

**PERILAKU INDIVIDU DALAM ORGANISASI DAN TATA KELOLA KONFLIK  
DALAM KEHIDUPAN ORGANISASI****Muhammad Rifqi A<sup>1\*</sup> dan Hendra<sup>2</sup>**<sup>1</sup>Prodi Manajemen Pendidikan Islam STIT NU Al-Farabi Pangandaran<sup>2</sup> Prodi Manajemen Pendidikan Islam STIT NU Al-Farabi Pangandaran[rifqiidan@gmail.com](mailto:rifqiidan@gmail.com) dan [hendraahonk212@gmail.com](mailto:hendraahonk212@gmail.com)*Abstrak*

*Perilaku memiliki definisi yang luas. Perilaku dapat dipahami sebagai tindakan atau Aktivitas manusia itu sendiri sangat luas cakupannya Wilayah meliputi: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, belajar, menulis, membaca, dll. Perilaku ini juga dipahami sebagai reaksi atau respons seseorang terhadap stimulus atau stimulus eksternal yang salah lingkungan organisasi yang unik. Pelaksanaan rencana organisasi sangat tergantung pada karakteristik individu yang terkandung dalam organisasi. Organisasi perlu lebih memahami karakteristik, sikap dan perilaku dari setiap individu. Sadar atau tidak, konflik bisa terjadi dimanapun pada setiap situasi yang ada, suatu indikasi yang menunjukkan bahwa pada saat sistem komunikasi dan informasi tidak menemui sasarannya, timbulah kesalahpahaman diantara dua pihak atau lebih. Konflik merupakan suatu pertarungan menang atau kalah baik antar perorangan maupun antar kelompok.*

**Kata kunci:** *Perilaku, Konflik, Organisasi*

**1. Pendahuluan**

Dalam kehidupan sehari-hari, kita tidak terlepas dari masyarakat, kelompok sosial dan pranata sosial yang berkembang dalam kehidupan masyarakat itu sendiri. Masyarakat adalah kelompok individu yang terorganisir yang menganggap diri mereka sebagai kelompok yang terpisah. Ada juga kelompok solidaritas sosial di masyarakat. Kelompok sosial adalah kumpulan atau unit orang yang hidup bersama. Dikatakan kelompok sosial karena pengarangnya lebih dari satu sehingga ada aksi dan reaksi. Tindakan tersebut dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Interaksi tersebut akan terus berlangsung sehari-hari untuk menunjang kehidupan manusia sebagai individu dan sebagai bagian dari kehidupan sosial, kemudian menyesuaikan diri dengan kehidupan masyarakat dan kehidupan kelompok sosial agar tetap berlangsung secara tertib dan seimbang, dalam suatu negara, atau bahkan dalam masyarakat itu sendiri, tentu harus ada pranata – pranata sosial. Lembaga sosial tersebut meliputi lembaga keluarga, lembaga pendidikan, lembaga ekonomi, lembaga keagamaan, dan lembaga politik. Masing-masing lembaga sosial tersebut

memiliki karakteristik, fungsi, tujuan, dan simbol yang berbeda. Sedangkan negara atau masyarakat tanpa pranata sosial akan hancur. Oleh karena itu, lembaga sosial memainkan peran penting dalam masyarakat dan negara. Dari uraian di atas, jelaslah bahwa masyarakat, kelompok sosial, dan pranata sosial merupakan satu kesatuan yang saling bergantung dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu, untuk mencapai ketertiban dan kesejahteraan dalam kehidupan setiap individu, perlu menjaga ketertiban dalam hubungannya dengan masyarakat, kelompok sosial, dan pranata sosial. Jika salah satu dari ketiga aspek tersebut menemui masalah atau keterbatasan, maka akan mengganggu pula kehidupan individu yang menciptakannya.

