



Persepsi Karyawan Terhadap Manajemen Konflik dan Dampaknya Pada Kinerja Organisasi

Nor Hendra Safutra Bin Nuratim¹, Lathifatur Robbaniyah², Dini Putri Hidayah³,
Mu'alimin⁴

¹⁻⁴ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Indonesia

Alamat: Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur
68136

Korespondensi penulis: indranor4169@gmail.com, robbaniyahthifa2703@gmail.com,
diniputrihidayah@gmail.com, muualimin@gmail.com.

Abstract. *This study discusses the influence of conflict management on employee performance in organizations. Conflict that is not managed properly can have a negative impact on productivity, but if handled constructively, conflict can be a source of innovation and performance improvement. Effective conflict management includes strategies such as avoiding, accommodating, compromising, competing, and collaborating. Proper conflict management can increase collaboration, trust, and creativity in the workplace. This study also highlights the importance of emotional intelligence in managing conflict, where emotionally intelligent individuals are better able to resolve disputes constructively, thus positively impacting team performance.*

Keywords: *Conflict Management, Employee Performance, Emotional Intelligence, Conflict Strategy, Collaboration*

Abstrak. Penelitian ini membahas tentang pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja karyawan dalam organisasi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif pada produktivitas, namun jika ditangani secara konstruktif, konflik dapat menjadi sumber inovasi dan peningkatan kinerja. Manajemen konflik yang efektif mencakup strategi seperti menghindari, mengakomodasi, berkompromi, berkompetisi, dan berkolaborasi. Pengelolaan konflik yang tepat dapat meningkatkan kolaborasi, kepercayaan, dan kreativitas di lingkungan kerja. Studi ini juga menyoroti pentingnya kecerdasan emosional dalam mengelola konflik, di mana individu yang cerdas secara emosional lebih mampu menyelesaikan perselisihan secara konstruktif, sehingga berdampak positif pada kinerja tim.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional, Strategi Konflik, Kolaborasi

1. LATAR BELAKANG

Konflik dalam organisasi adalah fenomena yang tidak dapat dihindari akibat interaksi antarindividu dan kelompok dengan latar belakang, nilai, dan kepentingan yang berbeda. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menghambat produktivitas dan harmonisasi kerja. Sebaliknya, pengelolaan konflik yang efektif dapat menjadi alat strategis untuk meningkatkan sinergi dan pencapaian tujuan organisasi.¹

¹ Suyono Suyono, Bakhtiar Abbas, and Asrip Putera, "PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MANAJEMEN KONFLIK DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TONGAUNA KABUPATEN KONAWE," *JIDE: Journal Of International Development Economics* 3, no. 01 (2024): 1–19.

Manajemen konflik sebagai proses pengendalian dan penyelesaian perselisihan dengan pendekatan rasional dan terstruktur untuk mencapai solusi yang optimal. Teknik resolusi dan stimulasi konflik digunakan untuk menjaga konflik dalam tingkat yang sehat dan produktif.²

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen konflik memiliki dampak signifikan terhadap kinerja individu dan organisasi. Pengelolaan konflik yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan kerja sama dan komitmen di tempat kerja

Namun, penelitian terkait persepsi karyawan terhadap manajemen konflik masih relatif terbatas. Persepsi ini penting karena memengaruhi cara individu memahami dan merespons konflik, yang pada akhirnya menentukan keberhasilan strategi manajemen konflik yang diterapkan oleh organisasi. Misalnya, penelitian di MAN 1 Bandar Lampung menunjukkan bahwa persepsi terhadap efektivitas manajemen konflik memengaruhi produktivitas kerja guru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi karyawan terhadap manajemen konflik dan menganalisis dampaknya terhadap kinerja organisasi. Dengan memahami dinamika ini, organisasi dapat mengembangkan kebijakan yang lebih adaptif untuk mengelola konflik secara proaktif dan meningkatkan produktivitas kerja.

