

Manajemen Konflik dan Penerapannya di Lingkungan Organisasi Berdasarkan Perspektif Islam: Studi pada Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang

Putri Iswanti, Dr. Chuzaimah Batubara, M.A

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : piswanti712@gmail.com, chuzaimahbatubara@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Pada Era Globalisasi konflik merupakan salah satu hal yang tidak dapat dihindari. Konflik merupakan sesuatu yang berkaitan langsung dengan perasaan, sikap dan tingkah laku manusia. Seperti fenomena yang kita ketahui akhir-akhir ini banyak isu yang membahas tentang bagaimana penerapan manajemen konflik dan bagaimana cara mengelola konflik sehingga menciptakan penyelesaian yang baik dan tidak merugikan banyak orang. Pada penelitian ini akan melakukan pengkajian lebih mendalam mengenai manajemen konflik dalam lingkungan organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi dengan baik. Metode ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan dengan sampel pada penelitian ini ialah manajemen konflik pada lingkungan organisasi berdasarkan perspektif Islam. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam penerapan manajemen konflik dengan pendekatan antropologi dan sosiologi berdasarkan perspektif Islam. Adapun menyelesaikan pertentangan kasus konflik ini melalui musyawarah mufakat, kompromi atau perundingan yang penyelesaiannya bisa memuaskan semua pihak. Pemimpin Organisasi selalu berharap apa yang dilakukan dan diupayakan dapat menjadi bermanfaat bagi semua pihak, hanya ridha dari Allah SWT yang bisa meyakinkan berdasarkan dengan tujuan akhirnya.

1. PENDAHULUAN

Konflik telah menjadi salah satu perkara yang tidak bisa dihindari manusia tepatnya pada era globalisasi saat ini. Konflik merupakan sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan kehidupan manusia, berhubungan dengan perasaan, sikap dan tingkah

laku. Konflik juga selalu terjadi antar individu atau kelompok (Wijayanti and Suryana n.d.)

Pengkajian konflik dalam manajemen akhir akhir ini banyak membahas tentang bagaimana seseorang dapat memmanage konflik tersebut sehingga menjadi suatu penyelesaian masalah yang baik dan kerja sama yang baik.(Gunawan 2011) Konflik dalam organisasi merupakan ketidak sesuaian nilai dan tujuan antar karyawan organisasi, perbedaan pendapat, perilaku kerja, perbedaan sifat dan sikap, dan perbedaan dalam memenuhi tanggung jawab dalam organisasi, perbedaan pemikiran antar sesama manajer dalam menentukan keputusan yang mana hal hal tersebut merupakan faktor yang menghambat pencapaian tujuan organisasi.(Nordin et al. 2014) Konflik juga merupakan alat yang menciptakan perubahan baik dalam hal positif maupun negatif. Konflik yang merupakan faktor yang merusak organisasi tersebut memerlukan penyelesaian yang sesuai dengan penerapan manajemen konflik yang baik dan benar.(Igbino et al. 2023)

Manajemen atau mengelola konflik harus mempunyai strategi yang tepat dalam penyelesaian konflik.(Helmy, Labib, and Aboukahf 2014) Setiap konflik yang berbeda akar masalahnya belum tentu bisa ditangani atau diselesaikan dengan strategi manajemen konflik yang sama. Konflik dalam terminologi Al-Qur'an sepadan dengan kata "ikhtilaf" yang berarti berselisih/ berlainan (Nizam, Sarah, and Osman 2016). Konflik yang berarti perselisihan tertuang dalam ayat Al-Qur'an, diantaranya dalam Surat Ali Imran Ayat 105 :

"Dan janganlah kamu menyerupai orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih sesudah datang keterangan yang jelas kepada mereka. mereka Itulah orang-orang yang mendapat siksa yang berat (QS Ali Imran 105)

