

*Dasar*

penerbitwidina@gmail.com

# MANAJEMEN DAN BISNIS

*Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis*

**Tim Penulis:**

Nasfi, Gerry Ganika, Suryati Eko Putro, Zaenul Muttaqien  
Rafikhein Nova Ayuanti, Mawar Ratih Kusumawardani, Kasful Anwar,  
Hesti Umiyati, Paula Theodora, Suseno Hendratmoko, Guntur Kusuma Wardana,  
Rimayanti, Lucky Nugroho, Listiana Sri Mulatsih.

*Dasar*

# MANAJEMEN DAN BISNIS

*Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis*

**Tim Penulis:**

Nasfi, Gerry Ganika, Suryati Eko Putro, Zaenul Muttaqien  
Rafikhein Novia Ayuanti, Mawar Ratih Kusumawardani, Kasful Anwar,  
Hesti Umiyati, Paula Theodora, Suseno Hendratmoko, Guntur Kusuma Wardana,  
Rimayanti, Lucky Nugroho, Listiana Sri Mulatsih.



**DASAR MANAJEMEN DAN BISNIS**  
**(Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)**

Tim Penulis:

**Nasfi, Gerry Ganika, Suryati Eko Putro, Zaenul Muttaqien, Rafikhein Novia Ayuanti,  
Mawar Ratih Kusumawardani, Kasful Anwar, Hesti Umiyati, Paula Theodora,  
Suseno Hendratmoko, Guntur Kusuma Wardana, Rimayanti, Lucky Nugroho,  
Listiana Sri Mulatsih.**

Desain Cover:

**Usman Taufik**

Tata Letak:

**Handarini Rohana**

Editor:

**Aas Masruroh**

ISBN:

**978-623-5811-98-7**

Cetakan Pertama:

**Februari, 2022**

Hak Cipta 2022, Pada Penulis

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**Copyright © 2022**

**by Penerbit Widina Media Utama**

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA MEDIA UTAMA**

**(Grup CV. Widina Media Utama)**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: @penerbitwidina

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucap rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Dasar Manajemen dan Bisnis (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)” telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Dasar Manajemen dan Bisnis (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis).

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “*tiada gading yang tidak retak*” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

Februari, 2022

Tim Penulis



# DASAR MANAJEMEN DAN BISNIS

## BAB 11: MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK

Guntur Kusuma Wardana, S.E., M.M.

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

---

# BAB 11

## **MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK**

---

### **A. PENDAHULUAN**

Konflik dapat dikatakan sebuah fenomena yang terjadi dan tidak dapat diabaikan dalam kehidupan. Sebuah permasalahan timbul dalam kehidupan setiap individu maupun kelompok, baik di lingkungan sekitar, tempat kerja maupun organisasi. Berbagai macam jenis, ciri-ciri, faktor, tujuan, dampak gaya, pendekatan, pengelolaan dan cara mengatasi sebuah konflik dapat memberikan sebuah informasi dan pelajaran berharga tentang konflik tersebut. Konflik timbul akibat dari ketidaksepahaman antara beberapa pihak dengan pihak lain, di mana peristiwa tersebut dapat dijadikan sebuah pelajaran dan pengalaman di masa akan datang.

Konflik tidak dapat dihindari, namun dapat di minimalisir dengan berbagai cara. Hal ini dilakukan agar sebuah organisasi tetap produktif. Sehingga, apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Apabila terjadi konflik yang berkepanjangan, dapat menimbulkan permasalahan bagi organisasi. Adapun hal tersebut dapat merugikan berbagai pihak, baik individu maupun kelompok termasuk juga organisasi. Dengan adanya materi tentang mengelola dan mengatasi konflik, diharapkan segala bentuk konflik yang terjadi di organisasi dapat terselesaikan dengan baik.

## **B. PENGERTIAN KONFLIK**

Pengertian konflik tidak hanya satu atau dua definisi, banyak pendapat yang menjelaskan tentang pengertian dari konflik. Hal ini menjadi sebab adanya perbedaan pandangan di mana konflik tersebut terjadi. menurut (Owens, 1995) mendefinisikan konflik sebagai suatu hal yang muncul di sebuah organisasi apabila terdapat ketidaksesuaian atau pertentangan antar individu maupun kelompok. Selain itu, (Robbins, 2003) menjelaskan konflik sebagai sebuah proses yang terjadi karena individu merasa bahwa individu lain memberi pengaruh negatif atau akan memengaruhi secara negatif terhadap apa yang ingin dicapai individu tersebut. Adapun pendapat lain mengenai pengertian konflik merupakan sesuatu yang tak terhindarkan (Hendricks, 2006, p, 1). Dari pengertian oleh beberapa tokoh sebelumnya, dapat disimpulkan konflik merupakan sesuatu hal yang sering terjadi di organisasi yang disebabkan oleh kesalahpahaman, ketidakcocokan maupun ketidaksetujuan dari beberapa pihak yang terlibat.

Timbulnya konflik di sebuah organisasi tidak dapat dihindari, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang timbul di organisasi tersebut. Meskipun timbulnya konflik pada sebuah organisasi tidak dapat dihindarkan, akan tetapi dapat diminimalisir agar tidak menimbulkan konflik yang berkelanjutan. Apabila konflik yang terjadi tidak dapat diminimalisir ataupun tidak dapat terselesaikan dengan baik, maka hal tersebut dapat merugikan organisasi di mana segala tujuan ingin dicapai dapat terganggu pencapaiannya. Sehingga perlu adanya manajemen konflik di organisasi tersebut, hal ini dilakukan agar konflik yang berkepanjangan dapat terselesaikan dengan sesegera mungkin.

## **C. TUJUAN MANAJEMEN KONFLIK**

Tujuan dari adanya manajemen konflik adalah membangun, melaksanakan dan mempertahankan kerja sama yang kooperatif antara individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok. Beberapa bentuk tindakan dari manajemen konflik seperti pemecahan masalah secara integratif merupakan sebuah cara untuk menangani konflik yang terjadi antara pemimpin dan di sebuah organisasi dengan pihak lain.

