Kolaborasi Buku Eureka

MANAJEMEN KONFLIK

Yodi Pratama | Damayanti | Yayat Suharyat | Shelby Edinov | Siti Mukaromah | Mohamad Anggi Samukroni
Edy Siswanto | Ganjar Winata Martoatmodjo | Dian Ayu Liana Dewi | Dindin Nasrudin | Erfan Kurniawan
Riyanti Astriani Sopyan | Ganang Widhi Wibowo | Supiyah | Siti Solichatin | Juwita Sari

MANAJEMEN KONFLIK

Konflik sejatinya adalah bagian inheren dari kehidupan manusia. Konflik seringkali muncul dari perbedaan tujuan, kebutuhan, dan harapan antar individu atau kelompok. Teori konflik memandang bahwa perbedaan-perbedaan ini sebagai pemicu dinamika sosial, ekonomi, dan psikologis yang mendorong perkembangan dan perubahan dalam masyarakat. Dengan demikian, konflik adalah sebuah keniscayaan dan tidak dapat dihindari. Tugas kita adalah mengatur konflik agar paling tidak, dapat mengurangi kerugian yang ditimbulkan, dan jika memungkinkan akan mendatangkan banyak keuntungan.Buku ini dihadirkan sebagai bahan referensi bagi praktisi, akademisi, terkhusus mahasiswa yang sedang mengikuti mata kuliah yang berkaitan dengan Manajemen Konflik ataupun siapa saja yang ingin mendalami lebih jauh. Terbitnya buku ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada para pembaca mengenai konsep dasar Manajemen Konflik. Bab yang dibahas dalam buku ini meliputi:

Bab 1 Ruang Lingkup Manajemen Konflik
Bab 2 Ciri-Ciri Konflik dan Penyebab Terjadinya Konflik
Bab 3 Tahapan-Tahapan Terjadinya Konflik
Bab 4 Jenis Konflik
Bab 5 Sumber Konflik
Bab 6 Aspek Manajemen Konflik
Bab 7 Dampak Konflik
Bab 8 Strategi Mengelola Konflik
Bab 9 Strategi Mengatasi Konflik
Bab 10 Konflik Spiritual
Bab 11 Konflik Lini dan Staf
Bab 12 Mengelola dan Mengatasi Konflik Lini dan Staf
Bab 13 Negosiasi dalam Proses Manajemen Konflik
Bab 14 Manajemen Konflik: Meningkatkan Koeksistensi Damai
Bab 15 Manajemen Konflik Sebagai Kualitas Esensial Seorang Pemimpin
Bab 16 Kasus Manajemen Konflik Yang Terjadi di dalam Organisasi

eureka media aksara
Anggota IKAPI
No. 225/JTE/2021

0858 5343 1992
eurekamediaaksara@gmail.com
JL Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
KEMENTERIAN HUKUM & HAK ASASI MANUSIA R.I.
EC00202416424

ISBN 978-623-120-275-8
9 786231 202758

MANAJEMEN KONFLIK

Yodi Pratama, S.M., M.M.
Dr. Damayanti, S.E., M.Si.
Dr. Yayat Suharyat
Shelby Edinov, S.E., M.M.
Ns. Siti Mukaromah, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.
Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr.
Dr. Edy Siswanto, S.Pd., M.Pd.
Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A,Md., S.Pd., M.Pd.
Dian Ayu Liana Dewi, S.E., M.M.
Dindin Nasrudin, M.Pd., M.M.
Erfan Kurniawan, S.Pd., M.Pd.
Riyanti Astriani Sopyan, S.Pd.
Ganang Widhi Wibowo, S.E., M.M.
Supiyah, S.Pd., Gr.
Siti Solichatin, S.Pd., Gr.
Juwita Sari, S.M., M.SM.

eureka
media aksara

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

MANAJEMEN KONFLIK

Penulis : **Yodi Pratama, S.M., M.M. | Dr. Damayanti, S.E., M.Si. | Dr. Yayat Suharyat | Shelby Edinov, S.E., M.M. | Ns. Siti Mukaromah, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom. | Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr. | Dr. Edy Siswanto, S.Pd., M.Pd. | Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A,Md., S.Pd., M.Pd. | Dian Ayu Liana Dewi, S.E., M.M. | Dindin Nasrudin, M.Pd., M.M. | Erfan Kurniawan, S.Pd., M.Pd. | Riyanti Astriani Sopyan, S.Pd. | Ganang Widhi Wibowo, S.E., M.M. | Supiyah, S.Pd., Gr. | Siti Solichatin, S.Pd., Gr. | Juwita Sari, S.M.,M.SM.**

Desain Sampul : Ardyan Arya Hayuwaskita

Tata Letak : Leli Agustin

ISBN : 978-623-120-275-8

No. HKI : EC00202416424

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, FEBRUARI 2024**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2024

Eureka Media Aksara bekerjasama dengan
Kolaborasi Buku Eureka

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

PRAKATA

Puji syukur kami ucapkan kehadirat ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku yang berjudul Manajemen Konflik.

Pembahasan dalam buku ini meliputi Ruang Lingkup Manajemen Konflik, Ciri-Ciri Konflik dan Penyebab Terjadinya Konflik, Tahapan-Tahapan Terjadinya Konflik, Jenis Konflik, Sumber Konflik, Aspek Manajemen Konflik, Dampak Konflik, Strategi Mengelola Konflik, Strategi Mengatasi Konflik, Konflik Spiritual, Konflik Lini dan Staf, Mengelola dan Mengatasi Konflik Lini dan Staf, Negosiasi dalam Proses Manajemen Konflik, Manajemen Konflik: Meningkatkan Koeksistensi Damai, Manajemen Konflik Sebagai Kualitas Esensial Seorang Pemimpin dan Kasus Manajemen Konflik Yang Terjadi di dalam Organisasi

Pembahasan materi dalam buku ini telah disusun secara sistematis dengan tujuan memudahkan pembaca. Buku ini dihadirkan sebagai bahan referensi bagi praktisi, akademisi, terkhusus mahasiswa yang sedang mengikuti mata kuliah yang berhubungan dengan Manajemen Konflik ataupun siapa saja yang ingin mendalami lebih jauh. Terbitnya buku ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada para pembaca mengenai konsep dasar Manajemen Konflik.

Penulis merasa bahwa Buku Manajemen Konflik ini jauh dari sempurna, oleh karena itu segala masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih bagi kepustakaan di Indonesia dan bermanfaat bagi kita semua.

Purbalingga, Januari 2024

DAFTAR ISI

PRAKATA ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
BAB 1 RUANG LINGKUP MANAJEMEN KONFLIK **1**
A. Pendahuluan 1
B. Definisi Konflik dan Manajemen Konflik 2
C. Faktor-Faktor Terjadinya Konflik 4
D. Tujuan Manajemen Konflik 6
E. Tingkatan Konflik 9
F. Kesimpulan 11
DAFTAR PUSTAKA 12
TENTANG PENULIS 13
BAB 2 CIRI-CIRI KONFLIK DAN PENYEBAB TERJADINYA KONFLIK **14**
A. Pendahuluan 14
B. Ciri-Ciri Konflik 15
C. Penyebab Terjadinya Konflik 20
D. Kesimpulan 26
DAFTAR PUSTAKA 27
TENTANG PENULIS 28
BAB 3 TAHAPAN-TAHAPAN TERJADINYA KONFLIK **29**
A. Pendahuluan 29
B. Definisi Konflik 30
C. Pra Konflik 31
D. Konfrontasi 34
E. Puncak Sebuah Konflik 36
F. Penanganan Konflik 39
G. Akibat Konflik 41
H. Pasca Konflik 41
I. Kesimpulan 42
DAFTAR PUSTAKA 44
TENTANG PENULIS 46
BAB 4 JENIS KONFLIK **48**
A. Pendahuluan 48
B. Jenis-jenis Konflik 50

C. Kesimpulan..... 60
DAFTAR PUSTAKA 65
TENTANG PENULIS..... 67
BAB 5 SUMBER KONFLIK 68
A. Pendahuluan 68
B. Pengertian..... 68
C. Sumber Konflik Berdasarkan Para Ahli..... 68
D. Sumber Konflik Organisasi 73
E. Kesimpulan..... 84
DAFTAR PUSTAKA 85
TENTANG PENULIS..... 88
BAB 6 ASPEK MANAJEMEN KONFLIK 89
A. Pendahuluan 89
B. Aspek Manajemen Konflik..... 90
C. Konflik Destruktif 92
D. Konflik Konstruktif..... 94
E. Kesimpulan..... 94
DAFTAR PUSTAKA 95
TENTANG PENULIS..... 97
BAB 7 DAMPAK KONFLIK 98
A. Pendahuluan 98
B. Pengertian Konflik 99
C. Penyebab Konflik..... 100
D. Tahapan Konflik..... 101
E. Bentuk Konflik 102
F. Konflik dalam Berbagai Sudut Pandang..... 103
G. Menghindari Konflik yang Berdampak 104
H. Strategi Penyelesaian Konflik 105
I. Kesimpulan..... 117
DAFTAR PUSTAKA 120
TENTANG PENULIS..... 121
BAB 8 STRATEGI MENGELOLA KONFLIK 122
A. Pendahuluan 122
B. Manajemen Konflik..... 123
C. Indikator Manajemen Konflik..... 124

D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik 126
E. Strategi Mengelola Konflik 128
F. Seberapa Penting Strategi Mengelola Konflik Organisasi 133
G. Kesimpulan 135
DAFTAR PUSTAKA 136
TENTANG PENULIS 137
BAB 9 STRATEGI MENGATASI KONFLIK 138
A. Pendahuluan 138
B. Strategi Pemecahan Konflik 139
C. Strategi Mengatasi Konflik 141
D. Ragam Model Strategi Mengatasi Konflik 143
E. Kesimpulan 147
DAFTAR PUSTAKA 148
TENTANG PENULIS 149
BAB 10 KONFLIK SPIRITUAL 150
A. Pendahuluan 150
B. Konflik Spiritual: Teori Dasar 151
C. Jenis-Jenis Konflik Spiritual 156
D. Penyelesaian Konflik 160
E. Moderasi Beragama di Perusahaan 163
F. Dari Eksoteris menuju Esoteris 164
G. Kesimpulan 166
DAFTAR PUSTAKA 168
TENTANG PENULIS 170
BAB 11 KONFLIK LINI DAN STAF 171
A. Pendahuluan 171
B. Pengertian Konflik Lini dan Staf 172
C. Perbedaan Persepsi Sebagai Penyebab Konflik Lini dan Staf 174
D. Keterbatasan Sumber Daya Sebagai Penyebab Konflik Lini dan Staf 177
E. Komunikasi yang Buruk Sebagai Penyebab Konflik Lini dan Staf 178

