

## Merajut Kebersamaan: Pendekatan Praktis Resolusi Konflik Karyawan Di Upt Asrama Haji Lombok

Ardi<sup>1</sup>, Suprpto<sup>2</sup>, Abdul Malik<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Pasca Sarjana UIN Mataram

Email: ardi@gmail.com

**Abstract:** *Conflict management theory states that conflict in organizations can arise due to individual differences and structural changes. This research aims to identify the causes of employee conflict at the Lombok Embarkation Haji Dormitory UPT, analyze effective resolution strategies, and evaluate its impact on organizational performance. This research methodology uses a qualitative approach with in-depth interview techniques and direct observation of employees at UPT Asrama Haji Lombok. The research results show that conflict in the workplace is triggered by differences in backgrounds, values, experiences and communication styles between employees, as well as organizational changes and changes in leadership. Well-managed conflict can be an opportunity for improvement, increasing creativity, motivation and productivity. Effective conflict resolution strategies include open communication and empathy, a collaborative approach, mediation by a third party, a systemic approach, and conflict management training. The negative impacts of conflict that are not well managed include reduced productivity, decreased morale and job satisfaction, and increased employee turnover. Conversely, if conflict is managed constructively, it can encourage innovation, increase collaboration, and strengthen decision making and leadership in the organization*

**Key Words:** *Employee conflict, impact of conflict, productivity.*

**Abstrak:** Teori manajemen konflik menyatakan bahwa konflik dalam organisasi dapat muncul karena adanya perbedaan individu dan perubahan struktural. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya konflik pegawai di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok, menganalisis strategi penyelesaian yang efektif, dan mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja organisasi. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pegawai di UPT Asrama Haji Lombok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik di tempat kerja dipicu oleh perbedaan latar belakang, nilai, pengalaman, dan gaya komunikasi antar pegawai, serta perubahan organisasi dan perubahan kepemimpinan. Konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi peluang untuk perbaikan, peningkatan kreativitas, motivasi, dan produktivitas. Strategi penyelesaian konflik yang efektif meliputi komunikasi terbuka dan empati, pendekatan kolaboratif, mediasi oleh pihak ketiga, pendekatan sistemik, dan pelatihan manajemen konflik. Dampak negatif konflik yang tidak dikelola dengan baik meliputi penurunan produktivitas, penurunan moral dan kepuasan kerja, serta peningkatan turnover pegawai. Sebaliknya, jika konflik dikelola secara konstruktif, hal itu dapat mendorong inovasi, meningkatkan kolaborasi, dan memperkuat pengambilan keputusan serta kepemimpinan dalam organisasi.

**Kata Kunci:** Konflik karyawan, dampak konflik, produktivitas.

### Pendahuluan

Di dalam setiap organisasi, perbedaan antar individu baik dalam hal latar belakang, nilai, pengalaman, maupun kepentingan sering kali menjadi pemicu terjadinya konflik. Begitu pula di lingkungan kerja UPT Asrama Haji Lombok, di mana sejumlah karyawan dengan berbagai karakter dan kepribadian bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Meskipun tujuan organisasi yang sama dapat menyatukan, perbedaan dalam cara pandang, sikap, dan pendekatan terhadap pekerjaan dapat memicu ketegangan yang berpotensi merusak hubungan antar rekan kerja dan menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan. Konflik, meskipun sering dipandang sebagai masalah, pada kenyataannya adalah bagian yang tidak

---

<sup>1</sup> Penulis adalah mahasiswa Pasacasarjana UIN Mataram dan pegawai pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok Kementerian Agama RI

<sup>2</sup> Dosen Pascasarjana UIN Mataram

<sup>3</sup> Dosen Pascasarjana UIN Mataram



terhindarkan dari dinamika hubungan antar manusia, terutama di tempat kerja. Ketika tidak ditangani dengan tepat, konflik dapat mengarah pada penurunan produktivitas, menurunnya semangat kerja, dan menciptakan atmosfer yang tidak sehat. Sebaliknya, apabila dikelola dengan bijaksana, konflik bisa menjadi sarana untuk pembelajaran, inovasi, dan perbaikan dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif menjadi kunci untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif.