Islam mengajarkan kita bagaimana cara mengatasi konflik, dan cara-cara ini telah dituangkan dalam ayat-ayat Qur'an yang diturunkan kepada Rasulullah SAW, yang selanjutnya kita sebagai manusia dapat mentauladani cara cara beliau dalam menyelesaikan konflik salah satu cara dalam menyelesaikan konflik yaitu dengan negosiasi atau perundingan.(Dwiani and Tubarad 2022) Tindakan menyangkut pandangan bahwa penyelesaian konflik dapat dilakukan oleh orang-orang yang berkonflik secara bersama-sama tanpa melibatkan pihak ketiga. Kelompok tidak mencari pencapaian solusi dalam term satu aturan, tetapi membuat aturan yang dapat mengorganisasi hubungannya dengan pihak lain (Hideo, Yuto, and Kazuhiko 2020). Terdapat beberapa pendekatan manajemen konflik dalam islam, yaitu model proaktif

yang bersumber dari kepemimpinan Nabi Muhammad SAW, model SALAM, yaitu *see, agree, learn, advising, dan minimizing*, dan model SNT, yaitu *Shura (konsultasi), Naseeha (advice), dan Ta'awun (cooperation)* (Helmy, Labib, and Aboukahf 2014).

Kasim Randeree, dan Awsam Taha El Faramawy (2010 : 0263-7863), menyimpulkan dalam penelitiannya tentang manajemen konflik dalam perspektif islam pada lingkungan proyek kerja, bahwa ditemukan perbedaan antar sesama karyawan itu memiliki perbedaan persepsi masing masing dalam penerapan gaya manajemen konflik islam, dan karyawan dengan posisi manajerial lebih tinggi cenderung lebih menyukai gaya manajemen konflik islami (Randeree and Faramawy 2011).

Pada penelitian ini akan melakukan pengkajian lebih mendalam mengenai manajemen konflik dalam lingkungan organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dan objek pada penelitian ini adalah manajemen konflik pada lingkungan organisasi berdasarkan perspektif islam. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam penerapan manajemen konflik dengan pendekatan antropologi dan sosiologi berdasarkan perspektif islam pada organisasi.

2. LANDASAN TEORI

a. Manajemen Konflik

Mengamati konflik dalam organisasi tidak terlepas dari komponen-komponen sistem yang membentuknya. Manusia merupakan salah satu komponen sistem yang perlu dikaji berkaitan dengan dimensi perilaku organisasi, sistem, perubahan, dan pengembangan organisasi. (Rempel and Gupta 2020) Perubahan lingkungan dalam sebuah organisasi dapat terjadi diberbagai situasi dan kondisi, akhirnya menuntut sumber daya manusia dan organisasi itu sendiri untuk dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan.(Puckett et al. 2023) Adanya tuntutan perubahan dari organisasi menjadi penyebab munculnya konflik dalam organisasi, baik konflik individu, kelompok maupun antar kelompok. (Haq 2011) Konflik biasanya juga timbul sebagai hasil adanya masalah-masalah hubungan pribadi (ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai pribadi karyawan dengan perilaku.(Tziner and Sharoni 2014)

Stephen (2006:545) menyatakan konflik sebagai proses yang bermula ketika Satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang Menjadi keperdulian pihak pertama. Konflik organisasi digunakan untuk menjelaskan suasana ketengangan yang

ada dalam sistem organisasi. konflik organisasi dapat diamati melalui perbandingan kerja di antara departemen atau satuan kerja, antara staf atau para pekerja/karyawan, jaringan komunikasi dan struktur organisasi (Stephen 2006)

Mitchell dan Rahmi (2001) dalam (Romli 2011), menjelaskan bahwa konflik atau pertentangan pada kondisi tertentu mampu mengidentifikasi sebuah proses pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang tidak berjalan secara efektif, mempertajam gagasan, bahkan dapat menjelaskan kesalahpahaman.

