure yang berarti saling menjatuhkan atau konflik terjadi karena adanya pihak pihak yang saling mengejutkan dengan kata lain kekerasan, sindiran, sikat pendapat-pendapat, prilaku, tujuan-tujuan dan kebutuhan yang bertentangan. menurut T Hani Handoko (1986:346) konflik dapatdi definisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak.

Menejemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin mengasilkan ketenangan, hal positif , kreatif, bermufakat atau agresif.

Konflik organisasi yaitu ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber-sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja/karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

RISMA yaitu remaja perkumpulan pemuda atau pemudi masjid yang melakukan aktifitas sosial dan ibadah di lingkungan suatu masjid, pembagian tugas dan wewenang dalam

remaja masjid termasuk dalam golongan organisasi yang menggunakan konsep Islam dengan menerapkan asas musyawarah, mufakat dan gotong royong dalam segenap aktivitasnya.

Seperti organisasi-organisasi lain, organisasi RISMA juga pasti mengalami sebuah konflik, yang dimana konflik tersebut juga harus di tangani dengan baik, maka dari itu dengan adanya manajemen konflik diharapkan dapat menyelesaikan sebuah konflik yang ada di organisasi RISMA. Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota RISMA di desa Makarti yaitu sodari Wisna wanti, menurutnya sering terjadi konflik dalam sebuah organisasi risma baik itu konflik antar individu yang permasalahannya di luar organisasi yang dibawa ke organisasi tersebut, bahkan konflik yang terjadi di dalam kelompok tersebut karena perbedaan pendapat atau ketidakcocokan dengan sebuah perubahan, dengan adanya manajemen konflik maka dalam penyelesaian masalah tersebut dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peran manajemen konflik dalam mengatasi konflik di dalam organisasi RISMA yaitu, dapat menyelesaikan konflik secara baik, kemudian dengan adanya manajemen konflik dapat mengatasi masalah dengan langkah-langkah yang benar dan konflik yang terjadi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila di kelola secara baik. Ketika suatu konflik muncul di dalam suatu organisasi, selalu diidentifikasi sebagai hasil dari komunikasi yang kurang baik. Demikian pula ketika suatu keputusan yang buruk dihasilkan, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi kambing hitam.

Konflik antar orang di dalam organisasi tidak dapat dielakkan, tetapi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila dikelola secara baik. Jika konflik dikelola secara sistematis, akan dapat berdampak positif yaitu, memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas dan meningkatkan kepuasan kerja. Akan tetapi sebaliknya, manajemen konflik yang tidak efektif dengan cara menerapkan sanksi yang berat bagi penentang dan berusaha menekan bawahan yang menentang kebijakan sehingga iklim organisasi semakin buruk dan meningkatkan sifat ingin merusak.

Konflik di dalam organisasi dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor Manusia dan perilakunya
  - a. Ditimbulkan oleh atasan, terutama karena gaya kepemimpinannya.
  - b. Personil yang mempertahankan peraturan-peraturan secara kaku.
  - c. Timbul karena ciri-ciri kepribadian individual, antara lain sikap egoistis, temperamental, sikap fanatik, dan sikap otoriter.
  - d. Semangat dan ambisi
  - e. Berbagai macam kepribadian

Konflik muncul karena adanya perbedaan yang sangat besar antar kepribadian setiap orang, yang bahkan dapat berlanjut kepada perseteruan antar pribadi. Sering muncul kasus di mana orang-orang yang memiliki kekuasaan dan prestasi yang tinggi cenderung untuk tidak begitu suka bekerjasama dengan orang lain, karena mereka menganggap prestasi pribadi lebih penting, sehingga hal ini tentu mempengaruhi pihak-pihak lain dalam organisasi tersebut.