Apabila sistem komunikasi dan informasi tidak menemui sasarannya, timbulah salah paham atau orang tidak saling mengerti. Selanjutnya hal ini akan menjadi salah satu sebab timbulnya konflik atau pertentangan dalam organisasi. Konflik biasanya juga timbul sebagai hasil adanya masalah-masalah hubungan pribadi (ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai pribadi karyawan dengan perilaku yang harus diperankan pada jabatannya, atau perbedaan persepsi) dan struktur organisasi (perebutan sumber daya yang terbatas, pertarungan antar departemen dan sebagainya). Suatu pemahaman akan konsep dan dinamika konflik telah bagian vital studi perilaku organisasional. Seperti konsep-konsep lain yang dibahas dalam buku ini, konflik adalah sangat kompleks. Konflik sering diartikan berbeda oleh orang yang berbeda pula dan dapat mencakup kerangka intensitas dari perbedaan pendapat "sepele" sampai perang antar negara.

Pada hakekatnya konflik merupakan suatu pertarungan menang kalah antara kelompok atau perorangan yang berbeda kepentingannya satu sama lain dalam organisasi. Atau dengan kata lain, konflik adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua atau lebih pihak. Pertentangan kepentingan ini berbeda dalam intensitasnya tergantung pada sarana yang dipakai. Masing-masing ingin membela nilai-nilai yang telah mereka anggap benar, dan memaksa pihak lain untuk mengakui nilai-nilai tersebut baik secara halus maupun keras.

## **2. Metode Penelitian**

Metode yang dilakukan pada penelitian kali ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana penelitian ini menggunakan cara, langkah, dan prosedur yang lebih melibatkan data dan informasi yang diperoleh melalui responden sebagai subjek yang dapat mencurahkan jawaban dan perasaannya sendiri untuk mendapatkan gambaran umum yang holistik mengenai suatu hal yang diteliti.

### **3. Pembahasan**

#### **3.1 Individu Dalam Organisasi**

##### Individu Sebagai Identitas Diri dan Sosial

Secara etimologis, kata individu berasal dari bahasa Yunani yang berarti 'tak terbagi'. Sebagai individu atau yang terpisah dari yang lain, individu mau tidak mau memiliki identitasnya sendiri. Itu melekat pada setiap individu, misalnya lahir laki-laki atau perempuan, putih, hitam atau berwarna. Itulah identitasnya.

Kuper dan Kuper (2000: 986) menjelaskan bahwa dalam pengertian umum identitas sosial (Social Identity) mengacu pada definisi diri seseorang dalam hubungannya dengan orang lain atau keanggotaan seseorang dalam berbagai kelompok sosial. Pendapat serupa diungkap oleh Sunyoto Usman (2012: 105) bahwa identitas sosial lazim dipergunakan untuk menjelaskankarakteristik sikap dan tindakan kelompok tertentu, kemudian membedakannya dengan karakteristik sikap dan tindakan kelompok- kelompok lain.

Dalam konteks sosiologi dan ilmu sosial, individu adalah subjek tindakan, subjek memiliki pemikiran dan kehendak, memberi makna dan menilai serta menafsirkan peristiwa dan fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Dari situ, individu dapat dikenal dalam masyarakat sebagai manusia dengan ciri atau identitas tertentu.

Parsons menjelaskan bahwa tindakan individu dan kelompok dipengaruhi oleh tiga sistem, yaitu (1) sistem sosial (status dan peran), (2) sistem budaya (nilai dan norma sosial), dan (3) sistem/tipe kepribadian masing-masing individu. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa manusia sebagai individu tak dapat dipisahkan dari kelompok atau masyarakatnya, dengan kata lain individu dalam sosiologi merupakan manusia dalam konteks hubungannya dengan manusia lain. Pendapat Blummer dapat menguatkan pernyataan parson. Pertama, individu bertindak terhadap sesuatu berdasar makna sesuatu tersebut bagi mereka. Sesuatu yang dimaksud di sini bermakna objek fisik, orang lain, institusi sosial dan ide-ide atau nilai-nilai yang bersifat abstrak. Kedua, makna tersebut berasal dan hasil interaksi sosial seseorang dengan orang lain. Ketiga, makna tersebut disempurnakan dan dimodifikasi melalui proses penafsiran di saat proses interaksi berlangsung (dalam Santosa, 2017: 3).