Stone dan Wankel (Masmuh 2010:294), mendefinisikan konflik organisatoris adalah suatu ketidaksesuaian paham antara dua anggota Organisasi atau lebih, Yang timbul karena fakta bahwa mereka harus berbagi Dalam hal mendapatkan sumber daya yang langka, atau aktivitas-aktivitas pekerjaan, dan atau karena fakta bahwa mereka memiliki status-status, tujuan tujuan, nilai-nilai atau persepsi-persepsi yang berbeda.(Hideo, Yuto, and Kazuhiko 2020)

Konflik juga dapat dibedakan berdasarkan jenis peristiwa Abdullah (2010:300-301), membedakan konflik berdasarkan Jenis peristiwa Dikenal berberapa tipe konflik, yaitu :

Konflik biasa, adalah konflik yang terjadi hanya karena kesalahpahaman akibat distorsi informasi, melibatkan hubungan antarpersonal yang sejawat, awalnya didorong oleh faktor emosi.

1. Konflik zero-sum (game), adalah bentuk konflik yang hasilnya adalah satu pihak menang dan pihak lain kalah (win-lose)
2. Konflik merusak, adalah konflik yang dari proses sampai hasilnya merusak sistem relasi sosial.
3. Konflik yang dapat dipecahkan, adalah konflik substantif karena dapat dipecahkan melalui sebuah keputusan bersama.

Selanjutnya dari berbagai pendapat, (Farida, Aditia, and Fitri 2021) membuat kesimpulan mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya konflik dalam organisasi, terdapat 10 faktor yaitu sebagai berikut ini :

1. Konflik nilai, konflik terjadi karena perbedaan nilai. Konflik bersumber pada perbedaan rasa percaya, keyakinan, bahkan ideologi atas apa yang diperebutkan.

2. Kurangnya komunikasi, kegagalan komunikasi karena dari kedua pihak tidak dapat menyampaikan pikiran, perasaan dan tindakan, sehingga membuka jurang perbedaan informasi.
3. Kepemimpinan yang kurang efektif atau pengambilan keputusan yang tidak adil, konflik bisa terjadi karena kepemimpinan yang kurang efektif membuat anggota organisasi bebas bergerak.
4. Ketidakcocokan peran, konflik ini terjadi karena ketidakcocokan peran dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang, hal ini kadang dibarengi dengan persepsi yang berbeda terhadap peran masing-masing.
5. Produktivitas rendah, konflik terjadi karena out put dan out come dari dua pihak atau lebih yang bekerja sama tidak atau kurang mendapatkan keuntungan dari kerja sama tersebut.
6. Perubahan keseimbangan, perubahan ini misalnya adanya mutasi atau rotasi dan promosi dan seterusnya.
7. Konflik yang belum terpecahkan, konflik terjadi karena ada konflik di antara dua pihak yang sebelumnya tidak terselesaikan. Tidak ada proses “saling memaafkan” dan “saling mengampuni”. Keadaan ini seperti api dalam sekam, yang setiap saat bisa timbul dan menghasilkan konflik yang lebih besar
8. Kebutuhan untuk membagi sumber-sumber daya yang terbatas, konflik terjadi karena anggota atau kelompok organisasi bersaing memperebutkan Bagian terbesar sumber daya-sumber daya yang tersedia.
9. Perbedaan-perbedaan dalam berbagai tujuan, konflik terjadi karena kelompok- kelompok organisasi cenderung menjadi terspesialisasi atau dibedakan karena mereka mengembangkan berbagai tujuan, tugas dan personalia yang tidak sama.
10. Saling ketergantungan kegiatan-kegiatan kerja, konflik terjadi karena antara satu dengan yang lain (individu-individu atau kelompok-kelompok) saling melempar tanggung jawab atau saling tergantung satu dengan yang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas repetiti mereka.

b. Konflik dalam Perspektif Islam

Sejarah dalam alqur'an, konflik di antara manusia sudah terjadi semenjak putera Nabi Adam As. (Habil dan Qabil) sesuai firman Allah QS. Al-Maidah (5): 27-31, di mana Qabil membunuh Habil karena sakit hati kurbannya tidak diterima oleh Allah.