## 2. Faktor Organisasi

- a. Persaingan dalam menggunakan sumber daya. Apabila sumberdaya baik berupa uang, material, atau sarana lainnya terbatas atau dibatasi, maka dapat timbul persaingan dalam penggunaannya. Ini merupakan potensi terjadinya konflik antar unit/departemen dalam suatu organisasi.
- b. Perbedaan tujuan antar unit-unit organisasi. Tiap-tiap unit dalam organisasi mempunyai spesialisasi dalam fungsi, tugas, dan bidangnya. Perbedaan ini sering mengarah pada konflik minat antar unit tersebut. Misalnya, unit penjualan menginginkan harga yang relatif rendah dengan tujuan untuk lebih menarik konsumen, sementara unit produksi menginginkan harga yang tinggi dengan tujuan untuk memajukan perusahaan.
- c. Interdependensi tugas. Konflik terjadi karena adanya saling ketergantungan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Kelompok yang satu tidak dapat bekerja karena menunggu hasil kerja dari kelompok lainnya.
- d. Perbedaan nilai dan persepsi Suatu kelompok tertentu mempunyai persepsi yang negatif, karena merasa mendapat perlakuan yang tidak “adil”. Para manajer yang relatif muda memiliki persepsi bahwa mereka mendapat tugas-tugas yang cukup berat, rutin dan rumit, sedangkan para manajer senior mendapat tugas yang ringan dan sederhana.
- e. Kekaburan yurisdiksional. Konflik terjadi karena batas-batas aturan tidak jelas, yaitu adanya tanggung jawab yang tumpang tindih.
- f. Masalah “status”. Konflik dapat terjadi karena suatu unit/departemen mencoba memperbaiki dan meningkatkan status, sedangkan unit/departemen yang lain menganggap sebagai sesuatu yang mengancam posisinya dalam status hirarki organisasi.
- g. Hambatan komunikasi. Komunikasi sebagai media interaksi diantara orang-orang dapat dengan mudah menjadi basis terjadinya konflik. Bisa dikatakan komunikasi seperti pedangbermata dua: tidak adanya komunikasi dapat menyebabkan terjadinya konflik, tetapi disisi lain, komunikasi yang terjadi itu sendiri dapat menjadi potensi terjadinya konflik. Sebagai contoh, informasi yang diterima mengenai pihak lain akan menyebabkan orang dapat mengidentifikasi situasi perbedaan dalam hal nilai dan kebutuhan. Hal ini dapat memulai konflik, sebenarnya dapat dihindari dengan komunikasi yang lebih sedikit



Konflik antar individu atau antar kelompok dapat menguntungkan atau merugikan bagi kelangsungan organisasi. Maka dari itu, pimpinan organisasi dituntut memiliki kemampuan tentang manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Manajemen konflik adalah cara yang dilakukan oleh pimpinan pada saat menanggapi konflik. Terdapat lima langkah mendasar untuk memahami hal ini dengan baik. Jika Anda memahami kelima langkah dasar ini, niscaya organisasi menjadi lebih mudah untuk menentukan strategi paling baik dalam menangani konflik. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

a. Pengenalan

Langkah paling awal di dalam manajemen konflik adalah mengenali masalah yang terjadi, bagaimana keadaan di sekitar ketika terjadi konflik, siapa saja yang terlibat dengan konflik, dan sebagainya. Hal ini adalah informasi awal yang sangat penting di dalam manajemen konflik.

b. Diagnosis

Jika Anda sudah mendapatkan informasi mengenai masalah yang terjadi, bagaimana keadaan di sekitar ketika terjadi konflik, siapa saja yang terlibat dengan konflik, maka selanjutnya lakukan analisis untuk mencari tahu penyebab dari konflik. Anda harus melakukan metode yang benar serta sudah teruji. Anda pun perlu fokus untuk menangani masalah utama di dalam konflik.

