

Strategi Efektif dalam Manajemen Konflik Studi Kasus di Organisasi Modern

Nurul Hikmah^{1*}, Nofiyatus Sya'ada², Firman Hakiki³, Mu'alimin⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Sidiq Jember, Indonesia

Email: Nurulhikmahsaja35@gmail.com¹, nofiyatuss@gmail.com², firmanhakiki2001@gmail.com³,
mualimin@uinkhas.ac.id⁴

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

Korespondensi penulis: nurulhikmahsaja35@gmail.com *

Abstract: Conflict in organizations is an unavoidable phenomenon, especially in organizations that have dynamic and complex work environments. This study aims to identify and analyze effective conflict management strategies in modern organizations. Case studies were conducted in several organizations with different work structures and cultures. The approaches used in this study include negotiation, mediation, collaboration, and context. The results show that effective strategies depend on the characteristics of the conflict, the role of the leader, and open communication between the parties involved. Technology plays an important role in facilitating conflict resolution, especially in modern organizations that are increasingly digitally connected. These findings are expected to provide guidance for managers and organizational leaders in designing more effective conflict management strategies, increasing productivity, and creating a harmonious work environment.

Keywords: conflict management, effective strategies, modern organizations, case studies, conflict resolution.

Abstrak. Konflik di dalam organisasi merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari terutama pada organisasi yang memiliki lingkungan kerja dinamis dan kompleks. Dalam konteks organisasi kontemporer, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis solusi manajemen konflik yang berhasil. Studi kasus dilakukan pada sejumlah organisasi yang berbeda, yang masing-masing memiliki budaya dan struktur organisasi yang unik. Untuk tujuan investigasi ini, berbagai metode seperti negosiasi, mediasi, kolaborasi, dan pembangunan konsensus digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang efektif bergantung pada karakteristik konflik, peran pemimpin, dan komunikasi yang terbuka di antara pihak yang terlibat. Teknologi memiliki peran penting dalam memfasilitasi penyelesaian konflik terutama dalam organisasi modern yang semakin terhubung secara digital. Temuan ini diharapkan memberikan panduan bagi manajer dan pemimpin organisasi dalam merancang strategi manajemen konflik yang lebih efektif, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Kata kunci: manajemen konflik, strategi efektif, organisasi modern, studi kasus, penyelesaian konflik. cerminkan isi artikel (secara alfabetis).

1. LATAR BELAKANG

Teori konflik berpendapat bahwa perubahan sosial tidak terjadi melalui penyesuaian nilai secara bertahap yang mengarah pada transformasi, melainkan muncul dari konflik, sehingga menghasilkan kompromi yang berbeda dari kondisi awal. Dalam bentuknya yang paling mendasar, teori ini menekankan pada kepemilikan alat produksi sebagai komponen penting dari stratifikasi sosial yang ada di masyarakat. Pada awalnya dipahami sebagai reaksi terhadap perkembangan teori struktural fungsional, teori konflik muncul. Teori konflik ini secara signifikan dipengaruhi oleh filosofi Karl Marx, yang merupakan salah satu pengaruh utama. Selama tahun 1950-an dan 1960-an, teori konflik mulai

mendapat perhatian, menawarkan perspektif alternatif terhadap teori struktural fungsional. Pada masa inilah Marx menyampaikan visi utama tentang masyarakat kelas dan tantangan yang dihadapinya. Meskipun Marx tidak memberikan definisi yang komprehensif tentang kelas, ia menunjukkan bahwa dalam masyarakat, selama abad ke-19 di Eropa, di mana ia tinggal, ada kelas pemilik modal yang dikenal sebagai kaum borjuis, dan ada juga kelas buruh miskin yang dikenal sebagai kelas proletar.

Komunikasi merupakan aspek integral dari keberadaan manusia yang tidak dapat dipisahkan dari interaksi kita sebagai makhluk sosial. Ini berfungsi sebagai alat penting bagi individu untuk memenuhi berbagai kebutuhan sosial mereka. Demikian pula pendirian suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan pemenuhan kebutuhan para anggotanya. Organisasi yang terdiri dari individu-individu dengan beragam latar belakang, kepribadian, dan potensi, pada hakikatnya memerlukan komunikasi yang efektif untuk meminimalisir kesalahpahaman yang dapat berujung pada konflik dalam kelompok. Melalui interaksi yang terjadi antar individu dalam lingkungan organisasi, harapan dan aspirasi dapat muncul. Harapan-harapan ini sering kali mengarah pada pengembangan peran spesifik yang dilakukan oleh masing-masing anggota, semuanya dalam upaya mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi. Pada akhirnya, organisasi berfungsi sebagai ruang kolektif di mana individu-individu terlibat dalam serangkaian aktivitas terstruktur secara teratur, semuanya bertujuan untuk mencapai tujuan bersama dan disepakati bersama. (Siregar dan Usriyah 2021)