F. Perbedaan Tujuan dan Prioritas Sebagai Penyebab Konflik Lini dan Staf 182
G. Penyalahgunaan Kekuasaan dan Politik Sebagai Penyebab Konflik Lini dan Staf 184
H. Kesimpulan 187
DAFTAR PUSTAKA 189
TENTANG PENULIS 192
BAB 12 MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK LINI DAN STAF 193
A. Pendahuluan 193
B. Mengelola dan Mengatasi Konflik Lini dan Staf 194
C. Kesimpulan 207
DAFTAR PUSTAKA 208
TENTANG PENULIS 209
BAB 13 NEGOSIASI DALAM PROSES MANAJEMEN KONFLIK 210
A. Pendahuluan 210
B. Tahapan Negosiasi 211
C. Teknik Negosiasi 216
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Negosiasi 224
DAFTAR PUSTAKA 227
TENTANG PENULIS 228
BAB 14 MANAJEMEN KONFLIK: MENINGKATKAN KOEKSISTENSI DAMAI 229
A. Pendahuluan 229
B. Pembahasan Manajemen Konflik 230
C. Kesimpulan 246
DAFTAR PUSTAKA 247
TENTANG PENULIS 248
BAB 15 MANAJEMEN KONFLIK SEBAGAI KUALITAS ESENSIAL SEORANG PEMIMPIN 249
A. Pendahuluan 249
B. Peran Pemimpin dalam Manajemen Konflik 251
C. Cara Mengatasi Konflik dalam Organisasi Sebagai Pemimpin 252
D. Kesimpulan 256
DAFTAR PUSTAKA 258

TENTANG PENULIS 260
BAB 16 KASUS MANAJEMEN KONFLIK YANG TERJADI DI DALAM ORGANISASI 261
A. Pendahuluan 261
B. Analisis Konflik 265
C. Strategi Manajemen Konflik 270
D. Studi Kasus Manajemen Konflik yang Terjadi di Organisasi 271
E. Kesimpulan 273
DAFTAR PUSTAKA 275
TENTANG PENULIS 277

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Konflik 22
Gambar 4.1 Sifat-Sifat Konflik Interpersonal Sumber : (Barki and Hartwick, 2004) 55
Gambar 11.1 Perbedaan Persepsi..... 174
Gambar 11.2 Komunikasi yang Buruk 178
Gambar 11.3 *The Communication Process Model* 180
Gambar 11.4 Teori *Hierarchy of Needs* Abraham Maslow 183
Gambar 11.5 *Types of Power* 185
Gambar 14.1 Hubungan antara prestasi dengan konflik..... 246

MANAJEMEN KONFLIK

Yodi Pratama, S.M., M.M.
Dr. Damayanti, S.E., M.Si.
Dr. Yayat Suharyat
Shelby Edinov, S.E., M.M.
Ns. Siti Mukaromah, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.
Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr.
Dr. Edy Siswanto, S.Pd., M.Pd.
Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A,Md., S.Pd., M.Pd.
Dian Ayu Liana Dewi, S.E., M.M.
Dindin Nasrudin, M.Pd., M.M.
Erfan Kurniawan, S.Pd., M.Pd.
Riyanti Astriani Sopyan, S.Pd.
Ganang Widhi Wibowo, S.E., M.M.
Supiyah, S.Pd., Gr.
Siti Solichatin, S.Pd., Gr.
Juwita Sari, S.M., M.SM.

BAB 1

RUANG LINGKUP MANAJEMEN KONFLIK

Yodi Pratama, S.M., M.M.
Universitas PGRI Sumatera Barat

A. Pendahuluan

Ada banyak bagian berbeda dalam sebuah organisasi, dan perusahaan dapat mengandalkan mereka untuk menghabiskan waktu bersama dalam mencapai tujuan. Inkonsistensi yang dapat menimbulkan konflik sering kali disebabkan oleh perbedaan dalam suatu organisasi. Jika suatu organisasi membiarkan perselisihan terus berlanjut tanpa terkendali, maka hal ini akan menjadi masalah yang sulit untuk diatasi. Pertengkaran dalam suatu afiliasi sering kali dipandang sebagai sesuatu yang negatif, padahal tidak semua perselisihan itu sebagian besar bersifat negatif dan merugikan, jika sering kali dapat meyakinkan dengan baik, bahkan sering kali akan bermanfaat bagi afiliasi tersebut.

Manajemen konflik merupakan cara paling umum untuk mengenali dan menangani perselisihan dengan baik, wajar dan profesional dengan tiga jenis teknik perdamaian, yaitu konflik, pengurangan/penyembunyian, dan kompromi. Penciptaan perdamaian memerlukan kemampuan, misalnya korespondensi yang menarik, pemikiran kritis, dan diskusi dengan penekanan pada kepentingan organisasi. Perjuangan memang bisa menjadi suatu potensi yang baik (praktis) yang dapat membangkitkan efisiensi apabila persaingan tersebut diawasi dengan baik, namun perjuangan biasanya dianggap sebagai sesuatu yang

DAFTAR PUSTAKA

Algert, N. T., Yep, C. L-H., Rogers, K. S., & Stanley, C. A. (2021). *Conflict Management and Dialogue in Higher Education*, Edisi ke-3. California: Information Age Publishing.

Cooper, R., & Nelson, T. M. (2022). *Collaborative Practices in Organizations: Managing Conflict and Leading Constructive Change, Dalam LaVena Wilkin dan Yashwant Pathak (editor) - De Gruyter Handbook of Organizational Conflict Management*. Berlin: CPI books.

Gary, A. (2021). Conflict Management and Tehcniques Involved inConflict Resolution. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 25(4), 1-2.

Luthans, F., Luthans, C., & Luthans, K. W. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach,* Edisi 14. California: Information Age Publishing

Proksch, S. (2016). *Conflict Management, Switzerland*: Springer.

Rahim, M. A., Katz, J. P., Ma, Z., Yılmaz, H., & Lassleben, H. (2022). *The three–way interactions of gender, supervisor's gender, and country on the strategies for managing conflict of millennials: an exploratory study in 10 countries. International Journal of Conflict Management*, 33(50, 762-781.

Rispens, S., Jehn, K.A., & Steinel, W. (2021). *Conflict Management Style Asymmetry in Short-Term Project Groups. Small Group Research*, 52(2), 220–242.

Sahoo, R., & Sahoo, C. K. (2019). Organizational Justice, *Conflict Management and Employee Relations: The Mediating Role of Climate Of Trust.* International Journal of Manpower, 40(4),783-799.

Wirawan. (2009). "*Konflik dan Manajemen Konflik*," Jakarta: Salemba Humanika.

TENTANG PENULIS

Yodi Pratama, S.M., M.M.
Universitas PGRI Sumatera Barat

Penulis lahir di Padang tanggal 28 September 1997. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Sumatera Barat. Menyelesaikan pendidikan S1 dan S2 pada Jurusan Manajemen di Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang.

BAB 2

CIRI-CIRI KONFLIK DAN PENYEBAB TERJADINYA KONFLIK

Dr. Damayanti, S.E., M.Si.
Universitas YPPI Rembang

A. Pendahuluan

Konflik seringkali digambarkan sebagai saling bertentangan, saling berbantahan, atau saling cekcok. Karena konflik dianggap sebagai pengganggu stabilitas yang tidak boleh ada dan harus diselesaikan segera setelah muncul, situasi seperti ini dianggap tidak biasa dan tidak diantisipasi. Konflik terkadang dianggap sebagai gangguan karena tingkah laku individu yang antikemapanan, antisosial, paranoia, dan suka membuat keributan. Jika Anda melihat dengan cermat, Anda akan menemukan bahwa sebagian besar konflik disebabkan oleh ketidakpahaman, kurang paham, atau gagal paham. Selain itu, karena salah satu pihak tidak dapat berkomunikasi dengan benar, sehingga terjadi perbedaan pemahaman, konflik juga dapat terjadi.

Konflik dapat terjadi di mana saja dan dengan siapa saja. Perbedaan identitas yang dibawa masing-masing individu dalam interaksi sosial biasanya merupakan sumber konflik. Setiap orang memiliki sifat, temperamen, atau kepribadian yang berbeda satu sama lain karena sifat kodrati mereka. Perilaku, sikap, keterampilan, pengetahuan, kecerdasan, adat istiadat, keyakinan, fisik, keinginan, harapan, masalah, dan lain-lain adalah beberapa karakteristik individu. Situasi konflik dapat dianggap sebagai keadaan yang wajar dalam kehidupan

DAFTAR PUSTAKA

.

Andri, W. (2016). Konflik, Konsep, teori dan Permasalahan. *Jakarta: jurnal Publiciana*.

Dalimunthe, S. F. (2016). Manajemen konflik dalam organisasi. *Jurnal Bahas Unimed*, *27*(1), 78255.

Ekawarna, E. (2018). Manajemen konflik dan stres. Jakarta: Bumi Aksara.

Lumintang, J. (2015). Dinamika konflik dalam organisasi. *Acta Diurna Komunikasi*, *4*(2)

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2018). Improving frontline service employees' innovative behavior using conflict management in the hospitality industry: The mediating role of engagement. *Tourism Management*, *69*, 498-507.

Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright. (2000). *Human Resource Management:Gaining a Competitive Advantage*. International Edition.. Third Edition. McGraw-Hill Companies. Inc.

Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi,* Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi,* Jakarta: Salemba Empat.

Wahyudi, A. (2015). Konflik, Konsep Teori dan Permasalahan Andri Wahyudi. *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik*, *8*(1), 38-52.

Wirawan, (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik, Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika

TENTANG PENULIS

Dr. Damayanti, S.E., M.Si.
Universitas YPPI Rembang

Penulis lahir di Pati tanggal 18 Juli 1978. Penulis adalah Dosen Dpk di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas YPPI Rembang. Menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Manajemen, Universitas Jember dan melanjutkan S2 pada Program Studi Manajemen, Universitas Gadjah Mada. Program Doktor S3 penulis mengambil di Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Airlangga. Penulis mempunyai kompetensi di Bidang Manajemen Keuangan. Pengalaman mengajar mata kuliah Pengantar Manajemen, Metodologi Penelitian, *Entrepreneurship*, Teori Pengambilan Keputusan, Manajemen Keuangan, Perilaku Organisasi, Seminar Manajemen Keuangan, Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Analisis Laporan Keuangan, Etika Bisnis dan Ekonomi Manajerial. Buku yang pernah ditulis diantaranya Akuntansi Manajemen dan Kewirausahaan (Era Transformasi Digital) dan Manajemen Risiko (Era Transformasi Digital).