c. Menyetujui Solusi

Jika Anda sudah melalui diagnosis, organisasi akan menemukan serta menentukan solusi yang dirasa paling tepat dalam menyelesaikan konflik. Solusi yang ditentukan perlu dibicarakan bersama dengan pihak yang terlibat konflik dengan bantuan dari pihak penengah. Setelah itu, semua pihak perlu melakukan kesepakatan bersama.

d. Pelaksanaan

Apabila solusi telah disepakati, proses selanjutnya adalah melaksanakannya. Semua pihak yang terlibat di dalam konflik perlu menerima serta melaksanakan kesepakatan tersebut sebaik-baiknya. Yang harus Anda perhatikan adalah kesepakatan yang dibuat seyogyanya tidak menimbulkan konflik yang lebih rumit.

e. Evaluasi

Evaluasi juga merupakan hal penting untuk menilai pelaksanaan kesepakatan dapat berjalan baik atau tidak. Dengan melakukan evaluasi, organisasi pun dapat melakukan pendekatan alternatif terhadap konflik lain yang mungkin akan terjadi.

Berkaitan dengan manajemen konflik, Fisher sebagaimana dikutip Rusdiana (2015:171) menggunakan istilah transformasi konflik secara lebih umum dalam menggambarkan situasi dan tujuan secara keseluruhan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pencegahan konflik bertujuan untuk mencegah timbulnya konflik yang keras.
- b. Penyelesaian konflik bertujuan untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui persetujuan damai.
- c. Pengelolaan konflik bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak-pihak yang terlibat.
- d. Resolusi konflik menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru dan tahan lama di antara kelompok-kelompok yang berkonflik.
- e. Transformasi konflik mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dan berusaha mengubah kekuatan negatif dari peperangan menjadi kekuatan sosial dan politik yang positif.

Metode manajemen konflik yang sering digunakan untuk menangani konflik adalah

1. Pertama

Dengan mengurangi konflik. Untuk metode pengurangan konflik salah satu cara yang sering efektif adalah dengan membandingkan persoalan terlebih dahulu, meskipun demikian cara semacam ini sebenarnya belum menyentuh persoalan yang sebenarnya.

2. Kedua

Dengan menyelesaikan konflik. Untuk metode penyelesaian konflik, cara yang di tempuh adalah dengan mendominasi atau menekankan, berkompromi dan penyelesaian masalah secara integratif.

Ada beberapa ciri menangani konflik organisasi, yaitu sebagai berikut.

1. Ada dua pihak secara perseorangan ataupun kelompok yang terlibat dalam situasi interaksi yang saling bertentangan.
2. Timbul pertentangan antara dua pihak secara perseorangan ataupun kelompok atau organisasi dalam mencapai tujuan, memainkan peran dan adanya nilai-nilai atau norma yang saling berlawanan.
3. Interaksi yang ditandai dengan perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain agar dapat memperoleh keuntungan, seperti status, jabatan tanggung jawab, pemenuhan berbagai macam kebutuhan fisik: sandang-pangan, materi dan kesejahteraan atau tunjangan tertentu: mobil, rumah, bonus, atau pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis, seperti rasa aman, kepercayaan diri, kasih, penghargaan dan aktualisasi diri.

4. Tindakan yang saling berhadapan sebagai akibat pertentangan yang berlarut-larut.
5. Ketidakseimbangan akibat dari usaha masing-masing pihak yang terkait dengan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan harga diri, prestise, dan lain sebagainya.

Menurut wahyudi (2006:15) untuk menyelesaikan konflik ada beberapa cara yang harus di lakukan, antara lain:

1. Disiplin

Mempertahankan disiplin dapat digunakan untuk mengelola dan mencegah konflik. Seseorang harus mengetahui dan memahami peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Jika belum jelas, mereka harus mencari bantuan untuk memahaminya.

2. Pertimbangan pengalaman dalam tahapan kehidupan

Konflik dapat dikelola dengan mendukung perawat untuk mencapai tujuan sesuai dengan pengalaman dan tahapan hidupnya.