Manajemen konflik dan strategi komunikasi yang efektif memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, baik secara pribadi maupun profesional. Konflik adalah bagian tak terpisahkan dari interaksi manusia, dan cara kita menanganinya dapat memengaruhi kualitas hubungan dan kesejahteraan psikologis kita secara signifikan. Konflik dapat muncul dalam berbagai situasi, termasuk hubungan interpersonal, lingkungan tempat kerja, dan dinamika organisasi, sering kali berasal dari perbedaan pendapat, konflik kepentingan, atau ketidakcocokan antar individu atau kelompok. Pentingnya manajemen konflik menjadi semakin jelas dalam lingkungan kerja yang kompleks dan selalu berubah saat ini. Di tempat kerja, konflik yang tidak terselesaikan dapat berdampak negatif terhadap produktivitas, kepuasan kerja, dan kesejahteraan karyawan. Konflik yang tidak ditangani dengan benar dapat menyebabkan ketegangan di antara rekan kerja, merusak hubungan tim, dan melemahkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan strategi komunikasi yang

efektif dalam pengelolaan konflik sangatlah penting untuk mengurangi dampaknya. (Muthe, 2024)

Kapasitas untuk menangani konflik dengan bijak adalah sifat yang dihargai dalam diri seorang pemimpin atau manajer. Pemimpin yang efektif dengan terampil menavigasi timnya melalui konflik dengan cara yang positif, mendorong komunikasi terbuka, dan menumbuhkan suasana yang membina bagi setiap anggota tim. Memanfaatkan strategi komunikasi yang sesuai dalam manajemen konflik juga dapat membantu menjaga keharmonisan dan kohesi dalam tim atau organisasi. Selain itu, konflik dapat menjadi peluang yang signifikan bagi pengembangan dan pembelajaran individu atau organisasi. Dengan mengelola konflik secara konstruktif, kita mempunyai peluang untuk mengubahnya menjadi peluang untuk meningkatkan pemahaman kita tentang kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai yang membentuk interaksi kita dengan orang lain. Strategi komunikasi yang efektif sangat penting untuk memfasilitasi diskusi terbuka, mengakui perbedaan, dan mencari solusi yang saling menguntungkan. (Prahendratno dkk., 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

a. Teori Konflik

Teori pada hakikatnya merupakan kumpulan pernyataan-pernyataan yang saling berhubungan secara sistematis. Hal ini sering digambarkan sebagai kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang saling terkait yang secara sistematis meninjau fenomena yang ada dengan mengilustrasikan hubungan khas antar variabel, dengan tujuan memfasilitasi eksplorasi dan prediksi. Selain itu, beberapa orang menyatakan bahwa suatu teori terdiri dari serangkaian pernyataan yang terhubung secara logis, mencerminkan realitas mengenai karakteristik suatu kelas, peristiwa, atau objek.

Sebuah teori perlu memasukkan ide, definisi yang bersifat teoretis dan operasional, serta proposisi. Selain itu, sebuah teori harus menunjukkan hubungan teoritis dan logis antara konsep-konsep. Sebagai konsekuensinya, dapat dikatakan bahwa sebuah teori harus memasukkan konsep, definisi, dan proposisi, selain hubungan logis yang menghubungkan bagian-bagian tersebut untuk tujuan investigasi dan peramalan.

Ketika sebuah teori memenuhi dua syarat pertama, maka teori tersebut dapat dianggap sebagai teori yang valid. Kriteria pertama, yang secara luas disebut sebagai kriteria ideal, menegaskan bahwa sebuah teori diakui ketika memenuhi daftar persyaratan yang telah ditentukan. Kriteria kedua dikenal sebagai kriteria pragmatis,

dan menyatakan bahwa agar sebuah pemikiran dapat dianggap sebagai teori, ia harus memiliki paradigma, kerangka kerja, konsep, variabel, proposisi, dan hubungan yang menghubungkan ide-ide dan proposisi ini.

Secara etimologis, istilah konflik mengacu pada argumen, perjuangan, atau perbedaan pendapat mengenai pendapat atau keinginan; itu menandakan perbedaan atau pertentangan terhadap sesuatu; atau ketidaksepakatan dengan sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konflik diartikan sebagai perselisihan, pertikaian, atau pertentangan.

Sementara itu, Kamus sosiologi menggambarkan konflik sebagai pertarungan terbuka yang terjadi antara individu atau kelompok di dalam masyarakat, atau antara negara-bangsa. Konflik juga dapat terjadi antar negara. Ini adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan konflik yang terlihat dan terjadi antara individu atau kelompok di dalam masyarakat, serta antar bangsa. Oleh karena itu, teori konflik mencakup teori atau serangkaian teori apa pun yang menyoroti pentingnya konflik, khususnya antar kelompok dan kelas yang berbeda, dalam masyarakat manusia. Terdiri dari berbagai teori atau kumpulan teori yang menjelaskan peran konflik, khususnya antar kelompok dan kelas, dalam kehidupan sosial masyarakat (Tualeka, M. W. N. 2017).