BAB 3

TAHAPAN-TAHAPAN TERJADINYA KONFLIK

Dr. Yayat Suharyat
Universitas Islam 45

A. Pendahuluan

Di era ekonomi yang kompetitif dan saling bergantung saat ini, individu dan organisasi menjadi semakin saling bergantung. Persaingan dan saling ketergantungan ini menimbulkan perbedaan kepentingan dan menimbulkan konflik. Konflik terjadi ketika dua pihak atau lebih yang saling bergantung merasakan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan. Selain itu, konflik juga dapat muncul karena konflik sumber daya yang langka dan campur tangan pihak lain dalam mencapai tujuan tersebut.

Oleh karena itu, ketika seseorang menganggap orang lain tidak mengakui properti, kebutuhan, atau kepentingannya, konflik akan muncul, meskipun pihak lain tidak menyadari konflik tersebut. Akibatnya, konflik bisa saja muncul, baik disadari atau tidak oleh kedua belah pihak. Jika konflik tidak dikelola dengan baik, hal ini akan merugikan individu, organisasi, komunitas, dan negara. Namun, jika dikelola dengan baik, konflik memungkinkan masalah diidentifikasi dan diselesaikan dengan melibatkan interaksi antar manusia, antar manusia dengan kelompok, dan antar kelompok, (Sampe *et al*., 2022).

DAFTAR PUSTAKA

Ariyanti, N. S., Murtiningsih, & Arifin, I. (2019). *The Principal's Conflict Management Strategy Through Increased Community Participation in the Era of Industrial Revolution 4.0*. https://doi.org/10.2991/icet-19.2019.7

Belitung, K. (n.d.). *Analisis Konflik Antara Masyarakat ,*.

Chavez, A. M. C., & Paredes, K. E. G. (2014). *Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi*. *6*(1), 28–41.

Choerul Anwar. (2015). Manajemen Konflik Untuk Menciptakan Komunikasi yang Efektif (Studi Kasus Di Departemen Purchasing PT. Sumi Rubber Indonesia). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *4*(2).

Islam, U., Sultan, N., & Hasanuddin Banten, M. (2020). Konflik dalam Organisasi Birru Muqdamien. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, *1*(1).

Lalu, A. T., & Tahir, A. (2023). Analisis Tahapan Konflik Pilkada Kabupaten Sumbawa Tahun 2020. *Jurnal Kopis: Kajian Penelitian Dan Pemikiran Komunikasi Penyiaran Islam*, *5*(2). https://doi.org/10.33367/kpi.v5i2.2987

Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora Penawar*, *16*(2).

Sampe, F., Elvira., Aziz, A, A., Koni, A., Suyarti, S., Abdullah., Takdir, S., Setiawan, R. F., Rosadi, I., Rehutomo, J., Wahyuningsih, S, H. Astuty, I., Abdillah, H, Z., & Ridwan, M, S. (2022). Manajemen Konflik Strategi Pengelolaan Konflik dalam Organisasi. In *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* (1st ed., Vol. 3, Issue 1).

Sudarmanto, E., Diana Purnama Sari, D. T. S., Wibowo, E., Sri Siska Mardiana, B. P., Sukarman, Irdawati, Tjiptadi, D, D., Syafrizal, Kato, I., Rosdiana, & Novita Verayanti Manalu, A. S. (2021). *Manajemen Konlik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Wahyudi, A. (2015). Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan. *Jurnal Publiciana*, *8*(1).

Wartini, S. (2016). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, *6*(1). https://doi.org/10.29244/jmo.6.1.64-73

TENTANG PENULIS

Dr. Yayat Suharyat
Universitas Islam 45

Penulis lahir di Bekasi menyelesaikan Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi, lulus tahun 1993. Mengajar di UNISMA Bekasi sejak tahun 1993 untuk bidang kajian Metodologi Penelitian, Teknik Analisis Data dan Bidang Kajian Pendidikan Islam. Menyukai menulis dan meneliti pada bidang Pendidikan dan Manajemen Pendidikan. Alhamdulillah berkat keinginan untuk terus berkarya dalam meneliti dan menulis telah memiliki ID Sinta:6029542, ID Scopus:57213833112, dan ID Orcid: 0000-0002-0082-7046, Akun Garuda Author ID: 389518, Pangkat/Gol. Ruang: Lektor Kepala IV/A. Pada tahun 2000 lulus strata S2 Manajemen Pendidikan, Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Tahun 2008 menyelesaikan S3 Program Pascasarjana jurusan Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Pernah menjadi Sekretaris Jurusan PAI pada tahun 1996 dan Ketua Jurusan PAI pada tahun 1998. Selanjutnya pada tanggal 1 Juni tahun 2002 diangkat sebagai Dekan Fakultas Agama Islam UNISMA Bekasi, sampai dengan 1 Juni 2006. Menjabat Wakil Rektor Bidang Akademik 2 periode (2014-2017, dan 2017-2021), Menjabat Plt Rekror UNISMA Bekasi (Juli 2021-September 2021). Selain itu aktif pula pada beberapa organisasi profesi, di antaranya menjadi Dewan Pembina Persatuan Guru Madrasah (PGM) Kota Bekasi. Dari tahun 2006 tercatat sebagai anggota Dewan Asaatidz Majelis Dzikir As-

Samawaat, Puri Kembangan, Kedoya Jakarta Barat di bawah bimbingan Syaikh Kyai Saadih Al Batawi, sampai dengan saat ini.

BAB 4

JENIS KONFLIK

Shelby Edinov, S.E., M.M.
Universitas Andalas

A. Pendahuluan

Manajemen konflik telah dianggap oleh perusahaan di seluruh dunia sebagai pendekatan organisasi yang digunakan untuk meningkatkan proses internal sekaligus mendukung strategi bisnis bagi perusahaan. Manajemen konflik yang berasal dari desain dan implementasi tugas dan proses di tempat kerja akan merugikan inovasi karena dapat menghambat kreativitas dan pembelajaran dalam suatu organisasi. Konflik ini bertentangan dengan integrasi dalam perusahaan. Konflik dan integrasi akan berjalan dalam suatu siklus yang ada dalam disebuah organisasi tersebut. Menurut Tufano (2014) lima asumsi tentang pentingnya menjaga reputasi bisnis yang solid diantaranya adalah :

1. Reputasi perusahaan merupakan aset yang sangat berharga dan perlu dilindungi.
2. Kerusakan reputasi yang serius dapat terjadi hanya sebagai akibat dari kegagalan yang dirasakan, meskipun persepsi tersebut tidak didasarkan pada fakta.
3. Memahami bagaimana berbagai aspek kegiatan organisasi mempengaruhi persepsi pemangku kepentingan merupakan aspek penting dalam melindungi reputasi perusahaan.
4. Banyak perusahaan merasa bahwa kemampuan dalam mengelola risiko reputasi masih menyisakan banyak ruang untuk perbaikan, namun tingginya imbalan atas keberhasilan

DAFTAR PUSTAKA

Barki, H. and Hartwick, J. (2004) 'Conceptualizing the Construct of', *The International Journal Of Conflict Management*, 15(3), pp. 216–244.

Heridansyah, J. (2014) 'Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi', *STIE Semarang*, 6(July), pp. 28–41. Available at: http://elibrary.almaata.ac.id/1714/%0Ahttps://osf.io/yejcm/%0Ahttp://elibrary.almaata.ac.id%0Ahttps://bmjopen.bmj.com/lookup/doi/10.1136/bmjopen-2019-030624%0Ahttps://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2758%0Ahttp://stikara.ac.id/jupermik.

Jaramillo, F., Mulki, J. and Boles, J. (2011) 'Workplace stressors, job attitude, and job behaviors: Is interpersonal conflict the missing link?', *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(3), pp. 339–356. doi: 10.2753/PSS0885-3134310310.

Kazimoto, P. (2013). Analysis of Conflict Management and Leadership for Organizational Change. International Journal of Research in Social Sciences, 3, 16-25.

Nwokah, E. and Ph, D. (2010) 'Peran Mediasi Ukuran Tim terhadap Konflik Tugas dan Efisiensi Tim Akses Bank PLC', *Fuw International Journal of Managemetn and Social Sciences*, 8(1), pp. 97–111.

Salas, E. and Iwig, C. (2016) 'Can Teamwork Enhance Safety ? The 7 C ' s of Teamwork Heuristic', *Offshore Technology Conference*, (May), pp. 2–5.

Tufano, A. A. (2014) 'Presenting a Professional Image', *Conflict Management for Security Professionals*, pp. 33–42. doi: 10.1016/b978-0-12-417196-1.00004-8.

Vargas, V. R. (2023) 'Intra-organisational sustainable development policy integration processes in higher education through staff networks: a case study from the United Kingdom',

International Journal of Sustainability in Higher Education, 24(9), pp. 178–196. doi: 10.1108/IJSHE-05-2022-0160.

Warrick, D. D. (2017) 'What leaders need to know about organizational culture', *Business Horizons*, 60(3), pp. 395–404. doi: 10.1016/j.bushor.2017.01.011.

Wu, A., Zhong, X. and Song, D. (2020) 'Entrepreneur's political involvement and inter-organizational conflict resolution in China's transition economy', *International Journal of Conflict Management*, 31(3), pp. 353–371. doi: 10.1108/IJCMA-09-2019-0170.

TENTANG PENULIS

Shelby Edinov, S.E., M.M.
Universitas Andalas

Penulis lahir di Padang tanggal 02 Oktober 1993. Penulis adalah asisten dosen tenaga pendidik pada Departemen Manajemen Universitas Andalas. Menyelesaikan pendidikan D3 Politeknik Negeri Padang Jurusan Administrasi Niaga tahun 2012-2015, S1 di Universitas Andalas 2016-2018, dan S2 Manajemen Universitas Andalas 2020-2022. Penulis menekuni dalam membuat karya ilmiah. Motivasi saya agar kedepannya saya lebih terarah dalam melakukan penulisan dengan baik. Karya yang sudah diterbitkan artikel ilmiah pada Sinta 3 Jurnal.

BAB 5 SUMBER KONFLIK

Ns. Siti Mukaromah, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.
Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada

A. Pendahuluan

Konflik yang terjadi dalam organisasi tentunya dimulai dari adanya sumber konflik yang berasal dari lingkup internal maupun eksternal. Tidak hanya terfokus pada kuantitas maupun kualitas dari manusia atau sumber daya yang ada di dalam organisasi, namun dapat juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, pengenalan terhadap sumber konflik dalam organisasi perlu diidentifikasi yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan antisipasi atau solusi.

B. Pengertian

Sumber konflik adalah segala hal perbedaan berupa dua atau lebih pandangan, kepercayaan, keinginan, yang tidak sejalan, sehingga menyebabkan adanya potensi terjadinya suatu perselisihan maupun pertentangan (Aris, 2021).

