



MANAJEMEN KONFLIK DAN PEMBEKALAN CARA MEMBANGUN RELASI YANG HARMONIS DI LINGKUNGAN KERJA

Tia Permata Juwita

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

tiapermatajuwita@unj.ac.id

Rhamdalia Fanny Gustaji

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

rhamdalia_fanny@unj.ac.id

Andy

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

andy@unj.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pelatihan manajemen konflik dan diikuti oleh 40 orang siswa manajemen perkantoran SMKS Bani Adna. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali siswa dengan soft skill seperti komunikasi, negosiasi, dan penyelesaian konflik. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, workshop, role-play, dan kuis kepribadian. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta yang signifikan. Sebelum pelatihan, pemahaman tertinggi (skala 5 dari 5) hanya dimiliki oleh 33.3% peserta, sementara setelah pelatihan meningkat menjadi 55.6%. Pelatihan ini juga dinilai sangat bermanfaat oleh 70.4% peserta. Selain itu, sebagian besar peserta menunjukkan minat tinggi untuk mengikuti pelatihan lanjutan. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah pelatihan manajemen konflik dinilai sangat berhasil, efektif dalam meningkatkan pemahaman, dan relevan dengan kebutuhan siswa SMK. Direkomendasikan untuk mengembangkan modul lanjutan dan mengintegrasikan soft skill ke dalam kurikulum sekolah.

Kata Kunci: Manajemen Konflik; Hubungan Interpersonal; Peningkatan Kompetensi; Kesiapan Kerja; Manajemen Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Dinamika organisasi modern menyebabkan konflik menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari. Adanya interaksi antarindividu dengan latar belakang, nilai, dan tujuan yang berbeda akan selalu berpotensi memunculkan

konflik (Nurhalim, 2024). Lingkungan kerja yang cenderung berubah juga seringkali memicu munculnya perselisihan, baik antar individu maupun antar unit di dalam organisasi (Paroli, 2024). Namun, meski sering dianggap sebagai hambatan yang destruktif jika dibiarkan, konflik juga bisa memberikan

dampak yang positif jika dikelola dengan baik (Savitri dkk., 2024)

Masalah utama yang sering muncul disebabkan oleh masih banyaknya organisasi yang mengalami konflik terkait hubungan, tugas, dan proses yang menguras waktu dan sumber daya (Shehu-Usman dkk., 2024). Kegagalan dalam mengelola konflik akan berdampak pada penurunan moral karyawan, stres kerja, hingga terganggunya budaya organisasi (Almahdi dan Abdurrahman, 2022). Selain itu, Oachesu (2016) juga menyatakan bahwa komunikasi adalah salah satu penyebab terjadinya konflik, sekaligus kunci utama manajemen konflik dalam lingkup pekerjaan.

SMKS Bani Adna, yang merupakan bagian dari Yayasan Bani Adna yang berlokasi di Kecamatan Cisoka Kebupaten Tangerang, memiliki salah satu tujuan utama, yaitu mempersiapkan siswanya untuk langsung memasuki dunia kerja. Salah satu jurusan yang dimiliki oleh SMK ini adalah jurusan Manajemen Perkantoran yang memang mengarahkan calon lulusannya untuk berkiprah dalam bidang perkantoran dan pelayanan administrasi. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi dengan pihak sekolah, aspek soft skills seperti kemampuan manajemen konflik, komunikasi, dan kerja sama tim masih perlu diperkuat untuk meningkatkan daya saing lulusan di dunia kerja. Sebagai calon tenaga kerja yang tidak lama lagi akan berkecimpung dalam dunia profesional, mereka memerlukan berbagai keterampilan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga aplikatif, salah satunya adalah manajemen konflik.

Berdasarkan hasil analisis situasi, beberapa tantangan yang dihadapi oleh siswa adalah sebagai berikut : (1) Belum semua siswa memiliki wawasan yang cukup terkait cara mengidentifikasi,