##### Kelompok Sosial

Manusia adalah makhluk individu yang tidak dapat melepaskan diri dari hubungan dengan manusia lain. Sebagai akibat dari hubungan yang terjadi di antara individu-individu (manusia) kemudian lahirlah kelompok- kelompok sosial (social group) yang dilandasi oleh kesamaan-kesamaan kepentingan bersama.

Kelompok atau group adalah kumpulan dari individu yang berinteraksi satu sama lain, pada umumnya hanya untuk melakukan pekerjaan, untuk meningkatkan hubungan antar individu, atau bisa saja untuk keduanya. Sebuah kelompok suatu

waktu dibedakan secara kolektif, sekumpulan orang yang memiliki kesamaan dalam aktifitas umum namun dengan arah interaksi terkecil.

Kelompok sosial adalah kumpulan orang yang memiliki kesadaran bersama akan keanggotaan dan saling berinteraksi. Kelompok diciptakan oleh anggota masyarakat. Kelompok juga dapat mempengaruhi perilaku para anggotanya. Kelompok-kelompok sosial merupakan himpunan manusia yang saling hidup bersama dan menjalani saling ketergantungan dengan sadar dan tolong menolong (R.M. Macler & Charles H. Page: *Society, An Introductory Analysis*, Macmillan & Co.Ltd., London, 1961: 213).

Kelompok sosial atau social group adalah himpunan atau kesatuan manusia yang hidup bersama, karena adanya hubungan di antara mereka. Hubungan tersebut antara lain menyangkut hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi dan juga suatu kesadaran untuk saling menolong (Soejono Soekanto, 2006:104).

Syarat kelompok menurut Baron dan Byrne: (1) Interaksi, anggota- anggota seharusnya berinteraksi satu sama lain. (2) Interdependen, apa yang terjadi pada seorang anggota akan mempengaruhi perilaku anggota yang lain.

(3) Stabil, hubungan paling tidak ada lamanya waktu yang berarti (bisa minggu, bulan dan tahun). (4) Tujuan yang dibagi, beberapa tujuan bersifat umum bagi semua anggota. (5) Struktur, fungsi tiap anggota harus memiliki beberapa macam struktur sehingga mereka memiliki set peran. (6) Persepsi, anggota harus merasakan diri mereka sebagai bagian dari kelompok.

### Lembaga Sosial

Lembaga sosial merupakan terjemahan dari social institution dalam bahasa Inggris. Istilah social institution dalam bahasa Indonesia bermakna 'lembaga sosial' dan 'pranata sosial'. Lembaga sosial merujuk pada suatu bentuk yang mengandung pengertian abstrak tentang adanyanorma dan aturan tertentu sebagai ciri suatu lembaga.

Iver dan Page (dalam Putri, 2016: 1-14) menyatakan bahwalembaga merupakan bentuk atau kondisi prosedur mapan yang menjadikarakteristik bagi aktivitas kelompok. Dalam sumber yang sama, Polakmenyatakan bahwa lembaga atau social institution adalah suatu kompleksatau sistem peraturan- peraturan dan adat istiadat yang mempertahankan nilai penting. Menurut Soerjono Soekanto (dalam Maryati dan Suryawati, 2006:60), lembaga sosial merupakan himpunan norma dari segala tingkatan yang berkisar pada suatu kebutuhan pokok di dalam kehidupan masyarakat.Pendapat lain juga dikemukakan Koentjaraningrat (2000: 70), pranata sosialadalah suatu sistem tata kelakuan dan hubungan yang berpusat padaserangkaian aktivitas untuk memenuhi kompleksitas kebutuhan khusus dalamkehidupan masyarakat.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, dapat dikatakan bahwa untuk memahami

pranata sosial perlu memperhatikan kebutuhan dasar manusia dan sistem perilaku terorganisir. Secara garis besar pranata sosial memiliki dua aspek, yaitu lembaga sosial sebagai aturan (lembaga pengatur sosial) dan lembaga sosial yang benar-benar berlaku (institusi sosial fungsional).