Adapun yang berkaitan dengan manajemen konflik, istilah transformasi konflik secara umum dalam menggambarkan situasi dan tujuan secara keseluruhan menurut (Fisher, 2001, p, 7), antara lain:

1. Pencegahan konflik mempunyai tujuan utama yaitu untuk mencegah timbulnya sebuah konflik yang keras. Pencegahan konflik dilakukan agar tidak terjadi konflik di organisasi, hal ini dimaksudkan agar situasi dan kondisi yang ada di organisasi berjalan dengan baik serta tujuan organisasi dapat tercapai dengan adanya kerja sama antar individu. Timbulnya konflik yang keras dan berkepanjangan dapat mengakibatkan terganggunya tujuan dari organisasi, sehingga dapat merugikan organisasi.
2. Penyelesaian konflik dapat dilihat melalui tujuannya untuk mengakhiri perilaku ketidaksepahaman melalui persetujuan damai. Konflik meski membawa dampak positif bagi individu maupun kelompok, lebih sering memberikan dampak negatif bagi individu maupun kelompok. Konflik yang berkepanjangan, apabila tidak diselesaikan dengan baik, maka dapat mengakibatkan tujuan ataupun target dari organisasi tidak dapat tercapai. Salah satu cara agar konflik tidak berlarut-larut secara berkepanjangan, dengan cara penyelesaian konflik melalui perdamaian.
3. Pengelolaan konflik dilakukan untuk menghindari terjadinya kekerasan dan kesalahpahaman dengan mendorong perubahan perilaku positif bagi individu maupun kelompok yang terlibat dalam konflik. Pengelolaan konflik yang baik dapat memberikan dampak yang baik bagi organisasi. Adapun cara mengelola konflik salah satunya dengan menghindari tindak kekerasan antar individu dan kelompok, dan juga mendorong perubahan perilaku positif semua pihak yang terlibat dalam konflik tersebut.
4. Resolusi konflik memberikan gambaran mengenai sebab-sebab yang timbul dari sebuah konflik dan berusaha menciptakan hubungan baru serta berkesinambungan di antara individu dengan individu dan kelompok dengan kelompok yang berkonflik. Resolusi konflik memberikan solusi terhadap konflik yang timbul dengan mencari sebab-sebab konflik tersebut, di mana nantinya konflik dapat terselesaikan dan tidak berkelanjutan. Selain itu, resolusi konflik juga

memberikan dampak positif bagi individu maupun kelompok yang berkonflik dengan membangun hubungan baru yang tahan lama.

5. Transformasi konflik perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat adanya konflik dengan cara berusaha mengubah tindakan individu ataupun kelompok yang dinilai negatif menjadi tindak positif yang dapat memberikan dampak baik bagi organisasi ke depannya. Transformasi konflik perlu dilakukan agar konflik yang muncul di organisasi tidak semakin meluas. Dengan adanya transformasi konflik, maka sumber-sumber konflik negatif yang timbul dapat teratasi dengan baik. Selain itu, transformasi konflik memberikan dampak positif bagi organisasi dan menghilangkan dampak negatif dari adanya konflik.

Tahapan-tahapan di atas merupakan sebuah langkah pasti yang harus dilaksanakan dalam mengelola sebuah konflik, sehingga setiap tahapan akan berlanjut ke tahapan selanjutnya.

#### **D. CIRI-CIRI KONFLIK**

Menurut (Wijono, 1993) terdapat beberapa ciri dari konflik yang timbul di organisasi, antara lain:

1. Ada dua pihak individu ataupun kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi yang saling bertentangan. Di mana kedua pihak ini mempunyai pandangan masing-masing dari sebuah penyelesaian masalah, sehingga antar individu ataupun antar kelompok mempertahankan pendapat yang berbeda. Akibatnya adalah konflik pada internal organisasi tidak dapat dihindari, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi sulit tercapai.
2. Timbul pertentangan di antara dua pihak, baik antar individu maupun antar kelompok dalam mencapai tujuan, penyampaian pendapat dan pengambilan keputusan. Sehingga diantara masing-masing individu maupun kelompok saling bertentangan dengan mengemukakan pendapat yang mereka percayai bahwa maksud yang mereka sampaikan adalah sesuatu yang baik bagi organisasi dalam mencapai tujuan.

3. Munculnya interaksi dari sebuah sikap atau perilaku yang direncanakan individu untuk saling menjatuhkan dan menekan terhadap suatu pihak agar seseorang yang mempunyai rencana tidak etis dapat memperoleh keuntungan pribadi, seperti status pekerjaan dari kontrak menjadi pegawai tetap, jabatan yang lebih tinggi, tanggung jawab yang bisa dilimpahkan kepada individu lain, dan mendapatkan pemenuhan berbagai macam kebutuhan logistik: sandang-pangan, materi dan kesejahteraan atau fasilitas yang diharapkan berupa: mobil dinas, rumah dinas, atau pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis, seperti rasa aman, percaya diri, penghargaan atas kinerja yang tidak sesuai dan aktualisasi diri. Oleh karena itu, tindakan yang mementingkan diri sendiri dapat mengakibatkan kecemburuan sosial di mana perilaku tersebut dapat merugikan, baik bagi individu tersebut maupun bagi organisasi.
4. Munculnya sebuah tindakan yang saling merugikan antar individu sebagai akibat dari konflik yang tidak kunjung selesai. Perbedaan pendapat yang tidak dapat terselesaikan, baik antar individu maupun kelompok dapat menimbulkan pertentangan yang berlarut-larut. Hal ini dapat mengganggu segala bentuk aktivitas yang ada di organisasi, baik antara individu satu dengan lainnya maupun kelompok satu dengan lainnya.
5. Munculnya ketidakseimbangan yang terkait dengan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise dan sebagainya akibat dari usaha masing-masing pihak yang saling menjatuhkan satu sama lain. Ketidakseimbangan muncul dari individu yang ingin menguntungkan diri sendiri dengan cara merugikan orang lain atau bahkan meniadakan individu lain yang dapat menimbulkan sebuah kesenjangan. Kesenjangan yang timbul, dapat menyebabkan terjadinya konflik di organisasi tersebut.