Dimasa Rasulullah- pun dan sahabatnya tidak luput dari konflik sesuai sejarah perkembangan Islam. Karena konflik merupakan sunnatullah, dan Allah menciptakannya agar manusia senantiasa berdasarkan pada pemikiran atau penalarannya dan mengambil hikmah dari pengalamannya. Terkait dengan penyelesaian atau pencarian solusi dari konflik itu sendiri firman Allah QS. Al-Isra' (17): 36 yang terjemahnya: *"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya.* Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam penyelesaian konflik dibutuhkan pengetahuan yang dimulai dari informasi dari apa sesungguhnya yang terjadi, baik informasi yang dimulai dari panca indra sampai dengan hati. Dan kepada pihak yang mengumpulkan informasi sesungguhnya akan dimintai pertanggungjawabannya dihadapan Allah swt.

Walaupun Tuhan menciptakan manusia dengan karakteristik untuk terlibat dalam suatu konflik, Tuhan lebih senang jika manusia bersatu, tidak terlibat konflik, dan tidak bercerai berai,(Rozi, Islam, and Mojokerto 2018) sesuai firman Allah QS. Al-Imran (3): 103 yang terjemahnya: *"Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai-berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu daripadanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayatnya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk"* Ayat ini menyatakan bahwa, jika manusia menghadapi konflik, maka harus menggunakan ayat-ayat al-Qur'an sebagai petunjuk untuk menyelesaikan permasalahannya.

Firman Allah QS. Al-Anfal (8): 46 yang terjemahnya: *"Dan taatilah kepada Allah dan rasul-Nya dan jangan kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar".* Ayat ini menjelaskan bahwa Allah tidak suka kepada orang-orang yang membuat konflik, karena akibat atau dampak negatif dari konflik tersebut. (Wirawan 2010) menyatakan dalam bukunya bahwa menurut islam , jika seorang muslim menghadapi konflik, langkah-langkah yang perlu diambil adalah:

- Pertama untuk menyelesaikannya adalah mengumpulkan informasi mengenai konflik yang sedang terjadi, Pihak yang terlibat konflik tidak boleh menduga bahwa ia telah mengetahui semua aspek dari konflik. Informasi benar-benar dilihat dengan pancaindra kemudian konflik didefinisikan mengenai apa, siapa saja pihak-pihak yang terlibat, dan apa tujuan masing-masing dari pihak yang terlibat konflik serta berapa besar ketidaksepakatan pihak-pihak yang terlibat. Setelah itu melukiskan hal-hal yang penting kepada pihak-pihak yang terlibat konflik. Firman Allah yang terkait dengan pengumpulan informasi sebagai peringatan Allah QS. Al-Isra' (17) 36 yang terjemahnya: *"Dan jangan kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya"*. Dan QS. An- Najm (53) 28 yang terjemahnya: *"Dan mereka tidak mempunyai sesuatu pengetahuan tentang itu. Mereka tidak lain hanyalah mengikuti persangkaan, sedang sesungguhnya persangkaan itu tidak berfaedah sedikitpun terhadap kebenaran"*, Juga QS. AlHujurah (49) 12 yang terjemahnya: *"Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan dari prasangka, sesungguhnya sebagian dari prasangka itu adalah dosa dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain dan janganlah sebagian kamu menggunjing sebagian yang lain. Sukakah salah seorang di antara kamu memakan daging sudaranya yang sudah mati?Maka, tentulah kamu merasa jijik kepadanya. bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha penerima taubat lagi Maha Penyayang"*.
- Kedua, pihak-pihak yang terlibat konflik mengadakan islah, yaitu mengadakan perundingan dengan perdamaian untuk menyelesaikan konflik. Islah merupakan proses penyelesaian konflik yang dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik itu sendiri dengan melakukan musyawarah, negosiasi, bertukar informasi, saling mendengarkan penjelasan, serta melakukan sikap memberi dan mengambil (take and give), untuk menciptakan win win solution. Firman Allah yang terkait dengan musyawarah QS. Asy-Syura (42) 38 yang terjemahnya: *"Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka, dan menajkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka"*.

