



# MANAJEMEN KONFLIK

---



Rusydi Fauzan  
Retno Ekasari  
Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati  
Nurlaela Jauhar  
Frans Sudirjo  
Akhmad Ramli  
Mohklas  
Sudadi  
Maria Alfa Raniadita

# **MANAJEMEN KONFLIK**

**Rusydi Fauzan**

**Retno Ekasari**

**Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati**

**Nurlaela Jauhar**

**Frans Sudirjo**

**Akhmad Ramli**

**Mohklas**

**Sudadi**

**Maria Alfa Raniadita**



**PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI**

# MANAJEMEN KONFLIK

**Penulis :**

Rusydi Fauzan

Retno Ekasari

Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati

Nurlaela Jauhar

Frans Sudirjo

Akhmad Ramli

Mohklas

Sudadi

Maria Alfa Raniadita

**ISBN : 978-623-198-260-5**

**Editor :** Diana Purnama Sari, M.E

**Penyunting :** Tri Putri Wahyuni, S.Pd

**Desain Sampul dan Tata Letak :** Atyka Trianisa, S.Pd

**Penerbit :** PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI

Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022

**Redaksi :**

Jl. Pasir Sebelah No. 30 RT 002 RW 001

Kelurahan Pasie Nan Tigo Kecamatan Koto Tangah

Padang Sumatera Barat

Website : [www.globaleksekufteknologi.co.id](http://www.globaleksekufteknologi.co.id)

Email : [globaleksekufteknologi@gmail.com](mailto:globaleksekufteknologi@gmail.com)

Cetakan pertama, Mei 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk  
dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dalam segala kesempatan. Sholawat beriring salam dan doa kita sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis telah menyelesaikan Buku Manajemen Konflik ini.

Buku ini membahas Ruang Lingkup Manajemen Konflik, Ciri-ciri konflik dan faktor penyebab konflik, Tahapan-tahapan perkembangan ke arah terjadinya konflik, Jenis-jenis konflik dan Sumber-sumber konflik, Strategi mengelola konflik, Strategi mengatasi konflik, Konflik Lini dan Staf, Komunikasi Konflik.

Proses penulisan buku ini berhasil diselesaikan atas kerjasama tim penulis. Demi kualitas yang lebih baik dan kepuasan para pembaca, saran dan masukan yang membangun dari pembaca sangat kami harapkan.

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian buku ini. Terutama pihak yang telah membantu terbitnya buku ini dan telah mempercayakan mendorong, dan menginisiasi terbitnya buku ini. Semoga buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia.

Padang, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 RUANG LINGKUP MANAJEMEN KONFLIK .....</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Definisi Manajemen Konflik.....	2
1.3 Ruang Lingkup Manajemen Konflik.....	2
1.3.1 Pandangan Manajemen Terhadap Konflik.....	2
1.3.2 Fungsi manajemen konflik.....	4
1.3.3 Sumber Konflik.....	6
1.4 Tujuan Manajemen Konflik.....	7
1.5 Tipe Penyelesaian Konflik .....	9
1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Tipe Penyelesaian Konflik.....	12
1.7 Tips Penyelesaian Konflik.....	14
1.8 Penutup .....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	18
<b>BAB 2 CIRI-CIRI KONFLIK DAN FAKTOR PENYEBAB KONFLIK.....</b>	<b>23</b>
2.1 Pendahuluan.....	23
2.2 Ciri Ciri Konflik.....	26
2.3 Faktor Faktor Penyebab Konflik.....	27
2.4 Teori – Teori Penyebab Konflik.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	32
<b>BAB 3 TAHAPAN-TAHAPAN PERKEMBANGAN KEARAH TERJADINYA KONFLIK.....</b>	<b>33</b>
3.1 Identifikasi Tahap Konflik.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	45

<b>BAB 4 JENIS-JENIS KONFLIK DAN SUMBER-SUMBER</b>	
<b>KONFLIK</b> .....	<b>47</b>
4.1 Pendahuluan.....	47
4.2 Jenis-Jenis Konflik.....	49
4.2.1 Jenis Konflik berdasarkan karakteristik subjeknya.....	49
4.2.2 Jenis Konflik berdasarkan objek terjadinya.....	50
4.2.3 Jenis Konflik berdasarkan berdasarkan manfaatnya.....	51
4.2.4 Jenis Konflik berdasarkan tingkatan struktural .....	52
4.3 Sumber-sumber Konflik .....	53
4.3.1 Saling Ketergantungan Tugas .....	54
4.3.2 Ketergantungan pekerjaan satu arah .....	54
4.3.3 Diferensiasi horisontal yang tinggi.....	54
4.3.4 Formalisasi yang rendah.....	55
4.3.5 Ketergantungan pada sumber bersama yang langka.....	55
4.3.6 Perbedaan dalam evaluasi dan sistem imbalan .....	55
4.3.7 Pengambilan keputusan partisipatif.....	55
4.3.8 Keanekaragaman anggota.....	56
4.3.9 Ketidaksesuaian status .....	56
4.3.10 Ketidakpuasan peran .....	56
4.3.11 Distorsi komunikasi.....	57
4.4 Simpulan .....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
<b>BAB 5 STRATEGI MENGELOLA KONFLIK</b> .....	<b>61</b>
5.1 Pengertian Manajemen Konflik.....	61
5.2 Pengertian Manajemen Konflik Menurut Para Ahli.....	64
5.3 Fungsi Manajemen Konflik.....	65
5.4 Pentingnya Manajemen Konflik dalam Organisasi .....	67
5.5 Strategi Manajemen Konflik .....	68
5.6 Contoh Manajemen Konflik .....	70
5.7 Strategi Manajemen Konflik Dalam Organisasi atau	