mencegah, dan mencari jalan keluar dari konflik yang mungkin terjadi di lingkungan kerja, baik konflik dengan rekan kerja, klien, maupun atasan ; (2) Masih minimnya keterampilan dalam melakukan komunikasi efektif dan negosiasi. Beberapa siswa masih memiliki kesulitan dalam berkomunikasi yang baik, terutama di dalam situasi yang memang menuntut untuk dilakukannya pemecahan masalah secara profesional ; dan (3) Belum semua siswa memiliki kesiapan mental untuk menghadapi dinamika dunia kerja. Sebagai siswa SMK, memang belum semua dari mereka yang memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi konflik yang mungkin muncul di dunia kerja, sehingga diperlukan simulasi dan strategi yang sekiranya dapat membantu mengatasi tantangan tersebut secara efektif.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan intervensi strategis berupa pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi sumber daya manusia. Pelatihan keterampilan interpersonal dan penerapan kebijakan preventif terbukti memberikan dampak positif dalam menciptakan harmoni di lingkungan kerja yang dinamis (Paroli, 2024). Melalui pemahaman yang mendalam mengenai mekanisme reaksi terhadap konflik, organisasi dapat membangun relasi yang lebih stabil dan produktif (Vientiany dkk., 2024). Fokus utama dari program ini adalah membekali setiap anggota organisasi dengan kemampuan untuk mengidentifikasi pemicu konflik dan menyelesaiakannya secara konstruktif sebelum berkembang menjadi krisis (CIPD, 2020).

Selain itu, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk membekali siswa dengan ilmu dan materi mengenai manajemen konflik, serta menanamkan kompetensi yang dianggap

penting bagi tenaga kerja di bidang perkantoran, misalnya keterampilan komunikasi, negosiasi, dan cara penyelesaian konflik secara efektif. Selain itu pelatihan ini diharapkan juga dapat meningkatkan kesiapan siswa dalam membangun relasi kerja yang harmonis, demi menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kondusif.

Pengabdian kepada masyarakat ini merupakan bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk memberikan kontribusi langsung ke masyarakat melalui penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan. Dalam kegiatan ‘Pelatihan Manajemen Konflik dan Pembekalan Cara Membangun Relasi yang Harmonis di Lingkungan Kerja’, fokus pengabdian kepada masyarakat ditujukan pada pemberdayaan SDM di sektor pendidikan, khususnya untuk siswa jurusan Manajemen Perkantoran SMKS Bani Adna, agar memiliki keterampilan yang relevan di dunia kerja. Dengan demikian, siswa tidak hanya memiliki kemampuan teknis sesuai jurusan mereka, tetapi juga mampu mengelola konflik, membangun hubungan kerja yang harmonis, serta siap menjadi tenaga profesional yang siap menghadapi tantangan dalam dunia industri.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Manajemen Konflik

Di dalam suatu organisasi, di mana ada banyak individu yang saling berinteraksi antar satu sama lain, konflik menjadi sesuatu yang hampir mustahil untuk dihindari. Hal ini kaitannya sangat erat dengan perasaan manusia, baik karena merasa diabaikan, tidak dihargai, disepelakan, maupun rasa jengkel yang timbul akibat kelebihan beban kerja. Jika tidak dikelola dengan baik, perasaan-perasaan seperti ini akan berujung ke perselisihan dan akan mempengaruhi

bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya.

Manajemen konflik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan dan reaksi antara pelaku konflik dan pihak luar untuk meminimalkan dampak negatif serta memaksimalkan aspek positif dari perselisihan (Vientiany dkk., 2024). Nurhalim (2022) menambahkan bahwa manajemen konflik mencakup pemahaman terhadap tiga makna konflik, yaitu makna positif, netral, dan negatif, yang semuanya memerlukan pendekatan kepemimpinan yang terampil.

Sumber Konflik dalam Organisasi

Menurut Savitri dkk. (2024), sumber konflik dalam organisasi sangat beragam, mulai dari perbedaan tujuan hingga keterbatasan sumber daya. Secara lebih rinci, Nurhalim (2022) mengategorikan faktor penyebab konflik menjadi dua, yaitu faktor internal yang berasal dari perbedaan kepribadian, tingkat stres, dan penurunan produktivitas, serta faktor eksternal yang bersumber dari masalah komunikasi, persaingan sumber daya, dan pelecehan. Sementara itu, Almahdi & Abdurrahman (2022) mengamati bahwa budaya organisasi dan standar perilaku yang tidak seragam juga sering kali menjadi pemicu timbulnya friksi di lingkungan kerja.

Strategi Pengelolaan Konflik

Untuk mencapai penyelesaian yang efektif, terdapat beberapa model yang dapat diterapkan. Model Thomas-Kilmann, sebagaimana dikutip oleh Vientiany dkk. (2024), mengidentifikasi lima gaya utama: kolaborasi, akomodasi, kompromi, menghindar, dan bersaing. Di sisi lain, Nurhalim (2022) merumuskan delapan pendekatan penanganan konflik yang meliputi musyawarah, intervensi pihak

ketiga, konfrontasi, tawar-menawar (bargaining), kompromi, mediasi, konsiliasi, dan konsultasi.