Di UPT Asrama Haji Lombok, tantangan dalam manajemen konflik menjadi semakin penting, mengingat keberagaman yang ada di antara karyawan yang berasal dari berbagai latar belakang. Konflik antar karyawan di lingkungan ini seringkali bersifat multidimensional, melibatkan perbedaan dalam tugas, kepribadian, nilai, dan gaya kepemimpinan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan praktis dan efektif dalam meresolusi konflik, yang tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah sesaat, tetapi juga memperhatikan dampak jangka panjang terhadap hubungan kerja dan kinerja organisasi. Dalam konteks inilah, penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menawarkan solusi praktis dalam mengelola dan menyelesaikan konflik di UPT Asrama Haji Lombok. Dengan pendekatan yang tepat, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk meningkatkan komunikasi, membangun kepercayaan, dan memperkuat kolaborasi antar karyawan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Konflik-konflik yang terjadi di UPT Asrama Haji Lombok seringkali dipicu oleh kurangnya komunikasi yang efektif antar karyawan. Sebagai contoh, ketika seorang karyawan tidak dapat hadir karena alasan kesehatan, informasi terkait ketidakhadiran tersebut tidak selalu tersampaikan dengan baik kepada seluruh anggota tim. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan perasaan terabaikan, baik bagi karyawan yang sakit maupun rekan-rekannya karena hal ini membuat TIM merasa berat untuk mengambil alih pekerjaan anggotanya sehingga dapat memunculkan kecemburuan sosial, ketegangan, dan ketidakpercayaan antar rekan kerja. Selain itu bahwa konflik lain yang terjadi di UPT Asrama Haji Lombok berkaitan dengan ketidakhadiran karyawan yang berhalangan hadir, di mana seringkali tidak ada pengganti yang jelas untuk menjalankan tugas tersebut. Misalnya, ketika seorang karyawan tidak dapat hadir karena alasan tertentu, ada karyawan lain yang seharusnya bisa menggantikan tugas tersebut, namun enggan untuk melakukannya. Ketika situasi seperti ini terjadi, hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian dalam kelancaran operasional asrama, serta menciptakan kesan bahwa tanggung jawab kolektif tidak dijalankan dengan baik. Ketidakmauan untuk saling menggantikan tugas atau berkolaborasi dalam situasi tertentu dapat memperburuk ketegangan antar karyawan dan menambah dimensi konflik yang lebih dalam di lingkungan kerja.

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi, baik sektor publik maupun swasta, merupakan ruang interaksi di mana individu dengan latar belakang, pandangan, dan kepentingan yang beragam berkumpul untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, konflik merupakan fenomena yang hampir tidak terhindarkan. Konflik di lingkungan kerja dapat muncul akibat berbagai faktor, seperti perbedaan pemahaman, ketidaksesuaian harapan, perbedaan kepentingan, serta masalah komunikasi yang tidak efektif. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat mengganggu produktivitas, menurunkan moral karyawan, dan bahkan menghambat pencapaian tujuan organisasi (Rahmi, 2019). Oleh karena itu, diperlukan strategi resolusi konflik yang efektif, yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang tampak di permukaan, tetapi juga mengatasi akar penyebab yang mendasarinya. Salah satu strategi yang efektif dalam penyelesaian konflik adalah melalui komunikasi terbuka dan saling menghargai antar individu. Dengan menciptakan ruang yang aman bagi individu untuk mengekspresikan pemikiran dan perasaan mereka, kesalahpahaman dapat diselesaikan sebelum berkembang menjadi perselisihan yang lebih besar. Selain itu, mendorong empati

dan pemahaman antar rekan kerja dapat membantu mereka melihat situasi dari perspektif orang lain dan menemukan titik temu. (Agustiono, 2023)

