

KONFLIK DALAM ORGANISASI

Pengertian Kelompok dan Kelompok Kerja

- Kelompok
kumpulan dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi untuk suatu tujuan tertentu yang dipahami bersama. *“ two or more people who interact and influence each other toward a common purpose “*
- Kelompok Kerja
kelompok yang disusun oleh organisasi dengan tujuan untuk menjalankan berbagai pekerjaan yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi

Karakteristik Kelompok

Merupakan kumpulan yang beranggotakan lebih dari satu orang, yang berarti adanya karakteristik yang berbeda dari setiap orang

Adanya interaksi diantara kumpulan orang tersebut

Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai

Kelompok Kerja Formal dan Informal

Kelompok Kerja Formal

adalah kelompok kerja yang dibentuk atau disusun secara resmi oleh manajer dimana kelompok kerja tersebut diberikan tugas dan pekerjaan yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi

Kelompok Kerja Informal

kelompok kerja disusun atau tersusun dengan sendirinya ketika beberapa anggota dari organisasi yang kegiatannya biasanya tidak terkait langsung dengan rencana-rencana rutin dari organisasi, namun secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja dari orang-orang dalam organisasi

Bentuk Kelompok Kerja Formal

kelompok kerja langsung (*command team*)

kepanitiaan (*committee*)

kelompok kerja temporal atau khusus (*task force team/specific team*)

Tahapan dalam Pembentukan dan Interaksi Tim Kerja

Pembentukan (*Forming*)
Penguatan (*Storming*)
Penyesuaian (*Norming*)
Perwujudan (*Performing*)
Pencarian (*Adjourning*)

Peran Kepemimpinan dalam Kelompok Kerja

Pemimpin Formal

seseorang yang ditunjuk atau ditugaskan secara formal oleh organisasi untuk memimpin orang-orang dalam melakukan suatu pekerjaan

Pemimpin Informal

seseorang yang secara alamiah dianggap mampu memainkan perannya sebagai pemimpin ketika kelompok kerja telah bekerja dan saling berinteraksi

Norma dalam Kelompok Kerja

Norma

sesuatu yang diterima dan disepakati oleh kelompok sebagai aturan yang mengontrol perilaku dan tindakan mereka

Solidaritas dan Integritas dalam Kelompok Kerja

Pengertian Solidaritas dan Integritas

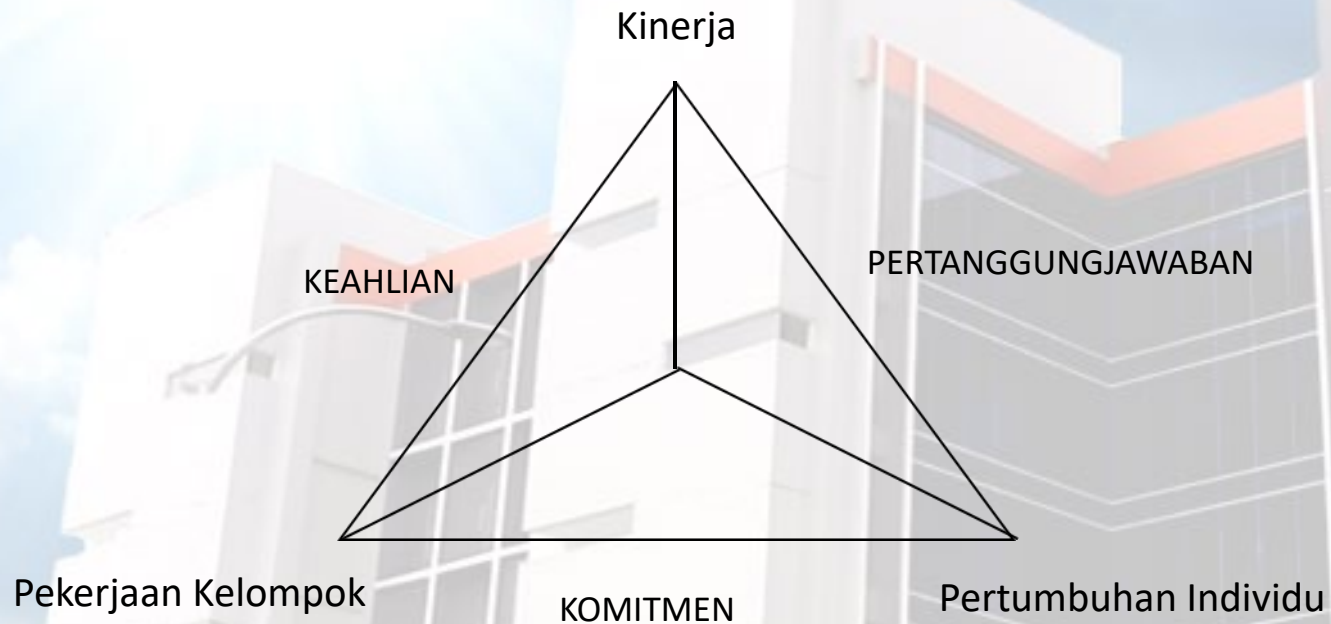
tingkat kekompakan dan rasa memiliki, serta pandangan positif para anggota kelompok terhadap kelompok mereka sendiri