## **E. FAKTOR-FAKTOR MENDASAR MUNCULNYA KONFLIK**

Menurut (Stevenin, 2000, p, 132 - 133) terdapat beberapa faktor mendasar munculnya konflik antar individu dalam sebuah organisasi. Faktor-faktor di maksud, antara lain:

1. Pemecahan masalah secara sederhana. Fokus pemecahan masalah ditujukan pada penyelesaian sebuah konflik di mana individu yang terlibat pada permasalahan tersebut tidak mendapatkan prioritas. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan pendapat dan dapat menimbulkan konflik dari penyelesaian masalah yang tidak dapat ditangani dengan baik.
2. Penyesuaian/kompromi. Masing-masing pihak menunjukkan sikap saling memberi dan menerima, meski antar individu yang bersangkutan tidak menunjukkan masalah yang sebenarnya terjadi. Perlu adanya kewaspadaan setiap individu terhadap sebuah masalah yang dapat menimbulkan emosi akibat dari konflik yang tidak pernah tersampaikan kepada manajer. Terkadang kedua belah pihak tetap merasa tidak puas dengan sebuah keputusan, sehingga perlu adanya kehati-hatian dari seorang manajer dalam memutuskan segala sesuatu. Apabila manajer salah dalam mengambil keputusan, maka hal tersebut dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan.
3. Tidak sepakat. Konflik yang timbul atas dasar perbedaan pendapat bersumber pada ketidaksepakatan antar individu atas pendapat yang diperdebatkan, sehingga masing-masing individu mengambil sikap menjaga jarak karena konflik yang terjadi. Seorang manajer seharusnya memanfaatkan dengan menunjukkan sikap adil pada masing-masing pendapat dan menunjukkan aspek-aspek yang sehat dari ketidaksepakatan. Sikap optimis dari sebuah perbedaan pendapat, dapat memberikan pandangan bahwa tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana dengan baik. Akan tetapi, apabila perpecahan kelompok di organisasi terjadi berlarut-larut, hal ini dapat mengganggu aktivitas dari organisasi.
4. Kalah/menang. Hal ini merupakan sebuah konflik atas perbedaan pendapat yang disertai sikap bersaing untuk mengalahkan lawannya. Ketidaksepakatan yang terjadi pada tingkat ini dapat memberikan penjelasan bahwa pendapat dan gagasan orang lain tidak dihargai sama sekali. Sebagian di antaranya akan menghalalkan segala cara untuk memenangkan kompetisi dalam menyampaikan pendapat. Hal ini dapat merugikan salah satu pihak dan juga organisasi, akibat adalah adanya persaingan yang tidak sehat. Persaingan yang tidak sehat

apabila terjadi berlarut-larut dengan adanya konflik yang timbul, dapat merugikan banyak pihak, baik individu dengan individu maupun kelompok dengan kelompok.

5. **Pertarungan.** Individu yang terlibat dalam pertarungan tersebut saling menyalahkan satu sama lain, kemudian mencari muka di depan pimpinan bahwa pendapatnya yang paling tepat. Apabila amarah menguasai individu, emosi juga akan menguasai akal sehat seseorang, sehingga antar individu saling berselisih. Akibatnya, antar individu merasa paling benar dan mempertahankan pendapat masing-masing. Hal ini dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan, sehingga dapat merugikan organisasi.
6. **Keras kepala.** Hal ini merupakan mentalitas "dengan caraku atau tidak sama sekali". Salah satu penyelamat yang terjadi dalam konflik ini dengan cara mengacu pada pemikiran yang mengutamakan kebersamaan. Sifat ini tidak boleh dimiliki oleh seorang individu, di mana sifat keras kepala hanya mementingkan satu pihak saja tanpa mendengarkan ataupun menerima pendapat individu lain. Hal ini dapat menimbulkan sebuah keputusan yang tidak tepat, karena hanya mengandalkan satu pemikiran saja tanpa mempertimbangkan pemikiran yang lain. Sehingga dapat mengakibatkan tujuan dari sebuah organisasi tidak dapat tercapai dengan baik, dan dapat merugikan banyak pihak, baik individu, kelompok maupun organisasi.
7. **Penyangkalan.** Hal ini merupakan salah satu dari beberapa macam konflik yang paling tinggi tingkat kesulitannya untuk diatasi, penyebabnya tidak lain adalah sama sekali tidak adanya komunikasi dari masing-masing pihak. Konflik yang tidak dapat diungkapkan adalah konflik yang hanya dipendam dan tidak dapat terselesaikan. Kurangnya sikap saling terbuka antara individu dengan individu maupun kelompok dengan kelompok, dapat menimbulkan sebuah kesenjangan. Hal ini dapat mengakibatkan timbulnya kesalahpahaman antar individu maupun antar kelompok, hal ini mengakibatkan tidak tersampainya maksud dari individu yang mempunyai pendapat yang berbeda.

## F. JENIS-JENIS KONFLIK

Konflik dalam sebuah organisasi merupakan sesuatu tidak dapat dihindari namun bisa diminimalisir, sehingga organisasi harus mampu meminimalisir atau bahkan menagani dengan sesegera mungkin apabila timbul sebuah konflik. Adapun jenis-jenis konflik yang terjadi di organisasi, antara lain:

1. Konflik antara individu dengan individu. Adapun konflik yang terjadi antara individu dengan individu bisa disebabkan karena adanya perbedaan kepribadian, di mana sikap merasa paling benar dapat menimbulkan permasalahan di antara individu. Studi kasus pada konflik antara individu dengan individu adalah perbedaan dalam menyampaikan sebuah pendapat, di mana dari perbedaan pendapat tersebut antar individu masing-masing mempertahankan pendapatnya tanpa ada yang mau mengalah. Akibatnya, timbul perselisihan antar individu dari perbedaan pendapat yang mereka kemukakan.
2. Konflik antara individu dengan kelompok. Selain konflik individu dengan individu, terdapat konflik individu dengan kelompok. Hal ini disebabkan oleh sebuah keserakahan yang timbul dari diri seorang individu yang dapat merugikan sebuah kelompok. Studi kasus pada konflik antara individu dengan kelompok adalah sesuatu yang tidak terjadi di sebuah organisasi tetapi individu membuat kabar atau berita yang dapat merugikan banyak pihak, bisa dikatakan sebuah pencemaran nama baik. Adapun tindakan yang dilakukan oleh individu yang bersangkutan dapat menimbulkan tindak pidana, hal ini dikarenakan dapat merugikan organisasi dan internal di dalamnya.
3. Konflik antara kelompok dengan kelompok. Untuk jenis konflik yang terakhir adalah konflik antara kelompok dengan kelompok. Konflik yang terjadi antar kelompok timbul akibat adanya persaingan, di mana kelompok satu dengan lainnya menciptakan sebuah produk yang sama. Dari kesamaan produk tersebut, maka timbul persaingan yang saling menjatuhkan satu sama lain sehingga dapat menimbulkan sebuah persaingan. Studi kasus pada konflik antar kelompok adalah adanya persaingan antar organisasi. Dengan adanya hal tersebut dapat menimbulkan konflik antar kelompok apabila persaingan yang

dilakukan adalah persaingan yang tidak sehat. Hal ini dapat merugikan salah satu pihak di antara kedua kelompok tersebut.