C. Sumber Konflik Berdasarkan Para Ahli

1. Louis R. Pondy

Menjelaskan bahwa sumber konflik dalam organisasi disebabkan oleh (Supiansyah, 2022):

a. Adanya saling ketergantungan antar unit dalam organisasi

Setiap unit yang ada dalam struktur organisasi memiliki kepentingan untuk memperjuangkan hak internal unit. Adanya kepentingan tersebut mendorong

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'aniawan, A.P. (2015) *Konflik Interpersonal Dan Strategi Penyelesaian Konflik di PT.Alstom Power Esi pada unit HRSG*. Universitas Airlangga. Available at: http://repository.unair.ac.id/id/eprint/3401.

Aris (2021) *Pengertian Konflik: Jenis-jenis, Faktor Penyebab, dan Contohnya*. Available at: https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-konflik/ (Accessed: 10 October 2023).

Arochman, M. (2004) 'Pengaruh Sumber-Sumber Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Malang Jawa Timur', *Equilibrium Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 2(5). Available at: https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30742/equilibrium.v2i5.186.

drholix (2023) *Jenis-jenis dan Sumber Konflik dalam Organisasi*. Available at: https://drholix.wixsite.com/megalomania/single-post/2017/06/03/jenis-jenis-dan-sumber-konflik-dalam-organisasi (Accessed: 10 October 2023).

Elwamendri (2017) *Sumber-sumber Konflik dalam Organisasi*. Available at: https://elwamendri.wordpress.com/2017/04/20/sumber-sumber-konflik-dalam-organisasi/ (Accessed: 10 October 2023).

Kautsar, V. Al (2021) *10 Penyebab Konflik dalam Organisasi yang Sering Bikin Salah Paham*. Available at: https://www.fimela.com/lifestyle/read/4841449/10-penyebab-konflik-dalam-organisasi-yang-sering-bikin-salah-paham?page=8 (Accessed: 10 October 2023).

Mustikawati (2020) *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Available at: https://dinsospmd.babelprov.go.id/content/manajemen-konflik-dalam-organisasi (Accessed: 10 October 2023).

Prihatina, R. (2023) *Manajemen Konflik dalam Organisasi : Konflik itu Negatif atau Positif sih..?, DJKN*. Available at: https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16083/Manajemen-Konflik-Dalam-Organisasi-Konflik-Itu-Negatif-Atau-Positif-Sih.html (Accessed: 10 October 2023).

Ramadhani, N. (2020) *Mengenal Analisis SWOT dengan Contoh Penerapannya*. Available at: https://www.akseleran.co.id/blog/swot-adalah/#:~:text=Threats adalah faktor luar yang,perilaku konsumen yang menurunkan permintaan. (Accessed: 17 December 2023).

Robbins, S.P., Judge, T.A. and Breward, K.E. (2016) *Essentials of Organizational Behavior Canadian Edition*.

Rosari, N.A. (2023) *Contoh Analisis SWOT Lengkap dengan Pengertian dan Faktor-Faktornya*. Available at: https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6903909/contoh-analisis-swot-lengkap-dengan-pengertian-dan-faktor-faktornya#:~:text=tersebut dengan baik.-,Threats (Ancaman),untuk menghadapinya dan meminimalisir resiko. (Accessed: 17 December 2023).

Santho (2016) *Konflik di Dalam Organisasi*. Available at: https://spn.or.id/konflik-di-dalam-organisasi/ (Accessed: 10 October 2023).

Sitoresmi, A.R. (2021) *Pengertian Konflik, Macam-macam, Penyebab, dan Conthnya yang Perlu Diketahui*. Available at: https://www.liputan6.com/hot/read/4622005/pengertian-konflik-macam-macam-penyebab-dan-contohnya-yang-perlu-diketahui?page=4 (Accessed: 10 October 2023).

Supiansyah, B. (2022) *Cara Sederhana Mengelola Pola Kepemimpinan dan Konflik dalam Organisasi*. Available at: https://bkpsdm.kotimkab.go.id/web_v2/web/detail/176/cara_sederhana_mengelola_pola_kepemimpinan__dan_konflik_dalam_organisasi (Accessed: 10 October 2023).

Tanny, F.J. and Putri, R.R. (2017) 'Sumber Daya Organisasi dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di Perdana Elektronik', *Agora*, 5(3), pp. 1–6.

Wandrial, S. (2012) 'Budaya Organisasi (Organizational Culture), Salah Satu Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan di Tengah Lingkungan yang Selalu Berubah', *Binus Business Review*, 3(1), p. 335. Available at: https://doi.org/10.21512/bbr.v3i1.1322.

Wikipedia (2023) *Konflik*. Available at: https://id.wikipedia.org/wiki/Konflik (Accessed: 10 October 2023).

TENTANG PENULIS

Ns. Siti Mukaromah, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.
Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada

Penulis lahir di Ngawi, tahun 1982. Penulis adalah dosen tetap pada Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada Samarinda, Kalimantan Timur. Menyelesaikan pendidikan S1 dan S2 pada Jurusan Ilmu Keperawatan. Penulis menekuni bidang Keperawatan Komunitas. Motivasi penulis hanya semata-mata saling memberi kebermanfaatan bagi sesama dan senantiasa belajar lebih baik sebagai upaya kesyukuran hidup. Karya yang sudah diterbitkan berupa beberapa publikasi karya ilmiah dan buku referensi gabungan dengan judul Asuhan Keperawatan Komunitas Berdasarkan Tinjauan 3N & 3S, Model Pembelajaran dan Manajemen Risiko (Era Transformasi Digital).

BAB 6

ASPEK MANAJEMEN KONFLIK

Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr.
Kak Sam Academy

A. Pendahuluan

Setiap manusia memiliki pandangan hidup yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Setiap perbedaan tersebut merupakan hal yang lumrah dan nyata dalam kehidupan. Organisasi dapat diartikan sebagai wadah atau tempat dimana orang-orang di dalamnya bergabung. Organisasi juga memiliki cita cita, visi, misi, nilai, tujuan serta sasaran tertentu. Selain itu organisasi tidak terlepas dari konflik. Konflik biasanya terjadi antar anggota kelompok ataupun pimpinan saat terjadinya perubahan organisasi. Dalam kehidupan yang dinamis konflik terjadi manakala terdapat benturan kepentingan. Rasa penolakan terhadap perubahan dikatakan paling sering menjadi penyebab timbulnya konflik. Setiap saat, orang-orang dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan hubungan di antara mereka sesuai dengan perkembangan lingkungan agar keefektifan organisasi dapat meningkat.

Konflik dalam manajemen terjadi dikarenakan seorang karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan yang harus dipuaskan. Dalam kenyataannya kebutuhan tersebut tidak selalu muncul satu per satu tetapi sering timbul bersama pada saat yang sama. Dewasa ini pandangan mengenai konflik sudah tidak sama seperti masa-masa sebelumnya yang cenderung merasa lebih baik bila jangan sampai terjadi konflik. Teori yang

DAFTAR PUSTAKA

Ananda (2022) *Konflik Destruktif: Pengertian, Penyebab, dan Contohnya*, *2022*. Available at: https://www.gramedia.com/best-seller/konflik-destruktif/ (Accessed: 1 November 2023).

Dani, A.K. (2016) 'Hubungan Komunikasi Organisasi Dan Komitmen Organisasi Dengan Manajemen Konflik Pada Guru Di Sekolah Islam Bunga Bangsa Samarinda', *E-jurnal psikologi*, 4(2), pp. 189–199. Available at: ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id.

Desyinta, D. *et al.* (2019) 'Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Upt Samsat Pematangsiantar', *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), pp. 1–13. Available at: https://doi.org/10.37403/maker.v5i1.103.

Febrianty, F. *et al.* (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Urgensi, Trend Dan Ruang Lingkup)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

Hartini *et al.* (2021) *Perilaku Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

Prihatina, R. (2023) *Manajemen Konflik Dalam Organisasi : Konflik Itu Negatif Atau Positif Sih…?*, *26 April 2023*. Available at: https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16083/Manajemen-Konflik-Dalam-Organisasi-Konflik-Itu-Negatif-Atau-Positif-Sih.html.

Putri, D.E. *et al.* (2021) *Manajemen Perubahan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Siregar, R.T. *et al.* (2021) *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Susan, N. (2009) *Pengantar Sosiologi Konflik*. Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Thontowi, A. (2018) 'Manajemen Konflik', *Widyaiswara Madya Balai Diklat Keagamaan Palembang*, 3(2), pp. 148–157. Available at: https://sumsel.kemenag.go.id/files/sumsel/file/dokumen/manajemenkonflik.pdf.

Zarkasi, *et al. (2023) Manajemen Sumber Daya Manusia (The Art of Human Resource, Human Capital, and Human Relation)*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

TENTANG PENULIS

Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr.
Kak Sam Academy

Mohamad Anggi Samukroni, S.Pd., Gr. Lahir di Kabupaten Tegal, 13 Januari. Pendidikan Profesi Guru Tahun 2013. Pernah bertugas di pedalaman Aceh (Pulau Breuh) sampai dengan tugas di Luar Negeri (Sabah – Malaysia), ikut aktif dalam dunia pendidikan Anak Usia Dini sebagai Konsultan dan Praktisi Anak. Selain itu penulis juga aktif dalam mendampingi peserta Guru baik dalam kegiatan Internal maupun Eksternal, Seperti Out Bond, Konsultasi Dapodik, Konsultasi Sispena, Konsultasi Karya Ilmiah, Diklat Komputer, Diklat Manajemen Administrasi Sekolah, Diklat Kurikulum 2013 Diklat PAUD, APE Sentra, Diklat Parenting, Diklat Kreasi Barang Bekas, Diklat Cipta Gerak dan Lagu, Penulis Modul E-Book Praktis dan Gratis, dan keahlian lain di bidang pemasangan Rel Kereta Api dan Konstruksi

BAB 7 DAMPAK KONFLIK

Dr. Edy Siswanto, S.Pd., M.Pd.
SMK Negeri 4 Kendal

A. Pendahuluan

Konflik, bisa terjadi pada siapa saja, dalam level mana saja, perorangan, keluarga, institusi, organisasi maupun negara. Konflik terjadi pada suatu kelompok atau di luar kelompok tersebut. Jika tidak bisa dikelola konflik bisa berbahaya bagi kelangsungan dan keutuhan bersama. Ada beberapa dampak yang bisa muncul akibat terjadinya konflik sosial. Konflik bisa berdampak (buruk namun juga bisa berdampak baik) tergantung sisi mana dalam memanfaatkan, mengelola konflik. Konflik baik disebut konflik positif. Konflik buruk disebut konflik yang negatif.

Bahasa lain dari konflik, adalah sengketa, percekcokan, perselisihan, dan pertentangan. Dalam kehidupan, pasti terjadi konflik. Karena itu adalah bumbu kehidupan, alami dan kodrati dalam kehidupan. Sebagai konsonan, lawan kata "damai", "berdampingan"; "persahabatan". Begitulah kehidupan yang senantiasa berpasangan. Ada damai ada konflik, ada siang ada malam begitu seterusnya.

