

## EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH DI CIMB NIAGA CABANG YOGYAKARTA

Yashinta Nurul Imani<sup>1</sup>, Muhamad Aria Torik Akbar<sup>2</sup>, Alfarel Endito Putra<sup>3</sup>, Dwi Desi  
Yayi Tarina<sup>4</sup>.

<sup>1,2,3,4</sup>)Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jakarta

Email Korespondensi : [2210611331@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2210611331@mahasiswa.upnvj.ac.id),  
[2210611325@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2210611325@mahasiswa.upnvj.ac.id), [2210611346@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2210611346@mahasiswa.upnvj.ac.id)  
[dwidewiyayitarina@upnvj.ac.id](mailto:dwidewiyayitarina@upnvj.ac.id)

### ABSTRAK

Secara teoritik konflik sering didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan adanya pertentangan antara dua pihak atau lebih yang saling berbeda pandangan/kepentingan. Konflik merupakan proses alamiah dan akan terjadi di setiap organisasi, dimana terjadi interaksi antara satu dengan lainnya, memiliki kecenderungan untuk menimbulkan konflik. Konflik yang timbul baik antara atasan dengan bawahan, sesama rekan kerja, maupun dengan lainnya. Konflik bisa terjadi karena perbedaan dalam pemaknaan yang berakibat dari perbedaan pengalaman. Interaksi yang terjadi antara satu sama lain memiliki kecenderungan terjadinya suatu konflik. Konflik pada suatu perusahaan tidak timbul begitu saja, buruknya komunikasi, saling ketergantungan, faktor pribadi, perbedaan budaya dan nilai-nilai masing-masing individu seringkali menjadi faktor pemicu terjadinya konflik. Konflik interpersonal yang pernah terjadi di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta ini dapat dikatakan bukan konflik yang besar, artinya bukanlah sebuah konflik yang terlalu mengkhawatirkan. Konflik yang terjadi disini seperti perbedaan cara berpikir, cara berkomunikasi dan setiap karyawan yang masih mempertahankan egonya masing-masing. Disini penulis ingin mengetahui manajemen konflik yang ada di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta melalui metode penelitian studi literatur. Dalam CIMB Niaga ini manajemen konflik dengan cara meminimalisir adanya potensi-potensi konflik. Karena penggabungan dua perusahaan yang memiliki potensi adanya konflik, maka dari setiap divisi memilih cara untuk sering mengadakan pertemuan guna mengakrabkan karyawan satu sama lain.

**Kata kunci :** Konflik, Manajemen konflik, Perusahaan

### ABSTRACT

*Theoretically, conflict is often defined as a condition indicating a conflict between two or more parties who have different views/interests. Conflict is a natural process and will occur in every organization, where interactions occur with one another, which tend to lead to conflict. Conflicts that arise both between superiors and subordinates, fellow co-workers, and with other. Conflicts can happen because of differences in meaning resulting from differences in experience. Interactions that occur between one another have a tendency to create a conflict. Conflicts within a company do not just arise, bad communication, interdependence, personal factors, cultural differences and the values of each individual are often triggering factors for conflict. It can be said that the interpersonal conflict that occurred at CIMB Niaga Yogyakarta was not a major conflict, meaning that it was not a conflict that was too worrying. Conflicts that occur here include differences in ways of thinking, ways of communicating and each*

*employee still maintaining their own ego. The author wants to know the existing conflict management at CIMB Niaga Yogyakarta through a literature study research method. In CIMB Niaga, conflict management is done by minimizing potential conflicts. Because the merger of two companies has the potential for conflict, each division chooses to hold frequent meetings to familiarize employees with one another.*

**Keyword :** *Conflict, Conflict management, Company*

## PENDAHULUAN

Konflik adalah sebuah fakta di dalam kehidupan masyarakat atau organisasi. Konflik timbul karena adanya ketidaksesuaian dalam hal proses-proses sosial. Secara teoritik konflik sering didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan adanya pertentangan antara dua pihak atau lebih yang saling berbeda pandangan/kepentingan. Konflik juga merupakan suatu bentuk perjuangan untuk memperoleh hal-hal yang langka seperti: nilai, status, kekuasaan, otoritas, dan sebagainya, dimana tujuan dari mereka yang berkonflik itu tidak hanya untuk memperoleh keuntungan tetapi juga untuk menundukkan saingannya.