Hal-hal perlu diperhatikan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik dalam musyawarah adalah sebagai berikut: Berperilaku Islami, tidak menggunakan ucapan atau kata-kata buruk, mencela orang, memaki, menerangkan keburukan-keburukan orang lain, serta menyinggung dan menyakiti perasaan seseorang. Firman Allah QS. An-Nisa' (4) 148 yang terjemahnya: *"Allah tidak menyukai ucapan buruk (yang diucapkan) dengan terus terang kecuali oleh orang yang dianiaya. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui"*. Rendah hati. Firman Allah QS. Al-Furqan (25) 63 yang terjemahnya: *"Dan hambahamba Tuhan Yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata yang baik"* Menghindari perbuatan keji, tidak adil, kemungkaran, dan permusuhan. Firman Allah QS. An-Nahl (16) 90 yang terjemahnya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran"*.

Tidak mengejek, mengutuk, menyalahgunakan kekuasaan, menggunakan kata-kata kasar, dan melebih-lebihkan. Hadis yang diriwayatkan oleh Hazrat Ibn Umar, Nabi Muhammad bersabda: "Seorang Muslim tak pernah mengejek, mengutuk atau menyalahgunakan kekuasaan juga tidak menggunakan kata-kata kasar untuk mencapai sesuatu", Hadis lain yang diriwayatkan oleh Hazrat Abdullah bin Masrud, Nabi bersabda: "Orang yang melebih-lebihkan merusak. Ia mengulanginya tiga kali". Melakukan amar makruf dan mencegah yang mungkar. Firman Allah QS. Ali'Imran (3) 104 yang terjemahnya: "*Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, merekalah orang-orang yang beruntung*"

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan antropologi. Pendekatan antropologi adalah salah satu upaya memahami agama dengan cara melihat wujud praktik keagamaan yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Subjek penelitian yang digunakan adalah masyarakat Desa Marihat Mayang

b. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdapat dari dua buah data yang terkumpul oleh peneliti antara lain;

- a. Data Primer, yaitu data yang utama dalam penelitian ini yaitu, hasil dari wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian. Data ini diperoleh dari masyarakat yang ikut serta pada organisasi serikat tolong menolong pada Desa Marihat Mayang.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti untuk penunjang dari sumber utama. Dapat dikatakan data yang digunakan adalah dalam bentuk dokumen dokumen. Data sekunder pada penelitian ini yaitu sumber yang terdapat dalam al – Qur'an, buku, artikel, jurnal online dan lain sebagainya.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi dan wawancara.

- a. Metode Observasi yang digunakan adalah jenis observasi non partisipan yang artinya peneliti tidak terlihat langsung dalam kegiatan organisasi yang diteliti, dan observasi yang terstruktur yaitu observasi dengan mengacu pada pedoman yang telah disiapkan oleh penulis.
 - b. Metode wawancara, penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pertanyaan pertanyaan jawaban pada pola yang dikemukakan. Wawancara ini dilakukan langsung dengan masyarakat yang ikut serta dalam organisasi serikat tolong menolong Desa Marihat Mayang
- Kedua metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang bagaimana penerapan Manajemen Konflik berdasarkan perspektif islam pada Organisasi serikat tolong menolong Desa Marihat Mayang.

4. HASIL PENELITIAN

Pengelolaan Konflik yang dilakukan oleh Organisasi serikat tolong menolong telah melakukan pengelolaan konflik dengan menjalankan tiga tahapan berikut:

- a. Disiplin Pimpinan Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang selaku pengelola membudayakan konsepsi disiplin dalam mengelola dan mencegah konflik. Para Anggota dan Masyarakat khususnya harus memiliki pengetahuan dan paham akan aturan yang ada pada organisasi. Para Anggota harus secara mandiri mencari pengetahuan tentang tugas dan tanggung jawabnya kemudian menjalankannya dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.
- b. Komunikasi Anggota Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang sangat selalu memberi perhatian terhadap aspek komunikasi. Alur komunikasi pimpinan dan anggota dibuat tidak kaku, melainkan menggunakan prinsip demokrasi. Ketua Pimpinan Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang menyakini bahwa komunikasi yang terbaik akan menciptakan lingkungan yang kondusif. Komunikasi yang harmoni dan menjadi kebiasaan akan memperlihatkan karakter Anggota Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang di tengah melaksanakan kegiatan kegiatan kemasyarakatan yng adil dan daulat.
- c. Mendengarkan Secara Aktif Keluhan atau kekesalan bisa saja terjadi akibat ketidakpuasan anggota terhadap kebijakan pimpinan Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang. Untuk menghindari terjadinya konflik pimpinan mengambil sikap menyediakan waktu pada pertemuan setiap pewiritan regu yang diadakan setiap bulan nya.

Ketika tahap pencegahan sudah dilakukan dan manajemen Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang telah berusaha maksimal mencegah, namun apabila terjadi juga konflik dalam sistem penyelenggaraan dan fungsi organisasi yang timbul dikalangan masyarakat, maka proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk memanajemeni konflik dilakukan dengan metode yang sering penanganan konflik sebagai berikut:

a. Metode Pengurangan

Konflik Metode pengurangan konflik salah satu cara yang sering efektif adalah dengan mendinginkan persoalan terlebih dahulu (cooling thing down). Metode pengurangan konflik menekan terjadinya antagonisme yang di timbulkan oleh konflik. Jadi metode ini mengelola tingkat konflik dengan “pendinginan suasana” tetapi tidak menangani langsung masalah-masalah yang menimbulkan konflik awal. Ada dua metode yang telah dicoba Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang yang dapat mengurangi konflik. Pendekatan efektif pertama adalah dengan mengganti tujuan yang menimbulkan persaingan dengan tujuan yang dapat di terima oleh regu regu keanggotaan yang ada. Pendekatan efektif kedua adalah dengan mempersatukan kelompok yang sedang konflik dengan cara mengalihkan perhatian mereka untuk menghadapi “ancaman” atau “musuh” dari organisasi mereka.

b. Metode Penyelesaian Konflik

Metode penyelesaian konflik yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Dominasi (Penekanan), Metode-metode dominasi yaitu Adanya ancaman kepada pihak-pihak yang berkonflik. Ketika individu yang terlibat konflik berusaha memaksakan konflik tersebut menghilang dan menerima kemauannya. Tindakan dominasi dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:
- 2) Memaksa (Forcing), Forcing digunakan oleh individu yang terlibat konflik yang berusaha untuk mengalahkan lawannya dan memaksa untuk mau menerima solusi konflik. Apabila orang yang berkuasa pada pokoknya menyatakan “sudah, jangan banyak bicara, saya berkuasa disini saudara harus melaksanakan perintah saya”, maka semua argument habis sudah.
- 3) Penenangan/Membujuk (Smoothing), Dalam kasus membujuk, yang merupakan sebuah cara untuk menekan konflik dengan cara yang lebih diplomatic, sang pemimpin mencoba mengurangi luas dan pentingnya ketidaksetujuan yang ada, dan mencoba secara sepihak membujuk pihak lain, untuk mengikuti keinginannya. Apabila sang manajer memiliki lebih banyak informasi

dibandingkan dengan pihak lain tersebut, dan sarannya cukup masuk akal, maka metode tersebut dapat bersifat efektif. Tetapi andaikata terdapat perasaan bahwa sang manajer menguntungkan pihak tertentu, atau tidak memahami persoalan yang berlaku, maka pihak lain yang kalah akan menentangnya.

- 4) Penghindaran (Avoidance), Avoidance merupakan tindakan menghindar dilakukan berdasarkan perhitungan untung ruginya untuk melakukan suatu aksi. Jika biaya yang dikeluarkan lebih besar dari keuntungan yang akan didapat, strategi menghindar dapat di terapkan. Strategi penghindaran yang dapat dilakukan adalah mengabaikan konflik yang terjadi dan melakukan pemisahan secara fisik.
- 5) Kompromi, Kompromi adalah penyelesaian konflik dengan cara mengimbau pihak yang terlibat konflik untuk tujuan setiap kelompok untuk mencapai sasaran yang lebih penting bagi kelangsungan organisasi. Penyelesaian konflik dengan metode kompromi dilakukan dengan cara:
 - Pemisahan (Separation)
 - Arbitrasi (Arbitration)
 - Kembali pada keperaturan-peraturan yang berlaku
 - Penyuapan (Bribing)
 - Akomodasi.