Relasi yang Harmonis di Tempat Kerja

Relasi yang harmonis di tempat kerja tidak terjadi secara spontan, melainkan melalui desain kebijakan yang inklusif. Paroli (2024) menjelaskan bahwa penggunaan mekanisme mediasi dan pelatihan manajemen konflik meningkatkan kemampuan manajer dalam menjaga kesejahteraan tim. Hal ini sejalan dengan temuan Shehu-Usman dkk. (2024) yang menyatakan bahwa strategi manajemen konflik yang tepat berkorelasi langsung dengan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Terakhir, laporan CIPD (2020) menekankan pentingnya cara-cara informal dan deteksi dini dalam menyelesaikan perselisihan untuk menjaga iklim kerja yang sehat di era modern.

MATERIAL DAN METODE

Metode pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk memberikan solusi nyata terhadap permasalahan yang dihadapi oleh siswa SMKS Bani Adna Jurusan Manajemen Perkantoran, khususnya dalam meningkatkan keterampilan manajemen konflik. Tahapan dalam pelaksanaan program ini meliputi sosialisasi, pelatihan, penerapan teknologi, pendampingan, evaluasi, dan keberlanjutan program.

Sosialisasi

Langkah awal dari program pengabdian masyarakat ini adalah mengadakan sosialisasi terlebih dahulu kepada siswa mengenai pentingnya manajemen konflik di dunia kerja.

Sosialisasi ini dilakukan dengan cara: presentasi dan diskusi di ruang kelas/aula yang disediakan untuk menjelaskan tujuan dan manfaat program, melakukan survei awal untuk mengukur pemahaman awal siswa terkait manajemen konflik, dan dilanjutkan dengan memberikan materi edukatif dalam bentuk video dan power point.

Pelatihan

Pelatihan ini merupakan inti dari program pengabdian masyarakat ini dan akan dilaksanakan dalam beberapa metode: (1) Melakukan workshop manajemen konflik. Di tahap ini nantinya siswa diberikan pemahaman mengenai realita dalam dunia kerja, berbagai jenis konflik yang berpotensi untuk muncul dan strategi penyelesaiannya. (2) Melakukan role- play atau simulasi kecil-kecilan terkait berbagai skenario konflik dalam dunia kerja agar siswa dapat mencoba mengaplikasikan teknik penyelesaian yang dipelajari di workshop. (3) Mengadakan penguatan keterampilan komunikasi, kerja tim, dan negosiasi dalam situasi kerja profesional (4) Siswa mengikuti kuis yang membantu mereka mengetahui tipe kepribadian masing-masing saat bekerja, bagaimana pekerjaan yang cocok dengan tipe kepribadian masing-masing, serta cara yang tepat bagi mereka untuk menghindari dan menyelesaikan konflik.

HASIL DAN DISKUSI

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini telah dilaksanakan pada Rabu, 4 Juni 2025 dari pukul 10.00-12.00 WIB, berlokasi di aula pertemuan SMKS Bani Adna Tangerang, dan diikuti oleh 40 orang peserta. Di sesi terakhir para peserta diminta mengisi kuesioner terkait hal-hal yang mereka dapatkan setelah mendapat pelatihan.

Pertanyaan mengenai seberapa besar pemahaman peserta terhadap manajemen konflik ditanyakan sebanyak dua kali, yaitu sebelum dan sesudah materi disampaikan. Sebelum materi disampaikan, pemahaman peserta terdistribusi secara bervariasi. Sebagian besar peserta (33.3%) memberikan nilai 5, namun ada juga yang memberikan nilai 1 (3.7%), nilai 2 (18.5%), nilai 3 (18.5%), dan nilai 4 (25.9%). Distribusi ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian peserta yang merasa sudah cukup paham, masih banyak peserta lain yang pemahamannya rendah atau sedang. Setelah menyimak materi, terjadi perubahan yang drastis pada persepsi pemahaman peserta. 55.6% memberikan nilai 5, yang menunjukkan pemahaman yang sangat baik. Peningkatan nilai 5 ini sebesar 22.3% dibandingkan kondisi awal. Sementara itu, tidak ada lagi peserta yang memberikan nilai 1, yang menunjukkan tidak ada peserta yang sama sekali tidak memahami materi. Distribusi nilai 2 dan 3 juga relatif rendah, masing-masing hanya 11.1%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman peserta secara merata.