Konflik merupakan masalah dalam komunikasi secara pribadi, jika hubungan tidak berjalan dengan baik maka hubungan komunikasi secara umum mungkin juga tidak berjalan dengan baik. Dalam komunikasi secara pribadi, kedua belah pihak harus dapat memahami maksud atau pesan yang disampaikan agar sesuai dengan pesan yang dikirimkan. sering kali perbedaan antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima menjadi sumber utama munculnya suatu konflik. Konflik dapat muncul karena adanya perbedaan pendapat yang dihasilkan dari pengalaman yang berbeda. Perbedaan latar belakang budaya yang membentuk kepribadian yang berbeda. Pola pikir dan sikap suatu kelompok juga dapat mempengaruhi terjadinya suatu konflik.

Tingkat komunikasi kelompok kecil yang lebih luas. Kelompok kecil terdiri dari 3 sampai 7 orang, dalam kelompok ini semakin banyak orang maka semakin sedikit kesempatan untuk dapat membangun hubungan. Pengaturan kelompok kecil memungkinkan anggotanya memiliki berbagai perspektif dalam satu masalah. Dalam konteks kelompok, banyak orang memiliki potensi untuk berkontribusi pada pencapaian tujuan kelompok.

Pengalaman hidup yang berbeda itu juga dipengaruhi oleh latar belakang budaya yang berbeda. Tiap manusia berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakatnya. Jenis kelamin, ras, kelas dan identitas agama memiliki keterkaitan terhadap nilai-nilai budaya. Seperti yang kita ketahui bahwa setiap budaya pasti memiliki unsur nilai yang terkandung dalam budaya masing-masing. Beda budaya pasti beda pula unsur nilai yang ada di dalamnya, begitu pula dengan organisasi, budaya organisasi satu berbeda dengan budaya organisasi yang lainnya. Selain perbedaan nilai-nilai yang terkandung, visi dan misi organisasinya pun berbeda. Budaya organisasi didefinisikan sebagai suatu nilai yang memedomani sumber daya manusia dalam menghadapi permasalahan eksternal dan upaya penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan, sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada serta mengerti bagaimana mereka harus bertingkah laku.

Manajemen konflik (Wirawan, 2010:129) merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Manajemen konflik bisa dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik ataupun pihak ke tiga untuk menyelesaikan konflik yang dihadapinya. Manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk memamanajementi, mengendalikan, mengubah konflik menjadi menguntungkan. Organisasi harus belajar dari konflik yang terjadi didalam organisasi.

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana efektivitas manajemen konflik dalam mengatasi masalah di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta
2. Apa yang menjadi penyebab terjadinya konflik pada perusahaan tersebut?

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membahas dan mengetahui keefektifitasan manajemen konflik dalam mengatasi konflik yang terjadi pada CIMB Niaga Cabang Yogyakarta

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur. Studi literatur dapat diambil dari berbagai sumber seperti surat kabar, majalah, internet, buku dokumentasi, jurnal, dan buku. Studi literatur mempelajari berbagai buku referensi serta artikel dari hasil penelitian sebelumnya berbasis jurnal nasional, maupun internasional yang relevan dengan topik bahasan yaitu Manajemen Konflik dalam Perusahaan. Guna menghemat waktu peneliti, literatur dapat ditelaah dan dilihat dari bagian ringkasan sumber literatur tersebut terlebih dahulu, melalui kegiatan ini diperoleh informasi yang sesuai dengan topik bahasan dengan lebih cepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Konflik di CIMB Niaga Yogyakarta

Selain latar belakang budaya berbeda, salah satu penyebab munculnya konflik yaitu karena perbedaan nilai yang menjadi patokan tiap orang dalam berperilaku. Nilai adalah arahan dalam berperilaku sehari-hari. Ketika karyawan bekerja dengan aktivitas kerja yang selaras dengan sesuatu yang mereka anggap penting, maka energy, motivasi, hasrat dan keinginan mereka pun akan muncul untuk mencapai tujuan tersulit sekalipun. Nilai kerja dan nilai pribadi bisa menjadi sumber daya hebat untuk suatu organisasi. Nilai yang tidak jelas atau tidak diketahui bisa menghasilkan konflik yang dapat menghambat kinerja karyawan.

Karyawan ex Lippo maupun karyawan ex Niaga memiliki background sistem kerja yang berbeda. Ketika dua perusahaan tersebut menjadi satu, karyawan karyawan yang memiliki budaya kerja yang berbeda akan saling bekerja sama memahami budaya kerja karyawan lainnya. Proses kerjasama ini yang nantinya akan menimbulkan konflik-konflik dalam perusahaan. Menurut pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa permasalahan hanya pada struktural saja, permasalahan dari sisi lain pun juga dapat dilihat dari hasil wawancara informan, yang tidak memungkiri adanya konflik interpersonal dalam perusahaan mereka. Konflik itu wajar adanya, manusia memiliki karakter dan ego yang berbeda-beda. Inilah yang menyebabkan sering terjadinya konflik, entah interpersonal maupun konflik lainnya.