## **G. DAMPAK DARI KONFLIK**

Konflik yang terjadi mempunyai dampak bagi organisasi, pada umumnya pandangan banyak memandang konflik yang timbul berdampak negatif. Pada kenyataannya, selain dampak negatif yang ditimbulkan oleh sebuah konflik juga memberikan dampak positif. Adapun tahap awal dari timbulnya konflik dilihat dari dampak negatif adalah dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan dan memengaruhi kondisi psikologis seseorang yang mengalami. Selain itu, konflik juga berdampak negatif yang disebabkan oleh kurang efektifnya sebuah pengelolaan, yaitu ada kecenderungan membiarkan konflik tetap terjadi tanpa adanya solusi. Menurut (Rusdiana, 2015, p, 167 – 168) dampak negatif dari konflik yang terjadi di organisasi dapat mengakibatkan muncul keadaan-keadaan berikut:

1. Meningkatkan jumlah absensi setiap individu dan seringkali setiap individu keluar tanpa izin pada jam aktif kerja. Selain itu juga adanya individu yang tidak mengerjakan tanggung jawabnya selama manajer tidak berada di tempat, pulang sebelum waktunya atau datang di waktu yang tidak seharusnya dengan berbagai alasan;
2. Adanya individu yang mengeluh karena sikap dari individu lain yang dirasa kurang adil dalam memberi tanggung jawab pekerjaan. Sering terjadinya sebuah konflik antar individu maupun kelompok dengan memancing emosi dan amarah yang akhirnya dapat memengaruhi pekerjaan, psikis dan keluarga setiap individu;
3. Banyaknya individu yang mengalami sakit, sulit untuk konsentrasi dalam mengerjakan pekerjaan, timbul perasaan kurang aman, merasa terkucilkan oleh individu lain maupun atasan, merasa tidak dihargai hasil dari apa yang sudah dikerjakan, timbul stres berkepanjangan yang dapat mengakibatkan individu yang bersangkutan sakit dan lain sebagainya;
4. Seringnya individu mengutarakan berbagai alasan apabila melakukan kesalahan kerja dan mendapat teguran dari manajer. Misalnya, pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu, memprovokasi

individu lain, melakukan sesuatu hal yang dapat merugikan individu maupun kelompok lain.

5. Meningkatnya individu keluar-masuk dalam organisasi. Kondisi ini dapat mengakibatkan terhambatnya stabilitas organisasi secara menyeluruh yang disebabkan oleh kinerja yang mengalami kendala, kehilangan individu yang potensial, dan memberikan pelatihan serta dapat memunculkan pemborosan dalam *cost benefit*.

Pada tahap selanjutnya, konflik memengaruhi prestasi sebuah organisasi secara keseluruhan. Selain dampak negatif, konflik juga berdampak positif berupa:

1. Dapat menimbulkan perubahan secara konstruktif. Dalam sebuah organisasi, konflik dapat memberikan dampak perubahan secara konstruktif. Hal ini dapat mengakibatkan kinerja individu semakin baik dengan adanya perbedaan, sehingga dapat memberikan kritik membangun.
2. Segala daya dan motivasi tertuju pada pencapaian tujuan. Perbedaan yang menimbulkan konflik membuka kesempatan dalam memberikan daya dan motivasi pada individu oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Dari berbagai pendapat yang timbul, dapat memberikan semangat untuk mencapai tujuan dari organisasi.
3. Merangsang inovasi, meningkatkan keeratn kelompok. Konflik memberikan rangsangan berupa kreativitas yang muncul dari setiap individu berupa inovasi. Selain itu juga dapat meningkatkan kerja sama antar individu maupun kelompok guna mencapai cita-cita organisasi.
4. Menggantikan tujuan yang tidak relevan. Banyak tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi, di mana dengan adanya konflik dari perbedaan pendapat dapat memberikan banyak ide yang membangun. Oleh karena itu, dari banyaknya masukan tersebut dapat memberikan pilihan mana tujuan yang relevan dan tidak relevan, sehingga ke depannya organisasi mampu mencapai tujuan dengan sebaik mungkin.
5. Manajemen konflik menguntungkan organisasi. Dari berbagai sumber banyak yang menyebutkan bahwa konflik dapat merugikan organisasi, akan tetapi konflik juga dapat memberikan keuntungan bagi organisasi.

Keuntungan yang di maksud berupa organisasi menjadi lebih dinamis, sebagai pengalaman berharga dan menumbuhkan sikap kerja sama yang semakin erat antara satu dengan lainnya.

6. Hubungan antar individu dan antar kelompok mendorong ke arah peningkatan kesehatan organisasi. Sebuah konflik merupakan kesenggangan antar individu maupun kelompok. Efek yang timbul dari adanya konflik berupa hubungan antar individu dan kelompok semakin baik karena sikap toleransi yang timbul setelah adanya konflik. Dengan adanya hubungan yang semakin baik antar individu dan kelompok, maka akan berdampak pada peningkatan kerja sama di organisasi.
7. Konflik dapat mengurangi ketegangan dalam bekerja. Sebuah konflik yang timbul dapat mengakibatkan sebuah kerugian berupa kesenjangan. Akan tetapi dari sebuah kesenjangan tersebut, baik antar individu maupun kelompok dapat memberikan sebuah pelajaran agar berhati-hati dalam berpendapat dan memilih keputusan. Hal ini dapat mengurangi ketegangan antar individu maupun antar kelompok di organisasi.