Berdasarkan persoalan tersebut diatas maka dalam artikel ini penulis mengangkat dan memberikan resolusi dengan pendekatan konflik yang bersifat multidimensional, yang mencakup perbedaan dalam tugas, kepribadian, nilai, dan gaya kepemimpinan. Ini adalah pandangan yang lebih holistik tentang konflik, di mana faktor-faktor yang mendalam dan saling terkait diperhatikan, bukan hanya pada aspek permukaan atau ketidaksesuaian tugas semata. Pendekatan ini memperkenalkan sebuah kerangka baru dalam menganalisis dan menyelesaikan konflik, yang tidak hanya terfokus pada satu dimensi saja. Selain itu dalam artikel ini penulis tidak hanya menawarkan teori-teori resolusi konflik yang ada, tetapi juga pendekatan praktis yang disesuaikan dengan konteks spesifik UPT Asrama Haji Lombok. Hal ini termasuk penggunaan komunikasi terbuka, penghargaan terhadap perbedaan individu, serta pengembangan empati antar karyawan. Dengan memperkenalkan strategi konkret yang bisa diterapkan langsung, artikel ini memberi pembaca alat-alat yang berguna untuk mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif di tempat kerja serta dapat memberikan solusi dalam penyelesaian konflik tidak hanya dilakukan dengan mengatasi masalah jangka pendek, tetapi juga dengan memperhatikan dampak jangka panjang terhadap hubungan kerja dan kinerja organisasi. Ini mengarah pada pengembangan strategi yang berkelanjutan, di mana penyelesaian konflik dilakukan dengan memperhatikan akar masalah, bukan hanya gejalanya.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk merumuskan solusi manajemen konflik di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok serta mengidentifikasi solusi konstruktif yang dapat diimplementasikan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pandangan, sikap, dan pengalaman individu dalam konteks kehidupan sehari-hari di lingkungan kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa metode, yaitu wawancara mendalam dengan karyawan di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok, observasi langsung terhadap dinamika lingkungan kerja, serta analisis dokumen-dokumen terkait seperti laporan kinerja. Wawancara dilakukan untuk menggali wawasan mengenai bagaimana karyawan menghadapi konflik yang muncul, serta sejauh mana strategi resolusi konflik yang diterapkan di UPT Asrama Haji dapat menyelesaikan masalah dan membangun kebersamaan di antara mereka. Selain itu, observasi langsung memberikan pemahaman lebih mendalam tentang interaksi sehari-hari di tempat kerja dan bagaimana konflik mempengaruhi hubungan antar karyawan. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yang menurut Sugiyono (2019) meliputi langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana manajemen konflik di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok berperan dalam merajut kebersamaan dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

### **Hasil Dan Pembahasan Penelitian**

#### **1. Penyebab timbulnya Konflik Karyawan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa konflik yang terjadi di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok sering kali disebabkan oleh faktor internal dan eksternal yang terkait dengan perbedaan individu, baik dalam hal latar belakang, pengalaman, nilai, maupun kepentingan pribadi. Meski konflik sering dianggap sebagai masalah yang merugikan, penelitian ini menunjukkan bahwa konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi

peluang untuk perbaikan organisasi, yang pada gilirannya dapat memicu perubahan positif, seperti peningkatan kreativitas, produktivitas, dan motivasi kerja karyawan.

Dalam konteks ini, konflik tidak hanya dipicu oleh perbedaan individu, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti restrukturisasi organisasi atau pergantian kepemimpinan. Penelitian ini mengidentifikasi dua kategori utama yang menyebabkan konflik di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok:

**a. Perbedaan Individu (Internal)**

Perbedaan latar belakang, nilai, pengalaman, dan kepentingan pribadi di antara karyawan adalah faktor yang paling sering memicu konflik. Sebagai contoh, perbedaan nilai yang dimiliki oleh individu, seperti perbedaan cara pandang terhadap kerja tim atau cara mengambil keputusan, sering kali menjadi pemicu ketegangan. Hal ini sesuai dengan teori-teori manajemen konflik yang menyatakan bahwa perbedaan kepribadian, latar belakang, dan pengalaman sering kali berkontribusi pada timbulnya konflik dalam organisasi (Jehn, 1995). Perbedaan dalam gaya komunikasi dan cara kerja juga menjadi sumber ketegangan di tempat kerja. Dalam banyak kasus, jika komunikasi tidak jelas dan terbuka, hal ini bisa memperburuk konflik, mengingat ketidakpahaman antar individu.

**b. Perubahan Organisasi (Eksternal)**

Faktor eksternal, seperti restrukturisasi organisasi dan pergantian kepemimpinan, dapat meningkatkan potensi terjadinya konflik. Perubahan ini sering kali menimbulkan ketidakpastian dan kekhawatiran di kalangan karyawan terkait dengan peran mereka, serta potensi perubahan dalam dinamika kerja dan keputusan-keputusan yang diambil oleh pimpinan baru. Menurut (Kotter, 1996), saat terjadi perubahan struktural atau kepemimpinan, banyak karyawan yang merasa kehilangan kendali atau merasa tidak dihargai, yang bisa menyebabkan konflik. Pergantian pemimpin juga dapat mengarah pada ketidaksesuaian antara gaya kepemimpinan yang baru dan budaya kerja yang telah ada sebelumnya, yang pada akhirnya menciptakan ketegangan di antara karyawan.