Konflik sosial secara horizontal dapat melahirkan konflik karena kelompok-kelompok yang berbeda yang dibedakan oleh profesi, pekerjaan, dan wilayah tempat tinggal mereka sering kali memiliki tuntutan dan kepentingan yang berbeda, yang terkadang dapat bertentangan satu sama lain. Konsep pluralisme vertikal, di sisi lain, mengacu pada struktur sosial yang dicirikan oleh perbedaan uang, pengetahuan, dan kekuasaan. Pluralisme jenis ini berpotensi menimbulkan konflik karena perbedaan dan potensi konflik kepentingan yang ada di antara kelompok mayoritas, yang hanya memiliki sedikit atau bahkan tidak memiliki kekayaan, keahlian, atau kekuasaan, dengan kelompok minoritas, yang merupakan kelompok dominan dalam bidang-bidang tersebut. (Didiharyono dan Qur'ani, 2019).

Kekayaan, kekuasaan, dan pengetahuan dapat menjadi sumber konflik yang signifikan. Namun kenyataannya menunjukkan bahwa perbedaan kepentingan terjadi karena pluralisme horizontal dan pluralisme vertikal saja tidak secara inheren menimbulkan konflik. Hal ini disebabkan adanya masyarakat yang menganut perbedaan tersebut.

b. Jenis-jenis Konflik

1) Konflik Intrapersonal

Konflik intrapersonal mengacu pada perjuangan yang dialami individu dalam dirinya sendiri. Konflik ini muncul ketika seseorang memendam dua keinginan secara bersamaan yang tidak dapat dipenuhi pada saat yang bersamaan.

2) Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal mengacu pada perselisihan antara individu yang berasal dari perbedaan kepentingan atau keinginan. Konflik semacam ini sering kali muncul antara dua orang yang mempunyai peran, status, kedudukan, atau bidang pekerjaan yang berbeda. Jenis konflik ini memainkan peran penting dalam dinamika perilaku organisasi, karena melibatkan banyak anggota organisasi yang interaksinya dapat memengaruhi keseluruhan proses pencapaian tujuan organisasi.

3) Konflik antar individu - individu dan kelompok - kelompok

Hal ini sering kali terkait dengan cara orang mengelola tekanan untuk menyesuaikan diri yang diberikan oleh kelompok kerja kepada mereka. Misalnya, ada yang berpendapat bahwa seseorang dapat menghadapi dampak dari kelompok kerjanya jika ia gagal memenuhi standar produktivitas yang ditetapkan oleh kelompok tersebut.

4) Konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama

Konflik ini merupakan kejadian umum dalam organisasi. Konflik ini muncul dari ketegangan antara staf dan manajemen, yang mewakili dua jenis konflik yang berbeda antara kelompok yang berbeda.

5) Konflik antara organisasi

Misalnya saja dalam bidang ekonomi, Amerika Serikat dan berbagai negara lainnya sering kali berada dalam konflik yang sering disebut dengan kompetisi. Berdasarkan pengalaman, konflik ini telah mendorong terciptanya produk-produk inovatif, teknologi canggih, dan layanan baru, sekaligus berkontribusi terhadap penurunan harga dan pemanfaatan sumber daya yang lebih efektif. (Vientian awal, 2024)

c. Strategi Manajemen Konflik

Ketika menghadapi dan menyelesaikan konflik, para pemimpin dan individu harus menggunakan berbagai taktik. Di antara taktik-taktik ini adalah: Menghindar adalah yang utama. Ketika masalah atau pemicunya tidak penting, atau ketika kemungkinan konfrontasi tidak lebih besar daripada hasil yang mungkin terjadi, konflik dapat dihindari. Dengan menghindari konfrontasi, kedua belah pihak memiliki kesempatan untuk menenangkan diri. Pemimpin yang menghindari konflik dapat memutuskan untuk menunda beberapa hal untuk memberikan waktu bagi kedua belah pihak untuk memikirkan segala sesuatunya sebelum mengatur pertemuan. Kedua, tunjukkan fleksibilitas. Biarkan orang memberikan solusi untuk masalah, terutama jika masalah tersebut penting bagi mereka. Hal ini memupuk kerja sama dengan memungkinkan mereka mengambil keputusan yang diperlukan. Perawat yang terlibat perselisihan dapat mengutamakan kebutuhan pihak lain sebagai sarana akomodasi. Ketiga, persaingan. Strategi ini harus diterapkan jika Anda tidak mau mengorbankan moral Anda atau jika Anda merasa lebih berpengalaman dan berpengalaman daripada yang lain. Hal ini dapat menimbulkan konflik, tetapi mungkin juga diperlukan untuk alasan keamanan. Keempat, kompromi atau negosiasi. Hal ini melibatkan konsesi timbal balik, dimana masing-masing pihak menawarkan sesuatu yang berharga sambil meminimalkan kerugian, sehingga menguntungkan semua pihak yang terlibat. Terakhir, pemecahan masalah atau kolaborasi memerlukan pengembangan solusi yang saling menguntungkan, di mana semua individu memiliki tujuan kerja yang sama. Komitmen untuk saling mendukung dan memperhatikan satu sama lain sangat penting dari semua pihak yang terlibat. (Suncaka, E., 2023)