Menurut Soerjono Soekanto (1982: 174) untuk mendapatkan membedakan kekuatan mengikat norma, yaitu Cara (Usage) menunjuk pada suatu bentuk perbuatan. Norma ini mempunyai kekuatan memaksa yang lemah bila dibandingkan dengan kebiasaan (Folkways). Kebiasaan merujuk pada perbuatan yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama.

Menurut Schaefer (2012: 72), norma (norms) adalah standar perilaku yang dibuat dan dipertahankan dalam suatu masyarakat. Untuk menjadi signifikan, norma harus ditaati dan dimengerti bersama. Sosiologi membedakan norma dengan dua cara, yaitu norma digolongkan sebagai norma formal atau norma informal.

Berdasarkan pemaparan di atas, hakikat lembaga sosial adalah kesatuan dari adat istiadat yang dengan norma-normanya menguasai sejumlah tindakan dan kegiatan orang-orang atau kelompok sosial. Lembaga sosial merupakan tata abstraksi yang lebih tinggi dari kelompok, organisasi atau sistem sosial lainnya.

#### Perilaku Individu Dalam Organisasi

Menurut Sopiah untuk dapat memahami perilaku individu dengan baik, terlebih dahulu kita harus memahami karakteristik yang melekat pada individu. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap (Sopiah, 2008). Manusia merupakan salah satu dimensi dalam organisasi yang amat penting, merupakan salah satu faktor dan pendukung organisasi (Ratih, 2018). Perilaku organisasi pada hakikatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dalam organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut (Thoha, 2012).

Kast dan James, mengemukakan perilaku adalah cara bertindak, ia menunjukkan tingkah laku seseorang. Pola perilaku adalah mode tingkah laku yang dipakai seseorang dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya. Dikatakan bahwa proses perilaku serupa untuk semua individu, walaupun pola perilakunya mungkin berbeda. Ada 3 asumsi yang saling berkaitan mengenai perilaku manusia, yakni: 1) perilaku itu disebabkan (caused), 2) perilaku itu digerakkan (motivated), 3) perilaku itu ditunjukkan pada sasaran. Ketiga unsur ini saling terkait dalam modal dasar perilaku individu dan berlaku kepada siapa dan kapan saja (Kast & Rosenzweig, 1995). Setiap individu berperilaku ketika ada rangsangan dan memiliki sasaran tertentu. Perilaku ke arah sasaran, timbul karena ada rangsangan dan semua perilaku ada penyebabnya. Yang pokok dalam proses ini adalah jarak antara kondisi sekarang dengan kondisi yang diinginkan dan perilaku yang timbul untuk menutup jarak itu. Rangsangan disaring melalui sistem keinginan atau kebutuhan yang mungkin

bermacam- macam bentuknya.

Perilaku organisasi merupakan ilmu pengetahuan yang membahas tentang dampak perseorangan, kelompok, dan struktur dalam perilaku berorganisasi dengan tujuan menerapkan pengetahuan mengenai hal-hal tersebut guna memperbaiki efektivitas organisasi (Umam, 2012). Perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya.

### Memahami Sifat Manusia

Manusia berbeda perilakunya, karena kemampuannya tidak sama. Mempelajari prinsip dasar kemampuan amat penting agar dapat diketahui mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lain. Dengan adanya keterbatasan kemampuan ini, maka setiap orang didalam melaksanakan tugasnya akan tidak sama pula. Demikian pula dengan seorang pemimpin. Ada seorang pemimpin bisa mengatasi persoalan yang rumit hanya memerlukan beberapa saat saja, tetapi tidak demikianlah dengan pimpinan yang lain, ia memerlukan puasa tiga hari tiga malam, berkonsultasi dengan orang tua disuatu desa yang diagung-agungkan, dan banyak cara yang dilakukan. Keterbatasan kemampuan ini yang membuat seseorang bertingkah laku yang berbeda. Banyak yang diinginkan manusia, tetapi jawaban manusia untuk mewujudkan keinginannya itu terbatas, sehingga menyebabkan semua yang diinginkan itu tidak tercapai (Thoha, 2012).