Cara Membentuk Solidaritas dan Integritas

Memperkenalkan kompetisi atau persaingan antar kelompok kerja dalam pengertian positif

*Meningkatkan tingkat interaksi antar anggota dalam kelompok kerja
Mengangkat isu bersama berupa tujuan atau target-target yang harus dicapai bersama*

Model Kelompok Kerja yang Efektif



Konflik dalam Kelompok Kerja

- Konflik antar bawahan di bagian yang sama dalam sebuah organisasi
- Konflik antara bawahan dan pimpinan di bagian yang sama dalam sebuah organisasi
- Konflik antar bawahan di bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi
- Konflik antara pimpinan dan bawahan di bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi
- Konflik antar pimpinan bagian yang berbeda dalam sebuah organisasi.
- Dan lain sebagainya

Sumber Konflik

- faktor komunikasi (*communication factors*)
- faktor struktur tugas maupun struktur organisasi (*job structure or organization structure*)
- faktor yang bersifat personal. (*personal factors*)
- faktor lingkungan (*environmental factors*)

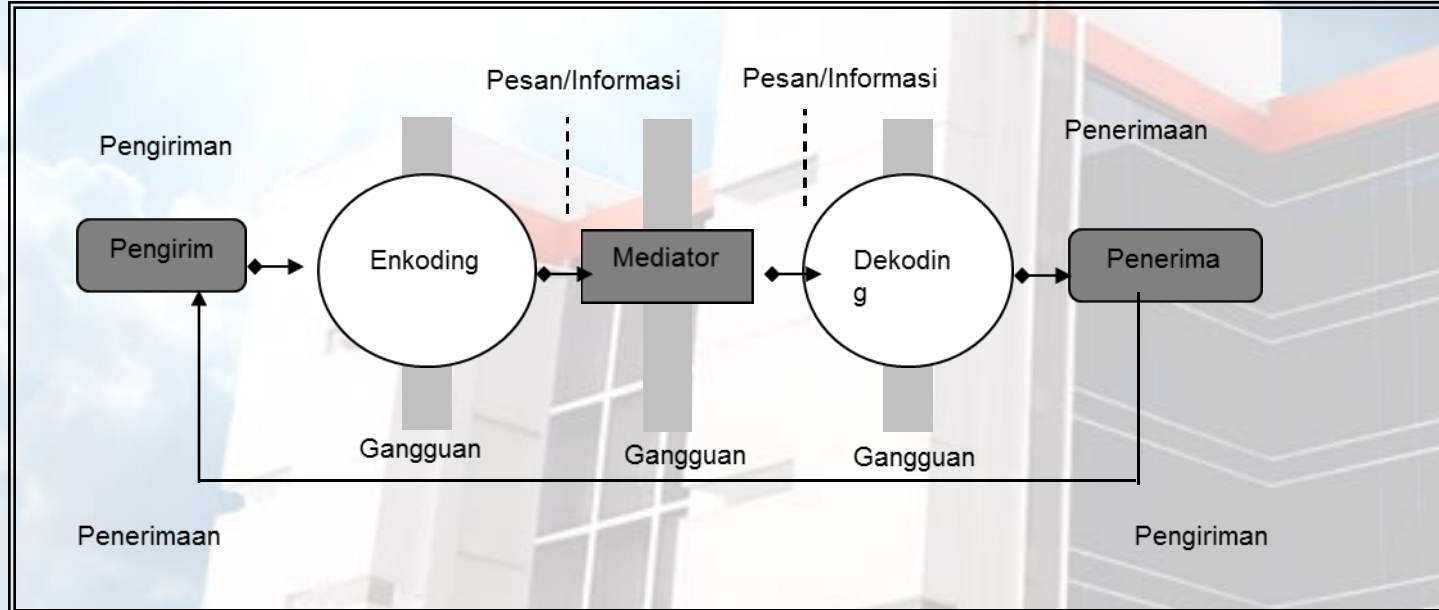
Pendekatan dalam Manajemen Konflik

Pendekatan dalam Manajemen Konflik	Program Yang dijalankan
Stimulasi Konflik	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan persaingan antar individu dan kelompok • Pelibatan pihak eksternal ke dalam bagian dimana konflik terjadi • Perubahan aturan main atau prosedur yang ada
Pengendalian Konflik	<ul style="list-style-type: none"> • Perluasan penggunaan sumber daya organisasi • Peningkatan Koordinasi dalam organisasi • Penentuan tujuan bersama yang dapat mempertemukan berbagai pihak yang terlibat dalam konflik • Mempertemukan perilaku dan kebiasaan kerja dari para pegawai
Penyelesaian Dan Penghilangan Konflik	<ul style="list-style-type: none"> • Penghindaran Konflik dengan jalan penghindaran sumber-sumber konflik • Intervensi terhadap pihak-pihak yang terlibat konflik untuk melakukan kompromi • Mengakomodasi keinginan pihak-pihak yang terlibat konflik dalam suatu forum penyelesaian konflik.