2. KAJIAN TEORITIS

Konflik dapat bersifat fungsional atau disfungsional. Konflik fungsional dapat mendorong inovasi dan perbaikan dalam organisasi, sementara konflik disfungsional dapat menghambat kinerja dan keharmonisan di tempat kerja. Konflik dalam konteks organisasi didefinisikan sebagai perbedaan pendapat, kepentingan, atau tujuan antara individu atau kelompok yang dapat menimbulkan ketegangan. Konflik bisa bersifat konstruktif atau destruktif, tergantung pada cara organisasi dan individu mengelolanya. Konflik konstruktif dapat menghasilkan inovasi, pemecahan masalah yang lebih baik, dan peningkatan kolaborasi. Sebaliknya, konflik destruktif dapat menyebabkan penurunan moral, stres, dan bahkan peningkatan turnover karyawan.

² KHANZA JASMINE, "PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MANAJEMEN KONFLIK DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TONGAUNA KABUPATEN KONAWE," *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literatur review untuk mengkaji persepsi karyawan terhadap manajemen konflik dan dampaknya pada kinerja organisasi. Literatur review dipilih karena metode ini memungkinkan penulis untuk menganalisis, membandingkan, dan mensintesis temuan-temuan dari penelitian terdahulu sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik yang dibahas. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dan dokumen resmi terkait topik manajemen konflik, persepsi karyawan, dan kinerja organisasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap manajemen konflik memegang peranan penting dalam menentukan efektivitas organisasi. Dalam penelitian sebelumnya, manajemen konflik yang efektif tidak hanya membantu mengurangi gesekan antarindividu atau kelompok, tetapi juga meningkatkan kinerja karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

Hubungan Manajemen Konflik Dengan Kinerja Organisasi

Manajemen konflik yang terstruktur tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Strategi manajemen konflik yang baik berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintahan. Selain itu, penelitian di Universitas De La Salle menunjukkan bahwa konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan produktivitas, sedangkan kepuasan kerja berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara manajemen konflik dan kinerja kerja.³

Persepsi yang positif terhadap manajemen konflik dapat meningkatkan rasa percaya dan kolaborasi antarpegawai, sementara persepsi yang negatif dapat memperburuk situasi konflik. Sebaliknya, ketika karyawan merasakan ketidakadilan dalam penyelesaian konflik atau merasa bahwa manajemen konflik tidak dilakukan dengan efektif, persepsi mereka terhadap organisasi akan menurun. Hal ini dapat menyebabkan meningkatnya ketegangan antar karyawan, penurunan moral, dan bahkan tingginya tingkat turnover.⁴

³ Roosiana Lucia, Lotje Kawet, and Irvan Trang, "Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik de La Salle Manado," *Emba* 3, no. 3 (2015): 719–28.

⁴ Toronasokhi Hulu, Reaksi Zagoto, and Dan Progesif Bu'ulolo, "Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* 4, no. 2 (2021): 143–52.

Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan

Persepsi karyawan terhadap konflik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk latar belakang individu, budaya organisasi, dan komunikasi. Perbedaan interpretasi atas tujuan organisasi sering menjadi pemicu konflik, yang jika tidak ditangani dengan tepat, akan mengarah pada stres kerja dan penurunan kinerja. Pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan peran individu dalam organisasi dapat membantu mengurangi persepsi negatif terhadap konflik.⁵

Organisasi yang tidak memiliki mekanisme penyelesaian konflik yang jelas cenderung mengalami penurunan produktivitas dan motivasi kerja. Dalam penelitian ini, organisasi yang gagal dalam menangani konflik internal ditemukan memiliki tingkat turnover karyawan yang lebih tinggi, serta kepuasan kerja yang rendah. Sebaliknya, organisasi yang menerapkan kebijakan manajemen konflik yang baik dapat mengurangi dampak negatif dari konflik, meningkatkan komunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, yang akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.⁶

Manajemen konflik yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi melalui beberapa mekanisme berikut :

- a) Peningkatan Kolaborasi Tim: Konflik yang dikelola dengan baik dapat mendorong anggota tim untuk saling memahami perbedaan perspektif, sehingga menghasilkan solusi yang lebih inovatif.
- b) Penguatan Kepuasan Kerja: Ketika karyawan merasa konflik diselesaikan secara adil, mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas.