Orang berfikir tentang masa depan, dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak. Kebutuhan-kebutuhan manusia dapat dipenuhi lewat perilakunya masing-masing. Didalam banyak hal, seseorang dihadapi dengan sejumlah kebutuhan yang potensial harus dipenuhi lewat perilaku yang diperilakunya. Cara untuk menjelaskan bagaimana seseorang membuat pilihan di antara sejumlah besar rangkaian pilihan perilaku yang terbuka baginya, adalah dengan mempergunakan penjelasan teori expectancy (pengharapan). Teori ini didasarkan atas proposisi yang sederhana yakni bahwa seseorang memilih berperilaku sedemikian karena ia yakin dapat mengerjakan untuk mendapatkan sesuatu hasil tertentu (misalkan mendapatkan hadiah atau upah, dan dikenal oleh atasan yang menarik baginya karena sesuai dengan tuntutan kebutuhannya) (Thoha, 2012).

Seseorang itu mempunyai reaksi-reaksi senang atau tidak senang (affective). Orang-orang jarang bertindak netral mengenai suatu hal yang mereka ketahui dan alami. Dan mereka cenderung untuk mengevaluasi sesuatu yang mereka alami dengan cara senang atau tidak senang. Selanjutnya, evaluasinya itu merupakan salah satu faktor yang teramat sulit di dalam mempengaruhi perilakunya dimasa yang akan datang. Perasaan senang dan tidak senang ini akan menjadikan seseorang berbuat yang berbeda dengan orang lain dalam rangka menanggapi sesuatu hal.

Seseorang bisa puas mendapatkan gaji tertentu karena bekerja di suatu tempat tertentu, orang lain pada tempat yang sama merasa tidak puas. Kepuasan dan ketidakpuasan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari sesuatu yang diterima dengan sesuatu yang diharapkan seharusnya diterima (Arifin, 2014).

### **3.2 Konflik Dalam Organisasi**

Konflik merupakan realita hidup, mau tidak mau, suka atau tidak suka, cepat atau lambat pada suatu saat dalam menjalani kehidupannya setiap orang pasti akan menghadapi (Lumintang, 2015). Dalam kehidupan sehari-hari, konflik dapat timbul kapan saja dan dimana saja. Konflik juga bisa dialami oleh siapa saja tidak pandang bulu, orang tua, remaja, anak-anak, pria, wanita, orang terpelajar, orang awam, orang miskin, jutawan atau siapapun yang hidup di tengah pergaulan umum pasti akan menghadapi dan mengalami konflik. Adabeberapa jenis konflik yang umum dan sering muncul dalam suatu organisasi/perusahaan antara lain: (1) konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (person- role conflict), (2) konflik antar peranan (interrole conflict), (3) konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (intersender conflict), (4) konflik yang timbul karena disampaikan informasi yang saling bertentangan (intrasender conflict).

Berdasarkan sumbernya, konflik dalam organisasi muncul karena beberapa sebab seperti: (1) konflik individu, (2) konflik antar individu, (3) konflik kelompok, (4) konflik antar kelompok, (5) konflik organisasi, (6) konflik kelompok dengan organisasi (Tumengkol, 2017). Konflik dapat bersifat negatif (merugikan) tetapi sekaligus dapat pula bersifat positif (menguntungkan), tergantung bagaimana mengelolanya. Akibat positif konflik organisasi antara lain: (1) organisasi menjadi lebih dinamis, (2) sebagaipengalaman berharga, (3) pimpinan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, (4) melahirkan pribadi yang kreatif, kritis, dan inovatif, (5) menumbuhkan sikap toleransi (Muslich, 1991).