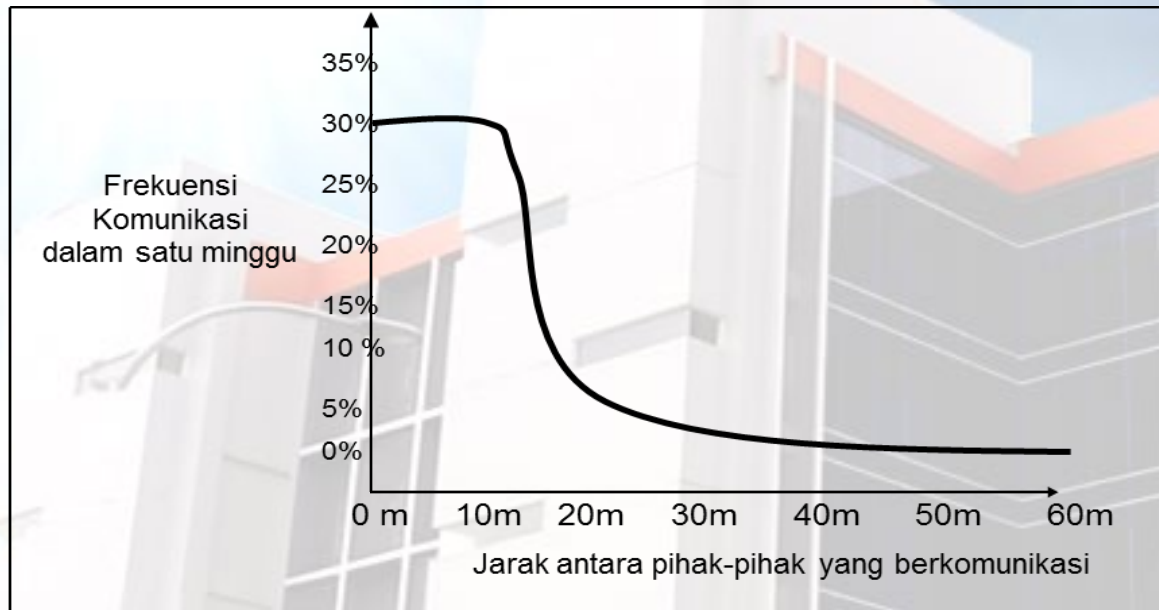
Komunikasi dalam Organisasi

- **Pengertian Komunikasi**
 - **proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. the process by which people attempt to share meaning via the transmission of symbolic messages**