## H. GAYA MANAJEMEN KONFLIK

Seorang manajer menurut Hendricks (2006, p, 48) dengan berbagai macam pengetahuan tentang gaya konflik dapat memilih gaya yang sesuai dalam penyelesaian konflik. Hal ini dapat dikatakan memungkinkan apabila gaya konflik tersebut teridentifikasi, maka dapat memberikan sebuah pemahaman dan motivasi yang meningkat bagi setiap individu maupun kelompok yang terlibat dalam konflik. Terdapat beberapa gaya dalam menyelesaikan sebuah konflik yang timbul di organisasi, antara lain:

1. Gaya penyelesaian konflik dengan mempersatukan (*integrating*), dapat dikatakan sebagai salah satu gaya dari konflik. Individu yang memilih gaya *integrating* saling bertukar informasi. Di sini terdapat keinginan mencari solusi terbaik agar dapat diterima semua pihak. Gaya penyelesaian konflik *integrating* diasosiasikan berupa pemecahan masalah, hal ini efektif apabila isu konflik adalah kompleks. Penyelesaian masalah dengan gaya mempersatukan dapat memberikan dampak positif berupa sebuah kesenjangan yang menjadi

toleransi (kedekatan) antar individu yang berkonflik. Di mana persatuan merupakan suatu hal yang tidak membedakan antar individu maupun antar kelompok, sehingga semua lini yang ada di organisasi dapat saling bekerja sama dengan baik. Akan tetapi, penyelesaian konflik dengan gaya mempersatukan dapat mengakibatkan ketidakefektifan apabila individu maupun kelompok yang terlibat kurang mempunyai komitmen, karena penyelesaian konflik dengan cara *integrating* butuh waktu yang tidak singkat. Penyelesaian cara *integrating* juga bisa menimbulkan *frustasi*, terutama pada tingkat konflik tinggi.

2. Gaya penyelesaian konflik dengan kerelaan untuk membantu (*obliging*), sebuah penyelesaian gaya konflik yang kedua. Kerelaan untuk membantu dengan memberikan penilaian yang tinggi individu lain, sedangkan individu yang bersangkutan dinilai rendah. Gaya *obliging* memperlihatkan bahwa rendahnya penghargaan terhadap individu oleh individu lain. Dengan menggunakan gaya *obliging* melalui cara menaikkan status individu lain merupakan sesuatu yang bermanfaat, terutama apabila peran individu dalam organisasi tidak berada pada posisi yang rawan bagi diri sendiri. Strategi rela membantu memberikan peran positif bagi setiap individu dan juga kelompok, untuk menjunjung tinggi kerukunan satu sama lain dan juga rasa ikhlas dalam membantu sesama. Perhatian tinggi kepada individu maupun kelompok lain menyebabkan mereka merasa puas dan keinginannya terpenuhi dengan adanya bantuan dari individu lain. Gaya penyelesaian konflik *obliging* apabila dilaksanakan secara efektif, maka mampu melanggengkan hubungan antar individu maupun kelompok.
3. Gaya penyelesaian konflik dengan mendominasi (*dominating*), merupakan penyelesaian gaya konflik yang ketiga. Gaya *dominating* tekanannya timbul dari diri sendiri, di mana sebuah kewajiban dapat diabaikan oleh keinginan individu. Gaya mendominasi dapat dikatakan meremehkan kepentingan dari individu lain. Apabila kurang mempunyai pengetahuan dan juga keahlian tentang sebuah isu yang menjadi konflik, maka gaya mendominasi ini sangat membantu seorang individu. Gaya mendominasi banyak dilakukan melalui sebuah

gertakan dari para pialang kekuasaan. Strategi penyelesaian konflik gaya *dominating* sebaiknya digunakan dalam keadaan terpaksa, dipergunakan selama individu merasa memiliki hak.

4. Gaya penyelesaian konflik dengan menghindar (*avoiding*), adalah gaya penyelesaian konflik yang keempat. Para penghindar tidak menempatkan suatu nilai pada diri sendiri atau orang lain, di mana gaya ini merupakan "gaya menghindar dari persoalan". Aspek negatif gaya menghindar termasuk di antaranya "menghindar dari tanggung jawab". Seorang manajer yang menggunakan gaya *avoiding* akan memilih untuk menghindar dari permasalahan yang timbul, meninggalkan sebuah peristiwa dan menunggu hasilnya. Bila suatu isu dapat dikatakan tidak penting, maka tindakan menanggukahkan boleh dilakukan untuk meredam konflik yang terjadi. Hal inilah yang dilakukan dalam gaya *avoiding* yang efektif. Gaya ini sangat efektif apabila memang dibutuhkan. Gaya *avoiding* memberikan jawaban penyelesaian konflik demikian lambat, sehingga konflik tidak cepat terselesaikan. Gaya *avoiding* menimbulkan rasa kecewa bagi berbagai pihak yang terlibat, dan konflik yang berlarut-larut apabila menggunakan gaya ini.
5. Gaya penyelesaian konflik dengan kompromis (*compromising*), merupakan gaya penyelesaian konflik yang kelima. Dalam gaya kompromis perhatian pada diri sendiri maupun pada orang lain berada dalam tingkat sedang. Setiap individu bisa saja menerima sesuatu dan memberikan sesuatu. Kompromi akan menjadi salah apabila satu sisi salah, akan tetapi kompromi akan menjadi kuat apabila kedua sisi benar. Kompromi merupakan penyelesaian paling efektif sebagai alat apabila isu yang terjadi kompleks. Kompromi menjadi pilihan apabila metode lain gagal dan kelompok yang terlibat konflik mencari penyelesaian menggunakan jalan tengah. Kompromi selalu menjadi sarana bagi pihak yang berselisih agar mendapatkan jalan keluar atau pemecahan masalah.

Lima gaya manajemen konflik dapat memberikan sebuah struktur untuk bertindak. Pengetahuan tentang gaya penyelesaian konflik dapat memberikan peningkatan pada sebuah pemahaman terhadap sebuah

konflik. Oleh karena itu, diperlukan waktu yang cukup dalam menggunakan masing-masing gaya penyelesaian konflik.