Perusahaan.....	71
5.8 Tipe Manajemen Konflik dalam Perusahaan.....	72
5.9 Kesimpulan.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
<b>BAB 6 STRATEGI MENGATASI KONFLIK .....</b>	<b>79</b>
6.1 Pendahuluan.....	79
6.2 Strategi Mengatasi Konflik.....	80
6.2.1 Berkelahi/Fight .....	83
6.2.2 Menghindar .....	84
6.2.3 Adaptasi .....	84
6.2.4 Kompromi.....	85
6.2.5 Kolaborasi.....	85
6.3 Kesimpulan.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
<b>BAB 7 KONFLIK LINI DAN STAF .....</b>	<b>89</b>
7.1 Pendahuluan.....	89
7.2 Penyebab Konflik Lini dan Staf .....	90
7.3 Jenis Konflik Lini dan Staf.....	92
7.4 Efek Samping Konflik Lini dan Staf.....	94
7.5 Menyelesaikan Konflik Lini dan Staf.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	102
<b>BAB 8 KASUS MANAJEMEN KONFLIK YANG TERJADI DI DALAM ORGANISASI .....</b>	<b>103</b>
8.1 Pendahuluan.....	103
8.2 Macam-macam Konflik di Organisasi .....	104
8.2.1 Konflik Kepemimpinan .....	104
8.2.2 Konflik Antar Departemen.....	105
8.2.3 Konflik Kepribadian.....	106
8.2.4 Konflik Gaya Bekerja .....	107
8.2.5 Konflik Brainstorming.....	107
8.3 Penyebab Munculnya Konflik.....	109
8.4 Langkah Penyelesaian Konflik .....	111
8.4.1 Penyelesaian Konflik Terstruktur.....	111

8.4.2 Pemecahan Konflik.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	122
<b>BAB 9 KOMUNIKASI KONFLIK.....</b>	<b>125</b>
9.1 Pendahuluan Komunikasi Konflik.....	125
9.2 Faktor Penyebab Konflik.....	127
9.2.1 Perbedaan Individu.....	127
9.2.2 Perbedaan Latar Belakang Kebudayaan.....	128
9.2.3 Perbedaan Kepentingan.....	129
9.2.4 Perbedaan Sosial.....	130
9.3 Komunikasi Konflik.....	131
9.3.1 Tujuan Komunikasi Konflik.....	132
9.3.2 Bentuk Komunikasi Konflik.....	132
9.3.3 Jenis Komunikasi Konflik.....	133
9.4 Metode Komunikasi Konflik.....	134
9.4.1 Negosiasi.....	134
9.4.2 Mediasi.....	136
9.4.3 Arbitrase.....	136
9.4.4 Konsiliasi.....	137
9.4.5 Kolaborasi.....	137
9.4.6 Kompromi.....	137
9.4.7 Eliminasi.....	138
9.4.8 Majority Rule.....	138
9.4.9 Dominasi.....	138
9.4.10 Minority Consent.....	139
9.4.11 Stalemate.....	139
9.5 Penutup Komunikasi Konflik.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	141
<b>BIODATA PENULIS</b>	



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b> Tahap-tahap konflik .....	42
<b>Gambar 6.1.</b> Metode Manajemen Konflik .....	83
<b>Gambar 8.1.</b> Model Pemecahan Konflik.....	115
<b>Gambar 8.2.</b> Model Pemecahan Konflik.....	121
<b>Gambar 9.1.</b> Suatu diskusi rapat yang memanas akibat adanya perbedaan individu, salah satunya perbedaan sudut pandang.....	128
<b>Gambar 9.2.</b> Konflik Ambon pada tahun 1999 akibat perbedaan latar belakang kebudayaan.....	129
<b>Gambar 9.3.</b> Rapat Perdana Anggota DPR Ricuh akibat perbedaan kepentingan partai.....	130
<b>Gambar 9.4.</b> Ketimpangan kondisi perekonomian di sudut kota Jakarta.....	131