(Stoner, Freeman & Gilbert, 1995)

Proses Komunikasi



Kaitan antara Jarak Fisik dengan Frekuensi Komunikasi



Sumber: diadaptasi dari Heller and Hindle (1998)

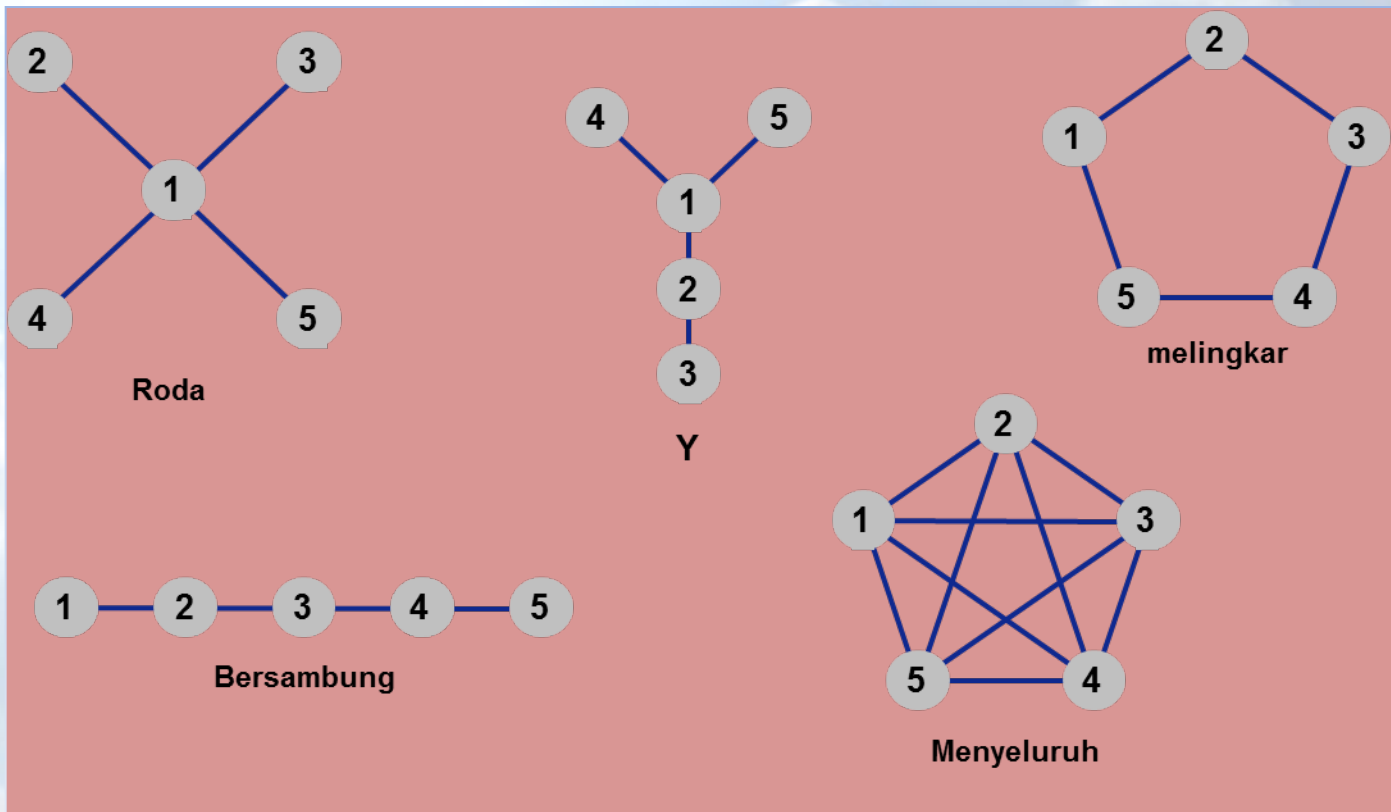
Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Lisan
Komunikasi Tertulis