## **I. PENDEKATAN PENYELESAIAN KONFLIK**

Adapun pengendalian konflik menurut (Rusdiana, 2015, p, 204) yang dilakukan melalui pendekatan musyawarah, campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, kompromi dan tawar menawar (*bergaining*).

### **1. Musyawarah**

Tujuan dari musyawarah agar antar individu maupun kelompok mendapatkan solusi dari permasalahan yang timbul, sehingga pihak yang berkonflik tidak ada yang dikalahkan dan masing-masing pihak mampu berdamai. Hal ini dilakukan agar konflik bisa terkendali dan tidak berkelanjutan. Musyawarah yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam konflik dilakukan untuk bertemu mencari sebab mendasar dari konflik yang timbul di organisasi. Masing-masing pihak harus bertanggung jawab bersama untuk keberhasilan resolusinya. Musyawarah dilakukan untuk mencari solusi terbaik dari permasalahan yang timbul, bukan dimaksudkan mencari kemenangan salah satu pihak. Langkah-langkah yang dilakukan dengan mengidentifikasi masalah oleh pimpinan dengan mencari informasi. Dilanjutkan dengan mempertemukan pada forum diskusi yang didampingi oleh pimpinan, kemudian pimpinan mengamati implementasi dari hasil musyawarah. Dengan cara musyawarah, kedua belah pihak yang berseteru dan terlibat konflik mencari jalan keluar dari permasalahan yang timbul untuk kepentingan kedua belah pihak.

### **2. Campur tangan pihak ketiga**

Pengendalian konflik melalui campur tangan pihak ketiga perlu dilakukan apabila pihak yang bertentang, baik individu maupun kelompok tidak ingin berunding atau tidak menemukan jalan keluar dalam memecahkan masalah yang terjadi. Adapun pihak ketiga merupakan orang yang berpengaruh lebih besar dari pihak yang berkonflik. Tujuan adanya pihak ketiga sebagai penengah dari kedua belah pihak yang berkonflik dalam mencapai kesepakatan yang

memuaskan keduanya. Pelibatan pihak ketiga sebagai unsur yang dipercaya dapat membantu penyelesaian konflik.

### 3. **Konfrontasi**

Teknik konfrontasi dapat dikatakan sebagai sebuah pertemuan langsung pihak yang berkonflik dalam penyelesaian masalah melalui sebuah diskusi. Konfrontasi dilakukan dengan mempertemukan pihak terlibat konflik untuk menyampaikan pendapat secara langsung dalam sebuah rapat, di mana pimpinan sebagai moderator. Cara ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara dalam penanganan konflik secara rasional, di mana salah satu pihak harus menerima pendapat dari pihak lain. Pimpinan dapat mengambil keputusan dari hasil diskusi berdasar atas argumentasi yang disampaikan. Penyelesaian konflik dengan konfrontasi lebih disukai oleh individu yang berpendidikan tinggi, hal ini dikarenakan individu maupun kelompok yang berkonflik dapat mengemukakan pendapat dan argumentasi secara langsung.

### 4. **Kompromi**

Pendekatan kompromi dilakukan untuk mengatasi konflik dengan cara mencari jalan tengah dari permasalahan. Kompromi adalah penyelesaian konflik dengan mencari jalan tengah sebagai solusi, tidak ada pihak tertentu yang dirugikan dari hasil kompromi yang dilakukan. Keputusan dicapai bisa jadi dengan tidak ideal di mana pihak yang berkonflik mengurangi tuntutan agar tercapai penyelesaian dalam konflik yang terjadi. Sikap yang harus dilakukan agar kompromi dapat terlaksana dengan baik adalah salah satu pihak menerima keadaan pihak lain. Kedua belah pihak tidak ada yang merasa paling benar dan tidak ada yang menyalahkan, masing-masing individu maupun kelompok memberikan kelonggaran ataupun konsesi. Kedua pihak mendapatkan apa yang ingin dicapai meski tidak secara keseluruhan.

### 5. **Tawar menawar (*bergaining*)**

Tawar menawar merupakan pengendalian konflik dengan melakukan pertukaran persetujuan yang dimaksudkan untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak, baik individu maupun kelompok yang sedang terlibat konflik (*win-win solution*). Dalam proses tawar menawar, baik individu ataupun kelompok tidak mendapatkan apa yang diinginkan keseluruhan di mana tujuan dapat dicapai dengan

cara mengutamakan kepentingan bersama. Dalam proses tawar-menawar, tiap-tiap pihak yang sedang berkonflik saling bertukar pikiran dalam menyampaikan kepentingannya untuk mencapai kesepakatan.

## J. MENGELOLA DAN MENGATASI KONFLIK

Penyelesaian konflik dalam sebuah organisasi pada intinya bertumpu pada tanggung jawab pimpinan, dalam hal ini kemampuan dan teknik pengelolaan konflik oleh pimpinan. Menurut (Rusdiana, 2015, p, 224 - 225) menjelaskan bahwa dalam mengelola dan mengatasi konflik dengan dua cara, di antaranya:

- a. Kemampuan pimpinan dalam mengelola konflik. Kegagalan dalam mengelola konflik dapat menghambat pencapaian dari tujuan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan harus menangani situasi konflik dengan baik agar tetap produktif. Pimpinan organisasi harus mampu menumbuhkan kreativitas, menciptakan inovasi dan perubahan, serta mendorong individu maupun kelompok bersikap kritis terhadap perubahan yang ada di lingkungan organisasi. Selain itu, pimpinan harus memberikan contoh dengan pencapaian kinerja yang optimal melalui pemeliharaan konflik. Hal ini dilakukan agar tetap fungsional dan meminimalkan dampak negatif dari konflik yang terjadi.
- b. Tanggung jawab pimpinan dalam mengatasi konflik. Penyelesaian konflik atau *conflict resolution* merupakan tindakan seorang pimpinan dalam menghadapi pihak yang konflik. Berbagai cara dapat dilakukan pimpinan agar konflik teratasi dengan menjadi mediator yang bijaksana, menghindari menyudutkan satu belah pihak, mengambil keputusan bersama dan melakukan evaluasi dari konflik yang timbul. Guna meminimalisir terjadinya konflik di organisasi, perlunya kehati-hatian dalam pengambilan keputusan yang diambil oleh pimpinan.