Secara negative konflik dapat mengakibatkan: (1) komunikasi organisasi terhambat, (2) kerjasam aorganisasi menjadi terhalang, (3) aktivitas produksi dan distribusi terganggu, (4) memunculkan saling curiga, salah paham, dan intrik, (5) individu yang berkonflik merasakan cemas, stres, apatis, dan frsutasi, (6) stres yang berkepanjangan menyebabkan orang yang sedang berkonflik akan menarik diri dari pergaulan dan mangkir daripekerjaan. Konflik menurut Robbins adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Pandangan ini menurut Robbins dibagimenjadi 3 yaitu:pandangan tradisional menyatakan bahwa konflik itu hal yang buruk, sesuatu yang negatif, merugikan dan harus dihindari. Konflik ini suatu hasil disfungsional akibat komunikasi yang buruk, kurang kepercayaan, keterbukaan diantara orang-

orang dan kegagalan pemimpin untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi pada bawahannya tersebut (Romdon, 2019).

Pandangan kepada hubungan manusia ini menyatakan bahwa konflik dianggap sebagai sesuatu peristiwa yang terjadi didalam suatu kelompok atau organisasi. Konflik dianggap sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari karena didalam kelompok atau organisasi pasti terjadi perbedaan pandangan atau pendapat. Oleh Karena itu konflik harus dijadikan sebagai suatu hal yang bermanfaat guna mendorong peningkatan kinerja organisasi tersebut. Pandangan Interaksionis menyatakan bahwa mendorong suatu kelompok atau organisasi terjadinya suatu konflik. Hal ini disebabkan suatu organisasi yang kooperatif, tenang, damai dan serasi cenderung menjadi statis, apatis, tidak aspiratif dan tidak inovatif. Oleh karena itu, konflik perlu dipertahankan pada tingkat minimum secara berkelanjutan sehingga tiap anggota di dalam kelompok tersebut tetap semangat dan kreatif.

#### Konflik dalam Organisasi

Konflik dalam organisasi dapat terjadi antara lain karena konflik dalam diri individu (Han, 2016), yang terjadi bila seorang individu menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang dia harapkan untuk melaksanakannya. Bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Konflik antar individu dalam organisasi yang sama, dimana hal ini sering diakibatkan oleh perbedaan-perbedaan kepribadian. Konflik ini berasal dari adanya konflik antar peranan (pengurus dan anggota). Konflik antar individu dan kelompok, yang berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka. Sebagai contoh, seorang individu mungkin dihukum atau diasingkan oleh kelompok kerjanya karena melanggar norma-norma kelompok. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama, karena terjadi pertentangan kepentingan antar kelompok atau antar organisasi. Konflik antar organisasi, yang timbul sebagai akibat bentuk persaingan ekonomi dalam sistem perekonomian suatu negara. Konflik ini telah mengarahkan timbulnya pengembangan produk baru, teknologi dan jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

#### Penyebab Konflik dalam Organisasi

Penyebab terjadinya konflik dalam organisasi yaitu perbedaan individu (Thoha, 2018), yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda pula. Perbedaan kepentingan individu atau kelompok. Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat, dan perbedaan pola interaksi yang satu dengan yang lainnya. Ada beberapa cara untuk menangani konflik antara lain introspeksi diri. Mengevaluasi pihak-pihak yang terlibat. Identifikasi sumber konflik. Spiegel

(1994) menjelaskan ada 5 tindakan yang dapat dilakukan dalam menangani konflik, antara lain: (1) berkompetisi, (2) menghindari konflik, (3) akomodasi, (4) kompromi), dan (5) berkolaborasi. Kelima tindakan tersebut diuraikan sebagai berikut.

Berkompetisi, tindakan ini dilakukan jika kita mencoba memaksakan kepentingan sendiri diatas kepentingan yang lain. Pilihan tindakan ini bisa sukses dilakukan jika situasi saat itu membutuhkan keputusan yang cepat, kepentingan salah satu pihak lebih utama dan pilihan kita sangat vital. Hanya perlu diperhatikan situasi menang-kalah akan terjadi disini. Pihak yang kalah akan merasa dirugikan dan dapat menjadi konflik yang berkepanjangan. Tindakan ini bisa dilakukan dalam hubungan atasan bawahan, dimana atasan menempatkan kepentingannya (kepentingan organisasi) di atas kepentingan bawahan.