Langkah-Langkah Manajemen Untuk Menangani Konflik Metode terpilih sejalan dengan langkah-langkah yang mesti dilakukan oleh Ketua/Pemimpin Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang melalui manajemen konflik yaitu:

- a. Menerima dan mendefenisikan pokok masalah yang menimbulkan ketidakpuasan; Langkah ini sangat penting karena kekeliruan dalam mengetahui masalah yang sebenarnya akan menimbulkan kekeliruan pula dalam merumuskan cara pemecahannya.
- b. Mengumpulkan keterangan fakta; fakta yang lengkap dan akurat, tetapi juga harus dihindari tercampurnya dengan opini atau pendapat. Opini atau pendapat sudah dimasuki unsur subyektif. Oleh karena itu pengumpulan fakta haruslah dilakukan dengan hati-hati.
- c. Menganalisis dan memutuskan, yakni dengan diketahuinya masalah dan terkumpulnya data, manajemen haruslah mulai melakukan evaluasi terhadap keadaan. Sering kali dari hasil analisa bisa mendapatkan berbagai alternatif pemecahan.

- d. Memberikan jawaban; jawaban meski diberikan meskipun kemudian sudah memutuskan, keputusan ini haruslah diberitahukan kepada anggota organisasi.
- e. Tindak lanjut; langkah ini diperlukan untuk mengawasi akibat dari keputusan yang telah dibuat.
- f. Pendisiplinan; Konflik dalam organisasi apabila tidak ditangani dengan baik bisa menimbulkan tindakan pelecehan terhadap aturan main yang telah disepakati bersama. Oleh karena itu pelecehan ataupun pelanggaran terhadap peraturan permainan (peraturan organisasi) haruslah dikenai tindakan pendisiplinan agar peraturan tersebut memiliki wibawa.

Tindakan pendisiplinan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu pendisiplinan yang bersifat positif dan yang bersifat negatif. Yang positif adalah dengan memberi nasihat untuk kebaikan pada masa yang akan datang, sedangkan cara-cara yang negatif mulai dari yang ringan sampai yang berat, antara lain:

- Diberi peringatan secara lisan
- Diberi peringatan secara tertulis
- Dihilangkan/dikurangi sebagian haknya
- Didenda
- Dirumahkan sementara (lay-off)
- Diturunkan pangkat/jabatannya
- Diberhentikan dengan hormat
- Diberhentikan tidak dengan hormat

KESIMPULAN

Konflik dalam kehidupan organisasi tidak bisa dihindari, setiap saat kita akan berhadapan dengan konflik. Baik konflik antar anggota dalam organisasi maupun antara pimpinan dengan anggota organisasi atau bawahan, bahkan tidak menutup kemungkinan adanya konflik dengan pihak eksternal organisasi. Apa yang telah dilakukan oleh Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang selaku organisasi yang menyatuhkan persatuan antar masyarakat desa telah berusaha mengaktualisasikan prinsip-prinsip ajaran Islam dalam mencegah dan mengatasi konflik.