Meskipun konflik seringkali dilihat dari perspektif negatif, penelitian ini menunjukkan bahwa jika dikelola dengan bijak, konflik dapat menjadi kesempatan untuk melakukan perbaikan dalam organisasi. Dalam konteks ini, konflik berfungsi sebagai katalisator untuk mendorong diskusi yang produktif, pemikiran kreatif, serta penyelesaian masalah seperti di bawah ini:

**a. Diskusi yang Produktif**

Ketika konflik muncul, hal ini membuka kesempatan bagi anggota tim untuk saling mendengarkan dan mengemukakan pandangan mereka. Proses ini bisa mengarah pada pemahaman yang lebih baik tentang perbedaan dan menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Sebuah studi oleh Thomas (1992) menyatakan bahwa konflik yang ditangani secara konstruktif dapat menghasilkan solusi yang lebih kreatif dan inovatif karena setiap pihak terlibat dalam proses pencarian solusi.

**b. Penyelesaian Masalah dan Peningkatan Motivasi**

Konflik dapat merangsang individu dan kelompok untuk lebih aktif dalam mencari solusi, memperbaiki sistem yang ada, dan meningkatkan proses kerja. Dalam situasi ini, pemimpin yang baik harus mampu memfasilitasi resolusi konflik dengan cara yang mendukung penyelesaian masalah secara kolaboratif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Penelitian oleh Rahmi (2019) menunjukkan bahwa ketika konflik diselesaikan dengan efektif, hal ini dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi dan memperkuat hubungan antar tim

## **2. Strategi Untuk Menyelesaikan Konflik karyawan Pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok**

Konflik di tempat kerja, terutama di lingkungan yang melibatkan karyawan dengan latar belakang yang beragam seperti di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok, merupakan fenomena yang tidak terhindarkan. Konflik tersebut dapat muncul akibat perbedaan individu, baik dari segi nilai, pengalaman, latar belakang, ataupun gaya kepemimpinan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam menyelesaikan konflik, guna menjaga hubungan antar karyawan yang harmonis dan meningkatkan produktivitas organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di lingkungan kerja UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok, baik melalui pendekatan praktis maupun dengan dukungan teori-teori manajemen konflik yang relevan yaitu sebagai berikut:

### **1. Penerapan Komunikasi Terbuka dan Empati**

Salah satu strategi yang paling efektif dalam menyelesaikan konflik adalah dengan meningkatkan komunikasi yang terbuka antara semua pihak yang terlibat. Komunikasi yang transparan dapat mencegah kesalahpahaman yang sering menjadi akar dari konflik. Dalam konteks ini, komunikasi dua arah yang saling menghargai sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi perbedaan pendapat atau persepsi yang mungkin timbul. Menurut (Barnlund, 2008), komunikasi yang jelas dan terbuka dapat mengurangi ketegangan antar individu dan menciptakan pemahaman yang lebih baik mengenai posisi masing-masing pihak. Di UPT Asrama Haji Lombok, misalnya, karyawan yang merasa kurang mendapat informasi terkait perubahan tugas atau kebijakan baru dapat mengungkapkan kekhawatirannya dengan cara yang tidak mengancam, sementara pimpinan dapat memberikan penjelasan secara langsung.

Selain itu, empati merupakan komponen kunci dalam mengelola konflik. Dengan menumbuhkan rasa empati antar karyawan, mereka akan lebih mudah untuk memahami perspektif rekan kerja mereka, yang pada gilirannya dapat memfasilitasi penyelesaian masalah secara lebih efektif. sebagaimana dikemukakan oleh Davis (1983) menunjukkan bahwa empati dapat meningkatkan pemahaman antar individu dan menurunkan potensi konflik. Di UPT Asrama Haji Lombok, pendekatan ini dapat dilaksanakan melalui kegiatan seperti diskusi kelompok, pelatihan pengembangan diri, atau sesi pembekalan mengenai pentingnya memahami perspektif orang lain.

### **2. Menerapkan Pendekatan Kolaboratif dalam Penyelesaian Konflik**

Salah satu pendekatan yang sangat efektif untuk menyelesaikan konflik adalah dengan menerapkan gaya penyelesaian konflik kolaboratif atau integratif. Pendekatan ini mengutamakan pencarian solusi yang menguntungkan kedua belah pihak yang terlibat dalam konflik. Pendekatan ini mengharuskan kedua pihak untuk bekerja sama, berkompromi, dan mencari solusi yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan masing-masing tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Dalam konteks UPT Asrama Haji Lombok, penerapan pendekatan kolaboratif dapat dilakukan dengan mengundang pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk berdiskusi bersama, dengan tujuan untuk menemukan jalan tengah yang menguntungkan semua pihak.