Menghindari konflik, tindakan ini dilakukan jika salah satu pihak menghindari dari situasi tersebut secara fisik ataupun psikologis. Sifat tindakan ini hanyalah menunda konflik yang terjadi. Situasi menang-kalah terjadi lagi disini. Menghindari konflik bisa dilakukan jika masing-masing pihak mencoba untuk mendinginkan suasana, membekukan konflik untuk sementara. Dampak kurang baik bisa terjadi jika pada saat yang kurang tepat konflik meletus kembali, ditambah lagi jika salah satu pihak menjadi stres karena merasa masih memiliki hutang menyelesaikan persoalan tersebut.

Akomodasi yaitu jika kita mengalah dan mengorbankan beberapa kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi konflik itu. Hal ini dilakukan jika kita merasa bahwa kepentingan pihak lain lebih utama atau kita ingin tetap menjaga hubungan baik dengan pihak tersebut.

Kompromi, tindakan ini dapat dilakukan jika kedua belah pihak merasa bahwa kedua hal tersebut sama-sama penting dan hubungan baik menjadi yang utama. Masing-masing pihak akan mengorbankan sebagian kepentingannya untuk mendapatkan situasi menang-menang.

Berkolaborasi, menciptakan situasi menang-menang dengan saling bekerja sama. Pilihan tindakan ada pada diri sendiri dengan konsekuensi dari masing-masing tindakan. Jika terjadi konflik pada serikat pekerja maka kepentingan dan hubungan antar pribadi menjadi hal yang harus dipertimbangkan.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan di atas, individu adalah subjek tindakan, subjek memiliki pemikiran dan kehendak, memberi makna dan menilai serta menafsirkan peristiwa dan fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Dari situ, individu dapat dikenal dalam masyarakat sebagai manusia dengan ciri atau identitas tertentu. Kelompok atau group adalah kumpulan dari individu yang berinteraksi satu sama lain, pada umumnya hanya untuk melakukan pekerjaan, untuk meningkatkan hubungan antar individu, atau bisa saja untuk keduanya. Sebuah kelompok suatu waktu dibedakan

secara kolektif, sekumpulan orang yang memiliki kesamaan dalam aktifitas umum namun dengan arah interaksi terkecil.

Konflik merupakan hal yang alamiah dalam setiap organisasi. Dengan kata lain, hampir tidak ada satu organisasi yang tidak pernah mengalami konflik. Itu artinya, konflik dalam organisasi menjadi suatu keniscayaan. Tinggal saja, skala konflik yang terjadi besar atau kecil. Berdampak luas atau dampak kecil saja. Sebab ada konflik yang justru memberikan kekuatan atau dampak positif bagi personil organisasi untuk berubah kepada yang lebih baik.

### **Daftar Pustaka**

- Rodiah, Siti, Ulfiah Ulfiah, and Bambang Samsul Arifin. 2022. "Perilaku Individu Dalam Organisasi Pendidikan." *Islamika* 4(1):108–18. doi: 10.36088/islamika.v4i1.1602.
- Ginintasasi, Rahayu. 2012. "Kelompok Sosial Dan Peranannya Dalam Membentuk Masyarakat Terstruktur." 1–12.
- Suparyanto dan Rosad (2015, 2020). "濟無No Title No Title No Title." *Suparyanto Dan Rosad* (2015 5(3):248–53.
- Dalimunthe, S. F. (2016). Manajemen Konflik Dalam Organisasi. *Jurnal Bahas Unimed*, 27(1), 78255.
- Fauziyyah, U., & Hertinjung, W. S. (2018). *Manajemen Konflik Pada Mahasiswa Aktifis Organisasi Keteateran*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Han, A. (2016). Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *JURNAL TARBIYAH*, 22 (1).
- Hildawati. (2015). *Hubungan ilmu manajemen dengan ilmu lainnya*. 10.
- Kusworo, K. (2019). *Manajemen Konflik dan Perubahan dalam Organisasi*. *Manajemen Konflik Dan Perubahan Dalam Organisasi*.
- Lumintang, J. (2015). *Dinamika Konflik Dalam Organisasi*. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(2).
- Muslich, M. (1991). *Manajemen Konflik Suatu Pendekatan Konstruktif*. Islamic University of Indonesia.