Cara mengatasi konflik yang diajarkan Islam melalui negosiasi telah dijalankan Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang dengan susunan yang sistemik dan bertahap. Ketua/Pemimpin Organisasi Serikat Tolong Menolong Desa Marihat Mayang telah mengelola konflik sesuai prosedur, dan Ketua tentu telah mengaplikasikan sifat sabar. Penyelesaian konflik dilakukan dengan cara musyawarah mufakat, melakukan kompromi atau perundingan yang hasilnya dapat memuaskan semua pihak. Pemimpin Organisasi selalu berharap apa yang mereka upayakan mendatangkan manfaat bagi semua pihak, dan hanya ridha dan pahala yang besar dari Allah SWT. sebagai tujuan akhirnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Masmuh. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Dwiani, Gladys, and Tinovella Tubarad. 2022. "Manajemen Konflik Dalam Perspektif Islam Di Masa New Normal Pandemic Covid-19." 4(2): 288–93.
- Farida, Kiki, Reza Aditia, and Muhammad Fitri. 2021. "Heliyon An Empirical Study of Leadership , Organizational Culture , Con Fl Ict , and Work Ethic in Determining Work Performance in Indonesia ' s Education Authority." *Heliyon* 7(June): e07698. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07698>.
- Gunawan, Ketut. 2011. "Manajemen Konflik Atasi Dampak Masyarakat Multikultural Di Indonesia." 2(2): 212–24.
- Haq, Inam Ul. 2011. "The Impact of Interpersonal Conflict on Job Outcomes : Mediating Role of Perception of Organizational Politics." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 25: 287–310. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.549>.
- Helmy, Sherine, Ashraf Labib, and Abdelsalam Aboukahf. 2014. "The Impact of Islamic Values on Interpersonal Relationship Conflict Management in Egyptian Business Organizations " an Applied Study "." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143: 1090–1110. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.561>.
- Hideo, Hosoo, Kimura Yuto, and Tsuda Kazuhiko. 2020. "ScienceDirect ScienceDirect A Study of Conflict Solving Tactics and Culture in Integrated A Study of Conflict Solving Tactics and Culture in Integrated Organizations through Interviews and Text Mining Organizations through Interviews and Text Mining." *Procedia Computer Science* 176: 1960–70. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.332>.
- Igbinoba, Ebeguki, Odunayo Salau, Tolulope Atolagbe, and Opeyemi Joel. 2023. "Bolstering Conflict Management Strategies and Sustainable Commitment of

- Academic Staff in Selected Public Universities.” *Heliyon* 9(2): e12597.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12597>.
- Nizam, Shahrul, Siti Sarah, and Abdullah Osman. 2016. “The Effect of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment.” *Procedia Economics and Finance* 35(October 2015): 582–90. [http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00071-X](http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00071-X).
- Nordin, Shahrina et al. 2014. “Organizational Communication Climate and Conflict Management: Communications Management in an Oil and Gas Company.” *Procedia Social and Behavioral Sciences* 109: 1046–58
<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.587>.
- Puckett, Cassidy et al. 2023. “SSM - Qualitative Research in Health Institutional Role Con Fl Ict in the Digital Age: The Case of Diabetes Management at School.” *SSM - Qualitative Research in Health* 3(June 2022): 100215.
<https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2022.100215>.
- Randeree, Kasim, and Awsam Taha El Faramawy. 2011. “Islamic Perspectives on Conflict Management within Project Managed Environments.” *International Journal of Project Management* 29(1): 26–32.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijproman.2010.01.013>.
- Rempel, Arthur, and Joyeeta Gupta. 2020. “Energy Research & Social Science Con Fl icting Commitments? Examining Pension Funds , Fossil Fuel Assets and Climate Policy in the Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD).” *Energy Research & Social Science* 69(April): 101736. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2020.101736>.
- Romli. 2011. “Komunikasi Organisasi Lengkap.”
- Rozi, Syaikhu, Universitas Islam, and Majapahit Mojokerto. 2018. “KONVERSI KEBERAGAMAAN ISLAM FUNDAMENTAL MELALUI.” (April): 21–22.
- Stephen, Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. 10th ed. Jakarta.
- Tziner, Aharon, and Gil Sharoni. 2014. “Journal of Work and Organizational Psychology.” *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 30(1): 35–42. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2014a5>.
- Wijayanti, Yani Tri, and Asep Suryana. “DALAM PERSPEKTIF ISLAM.” : 43–56.
- Wirawan. 2010. *Konflik Dan Manajemen Konflik : Teori, Aplikasi Dan Penelitian*. ed. Salemba Human, Jakarta