### 1.2 Peran Nilai-Nilai Organisasi dalam Manajemen Konflik

Di CIMB Niaga setiap karyawan bekerja dan berperilaku berlandaskan budaya organisasi baru yaitu High Performance Culture. Di dalam budaya yang baru itu, setiap karyawan dituntut untuk memberikan performa, integritas yang baik kepada perusahaan. Budaya High Performance Culture ini membuat para karyawan lebih peduli pada penetapan

visi dan misi perusahaan. Misi adalah pernyataan tentang kegunaan perusahaan itu. Visi dan misi tidak lengkap karena mereka hanya menjelaskan fokus eksternal utama. Kejelasan tentang nilai akan memberi landasan untuk bertindak. Selain visi dan misi, para karyawan juga harus menentukan bagaimana mereka akan bekerja sama. Orang bekerja untuk alasan yang berbeda dan menginginkan hal yang berbeda pula. Perbedaan tujuan ini dapat menimbulkan sebuah konflik di dalam sebuah organisasi. Dalam sebuah konflik dibutuhkan sebuah manajemen konflik yang bertujuan untuk menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Dari pemaparan diatas maka dapat dijabarkan untuk melihat manajemen konflik yang digunakan dalam konflik yang terjadi sebagai berikut:

- a. Konflik
- b. Nilai-nilai
- c. Manajemen Konflik

### 1.3 Analisis Data

Dalam CIMB Niaga ini manajemen konflik yang digunakan yaitu dengan cara meminimalisir adanya potensi-potensi konflik. Penggabungan dua perusahaan yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda yang mengakibatkan perbedaan cara berpikir dan berkomunikasi memiliki potensi adanya konflik, maka dari setiap divisi memilih cara untuk sering mengadakan pertemuan guna mengakrabkan karyawan satu sama lain. Unsur nilai yang ada dalam pertemuan rutin adalah musyawarah dan mufakat. Selain itu acara *gathering* yang biasanya berupa *outbond* mengandung unsur gotong royong di dalamnya. Apabila konflik yang terjadi sudah dapat dikatakan mengganggu kinerja karyawan, maka manajemen konflik berupa pembentukan "*agents of change*" yang berisi para manajer lini. Manajemen konflik lainnya adalah dengan diadakannya *Focus Group Discussion*. Dalam *Focus Group Discussion* ini mengandung unsur musyawarah dan mufakat juga, seperti pertemuan-pertemuan rutin yang diadakan guna mencapai hasil yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

## KESIMPULAN

Dalam hasil penulisan ini juga ditemukan bahwa pelaksanaan merger dua perusahaan menjadi satu perusahaan akan menimbulkan sebuah konflik, konflik tersebut dapat terlihat di fase awal merger. Oleh karena itu perlu adanya manajemen konflik yang harus dilakukan oleh CIMB Niaga untuk (1) mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk memfokuskan diri pada visi, misi, dan tujuan organisasi, (2) memahami karyawan lain dan menghormati keberagaman yang terjadi dalam organisasi.

Manajemen konflik yang saat ini dilakukan hanya pada saat ketika terjadi konflik yang dianggap besar dan ternyata konflik yang saat ini terjadi hanya berbentuk persaingan, perbedaan pendapat, dan antar divisi yang tidak ada hubungannya dengan adanya merger, sehingga penyelesaian manajemen konflik ini sering diselesaikan oleh karyawan atau kepala di dalam divisi yang mengalami konflik dan itu jarang terjadi karena manajemen konflik sudah dilakukan secara intens pada awal merger. Tetapi CIMB Niaga ini sudah memiliki tim yang 10 bernama *agents of change* yang selalu mengontrol adanya kemungkinan permasalahan yang dapat muncul sewaktu-waktu. Tim *agents of change* ini membawa unsur nilai budaya musyawarah dan mufakat sama seperti manajemen konflik yang berupa pertemuan rutin. Dengan adanya manajemen konflik tersebut maka membuat karyawan terlihat semakin kompak dan berhasil untuk menyatukan budaya kedua bank tersebut.

## REFERENSI

- Alvin A.Goldberg-Carl E. Larson, 2006. Komunikasi Kelompok Proses Diskusi Dan Penerapannya. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Muhammad, Arni. 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pace, R Wayne dan Don F. Faules. 1998. Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wirawan. 2010. Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.
- <https://repository.ubaya.ac.id/>