Terdapat beragam strategi pengelolaan konflik yang dapat diusulkan dan diintegrasikan ke dalam operasional lembaga pendidikan Islam, seperti berikut ini:

1) **Negosiasi / Perundingan**

Negosiasi memainkan peran penting dalam menyelesaikan konflik dalam suatu organisasi. Al-Qur'an menawarkan pedoman penyelesaian konflik melalui negosiasi, sesuai ajaran Islam. Melalui proses negosiasi, konflik dapat diselesaikan tanpa menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yang terlibat. Selain itu, hasil dari negosiasi ini dapat berkontribusi pada pengembangan strategi pengelolaan konflik yang lebih efektif untuk perselisihan di masa depan yang timbul dari permasalahan serupa. Gagasan negosiasi sangat erat kaitannya dengan penyelesaian konflik, karena keduanya bertujuan untuk mencapai

kesepakatan yang memenuhi tujuan kedua belah pihak. Selama proses negosiasi, penting untuk mengakui penyelesaian konflik sebagai sarana yang memungkinkan pihak ketiga yang tidak memihak dapat memfasilitasi dan mengubah konflik negatif menjadi konflik yang konstruktif.

2) Tabayun

Ajaran Islam menekankan pentingnya umat Islam untuk menyikapi berita yang dibagikan orang lain dengan pola pikir kritis dan hati-hati. Penyebaran informasi palsu dapat menimbulkan kerugian besar, menimbulkan perpecahan dalam komunitas Muslim, dan berpotensi memicu kekerasan. Prinsip Tabayun sangat penting untuk menegakkan keutuhan ajaran Islam dan membina hubungan yang harmonis. Kegagalan untuk mematuhi prinsip ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, kecurigaan, kecemasan, penyesalan, dan bahkan tuduhan ketidakjujuran.

3) Mediasi Dan Musyawarah

Musyawarah merupakan karakteristik inti yang selalu ditekankan dalam proses pengambilan keputusan dalam perspektif Islam tentang tata kelola kelembagaan. Al-Qur'an menekankan nilai refleksi dan dialog dalam semua aspek kehidupan manusia. Akibatnya, hal ini mendorong individu untuk berhenti sejenak dan merenung sebelum mengambil keputusan, mengevaluasi semua pilihan yang mungkin, dan mempertimbangkan potensi hasil dari tindakan mereka. Proses musyawarah ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk menyampaikan pemikiran dan gagasannya guna bersama-sama mencari solusi atas tantangan yang ada. Penekanan pada musyawarah berupaya untuk menjunjung kesetaraan hak dan tanggung jawab antar individu, serta menumbuhkan keadilan dan keharmonisan dalam interaksi sosial.

4) Tahkim / Arbitrasi

Dalam kajian Islam, istilah “tahkim” dikenal luas dalam ranah manajemen konflik. Tahkim mengacu pada proses penyelesaian perselisihan atau konflik antar pihak dengan bantuan otoritas hukum. Al-Qur'an menawarkan panduan yang dapat membantu menangani konflik-konflik kecil, termasuk konflik-konflik yang timbul dalam keluarga dan lingkungan sosial. Misalnya saja, akan bermanfaat jika kita meminta pertimbangan atau melibatkan pihak ketiga untuk memfasilitasi penyelesaian masalah tersebut.