Konflik antar individu atau antar kelompok menurut (Ida, 2012) dapat menguntungkan atau merugikan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan organisasi dituntut agar mempunyai kemampuan manajemen konflik dan memanfaatkan situasi konflik. Manajemen konflik dapat dikatakan sebagai tanggung jawab dari pimpinan (manajer), baik manajer lini, middle

manager dan top manager. Diperlukan peran dari pimpinan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi, agar kondisi dari organisasi tetap produktif. Tujuan manajemen konflik guna mencapai kinerja yang seoptimal mungkin dengan memelihara konflik agar tetap fungsional dan meminimumkan akibat dari konflik disfungsional. Secara umum strategi dalam pengelolaan konflik menurut (Usman, 2004, p 226 - 227) dibagi menjadi empat bagian, antara lain:

- a. Menghindar: cara sederhana dengan menjauhkan organisasi dari konflik. Dengan cara menghindar, maka individu maupun kelompok yang ada di sebuah organisasi beranggapan bahwa konflik hanya dapat merugikan organisasi, kelompok maupun individu itu sendiri. Mereka tidak menginginkan terjadinya konflik di organisasi, maka dari itu banyak pihak yang lebih memilih menghindar daripada timbulnya konflik.
- b. Eskalasi: meningkatkan intensitas pertentangan. Peningkatan intensitas pertentangan dapat membuat situasi dan kondisi di organisasi semakin rumit dan tidak mempunyai arah untuk mencapai tujuan. Dengan meningkatnya intensitas pertentangan, maka hubungan antar individu ataupun kelompok semakin renggang. Hal ini dapat merugikan organisasi itu sendiri, karena dengan adanya peningkatan pertentangan atau konflik maka dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi.
- c. Reduksi: menurunkan intensitas pertentangan. Penurunan intensitas pertentangan atau konflik dilakukan untuk meminimalisir terjadinya konflik di organisasi. Dengan turunnya intensitas konflik, maka individu atau kelompok menanggalkan ego masing-masing dalam berpendapat sehingga konflik dapat terselesaikan sedikit demi sedikit. Selain itu, dengan adanya penurunan intensitas konflik maka organisasi dapat mencapai tujuan yang sudah direncanakan dengan sebaik mungkin.
- d. Pemeliharaan: dengan adanya konflik dapat dimanfaatkan dengan mencari peluang yang memberikan dampak positif bagi organisasi. Konflik dapat memberikan dampak positif terhadap organisasi. sehingga konflik yang timbul tidak sepenuhnya harus dihilangkan, akan tetapi konflik perlu dipelihara dengan mengambil manfaat yang

timbul dari konflik. Hal ini dilakukan agar pimpinan organisasi dapat berhati-hati dalam mengambil keputusan, agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Selain strategi di atas, terdapat strategi lain menurut (Usman, 2004, p, 227) dalam mengatasi konflik di antaranya:

- a. Jika kerja sama rendah dan kepuasan diri tinggi, maka diperlukan adanya pemaksaan (*forcing*) atau persaingan (*competing*). Tingkat kerja sama yang rendah disebabkan oleh kurang harmonisnya hubungan antar individu di organisasi, perlu adanya pemaksaan dari pimpinan dengan memberikan sebuah peraturan agar hubungan kerja sama antar individu dapat berjalan dengan baik. Selain itu, kepuasan diri yang tinggi dapat menimbulkan rasa egoisme terhadap segala sesuatu yang mengakibatkan munculnya konflik. Setiap individu perlu memaksakan diri sendiri agar tidak cepat puas terhadap kinerja, karena hal ini dapat merugikan individu tersebut karena sifat sombong akan muncul pada diri individu yang bersangkutan.
- b. Jika kerja sama rendah dan kepuasan diri rendah, maka dilakukan penghindaran (*avoiding*). Apabila terjadi di sebuah organisasi tingkat kerja sama dan kepuasan diri yang rendah, hal ini perlu dihindari baik oleh individu maupun kelompok. Rendahnya kerja sama maupun kepuasan diri dalam berorganisasi dapat mengganggu dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut, sehingga perlu adanya kerja sama antar individu yang baik dan kepuasan diri yang cukup untuk mencapai kinerja yang baik.
- c. Jika kerja sama dan kepuasan seimbang (cukup), maka perlu ada kompromi. Apabila kerja sama dan kepuasan diri seimbang, maka perlu dilakukan kompromi antar individu maupun kelompok dalam organisasi. kompromi dilakukan sebagai konsep untuk mendapatkan kesepakatan melalui komunikasi, sehingga tujuan organisasi tercapai dengan adanya komunikasi antar individu maupun kelompok di dalamnya.
- d. Jika kerja sama tinggi dan kepuasan diri tinggi, maka perlunya sikap kolaboratif. Kolaborasi antar individu maupun kelompok perlu dilakukan apabila masing-masing mempunyai tingkat kerja sama dan

kepuasan diri yang tinggi. Kolaborasi lebih banyak memberikan dampak positif bagi organisasi, di mana apabila timbul permasalahan dapat cepat terselesaikan dengan adanya kolaborasi. Selain itu, apa yang menjadi target perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

- e. Jika kerja sama tinggi dan kepuasan diri rendah, maka gunakan penghalusan (*smoothing*). Apabila tingkat kerja sama yang dimiliki oleh individu maupun kelompok dalam organisasi tinggi, maka akan berdampak baik bagi organisasi. Sedangkan apabila tingkat kepuasan diri rendah maka perlu adanya penghalusan dari pimpinan dengan memberikan motivasi kepada individu yang mempunyai penurunan dalam kepuasan diri mereka. Tingkat kepuasan diri yang rendah pada individu bisa diartikan individu yang bersangkutan tidak dapat menikmati pengalaman-pengalaman yang pernah dirasakan. Selain itu, apabila individu terbebani oleh sebuah masalah maka individu tersebut kesulitan dalam memecahkan masalah yang timbul. Sehingga dapat mengganggu kinerja dan berdampak pada kelangsungan organisasi.