Konflik yang terjadi dalam kehidupan, siapapun bisa merasakan. Sebagai mahluk sosial yang berdampingan hidup satu dengan lainnya. Membutuhkan orang lain. Konflik yang terjadi dalam kehidupan saat manusia berinteraskii dengan lainnya disebut konflik sosial. Akan ada banyak konflik sosial yang terjadi, sesuai kebutuhan dan perkembangan manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Dahrendorf, R. (1958). "Out of Utopia: Toward a Reorientation of Sociological Analysis." American Journal of Sociology 64:115-127. 1959. Op. cit.

Dahrendorf, R. (1959). Op. cit. 1968. Essays in the Theory of Society. Stanford, Calif.: Standford University Press.

Liliweri, A. (2005). "Prasangka dan Konflik, Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur" LKIS.

https://bobo.grid.id/read/083684902/dampak-positif-dan-negatif-dari-konflik-sosial-di-masyarakat?page=all

https://elearning.menlhk.go.id/pluginfile.php/849/mod_resource/content/1/pengertian_konflik.html

https://idmetafora.com/id/blog/read/1418/Pentingnya-Manajemen-Konflik-dalam-Organisasi-Yang-Perlu-DIketahui.html

https://id.wikipedia.org/wiki/Mediasi

https://greatnusa.com/artikel/strategi-penyelesaian-konflik/

TENTANG PENULIS

Dr. Edy Siswanto, S.Pd., M.Pd.
SMK Negeri 4 Kendal

Lahir di Pemalang, 28 Oktober 1976, adalah Doktor Bidang Manajemen Pendidikan Vokasi. Selain pakar bidang Manajemen Pendidikan dan Vokasional, juga menekuni masalah Kebijakan dan Politik Pendidikan, Filsafat Pendidikan, Information dan Technology. Menyelesaikan Sarjana S1 Pendidikan Teknik Mesin Universitas Ivet Semarang (Unisvet), tahun 2000. Menyelesaikan Magister S2 Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Semarang (UNNES), tahun 2009 dan Program Doktor, S3 Manajemen Pendidikan UNNES tahun 2023. Karya ilmiah dan publikasi banyak dimuat dibeberapa media masa, seperti Jawa Pos Radar Semarang, Kompasiana, Gurusiana, www.edysiswanto.com, dan masih banyak lagi. Buku yang pernah ditulis, "Bunga Rampai Pemikiran Pendidikan", CV Pustaka Media Guru, ISBN: 978-602-478-856-8; Surabaya, November 2018. "Pengembangan Kebijakan Pendidikan dalam Tinjauan Polkumeksosbud" YPSIM Banten, ISBN: 978-623-6356-15-9; Banten, Juli 2021. "Supervisi Pendidikan, Menjadi Supervisor yang Ideal" Unnes Press, ISBN: 978-602-285-286-5 Semarang, Agustus 2021. Buku Antologi: "Model Pembelajaran *Produk Based Training* (PBT)", September 2023; ISBN: 978-623-151-624-4; Buku: "Kebijakan Umum Pengelolaan Resiko", Penerbit PT. Eureka Media Aksara (EMA), September 2023. Buku Panduan Model Manajemen TEFA MTF-5P, tahun 2023; dan Buku Panduan Kecakapan Kewirausahaan (Kerisku) untuk Siswa SMK, tahun 2023.

BAB 8

STRATEGI MENGELOLA KONFLIK

Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A,Md., S.Pd., M.Pd.
Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

A. Pendahuluan

Terlepas dari apakah organisasi tersebut merupakan organisasi informal maupun formal, ketika di dalam sebuah organisasi telah terjadi interaksi antar individu yang satu dengan individu lainnya yang ada, maka akan mulai terjadinya konflik yang mana hal ini tidak dapat dihindarkan antara individu satu dengan individu lainnya sebab ada rasa peduli dalam artian positif atau rasa ingin tahu yang tingggi sehingga terkadang individu lainnya merasa risih/terganggu lalu berakibat konflik di dalam sebuah perkumpulan pada organisasi. Saat kita bernegosiasi dalam diskusi, dapat mengakibatkan munculnya bunga-bunga atau cikal bakal konflik antar pribadi atau antar golongan kelompok yang terlibat dalam bernegosiasi tersebut. Konflik antar pribadi terjadi melalui kebiasaan bila tawaran dari usulan melalui tindakan dari seseorang menghalangi jalan atau langkah sehingga terjadi penghambatan yang dapat menimbulkan ide dari gagasan pihak lain justru yang dipakai atau digunakan. Timbulnya konflik antar pribadi biasanya dapat berbagai bentuk yaitu: Konflik mengenai cara mencapai suatu tujuan yang diinginkan; Konflik kepentingan individu maupun kelompok; dan Konflik antara ekspektasi seseorang terhadap perilaku orang lain dengan realita yang ada pada saat sekarang ini.

DAFTAR PUSTAKA

Indati, A. (2016). *Konflik Pada Anak: Pengaruh Lingkungan Dan Tahap. Perkembangannya*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Istomo, S.W. (2013). *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Prijosaksono & Sembel, R. (2013). *Tujuan Self-Management (Control Life)*. Jakarta: Gramedia.

Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*. Yogyakarta: Deepublish.

Santoso, E., & Budiati, L. (2014). *Manajemen Konflik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik ; Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.

TENTANG PENULIS

Dr. Ganjar Winata Martoatmodjo, A,Md., S.Pd., M.Pd.
Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

Penulis lahir di Kotabumi, Lampung Utara pada tanggal 31 Mei 1985. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Drs. Lasiman, M.Pd. dan Siti Aisyah, S.Pd. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Penulis menyelesaikan pendidikan D3 Bahasa Inggris, S1 Pendidikan Matematika dan S2 Manajemen Pendidikan di Universitas Lampung. Selanjutnya Penulis meneruskan studi Doktoral pada S3 Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2013, saat menyelesaikan pendidikan Magisternya, Penulis mendapatkan predikat sebagai lulusan terbaik pertama pada tingkat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan juga tingkat Universitas Lampung. Saat ini Penulis aktif menghasilkan berbagai karya tulis, diantaranya buku-buku yang sudah diterbitkan dan artikel-artikel penelitian dalam berbagai jurnal pendidikan. Email Penulis: abotnatha@yahoo.co.id

BAB 9

STRATEGI MENGATASI KONFLIK

Dian Ayu Liana Dewi, S.E., M.M.
Universitas YPPI Rembang

A. Pendahuluan

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan cara mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Bagi pihak ketiga yang diperlukan adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif antara pelaku dapat terjadi apabila ada kepercayaan terhadap pihak ketiga. Manajemen konflik merupakan langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan kearah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan penyelesaian konflik dan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat dan agresif.

Manajemen konflik meliputi beberapa langkah, yakni penerimaan terhadap keberadaan konflik (dihindari atau didiamkan/ditekan), penjabaran struktur konflik dan karakteristiknya, evaluasi konflik (akan bermanfaat untuk dapat dilanjutkan proses selanjutnya), menentukan program kegiatan untuk mengelola konflik, serta menentukan peran perencana sebagai bentuk partisipan atau pihak ketiga dalam mengelola konflik. Keseluruhan proses tersebut berlangsung dalam konteks perencanaan yang melibatkan perencana sebagai

DAFTAR PUSTAKA

Astri, H. (2012). Penyelesaian Konflik Sosial Melalui Penguatan Kearifan Lokal. 2. Retrieved Juni 29, 2022, from https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/439

Bailly, F. A. (2013). Comportements Humains & Management. Montreuil: Pearson France.

DM., & Fang, L. (2018). Conflict resolution using the graph model: strategic interactions in competition and cooperation. Switzerland: Springer

Keethaponcalan, S. I. (2017). Conflict resolution: an introduction to third party intervention. London: Lexington Books.

Leiner, M., & Schliesser, C. (2018). Alternative approaches in conflict resolution. Switzerland: Springer.

Rusdiana. (2015). Manajemen Konflik. Bandung: CV Pustaka Setia

Wahyudi. (2021). Teori Konflik Sosial dan Penerapannya Pada Ilmu-Ilmu Sosial. Malang: UMMPress.

Wieviorka, M. (2010). *Le Conflit Social*. 3. doi:10.1177/205684601055

Wirawan. (2010). Konflik dan manajemen konflik: teori, aplikasi, dan penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.

Yusup, M. &. (2021). Manajemen Konflik dan Stres (Orientasi dalam Organisasi). Ponorogo: Wade Group.

TENTANG PENULIS

Dian Ayu Liana Dewi, S.E., M.M.
Universitas YPPI Rembang

Penulis lahir di Rembang, Jawa Tengah tanggal 03 Juli 1983. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen di Universitas YPPI Rembang. Menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2004 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Stikubank Semarang jurusan Ekonomi program studi Manajamen dan melanjutkan S2 pada tahun 2006 di Universitas Stikubank Semarang jurusan Ekonomi Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

BAB 10

KONFLIK SPIRITUAL

Dindin Nasrudin, M.Pd., M.M.
UIN Sunan Gunung Djati Bandung

A. Pendahuluan

Dalam dunia yang semakin mengedepankan logika dan efisiensi dalam aspek kerja, seringkali kita mengabaikan komponen lain yang diakui sangat mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Komponen itu bernama spiritualitas. Spiritualitas bak kedua sisi mata uang. Di satu sisi ia sangat bermanfaat karana dapat meningkatkan produktifitas dan performa perusahaan, namun di sisi lain, ia dapat menjadi "bencana" seperti fenomena gunung es di samudera lepas yang sewaktu-waktu berpotensi dapat merusak dan menghancurkan kapal besar bernama perusahaan. Fenomena gunus es itu bernama konflik spiritual.

Konflik spiritual di tempat kerja biasanya berupa perbenturan antara nilai-nilai pribadi, keyakinan, dan tujuan spiritual individu dengan nilai-nilai, norma, atau tuntutan organisasi. Ini bukan hanya tentang konflik antaragama atau kepercayaan, tetapi juga tentang bagaimana seseorang mencari makna dan tujuan dalam pekerjaannya, yang dapat berbenturan dengan tujuan dan praktik perusahaan. Fenomena ini mungkin tidak mudah terlihat, tetapi dapat memiliki dampak yang mendalam pada kinerja dan keharmonisan organisasi.

Memahami konflik spiritual merupakan langkah penting untuk mengelola keragaman di tempat kerja dan mempromosikan lingkungan kerja yang inklusif dan

DAFTAR PUSTAKA

Ashfaq, M. and Irum, S. (2021) 'Workplace spirituality and sustainable performance', in *2021 International conference on decision aid sciences and application (DASA)*. IEEE, pp. 528–532.