5) **Ishlah**

Ishlah berfungsi sebagai strategi manajemen konflik yang berfokus pada pencapaian resolusi yang memuaskan tanpa menimbulkan permusuhan. Hal ini menyoroti pentingnya membangun proses damai antara pihak-pihak yang terlibat. Pendekatan penyelesaian konflik ini terjadi di luar sistem pengadilan. Mediasi seringkali memainkan peran kunci dalam memfasilitasi penyelesaian perselisihan. (Anita, 2022)

d. Studi Kasus

Menurut istilah bahasa Inggris "A Case Study" atau "Case Studies", kata "case" berasal dari istilah "case", yang mengacu pada suatu kasus, studi, atau peristiwa. Arti "kasus" cukup kompleks dan luas. Prof.Dr.H.Mudjia Rahardjo, M.Si (207:5) mengartikan Studi Kasus sebagai serangkaian penyelidikan ilmiah yang ketat, mendalam, dan terperinci mengenai suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik yang dilakukan di tingkat individu, kelompok, atau lembaga, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang peristiwa tersebut. Secara umum, fokus penelitian studi kasus adalah pada situasi aktual dan nyata yang unik. Berkaitan dengan hal-hal yang bukan sekedar sejarah atau masa lalu. (Rahardjo, Mudjia, 2017)

e. Strategi Efektif Dalam Manajemen Konflik Studi Kasus di Organisasi Modern

Manajemen konflik dalam organisasi kontemporer memerlukan strategi yang lebih mudah beradaptasi dan fleksibel, dengan mempertimbangkan semakin kompleksnya tantangan yang ditimbulkan oleh keragaman budaya, kemajuan teknologi yang pesat, dan dinamika hubungan yang rumit antar individu atau tim. Salah satu strategi efektif yang muncul adalah pendekatan kolaboratif, yang mana pihak-pihak yang terlibat konflik didorong untuk terlibat dalam dialog terbuka dan berupaya menemukan penyelesaian bersama yang dapat disetujui oleh semua pihak yang terlibat. Metode ini terbukti sangat bermanfaat untuk mengatasi konflik yang timbul dari perbedaan perspektif, tujuan, atau nilai di antara individu atau tim. Misalnya, dalam konteks perusahaan multinasional, konflik yang timbul karena perbedaan budaya dapat diselesaikan secara lebih efektif melalui komunikasi terbuka yang melibatkan semua pihak. Sebuah studi kasus terhadap perusahaan multinasional

menunjukkan bahwa dengan melibatkan tim lintas budaya dalam diskusi yang transparan, berbagai persepsi dapat dikelola dengan lebih efisien, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fungsi dan nilai-nilai masing-masing tim. Koneksi antar tim yang sebelumnya terisolasi dan menghadapi hambatan komunikasi dapat ditingkatkan, sehingga menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan mendorong kolaborasi yang lebih harmonis di seluruh organisasi. (Purwanto *et al.*, 2024)

Mediasi pihak ketiga juga menjadi salah satu strategi yang sangat efektif dalam menyelesaikan konflik di organisasi modern. Mediasi pihak ketiga melibatkan seorang mediator netral yang tidak memiliki kepentingan dalam konflik yang bertugas untuk memfasilitasi proses penyelesaian dengan menjaga komunikasi antara pihak-pihak yang berselisih tetap terbuka dan konstruktif. Dalam studi kasus pada sebuah start-up teknologi mediasi eksternal terbukti efektif dalam menyelesaikan ketegangan antara pendiri dan tim manajemen terkait visi dan arah perusahaan. Ketegangan ini muncul akibat perbedaan pandangan mengenai prioritas pengembangan produk dan tujuan jangka panjang perusahaan. Dengan melibatkan mediator profesional kedua belah pihak dapat mengungkapkan posisi dan kepentingan mereka secara jelas serta mengeksplorasi opsi-opsi solusi yang dapat diterima bersama. Mediator yang bertindak sebagai pihak ketiga yang netral mampu menjaga proses mediasi tetap objektif dan terfokus pada tujuan yang lebih besar yaitu kesepakatan yang menguntungkan semua pihak. Hasilnya perusahaan dapat menyelesaikan konflik secara lebih efisien dan tanpa merusak hubungan antara pendiri dan manajemen yang sangat penting untuk kelangsungan perusahaan di masa depan. (Machmudi, 2019).

Pemanfaatan teknologi juga memainkan peran yang semakin penting dalam manajemen konflik di organisasi modern. Di era digital banyak organisasi memiliki tim yang tersebar di berbagai lokasi geografis yang memerlukan alat komunikasi yang efisien untuk menyelesaikan masalah dan konflik yang muncul. Penggunaan platform kolaborasi digital, seperti *Slack*, *Microsoft Teams*, dan *Trello* telah terbukti efektif dalam memfasilitasi komunikasi antar tim dan mempermudah penyelesaian konflik. Dalam studi kasus pada sebuah organisasi nirlaba yang memiliki tim lintas lokasi teknologi memungkinkan pengelolaan proyek yang lebih transparan dan memungkinkan anggota tim untuk segera mengidentifikasi potensi konflik. Misalnya dengan menggunakan platform seperti *Trello* anggota tim dapat melihat progres proyek secara *real-time* yang membantu mereka mengidentifikasi area yang mungkin

menimbulkan ketegangan atau perbedaan pendapat. Platform komunikasi seperti *Slack* tim dapat melakukan diskusi secara langsung dan menyelesaikan masalah yang timbul lebih cepat. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya mempermudah komunikasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam organisasi sehingga meminimalkan miskomunikasi yang sering kali menjadi akar dari konflik. Teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi yang efisien tetapi juga sebagai sarana untuk mengelola konflik dengan lebih cepat. Penerapan strategi kolaboratif, mediasi pihak ketiga, serta penggunaan teknologi digital dalam manajemen konflik menunjukkan efektivitasnya dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif di organisasi modern. (Madaniyah dan Sohiron, 2024)

