



## STRATEGI BISNIS DAN INVESTASI

### Strategi Mengelola Konflik Organisasi

**KATA** konflik berasal dari bahasa Latin, *con* berarti bersama-sama dan *fligo* berarti pemogokan, penghancuran atau peremukan. Konflik juga diserap dari bahasa Inggris, *conflict*, yang berarti pertarungan (*a fight*), perbuatan kekerasan (*struggle*), persengketaan (*a controversy*), perlawanan yang aktif (*active opposition hostility*), (Webster, 1974). Dilihat dari jenisnya, konflik yang sering muncul dalam organisasi adalah konflik peran yang terjadi di dalam diri seseorang (*person-role conflict*), konflik antarperan (*inter-role conflict*), konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (*intersender conflict*), dan konflik karena penyampaian informasi yang saling bertentangan (*intrasender conflict*).

Dalam kehidupan sosial sehari-hari di tempat kerja, setiap orang akan menghadapi konflik tanpa memandang posisi dan jabatannya. Sumber konflik dalam organisasi diawali dari munculnya konflik individu, kelompok, dan kombinasi dari konflik lainnya. Ada kalanya konflik muncul karena masalah pribadi dengan skala yang sangat kecil namun bisa berdampak luas. Sebaliknya, konflik yang sebenarnya berskala besar seperti perebutan dan pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi antar departemen tetapi dampaknya bisa dipersempit karena bisa diselesaikan secara damai dan terhormat. Hal ini karena potensi munculnya konflik dapat ditangani secara baik dan dapat diterima oleh pihak-pihak yang berkonflik.

Salah satu kunci keberhasilan dalam menangani konflik organisasi adalah kecepatan dan ketepatan seorang pimpinan dalam merespons informasi konflik yang diterima. Dengan cara mendiskusikannya bersama dengan para pimpinan lainnya, maka dampak lebih lanjut akibat konflik dapat diminimalisir dan ditanggulangi sedini mungkin.

Secara alamiah, konflik dalam organisasi tidak bisa dihilangkan sama sekali. Salah satu cara mengurangi konflik adalah dengan menekan/mengurangi kuantitas, kualitas, intensitas, dan skala konflik tersebut. Dilihat dari sifatnya, konflik dalam organisasi dapat bersifat negatif-merugikan dan bersifat positif-menguntungkan. Organisasi yang mengalami konflik, baik internal maupun eksternal secara positif berguna sebagai pengalaman berharga bagi pimpinan untuk lebih berhati-hati dalam setiap pengambilan keputusan. Manfaat positif lainnya adalah organisasi dapat menjadi lebih dinamis sehingga melahirkan pribadi-pribadi yang kreatif, kritis, dan inovatif.

Hal penting yang tidak bisa dianggap sepele bahwa konflik juga bisa meningkatkan sikap toleransi diantara sesama anggota organisasi. Namun sebaliknya, konflik dalam organisasi juga dapat berdampak negatif seperti terhambatnya komunikasi organisasi, kerja sama antarindividu/kelompok terhalang, aktivitas produksi/distribusi terganggu, memicu munculnya saling curiga, salah paham, dan intrik yang tidak sehat. Secara psikologis, individu yang berkonflik akan merasa cemas, stres, apatis, dan frustrasi. Dampak lanjut dari perasaan frustrasi dan stres yang berkepanjangan menyebabkan orang yang sedang berkonflik akan menarik diri dari pergaulan dan mangkir dari pekerjaan. Akibat lanjut dari konflik dalam jangka panjang akan mengganggu produktivitas bahkan merugikan organisasi secara keseluruhan apabila tidak dikelola dengan cepat dan tepat. (Sunarta SE MM MPd, Mahasiswa Program Doktor PPs FE UII) -g