Astrachan, J.H. *et al.* (2020) 'Values, spirituality and religion: Family business and the roots of sustainable ethical behavior', *Journal of Business Ethics*, 163, pp. 637–645.

Barber, C. (2019) 'Working within a spiritual framework', *British Journal of Nursing*, 28(4), p. 229.

Cook, C.C.H. (2004) 'Addiction and spirituality', *Addiction*, 99(5), pp. 539–551. Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1360-0443.2004.00715.x.

Héliot, Y. *et al.* (2020) 'Religious identity in the workplace: A systematic review, research agenda, and practical implications', *Human resource management*, 59(2), pp. 153–173.

Irama, Y. and Zamzami, M. (2021) 'Telaah Atas Formula Pengarusutamaan Moderasi Beragama Kementerian Agama Tahun 2019-2020', *KACA (Karunia Cahaya Allah): Jurnal Dialogis Ilmu Ushuluddin*, 11(1), pp. 65–89.

Lata, M. and Chaudhary, R. (2021) 'Workplace spirituality and experienced incivility at work: Modeling Dark Triad as a moderator', *Journal of Business Ethics*, 174, pp. 645–667.

Paul Victor, C.G. and Treschuk, J. V (2020) 'Critical literature review on the definition clarity of the concept of faith, religion, and spirituality', *Journal of Holistic Nursing*, 38(1), pp. 107–113.

Rahim, M.A. (2023) *Managing conflict in organizations*. Taylor & Francis.

Rocha, R.G. and Pinheiro, P.G. (2021) 'Organizational spirituality: Concept and perspectives', *Journal of Business Ethics*, 171(2), pp. 241–252.

Sarkar, A. and Garg, N. (2020) '"Peaceful workplace" only a myth? Examining the mediating role of psychological capital on spirituality and nonviolence behaviour at the workplace', *International Journal of Conflict Management*, 31(5), pp. 709–728.

TENTANG PENULIS

Dindin Nasrudin, M.Pd., M.M.
UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Penulis lahir di Sumedang tanggal 13 Oktober 1983. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Pendidikan Fisika di UIN Sunan Gunung Djati Bandung Menyelesaikan pendidikan S1 di Prodi Pendidikan Fisika Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2008, dan menyelesaikan S2 di Prodi Pendidikan IPA tahun 2012. Saat ini penulis sedang menyelesaikan S3 di prodi dan kampus yang sama. Penulis mengambil S2 yang kedua di bidang Manajemen (MM) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di STIEPAS Bandung pada tahun 2015. Selain sebagai dosen, penulis adalah konsultan dan trainer di bidang pembelajaran dan peningkatan kinerja SDM. Area riset penulis adalah *Education for Sustainable Development (ESD)*, pembelajaran sains, berpikir sistem dan kewirausahaan. Karya tulis dari penulis dapat di akses melalui akun Google Scholar: https://scholar.google.co.id/citations?user=vX_F5RIAAAAJ&hl=en&oi=ao dan website: https://dindinnasrudinacademy.com

BAB 11

KONFLIK LINI DAN STAF

Erfan Kurniawan, S.Pd., M.Pd.
Learning, Service and Customer Relation Cinema XXI

A. Pendahuluan

Mungkin saja kita pernah menyaksikan berbagai fenomena yang terjadi di sekitar kita. Terlihat dari luar mungkin terasa seperti biasa saja. Aktivitas sehari-hari berjalan sebagaimana mestinya dalam mengejar target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Namun, jika melihat lebih cermat dan mendalam, mungkin bisa saja terlihat ada sesuatu hal yang tidak baik-baik saja. Sederhananya ketika terjadi perubahan dalam organisasi, misalnya penetapan target organisasi yang semakin tinggi. Maka setiap orang memiliki pandangan yang berbeda-beda. Ada yang melihatnya sebagai sisi negatif yang mengganggu kenyamanan bekerja dengan mengubah kebiasaan lama untuk berpikir lebih terhadap target yang baru. Ada juga yang melihatnya sebagai sisi positif yang memberi peluang untuk mendapatkan beberapa keuntungan ketika target yang baru saja ditetapkan dapat dicapai dengan maksimal. Sisi positif yang didapatkan berupa promosi terhadap dirinya sebagai karyawan teladan yang kemungkinan besar mendapatkan kenaikan jabatan dari posisi sebelumnya. Kondisi ini dapat memicu terjadinya konflik di dalam organisasi.

Konflik yang terjadi di dalam organisasi sebagai fenomena yang lumrah sering terjadi. Kehadiran terjadinya konflik dalam organisasi pun dari berbagai sumber, Stacey and Griffin (2008) mengungkapkan salah penyebab konflik

DAFTAR PUSTAKA

Archibald, M.E. (2023) *Line-Staff Organization*, *Britannica.com*. Available at: https://www.britannica.com/money/line-staff-management.

Atha, K.R. (2021) *Perception vs Perspective – What is the difference?*, *thelekhak.in*. Available at: https://thelekhak.in/perception-vs-perspective-what-is-the-difference/.

Colquitt, J.A., Lepine, J.A. and Wesson, M.J. (2019) *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in The Workplace*. Sixth, *McGraw-Hill Education*. Sixth. New York: McGraw-Hill Education.

Dewana, R. (2023) *Memahami Teori Hierarchy of Needs Abraham Maslow*, *anteroaceh.com*. Available at: https://anteroaceh.com/news/memahami-teori-hierarchy-of-needs-abraham-maslow/index.html.

Freepik.com (2023) *Gambar Komunikasi yang Buruk*, *Freepik.com*. Available at: https://www.freepik.com/free-vector/angry-people-arguing-concept-illustration_33466235.htm#query=Miss communication&position=0&from_view=search&track=ais.

Gibson, J.L. *et al.* (2012) *Organizations Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth. Edited by P. Ducham. New York: McGraw-Hil.

Ginanjar, M.H. and Purwanto, E. (2022) 'Implementasi Manajemen Pembiayaan Pendidikan di SMK Informatika Bina Generasi 3 Kabupaten Bogor', *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(01), p. 67. Available at: https://doi.org/10.30868/im.v5i01.2024.

Griffin, R.W., Phillips, J.M. and Gully, S.M. (2019) *Organizational Behavior - Managing People and Organizations*. Thirteenth, *Cengage Learning, Inc.* Thirteenth. Boston: Cengage Learning, Inc. Available at: http://www.cengage.com/.

Ivancevich, J.M., Konopaske, R. and Matteson, M.T. (2014)

Organizational Behavior & Management. TENTH, *McGraw-Hill*. TENTH. Edited by P. Ducham. New York: McGraw-Hill. Available at: https://doi.org/10.4324/9781003132011-31.

Jabber, M.A. (2015) 'Factors Causing Line and Staff Conflicts Regarding Hr Roles : Evidence From Bangladesh', *Journal of Business Studies*, XXXVI(1), pp. 87–93. Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.46745/ilma.jbs.2015.11.01.04.

Langton, N., Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2016) *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Seventh, *Psychology and People: A Tutorial Text*. Seventh. Edited by C. O'Donnell. Canada: Pearson Canada Inc. Available at: https://doi.org/10.1007/978-1-349-16909-2_19.

Longman (2023) *Perception*, *ldoceonline.com*. Available at: https://www.ldoceonline.com/dictionary/perception.

Luthans, F., Luthans, B.C. and Luthans, K.W. (2021) *Organizational Behavior : an evidenced based approach*. Fourteenth. Charlotte, North Carolina: Information Age Publishing, Inc. Available at: http://www.loc.gov/index.html.

Maslow, A.H. (1964) *Toward a Psychology of Being*. 3 Ed, *Philosophy and Phenomenological Research*. 3 Ed. USA: Wiley. Available at: https://doi.org/10.2307/2105414.

Oxford English Dictionary (2023) *Perception*, *Oxford English Dictionary*. Available at: https://www.oed.com/dictionary/perception_n?tab=factsheet#31181650.

Qiong, O.U. (2017) 'A Brief Introduction to Perception', *Studies in Literature and Language*, 15(4), pp. 18–28. Available at: https://doi.org/10.3968/10055.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2019) *Organization Behavior*. 18TH edn, *Pearson*. 18TH edn. Edited by H. Lamarre. New York: Pearson. Available at: www.pearson.com.

ROI (2023) *4 Causes of Workplace Conflict*, *ROI Communication, Inc.*

Available at: https://roico.com/2021/04/08/4-causes-of-workplace-conflict/.

Schermerhorn, J.R. *et al.* (2011) *Organizational Behavior*. Twelfth, *McGraw-Hill Irwin*. Twelfth. Edited by L. Johnson. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Shapiro, D. (2004) *Conflict and Communication: A Guide ırough the Labyrinth of Conflict Management*, *International Debate Education Association*. Edited by L. Pilsitz and S. Shapiro. New York: International Debate Education Association.

Stacey, R. and Griffin, D. (2008) *Complexity and the experience of values, conflict and compromise in organizations*, *Routledge Taylor & Francis Group*. New York: Routledge Taylor & Francis Group. Available at: https://doi.org/10.4324/9780203928127.

Steven L. McShane and Glinow, M.A. Von (2019) *Organizational behavior*. Fourth, *Choice Reviews Online*. Fourth. New York: McGraw-Hill Education. Available at: https://doi.org/10.5860/choice.43-0421.

The Economic Times (2023) *What is 'Human Resources'*, *The Economic Times*. Available at: https://economictimes.indiatimes.com/definition/human-resources.

Tufano, A.A. (2014) *Conflict Management for Security Professionals*, *Elsevier Inc.* Edited by B. Romer. Kidlington: Elsevier Inc. Available at: https://doi.org/10.1016/C2013-0-04756-1.

TENTANG PENULIS

Erfan Kurniawan, S.Pd., M.Pd.
Learning, Service and Customer Relation Cinema XXI

Lahir di Jakarta tahun 1996. Penulis merupakan lulusan S1 Pendidikan Khusus di Universitas Negeri Jakarta tahun 2015-2020. Lulusan S2 Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta tahun 2020-2022. Kemudian melanjutkan S3 Ilmu Manajemen di Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2023 dengan mendapatkan Beasiswa Beasiswa Unggulan Kemendikbud RI. Saat ini penulis aktif sebagai tenaga ahli DPR RI, kepala Sekolah Alam Pangrango, peneliti, *strategy analyst*, penulis, trainer, konsultan pendidikan, *learning and development*. Kemudian penulis juga aktif diberbagai organisasi seperti Founder Yatim Peradaban, Wasekjend Ikatan Alumni UNJ, Direktur Eksekutif Yayasan Peradaban Cendekia Unggul, dan Founder Future Leader. Berbagai karya telah dibuat dan dipublikasikan seperti buku, artikel jurnal, hak kekayaan intelektual, dan lainnya.