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan ini menggunakan metode studi literatur yang biasa disebut dengan kajian pustaka. Ada banyak tempat untuk mencari literatur untuk studi, seperti majalah, jurnal, buku, internet, dan artikel. Ketika kami menggunakan metode studi literatur, kami melihat bahan referensi seperti buku dan makalah dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik yang kami bicarakan, yang dalam hal ini adalah bagaimana konflik terjadi dalam organisasi. Sumber literatur primer dan sekunder dilihat sebagai bagian dari studi literatur ini. Sumber pertama melihat hasil dari makalah jurnal terbaru, dan kemudian sumber literatur lainnya dilihat. Kami juga mengolah data dan mengutip sumber-sumber yang ada ketika kami membaca abstrak untuk melihat seberapa relevan masing-masing sumber tersebut dengan topik penelitian, untuk memahami ide-ide utama yang kemudian diperluas, dan untuk mendapatkan semua informasi yang kami perlukan untuk memahami hasil-hasil yang dibicarakan di dalam abstrak. (Wahyuni & Ayu Sri, 2022)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari literatur review ditemukan beberapa model dalam strategi efektif dalam manajemen konflik studi kasus di organisasi modern antara lain:

Pertama, dalam setiap kebudayaan, konflik merupakan peristiwa yang tidak dapat dihindari. Perang lahan yang terjadi di Desa Genteng, yang terletak di Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang, merupakan salah satu konflik yang terjadi di dalam masyarakat. Konflik ini muncul akibat Perum Perhutani dan penduduk setempat memiliki kepentingan yang berbeda dalam pemanfaatan lahan. Banyaknya pihak yang terlibat dalam konflik agraria ini, membuat para pihak yang terlibat dalam konflik ini berupaya untuk melakukan resolusi konflik agar konflik yang terjadi tidak terus berlanjut.

Kedua, secara umum, transformasi sosial dapat dipahami sebagai sebuah proses yang melibatkan perpindahan atau perubahan struktur atau tatanan dalam masyarakat. Proses ini dapat melibatkan pengadopsian pola pikir, sikap, dan kehidupan sosial yang lebih inventif untuk mencapai sarana penghidupan yang lebih bermartabat. Dalam masyarakat saat ini, perubahan yang terjadi dianggap sebagai gejala yang normal.

Ketiga, Omnibus Law, yang mencakup RUU Cipta Kerja, berisi sejumlah paragraf yang kontroversial. Konflik antara pemerintah dan buruh telah muncul sejak pengesahan RUU Cipta Kerja. Demonstrasi pada tanggal 8-10 Oktober merupakan hasil dari konflik antara kedua belah pihak. Baik karyawan maupun mahasiswa berpartisipasi dalam demonstrasi tersebut. Orang-orang yang melakukan tindakan vandalisme juga menyebabkan kekacauan selama demonstrasi. Tulisan ini bertujuan untuk melihat penolakan RUU Cipta Kerja dari perspektif teori konflik sosiologis. Dengan demikian, tulisan ini akan membahas demonstrasi tersebut dari sudut pandang sosiologi, khususnya sosiologi hukum dengan menggunakan teori konflik.

Keempat, Jika terjadi konflik sosial, harus ada rencana untuk menanganinya dengan cara yang konstruktif dan efisien. Selain itu, konflik sosial agama harus diminimalkan dengan berfokus pada kesetaraan agama, wacana agama, mengorganisir kegiatan sosial untuk umat beragama, dan menghindari egoisme agama.

Kelima, Aset perusahaan yang paling berharga adalah sumber daya manusianya. Pentingnya sumber daya manusia tidak dapat dilebih-lebihkan, bahkan dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas manajemen yang harus diselesaikan untuk menjamin bahwa operasi bisnis organisasi terus berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat mendorong pengembangan kebahagiaan kerja karyawan selain menekankan hasil kerja sebagai tolok ukur produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan akan meningkat sebanding dengan tingkat kebahagiaan kerja mereka. Kepuasan

kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa cara, termasuk menawarkan insentif moneter dan non-moneter.