Peningkatan pemahaman ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan relevan, mudah dipahami, dan efektif. Ini menjadi dasar yang kuat untuk mengimplementasikan pengetahuan tersebut dalam praktik nyata. Peserta tidak hanya sekadar mendengarkan, tetapi juga menyerap informasi dengan baik, sehingga potensi mereka untuk menerapkan teknik manajemen konflik di lingkungan kerja akan lebih besar.

Sebanyak 70.4% peserta sangat setuju bahwa materi yang disampaikan sangat bermanfaat. Respon ini menegaskan bahwa materi manajemen konflik sangat relevan dengan kebutuhan siswa SMK. Sebagai calon tenaga kerja,

mereka akan menghadapi berbagai dinamika di tempat kerja, termasuk konflik. Pelatihan ini membekali mereka dengan soft skill yang krusial untuk bersaing dan beradaptasi di dunia kerja. Kebermanfaatan ini juga menunjukkan bahwa kurikulum atau materi tambahan yang berhubungan dengan pengembangan soft skill seperti ini perlu diperbanyak di lingkungan pendidikan SMK.

Selain itu, sebagian besar peserta menunjukkan minat yang tinggi untuk dijadikannya pelatihan lanjutan mengenai Manajemen Konflik di lingkungan kerja. Hal ini membuka peluang untuk mengembangkan modul pelatihan lanjutan yang lebih spesifik, seperti studi kasus, simulasi, atau praktik langsung dalam menangani berbagai jenis konflik. Minat ini juga menunjukkan keberhasilan pelatihan awal dalam memotivasi peserta untuk terus belajar dan mengembangkan diri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis kuesioner, pelatihan manajemen konflik di SMKS Bani Adna dapat disimpulkan sebagai "sangat berhasil". Keberhasilan Program: Pelatihan ini berhasil meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan, dinilai sangat bermanfaat bagi siswa SMK, dan menciptakan minat yang tinggi untuk pelatihan lanjutan.

Untuk keberlanjutan program dan dampak yang lebih luas, disarankan untuk: (1) mengembangkan modul pelatihan lanjutan yang lebih mendalam, seperti studi kasus dan role-playing, untuk melatih keterampilan praktis, (2) melakukan pelatihan lanjutan untuk pemahaman yang lebih mendalam, serta (3) menjalin kerja sama dengan pihak sekolah untuk mengintegrasikan materi soft skill seperti manajemen konflik ke

dalam kurikulum atau kegiatan ekstrakurikuler. Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini memberikan umpan balik yang berharga dan validasi yang kuat bahwa pelatihan manajemen konflik adalah inisiatif yang sangat positif dan perlu dilanjutkan serta diperluas.

DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Penulis memberikan materi pelatihan kepada siswa SMKS Bani Adna



Gambar 2. Foto bersama para peserta pelatihan

DAFTAR PUSTAKA

Almahdi, A., & Abdurrahman, A. (2022). The Conflict Management Strategies in Improving Madrasah Organizational Culture: A Case Study. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 8(01), 69-78.

- CIPD. (2020). *Managing Conflict in the Modern Workplace*. London: Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD).
- Nurhalim, A. D. (2022). Conflict Management and How to Manage Conflict in Organizations. *Primanomics: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 1-9.
- Oachesu, M. (2016). Conflict Management, a New Challenge. *Procedia Economics and Finance*, 39, 807-814.
- Paroli, P. (2024). Conflict Management Strategy: Building Harmony in a Dynamic Work Environment. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 14(01), 811-817.
- Savitri, I. K., Rohmah, F. A., Ma'shum, D. A., Fauzi, M. R., & Mualimin, M. (2024). Literatur Review Tentang Manajemen Konflik: Definisi, Tujuan, Sumber, dan Model Pengelolaan Konflik. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(4), 78-90.
- Shehu-Usman, M., Uzochukwu, I. U., Gambo, N., & Abubakar, H. L. (2024). Conflict Management Strategies and Organisational Performance: A Study of Federal Roads Maintenance Agency in Abuja, Nigeria. *Global Journal of Human Resource Management*, 12(1), 49-67.
- Vientiany, D., Ardi, S. A., Lubis, M. P. K., & Harahap, M. A. (2024). Manajemen Konflik dalam Organisasi. *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 1(4), 200-212.