BAB 12

MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK LINI DAN STAF

Riyanti Astriani Sopyan, S.Pd.
SMAN 32 Garut

A. Pendahuluan

Di sebuah organisasi apabila berbeda pendapat dan terjadi kesalah pahaman maka akan terjadi konflik/ pertentangan dalam organisasi. Konflik terjadi adanya masalah yang tidak sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai pribadi karyawan dengan perilaku yang harus diperankan pada jabatanya. Manusia sebagai individu dan juga makhluk sosial sering terjebak dalam keadaan konflik yang berkepanjangan, terutama antara karyawan yang karena tugas selalu berhubungan satu sama lain. Dari sebuah jurnal dalam dinamika konflik, menurut Alex Nitisemito (Lumintang, 2015) hal yang bisa membantu kemampuan pimpinan dalam memahami adanya konflik di dalam organisasi adalah:

1. Dapat di ciptakan timbal balik

   Apabila pimpinan mampu menciptakan komunikasi timbal balik, maka bawahan akan berani untuk memberikan informasikan segala sesuatu terhadap atasan. Sehingga pimpinan akan memperoleh informasi yang jelas dalam permasalah konflik yang sedang terjadi.

2. Menggunakan jasa pihak ketiga

   Pada umumnya pihak-pihak yang sedang konflik akan lebih terbuka pada pihak ketiga yang tidak berpihak kepada keduanya. Sehingga Dengan adanya jasa pihak ketiga informasi yang diperoleh akan lebih cepat

DAFTAR PUSTAKA

Diana, Y. and Kurniawan, R.C. (2016) 'Konflik Internal Partai Nasdem Dan PemilihaLegislatif 2014', *Jurnal Wacana Politik*, 1(1). Available at: https://doi.org/10.24198/jwp.v1i1.10545.

Ilmiah, J. *et al.* (2023) 'Strategi dan pedekatan dalam mengelola konflik', 1(1), pp. 91–100.

Lumintang, J. (2015) 'Dinamika konflik dalam organisasi', *e-journal 'Acta Diurna'*, IV(2), pp. 1–12.

Mohamad, M. (2014) 'Manajemen_Konflik_Upaya_Penyelesaian_Kon', *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi Kampus Pinang Masak, Mendalo – Darat Jambi 36361*, 16(2), pp. 41–46.

Rif, H. *et al.* (2022) 'Urgensi Penerapan Manajemen Konflik di Organisasi Perkuliahan', *Seminar Nasional Mahasiswa (SENACAM 2022)*, (April), pp. 67–75. Available at: http://conference.um.ac.id/index.php/psi/article/view/2851/1479.

Rusydin Fauzan, *et al* .(2023) 'Manajemen Konflik'. Global Eksekutif Tekonologi.

Sampe, Ferdinandus Elvira, D. (2022) *Manajemen Konflik Strategi Pengelolaan Konflik dalam Organisasi*, *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* Available at: https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf.

Siradjuddin (2016) 'Konflik Organisasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kota Palopo', *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 3(1), pp. 136–153. Available at: https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://journal.uin alauddin.ac.id/index.php/minds/article/view/4618&ved=2ahUKEwj9zu3Gl9_nAhU36XMBHXqICNU4FBAWMAF6BAgJEAE&usg=AOvVaw0095gv_y8gFR_6P58q0UQt.

TENTANG PENULIS

Riyanti Astriani Sopyan, S.Pd.
SMAN 32 Garut

Lahir di kota Garut Jawa Barat pada tahun 1986 silam. Sekarang tinggal di sebuah Kp. Babakan Garut Ds. Cisero Kab. Garut. Penulis menempuh pendidikan S-1 Pendidikan Fisika Sunan Gunung Djati Bandung. Mengabdikan diri menjadi guru sejak tahun 2019 sampai sekarang, selain itu aktif sebagai penulis disalah satu penerbit. ini merupakan tulisan yang saya buat yang ke-24.

BAB 13

NEGOSIASI DALAM PROSES MANAJEMEN KONFLIK

Ganang Widhi Wibowo, S.E., M.M.
Politeknik Kudus

A. Pendahuluan

Seperti telah kita ketahui semua bahwa konflik adalah sebuah fenomena kehidupan yang tidak akan pernah bisa dihindari, baik itu dalam sebuah lingkungan keluarga, masyarakat maupun lingkungan kerja, dengan faktor pemicu yang sangat beragam baik itu dari faktor internal maupun faktor eksternal seperti yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. dimana dalam sebuah organisasi atau kelompok yang terdiri dari beberapa individu hal tersebut sangat memungkinkan akan terjadinya konflik, terjadinya konflik ini tentunya akan memiliki pengaruh bagi tiap-tiap organisasi, pengaruh tersebut bisa positif maupun negatif tergantung bagaimana melakukan komunikasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah konflik tersebut, konflik yang diselesaikan dengan cara konstruktif dapat menghasilkan solusi yang saling menguntungkan tetapi konflik yang diselesaikan dengan cara destruktif dapat menimbulkan bagi kedua belah pihak, oleh sebab itu penting untuk mengetahui faktor-faktor pemicu konflik agar dapat menyelesaikan konflik dengan cara konstruktif yaitu cara yang mengarah pada solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak yang berkonflik.

Meskipun demikian konflik tidak selalu memiliki konotasi negatif terhadap organiasi karena konflik dapat menjadi peluang untuk pertumbuhan, perubahan dan perbaikan

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, L., & Sulistyawati, D. (2022). Strategi Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik Kerja. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 24(1), 114-125.

Aziz, A. A. (2022). *Negosiasi: Strategi dan Teknik Mencapai Kesepakatan yang Menguntungkan*. Jakarta: Salemba Empat.

Fitri, R., & Sulistyawati, D. (2022). *Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Jafar, H. (2021). *Manajemen Konflik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jafar, H., & Sugiyono. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Negosiasi dalam Manajemen Konflik. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 22(2), 143-154.

Muliawan, I. (2021). *Negosiasi: Strategi dan Teknik Menghadapi Konflik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Prasetyo, B. (2020). *Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Setiawan, R. M. (2020). *Negosiasi: Strategi dan Teknik Mencapai Kesepakatan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Siregar, S. (2019). *Manajemen Konflik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

TENTANG PENULIS

Ganang Widhi Wibowo, S.E., M.M.
Politeknik Kudus

Lahir di Cilacap, 16 Mei 1981. Penulis lulus Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Stikubank Semarang (UNISBANK) pada tahun 2008, dilanjutkan dengan Pendidikan Program Magister Manajemen (M.M) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang (UNISBANK) pada tahun 2020. Sejak tahun 2020 sampai sekarang penulis mengabdi pada Politeknik Kudus. Penulis juga sering melakukan penelitian dan menulis jurnal dari hasil penelitian dalam bentuk luaran Publikasi Nasional yang terakreditasi. Sebagai salah satu penulis dalam buku ini, saya berharap besar semoga buku ini memiliki manfaat yang besar khususnya untuk para mahasiswa dan rekan akademisi yang menggeluti bidang Ilmu Manajemen.

BAB 14

MANAJEMEN KONFLIK: MENINGKATKAN KOEKSISTENSI DAMAI

Supiyah, S.Pd., Gr.
Kak Sam Academy

A. Pendahuluan

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup bersama dengan manusia lain. Pandangan hidup manusia terkadang berbeda beda. Hal itu merupakan suatu hal yang lumrah dan nyata dalam kehidupan. Hubungan antar individu bisa menyebabkan timbulnya konflik. Konflik dalam suatu hubungan bisa terjadi dalam bermasyarakat, di lingkungan kerja atau di suatu organisasi. Konflik adalah ketidaksepahaman antara 2 orang atau lebih baik secara personal maupun kelompok atau organisasi. Organisasi merupakan wadah dimana orang-oang bergabung didalamnya. Mereka memiliki visi, misi, nilai-nlai dan tujuan tertentu.

Membicarakan konflik dalam organisasi atau kelompok meliputi karakteristiknya dan pengelolan konflik. Biasanya konflik dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari. Namun ada pandangan baru yang menganggap konflik sebagai suatu hal yang harus dikelola. Konflik yang sehat dapat meningkatkan produktivitas. Konflik yang sehat akan menngkatkan kreativits sedangkan konflik yang berlebihan akan cenderung desdruktif, yakni merusak, menghancurkan atau bahkan memusnahkan.

Dalam suatu organisasi, jika tingkat konflik yang terjadi pada level rendah, maka kinerja oranisaasi akan cenderung lebih rendah. Pada situasi ini, mungkin manajer menekankan pada

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, D. (2022). Diakses 2023, Oktober 31. *Manajemen Konflik*. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-balinusra/baca-artikel/15427/Manajemen-Konflik.html

Hanafi, M. M. (2021). *Manajemen*. Tangerang: Universitas Terbuka

KBBI. (2023). Diakses 2023, 31 Oktober. *Arti manajemen*. https://kbbi.web.id/manajemen

KBBI (2023). Diakses 2023, 31 Oktober. *Arti kata Konflik*. https://kbbi.web.id/konflik

Prihatina, R. (2023) Diakses 2023, 5 November. *Manajemen Konflik dalam Organisasi : Konflik itu Negatif atau positif sih?.*

https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16083/Manajemen-Konflik-Dalam-Organisasi-Konflik-Itu-Negatif-Atau-Positif-Sih.html

TENTANG PENULIS

Supiyah, S.Pd., Gr.
Kak Sam Academy

Lahir di Kabupaten Pekalongan, 3 Agustus 1993. Menjadi Guru Anak Usia Dini adalah sebuah panggilan hati, karena ibu dari satu anak ini, sangat menyukai dunia anak-anak. Lulus dari Universitas terbuka sebagai Sarjana Pendidikan Anak Usia Dini menjadi bekalnya untuk terus berkarya dan membimbing dengan sepenuh hati. Bunda Supi begitu sapaan akrabnya sehari-hari, saat ini mengajar di TK Muslimat NU Menjangan, Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah. Selama 10 Tahun mengabdikan diri menjadi Guru Anak Usia Dini, banyak pengalaman yang didapat seperti menjadi Ketua Himpaudi Kecamatan Bojong tahun 2019-2021, menjadi Koordinator Wilayah Pekalongan di Organisai PG-PAUD Indonesia Mulai 2019 sampai Sekarang, Menjabat Sebagai Koordinator Kak Sam Academy Provinsi Jawa Tengah dari 2022 sampai sekarang, Menjabat Sebagai ketua Sapetendik AUD Indonesia dari 2023 sampai sekarang, Guru Penggerak Angkatan 5 Kabupaten Pekalongan, dan baru- baru ini menjadi Talent Guru PAUD DIKMAS Sebagai Moderator Acara Talkshow. Meski masih tergolong Muda, namun Bunda yang energik dan memiliki Hobi mendongeng ini pernah menjuarai ajang Lomba Guru TK tingkat Nasional.