Tabel 1 Produktivitas Karyawan

No	Penulis	Judul	Jurnal	Metode	Hasil
1.	Adiansah, Wandu, Nurliana Cipta Apsari, and Santoso Tri Raharjo	Resolusi konflik agraria di desa genteng kecamatan Sukasari kabupaten sumedang	Kolaborasi resolusi konflik	Kualitatif	Tidak ada peradaban yang bisa menghindari konflik. Sengketa agraria yang terjadi di Desa Genteng, Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang, merupakan salah satu contohnya. Masyarakat setempat dan Perum Perhutani memiliki kepentingan yang berbeda dalam hal pemanfaatan lahan, yang berujung pada konfrontasi ini. Ada banyak pihak yang berkepentingan dalam masalah pertanian ini. (Adiansah, W., Apsari, N. C., & Raharjo, S. T. 2019)
2.	Sumartono	Dinamika perubahan sosial dalam teori konflik	Jurnal Ilmu Komunikasi dan Bisnis	Kualitatif	Proses mengubah atau membentuk kembali struktur atau tatanan masyarakat terkadang disebut sebagai transformasi sosial. Untuk mencapai cara hidup yang lebih bermartabat, hal ini mencakup munculnya sikap, pola pikir, dan elemen kehidupan sosial yang lebih kreatif. Proses yang terus menerus ini secara alamiah termanifestasi dalam perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat saat ini. (Sumartono, S. 2019).
3.	Gultom, Ferdi, and Agus Machfud Fauzi	Demo Penolakan RUU Cipta Kerja dalam Kacamata Teori	Journal of Law	metode studi literatur, yang sumber datanya berasal dari sumber	Omnibus Law, yang mencakup RUU Cipta Kerja, berisi sejumlah paragraf yang kontroversial. Konflik antara buruh dan

		Konflik Sosiologi		sekunder yang diperoleh melalui sumber berita, tulisan, artikel, jurnal, dan buku.	pemerintah telah muncul sejak pengesahan RUU Cipta Kerja. Demonstrasi pada tanggal 8-10 Oktober merupakan hasil dari konflik antara kedua belah pihak. Baik karyawan maupun mahasiswa ikut serta dalam demonstrasi tersebut. Orang-orang yang melakukan tindakan fanalisme juga menyebabkan kekacauan selama demonstrasi. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis penolakan RUU Cipta Kerja dengan menggunakan Teori Konflik Sosiologis sebagai kerangka kerja. (Gultom, F., & Fauzi, A. M. 2021).
4.	Akbar Syamsuddin	Konflik sosial dalam perspektif sosiologi agama	Jurnal REALITA	kulitatif	Jika terjadi konflik sosial, harus ada rencana untuk menanganinya dengan cara yang konstruktif dan efisien. Selain itu, konflik sosial agama harus diminimalkan dengan berfokus pada kesetaraan agama, wacana agama, mengorganisir kegiatan sosial untuk umat beragama, dan menghindari egoisme agama. (Syamsuddin, A. 2020).
5.	Ketut Juliartini, Ida Ayu Putri Laksmidewi Purba	Kajian teori konflik pekerjaan keluarga dan kepuasan kerja: studi literatur review	Jurnal Ilmu Manajemen	Kualitatif	Aset perusahaan yang paling berharga adalah sumber daya manusianya. Pentingnya sumber daya manusia tidak dapat dilebih-lebihkan, bahkan dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas manajemen yang harus diselesaikan untuk menjamin bahwa operasi bisnis organisasi terus berjalan dengan lancar dan

				sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan dapat mendorong pengembangan kebahagiaan kerja karyawan selain menekankan hasil kerja sebagai tolok ukur produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan akan meningkat sebanding dengan tingkat kebahagiaan kerja mereka. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa cara, termasuk menawarkan insentif moneter dan non-moneter. (Juliartini, K., & Purba, I. A. P. L. 2024).
--	--	--	--	--

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Teori adalah kumpulan pernyataan, konsep, definisi, dan proposisi yang saling berkaitan secara logis untuk memberikan penjelasan sistematis atas fenomena, serta mampu melakukan eksplorasi dan prediksi. Teori harus memenuhi kriteria ideal (persyaratan yang diakui) dan kriteria pragmatis (memiliki paradigma, kerangka pikir, serta hubungan antara konsep dan proposisi). Konflik, menurut etimologi dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diartikan sebagai pertentangan, percekcoakan, atau perselisihan. Dalam konteks sosiologi, konflik adalah pertentangan terbuka antar individu, kelompok, atau bangsa. Teori konflik menyoroti peran konflik, terutama antara kelompok atau kelas, dalam masyarakat.

Ada juga beberapa jenis-jenis konflik sebagai berikut: 1. Konflik Intrapersonal, 2, Konflik Interpersonal, 3. Konflik antar Individu dan Kelompok, 4. Konflik antar Kelompok dalam Organisasi, 5. Konflik antar Organisasi.