3. Komunikasi

Suatu komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang terapeutic dan kondusif. Suatu upaya yang dapat dilakukan manajer untuk menghindari konflik adalah dengan menerapkan komunikasi yang efektif 8 dalam kegiatan sehari-hari yang akhirnya dapat dijadikan sebagai satu cara hidup.

4. Mendengarkan secara aktif

Mendengarkan secara aktif merupakan hal penting untuk mengelola konflik. Untuk memastikan bahwa penerimaan seseorang telah memiliki pemahaman yang benar, mereka dapat merumuskan kembali seseorang dengan tanda bahwa mereka telah mendengarkan.

Jadi manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah organisasi yaitu dengan adanya manajemen konflik dapat menyelesaikan sebuah konflik secara baik dan tepat, dengan adanya manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah organisasi risma maka diharapkan dapat mengatasi masalah dengan langkah-langkah yang benar konflik yang terjadi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila di kelola secara baik.

## **Kesimpulan**

Manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah organisasi risma yaitu dengan adanya manajemen konflik dapat menyelesaikan sebuah konflik secara baik dan tepat yang terjadi pada organisasi risma, dengan adanya manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik dalam sebuah organisasi risma maka diharapkan dapat mengatasi masalah dengan

langkah-langkah yang benar sehingga konflik yang terjadi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila di kelola secara baik.

Terdapat lima langkah mendasar untuk memahami hal ini dengan baik. Jika Anda memahami kelima langkah dasar ini, niscaya organisasi menjadi lebih mudah untuk menentukan strategi paling baik dalam menangani konflik. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Pengenalan
- b. Diagnosis
- c. Menepakati solusi
- d. Pelaksanaan
- e. Evaluasi

### **Referensi**

- A, W Gerungan, *Psikologi Sosial*, Jakarta: Eresco, 1988.
- Abdulsyani, *Sosiologi Skematika Teori dan Penerapan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Ahmadi, Abu, *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Anisa Utami. 2007. *Resolusi Konflik Antar Etnis Kabupaten Lampung Selatan*. Universitas Diponogoro. Hal 1-2
- Creswell, J.W, *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, New Jersey: Pearson Education, 2008.
- Cyrli Yunita Miyati, 2006, *Konflik Dalam Relasi Sosial Masyarakat Jawa dan Lampung di Wilayah Transmigrasi*. Universitas Negeri Semarang. Hal 5-6
- Dr. Robert H. Lauer, 2001, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, hal. 102
- Dr. Robert H. Lauer, 2001, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, hal. 98
- Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal 345
- Hani Handoko.1986. *Manajemen*. Yogyakarta:BPFE
- Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1990.
- Kusnadi, *Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja*, Malang : Taroda, 2002, hal. 67
- Lexy J. Moleong.2000.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Maryati, Kun dan Juju Seryawati, *Sosiologi*, Jakarta: Ekses, 2006

- Maryati, Kun, *Sosiologi untuk SMA Kelas XI*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Miles, Matthew BA and Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi, Jakarta: UI Press, 1992.
- Monografi kecamatan Kotagajah tahun 2010
- Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Prof. Dr. Berlin Sibarani, 2010, *Bahasa Etnisitas dan Potensinya terhadap Konflik Etnis* Universitas Negeri Medan , hal 1-2
- Rozi, Syafuan.dkk, *Kekerasan Komunal: Anantomi dan Resolusi Konflik di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Rusdiana.2015.menejemen konflik.bandung:Pustaka Setia.
- Sa. Sabaruddin, *Sai Bumi Ruwa Jurai Lampung Pepadun dan Saibatun*. Jakarta: Buletin Way Lima Manjau, 2013.
- Soekanto, Soejono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Press, 2002
- Sondang P. Siagian. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2004
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2010.
- Sukardi.2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Prakteknya*.Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, Jakarta: Salemba Humanika, 2013.