Teori Penyelesaian Konflik Thomas-Kilmann (1974) menegaskan bahwa kolaborasi adalah gaya penyelesaian konflik yang paling efektif karena dapat menciptakan solusi yang memenuhi kepentingan semua pihak, sekaligus menjaga hubungan antar individu tetap baik. Sebagai contoh, jika terdapat perbedaan

pendapat terkait cara pembagian tugas dalam tim, pendekatan kolaboratif dapat memungkinkan karyawan untuk berbicara secara terbuka tentang keinginan dan harapan mereka terhadap pembagian tugas tersebut, dengan tujuan untuk mencapai konsensus.

### **3. Menerapkan Mediasi dan Fasilitasi**

Jika konflik sudah cukup berkembang dan sulit diselesaikan hanya dengan komunikasi langsung antara pihak yang terlibat, mediasi dapat menjadi strategi yang sangat efektif. Mediasi adalah proses di mana seorang pihak ketiga yang netral, biasanya seorang mediator, membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai penyelesaian yang disepakati bersama. Mediator ini bertindak sebagai fasilitator untuk membantu menyelesaikan perbedaan dan mencari solusi yang diterima oleh semua pihak.

Teori Mediasi (Moore, 2014) menyatakan bahwa mediasi dapat mempercepat proses penyelesaian konflik karena mediator bertindak sebagai pihak yang membantu memfasilitasi komunikasi dan memperjelas pemahaman di antara pihak yang terlibat. Dalam UPT Asrama Haji Lombok, mediasi dapat diterapkan dengan melibatkan atasan atau pihak HRD untuk memfasilitasi diskusi antara karyawan yang terlibat dalam konflik, dengan fokus untuk mencari solusi yang dapat diterima bersama.

### **4. Penyelesaian Konflik Berdasarkan Pendekatan Sistemik**

Konflik yang terjadi di UPT Asrama Haji Lombok sering kali melibatkan faktor-faktor yang saling terkait, baik antara individu, tim, maupun kebijakan organisasi. Oleh karena itu, pendekatan sistemik dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik yang melibatkan banyak faktor dan pihak. Pendekatan ini mengharuskan organisasi untuk melihat konflik sebagai bagian dari dinamika yang lebih besar dalam sistem organisasi, bukan hanya masalah yang terjadi di tingkat individu.

Teori Sistem Sosial yang dikemukakan oleh Katz dan Kahn (1978) mengajukan bahwa konflik dalam suatu organisasi tidak bisa dipandang sebagai masalah yang terisolasi, melainkan harus dilihat dalam konteks sistem yang lebih luas. Oleh karena itu, solusi yang diterapkan harus memperhatikan interdependensi antara individu dan sistem yang ada di dalam organisasi. Di UPT Asrama Haji Lombok, ini berarti bahwa selain menyelesaikan konflik individu, juga perlu ada evaluasi terhadap kebijakan organisasi yang mungkin menjadi pemicu konflik, serta perubahan sistem atau prosedur yang dapat mencegah terjadinya konflik serupa di masa depan.

### **5. Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan Manajemen Konflik**

Salah satu cara yang lebih proaktif untuk mengelola konflik di masa depan adalah dengan memberikan pelatihan tentang manajemen konflik kepada karyawan dan manajer. Pelatihan keterampilan komunikasi dan strategi resolusi konflik dapat membantu karyawan untuk lebih memahami cara-cara efektif dalam menangani perbedaan pendapat, baik dalam situasi yang sederhana maupun yang lebih kompleks. Penelitian oleh Rahmi (2019) menunjukkan bahwa pelatihan tentang manajemen konflik tidak hanya dapat membantu individu menyelesaikan konflik secara efektif, tetapi juga dapat meningkatkan suasana kerja yang lebih kolaboratif dan mengurangi potensi konflik di masa depan.