Dalam konteks Islam, strategi penyelesaian konflik lebih menekankan nilai-nilai keagamaan, di antaranya: 1). Negosiasi (Perundingan), 2). Tabayun, 3). Mediasi dan Musyawarah, 4). Tahkim (Arbitrasi), 5). Ishlah.

Menurut Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, Studi kasus adalah serangkaian investigasi ilmiah yang ketat dan mendalam yang dilakukan untuk memeriksa program, peristiwa, atau aktivitas pada orang, kelompok, institusi, atau organisasi.

Tujuannya adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang menyeluruh tentang kejadian tersebut. Studi kasus biasanya berkonsentrasi pada kejadian saat ini daripada kejadian historis.

Manajemen konflik di organisasi modern membutuhkan pendekatan adaptif dan fleksibel karena tantangan yang kompleks, seperti keragaman budaya, perubahan teknologi, dan dinamika hubungan antar individu atau tim. Tiga strategi utama yang terbukti efektif adalah: Pertama Pendekatan Kolaboratif: Mengutamakan dialog terbuka untuk menemukan solusi bersama yang dapat diterima semua pihak. Strategi ini efektif dalam mengatasi konflik akibat perbedaan perspektif, tujuan, atau nilai, khususnya di organisasi multinasional. Kedua Mediasi Pihak Ketiga: Melibatkan mediator netral untuk menjaga komunikasi terbuka dan konstruktif. Dalam studi kasus, mediasi berhasil menyelesaikan ketegangan antara pendiri dan manajemen start-up terkait visi perusahaan. Ketiga Pemanfaatan Teknologi: Teknologi digital, seperti Slack, Microsoft Teams, dan Trello, mempermudah komunikasi tim yang tersebar secara geografis. Penggunaan platform ini meningkatkan transparansi, mempercepat identifikasi konflik, dan memfasilitasi penyelesaian masalah. Ketiga pendekatan ini saling melengkapi dan relevan untuk menciptakan organisasi yang lebih kohesif dan inovatif.

DAFTAR REFERENSI

- Adiansah, W., Apsari, N. C., & Raharjo, S. T. (2019). Resolusi konflik agraria di desa Genteng Kecamatan Sukasari Kabupaten Sumedang. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 1(1), 1-10.
- Anita, A., Putri, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen konflik dalam meningkatkan produktivitas organisasi lembaga pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 6(2), 135-147.
- Didiharyono, D., & Qur'ani, B. (2019). Increasing community knowledge through the literacy movement. *To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 17-24.
- Gultom, F., & Fauzi, A. M. (2021). Demo penolakan RUU Cipta Kerja dalam kacamata teori konflik sosiologi. *Doktrina: Journal of Law*, 4(1), 53-67.
- Juliartini, K., & Purba, I. A. P. L. (2024). Kajian teori konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja: Studi literature review. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 101-110.
- Machmudi, M. A. (2019). Peran teknologi informasi dalam usaha meraih kesempatan masa depan organisasi. *TRANSFORMASI*, 15(1).

- Madaniyah, M., & Sohiron, S. (2024). Strategi efektif dalam merancang dan mengevaluasi kinerja pekerjaan di era manajemen kontemporer. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam dan Humaniora* (E-ISSN 2745-4584), 4(02), 1960-1973.
- Munthe, L. (2024). Manajemen konflik dalam hubungan strategi komunikasi efektif. *Circle Archive*, 1(4).
- Prahendratno, A., Pangarso, A., Siswanto, A., Setiawan, Z., Sepriano, S., Munizu, M., ... & Solehati, A. (2023). *Manajemen sumber daya manusia: Kumpulan teori & contoh penerapannya*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Purwanto, S., Supangat, S., Esterina, M., Souhoka, S., Chandra, F., Hariputra, A., ... & Arianto, T. (2024). *Manajemen sumber daya manusia*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Rahardjo, M. (2017). Studi kasus dalam penelitian kualitatif: Konsep dan prosedurnya.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163-174.
- Sumartono, S. (2019). Dinamika perubahan sosial dalam teori konflik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 5(1), 1-17.
- Suncaka, E. (2023). Manajemen konflik di sekolah. *Journal on Education*, 5(4).
- Syamsuddin, A. (2020). Konflik sosial dalam perspektif sosiologi agama. *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, 6(1).
- Tualeka, M. W. N. (2017). Teori konflik sosiologi klasik dan modern. *Al-Hikmah: Jurnal Studi Agama-Agama*, 3(1), 32-48.
- Vientianty, D., Rasiqah, F., & Mawaddah, N. (2024). Manajemen konflik dalam organisasi. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia*, 2(3), 264-275.
- Wahyuni, A. S. (2022). Literature review: Pendekatan berdiferensiasi dalam pembelajaran IPA. *Jurnal Pendidikan Mipa*, 12(2), 118-126.