Komunikasi dalam Bentuk Jejaring Komunikasi

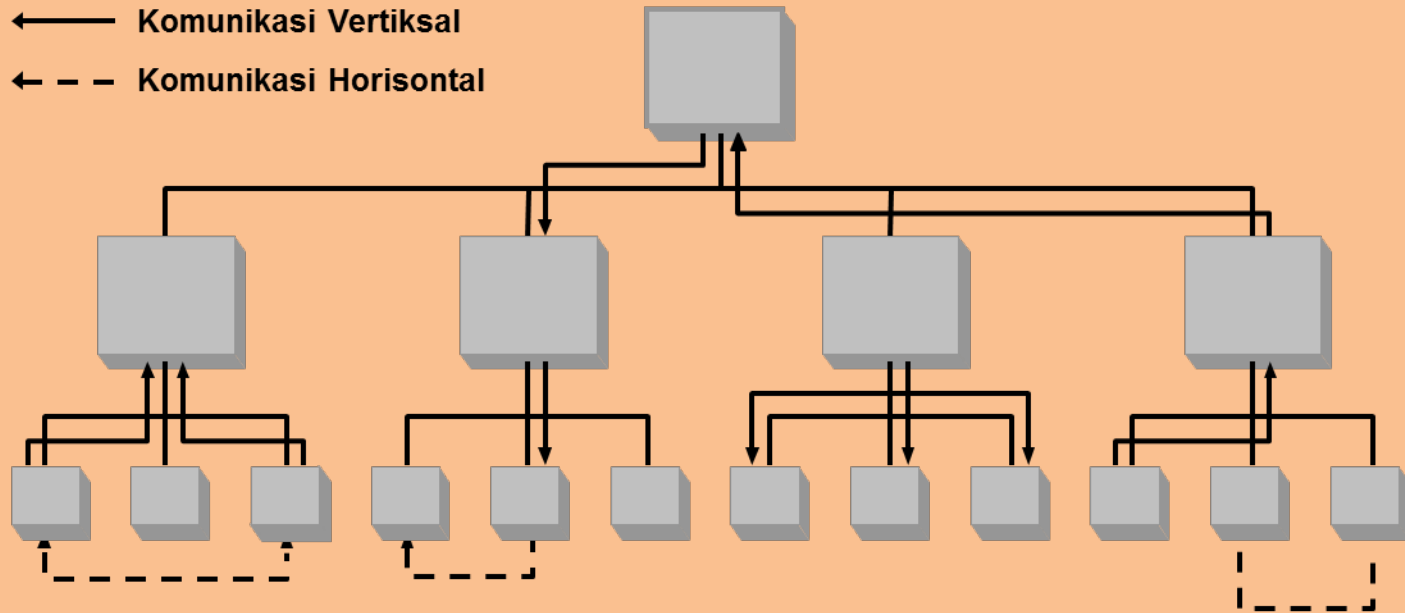
Pola Roda
Pola huruf Y
Pola komunikasi bersambung
Pola komunikasi melingkar
Pola komunikasi menyeluruh