BAB 15

MANAJEMEN KONFLIK SEBAGAI KUALITAS ESENSIAL SEORANG PEMIMPIN

Siti Solichatin, S.Pd., Gr.
Kak Sam Academy

A. Pendahuluan

Berhasil atau gagalnya perkembangan suatu organisasi dapat terlihat dari cara dan kinerja pimpinan di setiap levelnya yang memiliki gaya kepemimpinan masing-masing. Pergerakan, metode, pembangunan suatu organisasi memerlukan keputusan yang baik dan membutuhkan leadership. Leadership juga menjadi suatu alasan untuk membangun tim yang handal. Dengan leadership yang baik, maka tantangan akan lebih mudah dihadapi oleh tim. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi agar bekerja lebih produktif dan mencapai target yang ditetapkan. Tim yang hebat berasal dari pemimpin yang hebat pula, (Kusuma *et al.*, 2023).

Konflik dianggap sebagai suatu hal yang bersifat merusak, hal ini juga bukan merupakan rahasia umum lagi. Konflik juga sebaiknya sedapat mungkin untuk dapat terus dihindari, tetapi faktanya, dengan adanya konflik ternyata dapat memicu banyak kemajuan, kreativitas dan inovasi. Konflik dapat memicu tumbuhnya inovasi dan kemajuan jika ditinjau dari segi positifnya konflik, namun memicu terjadinya kehancuran jika konflik tersebut sifatnya negatif, (Supiansyah, 2023). Oleh karenanya di suatu organisasi sebaiknya perlu peran seorang pemimpin dalam membuat suatu manajemen konflik agar perusahaan tidak mengalami kehancuran yang diakibatkan oleh konflik.

DAFTAR PUSTAKA

Cookie (2021) *7 Cara Mengatasi Konflik Dalam Organisasi Sebagai Pemimpin, 19 April 2021*. Available at: https://www.sodexo.co.id/blog/cara-mengatasi-konflik-dalam-organisasi/.

Efendi, E., Julyanthry, J., Putri, D. E.., Ervina, N., Loist, C., Manurung, S.., & Simangunsong, R. (2023). Sosialisasi Manajemen Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Sdm Pada Karyawan Di PT Royal Agrindo Pacific. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 2339–2344. Retrieved from http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/14445

Kusuma, A.N. *et al.* (2023) *The Art of Leadership : Be The Extraordinary Level Leader*. Purbalingga: Eureka Media Aksara. Available at: https://repository.penerbiteureka.com/publications/566922/the-art-of-leadership-be-the-extraordinary-level-leader.

Octavia, D. and Halim, J. (2018) 'Komunikasi Pimpinan dalam Mengatasi Konflik Pegawai', *Jurnal Interaksi*, 2(1), pp. 107–118. Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.30596/interaksi.v2i1.1790.

Sudrajad, Y. (2022) *Peran Pimpinan Dalam Mengatasi Konflik Dan Stres Pegawai Dalam Organisasi Pemerintahan, 07 November 2022*. Available at: https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-balinusra/baca-artikel/15603/Peran-Pimpinan-Dalam-Mengatasi-Konflik-Dan-Stres-Pegawai-Dalam-Organisasi-Pemerintahan.html#:~:text=Salah satu peran pimpinan dalam,sebab konflik ada dimana-mana.

Supiansyah, B. (2023) *Cara Sederhana Mengelola Pola Kepemimpinan dan Konflik dalam Organisasi*. Available at: https://bkpsdm.kotimkab.go.id/web_v2/web/detail/176/cara_sederhana_mengelola_pola_kepemimpinan__dan_konflik_dalam_organisasi#:~:text=Seorang pemimpin hendaknya memiliki pandangan,persoalan dan mampu mencari penyelesaian.

TENTANG PENULIS

Siti Solichatin, S.Pd., Gr.

Kak Sam Academy

Lahir di Kabupaten Kediri, 05 November 1977. Pendidikan terakhir S1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Prodi PGPAUD di Universitas Terbuka UPBJJ Malang. Pernah belajar di Pendidikan Guru Pengajar Al- Qur'an (PGPQ) lulus tahun 2010.

Pengalaman mengajar di TK Dharma Wanita III Purwokerto Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri mulai pertengahan tahun 2011 sampai sekarang. Berkecimpung mengajar TPQ sejak Tahun 1995 dan sempat vacum beberapa tahun dan aktif kembali tahun 2001. Pendiri Yayasan Darul Imi Purwokerto tahun 2021 sekaligus mengelola TPQ plus MADIN Darul Ilmi Desa Purwokerto- Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. Mengenyam Pendidikan Profesi Guru (PPG) di Universitas Khairun Ternate Tahun 2021. Mengenyam keterampilan di Komunitas belajar Kak Sam Academy.

BAB 16

KASUS MANAJEMEN KONFLIK YANG TERJADI DI DALAM ORGANISASI

Juwita Sari SM.,M.SM.
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

A. Pendahuluan

1. Definisi Konflik Dalam Konteks Organisasi

Dalam sebuah organisasi atau Perusahaan, konflik merupakan hal yang kerap terjadi. Konflik dapat timbul dari berbagai faktor yang berkaitan dengan keberadaan kelompok, termasuk perbedaan tujuan dan bidang keahlian anggota, terjadinya peran ganda atau ambiguitas tanggung jawab, dan adanya sistem gaji atau penghargaan yang berbeda, (Ariyanti, *et al.,* 2019) dalam (Nasrudin, *et al.,* 2021). Organisasi satau Perusahaan harus dapat meminimalisir terjadinya suatu konflik karena timbulnya konflik dalam suatu organisasi atau Perusahaan tidak dapat dihindari. Perselisihan organisasi dapat timbul antar individu atau antar orang dalam organisasi, antara pimpinan dan anggota, atau antara kelompok tertentu dalam organisasi dengan kelompok lain. Karena manajemen konflik menghasilkan kinerja komprehensif yang mencakup karakteristik yang berkaitan dengan keuangan, sumber daya manusia, metode kerja, dan suasana yang mendukung, hal ini juga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi. (Adha, *et al.,* 2019). Konflik merupakan suatu proses interaksi yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian atau perbedaan pendapat. Hal ini dapat muncul dalam suatu organisasi, tergantung pada faktor-faktor seperti tingkat spesialisasi yang diberikan,

DAFTAR PUSTAKA

Adha, M. A., Supriyanto, A. & Timan, A., 2019. Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Madrasah Menggunakan. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan,* 5(1), pp. 11-22.

Ariyanti, N. S., Mustianingsih & Arifin, I., 2019. The Principal‟s Conflict Management Strategy Through Increased Community Participation in the Era ofIndustrial Revolution 4.0. *International Conference on Education and Technology,* 382(5), pp. 30-32.

Conrad, C., 1991. Communication in Conflict: Style-Strategy Relationships. *Communication Monographs,* 58(2), pp. 135-155.

Fisher, S., 2001. *Mengelola Konflik: Ketrampilan & Strategi Untuk Bertindak.* Jakarta: The British Council Indonesia.

Herman , Y. *et al*., 2023. Negosiasi Dan Manajemen Konflik (Studi Kasus Manajemen Konflik Pada Mitra Driver Gojek Dengan PT. Gojek Indonesia. *Jurnal Cakrawala Ilmiah,* 2(5), pp. 1995-2000.

Intani, A. N., t.thn. *Alat Bantu Analisis Konflik,* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Isa, A. A., 2016. Conflicts in Organizations : Causes and Consequences. *Journal of Educational Policy and Entrepreneurial Research,* 2(11), pp. 54-59.

Kumala, E. N. S., Amalia, T., Aulia, D. R. & Yaqin, A. M., 2022. *Religion : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya,* 1(6), pp. 65-76.

Nasrudin, A. H. *et al*., 2021. Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan. *Tadbir : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,* 9(1), pp. 1-18.

Robbins, S. P., 2005. *Essentials of Organizational Behavior.* 8th penyunt. New Jersey: Pearson Education.

Rusdiana, 2015. *Manajemen Konflik.* Bandung: Pustaka Setia.

Said, L. A., 2022. Kesan Konflik Dalam Organisasi Dan Kesihatan Mental Pekerja. *Jurnal Dunia Perguruan,* 4(3), pp. 31-38.

Sinaga, G. G. & Sitorus, M. D., 2022. *Manajemen Konflik Dalam Organisasi,* Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Sudarmanto, E., 2021. *Manajemen Konflik.* 3 penyunt. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

Taufiquzzaman, N., Wajilah, S. N. & Lisdiana, A., 2021. Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Konflik di Dalam Organisasi. *Social Pedagogy: Journal of Social Science Education,* 2(1), pp. 96-108.

Wahyudi, 2006. *Manajemen Konflik Dalam Organisasi.* 96 penyunt. Bandung: Alfabeta.

Yanuar, V., 2018. *excellence.asia.* [Online] Available at: https://blog.excellence.asia/2018/06/07/5-strategi-manajemen-konflik/#comments [Diakses 3 November 2023].

TENTANG PENULIS

Juwita Sari SM.,M.SM.
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Lahir di kota Probolinggo pada 9 Oktober 1992 dan sekarang menetap di kota Surabaya. Menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Airlangga Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen pada tahun 2011, lalu menyelesaikan pendidikan magisternya yang juga ditempuh di Universitas Airlangga Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Sains Manajemen pada tahun 2018. Sekarang, tengah mengabdi sebagai dosen tetap di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selain sebagai dosen, ia juga menjalankan tugas administratif sebagai Kasi Pengabdian kepada Masyarakat di Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) STIESIA. Ketertarikannya pada dunia manajemen SDM didukung dengan mata kuliah yang diampu, seperti teori manajemen, sistem informasi manajemen, manajemen stratejik dan berbagai penelitian dibidang manajemen.

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka pelindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan	:	EC00202416424, 19 Februari 2024
Pencipta		
Nama	:	**Yodi Pratama, Damayanti dkk**
Alamat	:	Padang Marapalam, RT 000 RW 000, Kel. Lakitan Utara, Kec. Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, 25663, Lengayang, Pesisir Selatan, Sumatera Barat, 25663
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Pemegang Hak Cipta		
Nama	:	**Yodi Pratama, Damayanti dkk**
Alamat	:	Padang Marapalam, RT 000 RW 000, Kel. Lakitan Utara, Kec. Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, 25663, Lengayang, Pesisir Selatan, Sumatera Barat, 25663
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Jenis Ciptaan	:	**Buku**
Judul Ciptaan	:	**Manajemen Konflik**
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	:	12 Februari 2024, di Purbalingga
Jangka waktu pelindungan	:	Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.
Nomor pencatatan	:	000591795

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:
Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.