Keseluruhan strategi di atas mengandung unsur kondisional dan situasional. Dengan kata lain, tidak terdapat strategi khusus dalam pengendalian konflik yang dapat digunakan dalam segala situasi. Adapun organisasi mempunyai strategi masing-masing dalam menghadapi situasi konflik di organisasi yang dimaksud. Tindakan mengatasi konflik dilakukan apabila tingkatan konflik yang dapat memberikan dampak negatif bagi organisasi berupa penurunan produktifitas kerja tiap unit.

## **K. RANGKUMAN MATERI**

Konflik merupakan sesuatu hal yang sering terjadi di organisasi yang disebabkan oleh kesalahpahaman, ketidakcocokan maupun ketidaksetujuan dari beberapa pihak yang terlibat. Manajemen konflik perlu dilakukan oleh pimpinan organisasi dengan tujuan untuk meredakan konflik yang terjadi. Selain itu konflik mempunyai ciri-ciri, dengan adanya ciri-ciri dari konflik tersebut maka sebelum terjadinya konflik di organisasi dapat teratasi. Sehingga konflik tidak dapat terjadi di organisasi tersebut, dan organisasi tetap produktif untuk mencapai

tujuannya. Selain itu terdapat beberapa faktor mendasar yang dapat diketahui pada saat munculnya konflik, di mana faktor-faktor tersebut muncul disebabkan oleh ketidaksepakatan antar individu maupun kelompok. Konflik juga mempunyai beberapa jenis, yaitu konflik antar individu, konflik antara individu dengan kelompok dan konflik antar kelompok. Di mana dari adanya konflik di organisasi memberikan dampak, baik dampak positif maupun negatif. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan dalam mengatasi konflik yang timbul di organisasi.

### **TUGAS DAN EVALUASI**

1. Jelaskan apa yang anda ketahui tentang konflik, dan berikan contohnya!
2. Terjadinya konflik dapat diketahui penyebabnya, jelaskan faktor-faktor mendasar munculnya konflik!
3. Terdapat beberapa jenis konflik, jelaskan dan berikan contoh studi kasusnya!
4. Pendekatan penyelesaian konflik manakah menurut anda yang paling efisien? Jelaskan pendapat anda!
5. Mengelola dan mengatasi konflik di organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, sebutkan cara yang anda ketahui!

## DAFTAR PUSTAKA

- Alriani, Ida Martini. *Konflik dalam Organisasi, Apakah Selalu Negatif? (Kajian Prilaku Organisasi)*. Jurnal Dharma Ekonomi, No. 36/Th. XIX/ Oktober 2012.
- Fisher, Simon, dkk. 2001. *Mengelola Konflik: Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council, Zed Books.
- Hendricks, William. 2006. *Bagaimana Mengelola Konflik (Petunjuk Praktis Untuk Manajemen Konflik yang Efektif)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Owens, R.G. 1995. *Organizational Behavior in Education*. Boston: Allyn and Bacon.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Rusdiana. 2015. *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia
- Stevenin. 2000. *Strategi Menang/Menang dalam Menghadapi Konflik*. Jakarta: Prenhallindo.
- Wijono, Djoko. 1993. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

### **Suseno Hendratmoko, S.Sos., M.M.**



Penulis lulus S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka tahun 2002, lulus S2 di Program Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri tahun 2011. Saat ini adalah dosen tetap pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Kadiri. Mengampu mata kuliah MSDM Internasional, Manajemen Strategis. Aktif menulis beberapa jurnal . Tulisannya tentang Analysis Of Value Creation: Product Innovation, Product Development And Product Quality To Competitive Advantage telah dimuat di Journal of Contemporary Issues in Business and Government Vol. 27, No.5, tahun 2021.

### **Guntur Kusuma Wardana, S.E., M.M.**



Penulis lahir di Banyuwangi pada 15 Juni 1990 merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara. Penulis lulus di SDN 1 Rogojampi pada tahun 2002, SMPN 1 Rogojampi tahun 2005, SMAN 1 Giri di Banyuwangi pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan Strata 1 (S-1) di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang lulus tahun 2012, selanjutnya melanjutkan pendidikan strata 2 (S-2) di Universitas Jember lulus pada tahun 2015. Pada saat menempuh pendidikan Strata 1 dan Strata 2, penulis mendapat predikat "cumlaude" dan mendapatkan piagam sebagai lulusan terbaik. Saat ini Penulis bekerja di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Adapun Moto hidupnya adalah "melakukan yang terbaik pada hari ini, akan membawa tempat terbaik di masa depan".

# *Dasar* **MANAJEMEN DAN BISNIS**

*Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktis*

Di era ini manajemen bisnis sangat dibutuhkan bagi mereka yang memiliki usaha. Sebagian besar orang memang ingin memiliki usaha pribadi. Hal ini tidak mengherankan, mengingat minat tiap orang pasti berbeda. Hanya saja, membuka usaha tidak semudah itu. Harus ada perencanaan yang matang untuk menunjang kemajuan usaha. Untuk menjalankan sebuah usaha dibutuhkan perencanaan. Dalam artian manajemen sangat diperlukan agar jalannya usaha lancar dan mencapai target. Manajemen bisnis adalah unsur paling penting yang menentukan perkembangan sebuah usaha. Sewajarnya sebuah bisnis yang baik ditentukan oleh manajemen yang baik pula.

Sedangkan bisnis yang buruk umumnya dijalankan berdasarkan manajemen yang kurang baik. Biasanya jalannya usaha juga tidak mendapat pengawasan yang menyeluruh. Bisnis yang terdiri dari berbagai komponen penting harus memiliki sebuah manajemen yang baik. Hal ini dikarenakan jika salah satu komponen gagal maka akan mengganggu komponen lain karena sifatnya yang saling mendukung dan melengkapi. Berdasarkan hal tersebut, maka buku ini menyajikan segala yang dibutuhkan oleh para pelaku usaha dalam menjalankan roda perputaran perusahaannya agar dapat menciptakan kualitas dan kuantitas perusahaan yang baik.

Oleh sebab itu buku ini hadir dihadapan pembaca sebagai bagian dari upaya diskusi sekaligus dalam rangka melengkapi khazanah keilmuan di bidang manajemen bisnis, sehingga buku ini sangat cocok untuk dijadikan bahan acuan bagi kalangan intelektual dilingkungan perguruan tinggi atau pun praktisi yang berkecimpung langsung dibidang manajemen bisnis.