Strategi Manajemen Konflik yang Efektif

Beberapa strategi yang efektif dalam manajemen konflik meliputi :

- a) Pendekatan Kolaboratif: Memfokuskan pada pencapaian solusi win-win, di mana kebutuhan semua pihak dipertimbangkan
- b) Peningkatan Komunikasi: Mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan antara karyawan dan manajer untuk mengurangi kesalahpahaman
- c) Pelatihan Manajerial: Memberikan pelatihan kepada manajer untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani konflik secara efektif dan adil

⁵ Ndruru, "Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, no.7 (2023): 104-116

⁶ Hotmaida Situmeang, Harris Pinagaran Nasution, and Martolop Sinambela, "Pengaruh Manajemen Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Perkebunan Nusantara Iv Unit Kebun Pabatu," *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 5, no. 1 (2023): 65–71.

- d) Pelatihan Manajemen Konflik : Organisasi perlu memberikan pelatihan yang sesuai bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menyelesaikan konflik secara efektif.
- e) Penerapan Kebijakan yang Adil : Kebijakan organisasi yang transparan dan adil dalam menangani konflik akan meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap manajemen dan memperbaiki hubungan antar individu dalam organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai persepsi karyawan terhadap manajemen konflik dan dampaknya pada kinerja organisasi, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik yang efektif memainkan peranan krusial dalam meningkatkan produktivitas, kolaborasi, dan kreativitas di lingkungan kerja. Persepsi positif terhadap manajemen konflik dapat meningkatkan kepercayaan dan kerjasama antar pegawai, sementara persepsi negatif dapat mengakibatkan konsekuensi negatif seperti penurunan moral dan tingkat turnover yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, dan kesimpulan yang telah diuraikan, sehingga penulis menyarankan diharapkan bagi organisasi untuk mengembangkan kebijakan yang adaptif dalam mengelola konflik secara proaktif guna meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja secara keseluruhan. Organisasi sebaiknya menyediakan pelatihan secara berkala kepada karyawan dan manajer tentang strategi manajemen konflik yang efektif. Hal ini akan membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menangani konflik secara konstruktif. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memberikan kontribusi untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi mengenai Persepsi Karyawan Terhadap Manajemen Konflik Dan Dampaknya Pada Kinerja Organisasi

6. DAFTAR REFERENSI

- Hulu, Toronasokhi, Reaksi Zagoto, and Dan Progesif Bu'ulolo. "Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Gomo Kabupaten Nias Selatan." *Jurnal Ilmiah Mahasiwa Nias Selatan* 4, no. 2 (2021): 143–52.
- JASMINE, KHANZA. "PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MANAJEMEN KONFLIK DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TONGAUNA KABUPATEN KONAWE." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.
- Lucia, Roosiana, Lotje Kawet, and Irvan Trang. "Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik de La Salle Manado." *Emba* 3, no. 3 (2015): 719–28.

- Ndruru, Sofumboro. “Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 7, no. 1 (2023): 104–16.
- Situmeang, Hotmaida, Harris Pinagaran Nasution, and Martolop Sinambela. “Pengaruh Manajemen Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Perkebunan Nusantara Iv Unit Kebun Pabatu.” *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)* 5, no. 1 (2023): 65–71.
- Suyono, Suyono, Bakhtiar Abbas, and Asrip Putera. “PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MANAJEMEN KONFLIK DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN TONGAUNA KABUPATEN KONAWE.” *JIDE: Journal Of International Development Economics* 3, no. 01 (2024): 1–19.