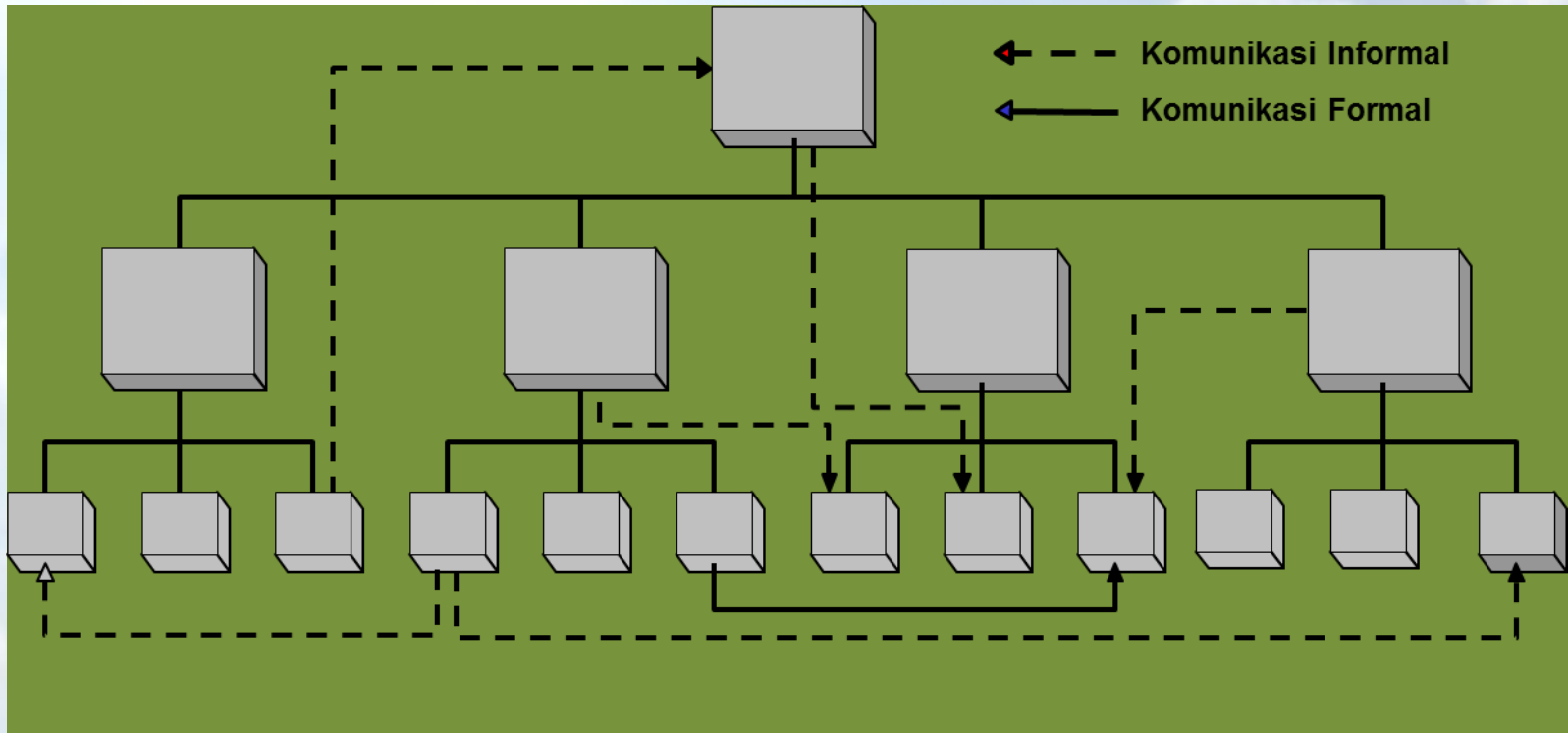


Pola Komunikasi dalam Struktur Organisasi

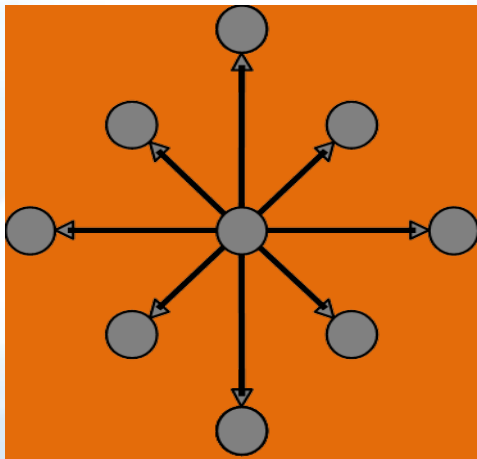
← — Komunikasi Vertikal

← - - - Komunikasi Horizontal



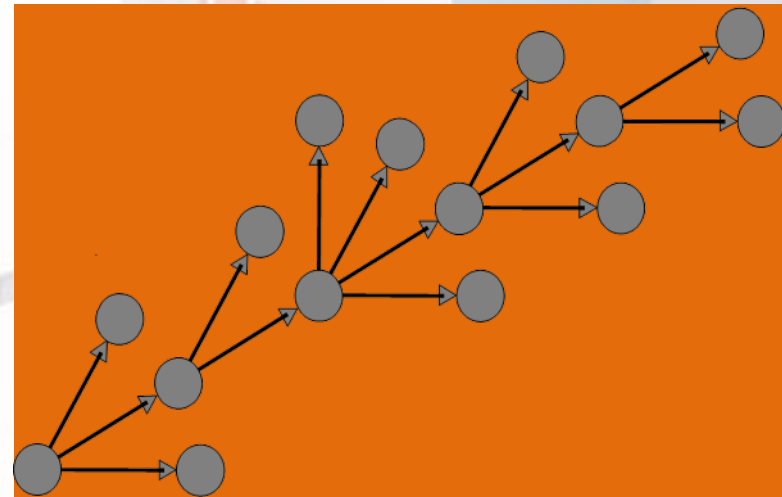


Bentuk Komunikasi Grapevine



GOSIP

Satu orang berkomunikasi kepada banyak orang



CLUSTER

Banyak orang berkomunikasi secara terbatas

Hambatan dalam Berkomunikasi

HAMBATAN INDIVIDUAL	HAMBATAN ORGANISASIONAL
Kesalahpahaman dalam memahami pesan	Semantik
Kredibilitas Individu	Perbedaan Tingkatan Manajemen
Keterbatasan dalam berkomunikasi	Persepsi yang berbeda antar bagian
Kemampuan Mendengarkan yang rendah	Kelebihan Beban Kerja
Penilaian awal terhadap subjek tertentu	Hambatan-hambatan lain

Upaya dalam mengatasi hambatan dalam Berkomunikasi

UPAYA YANG BERSIFAT INDIVIDUAL	UPAYA YANG BERSIFAT ORGANISASIONAL
Peningkatan kemampuan mendengarkan	Tindak lanjut dari setiap komunikasi yang dilakukan
Dorongan untuk berkomunikasi dua arah	
Peningkatan kesadaran dan kemampuan dalam memahami pesan dan informasi	Pengaturan pola komunikasi yang semestinya dilakukan dalam organisasi
Pemeliharaan Kredibilitas Individu	Peningkatan kesadaran dan penggunaan berbagai media dalam berkomunikasi
Peningkatan pemahaman terhadap orang lain	

Teknologi Informasi dan Komunikasi

- **Sistem Informasi Formal**
 - ✓ sistem pemroses transaksi (transaction-processing system)
 - ✓ sistem informasi manajemen (management information system)
 - ✓ sistem pendukung pengambilan keputusan (decision support system)
 - ✓ sistem informasi eksekutif (executive information system)
 - ✓ sistem jaringan internal (intranet)
 - ✓ sistem pintar (expert system)
- **Teknologi Informasi yang Personal**
 - ✓ Komputer
 - ✓ Mesin Fotocopy
 - ✓ Telepon Selular
 - ✓ WebCam
 - ✓ dll