## **3. Dampak Konflik Karyawan pada UPT Asrama Haji Lombok**

Konflik di tempat kerja merupakan fenomena yang sering terjadi, terutama dalam organisasi yang memiliki keragaman individu, seperti yang dapat dijumpai di UPT Asrama Haji Lombok. Konflik antar karyawan dapat timbul akibat berbagai

faktor, di antaranya perbedaan latar belakang, nilai-nilai, gaya komunikasi, serta perbedaan pandangan terkait tugas dan tanggung jawab yang diemban. Meskipun konflik umumnya dipersepsikan secara negatif, dampak yang ditimbulkan dari konflik tersebut dapat sangat bervariasi, baik yang bersifat merugikan bagi kinerja individu, hubungan interpersonal, maupun produktivitas organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai dampak-dampak yang muncul akibat konflik, baik yang bersifat negatif maupun positif, menjadi hal yang krusial untuk dilakukan di UPT Asrama Haji Lombok.

Dari hasil penelitian ini ada dua dampak dari konflik karyawan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok yaitu antara lain:

### **1. Dampak Negatif Konflik di UPT Asrama Haji Lombok**

Dampak negatif konflik di tempat kerja dapat memberikan konsekuensi yang signifikan bagi individu dan organisasi secara keseluruhan. Di UPT Asrama Haji Lombok, konflik antar karyawan yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan produktivitas, merusak hubungan antar rekan kerja, serta menurunkan moral dan kepuasan kerja. Ketegangan yang timbul akibat konflik dapat mengalihkan perhatian karyawan dari tugas utama, menciptakan atmosfer yang tidak kondusif, dan mempengaruhi efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana konflik dapat berdampak negatif pada lingkungan kerja di UPT Asrama Haji Lombok dan mencari solusi untuk meminimalkan dampak tersebut.

#### **a. Penurunan Produktivitas dan Kinerja Organisasi**

Salah satu dampak paling jelas dari konflik yang tidak dikelola dengan baik adalah penurunan produktivitas dan kinerja organisasi. Ketegangan yang ditimbulkan oleh konflik dapat mengalihkan fokus karyawan dari tugas dan tujuan organisasi yang lebih besar. Karyawan yang terlibat dalam konflik cenderung menghabiskan waktu dan energi mereka untuk memikirkan masalah interpersonal, bukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka secara efisien. Teori Teori Konflik Struktural (Coser, 1956) menyatakan bahwa konflik dalam organisasi dapat mengarah pada disfungsi dalam struktur organisasi jika tidak dikelola dengan baik. Coser menyarankan bahwa jika konflik berkembang menjadi ketegangan yang tidak teratasi, hal ini akan mengganggu komunikasi, memperlambat pengambilan keputusan, dan menurunkan efektivitas organisasi. Di UPT Asrama Haji Lombok, ketika karyawan terlibat dalam konflik yang berlarut-larut, tim menjadi kurang efektif dalam menjalankan tugas kolektif mereka, yang pada akhirnya merugikan pencapaian tujuan organisasi.

#### **b. Menurunnya Moral dan Kepuasan Kerja Karyawan**

Konflik yang tidak teratasi dapat menyebabkan menurunnya moral dan kepuasan kerja karyawan. Ketika ketegangan antar individu atau tim berlarut-larut, hal ini menciptakan atmosfer yang tidak nyaman di tempat kerja. Karyawan yang merasa terlibat dalam konflik atau melihat rekannya terlibat dalam konflik cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat motivasi dan komitmen mereka terhadap organisasi. Teori Kepuasan Kerja Herzberg (1959) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menciptakan ketidaknyamanan, seperti konflik yang tidak terselesaikan, dapat berkontribusi pada rendahnya kepuasan kerja. Di UPT Asrama Haji Lombok, konflik yang tidak terselesaikan dapat menyebabkan beberapa karyawan merasa kurang dihargai atau diabaikan, yang berujung pada berkurangnya semangat kerja dan produktivitas.

### **c. Peningkatan Turnover Karyawan**

Salah satu dampak negatif lainnya adalah peningkatan turnover karyawan, atau tingkat perputaran karyawan yang tinggi. Konflik yang berlarut-larut dan tidak terselesaikan dengan baik dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman di tempat kerja, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk mencari pekerjaan lain. Teori Keputusan Rasional yang dikemukakan oleh March dan Simon (1958) menjelaskan bahwa dalam menghadapi ketidakpuasan atau ketegangan dalam pekerjaan, individu cenderung membuat keputusan untuk meninggalkan organisasi jika mereka merasa tidak ada peluang untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Di UPT Asrama Haji Lombok, ketidaknyamanan akibat konflik dapat menyebabkan beberapa karyawan mengundurkan diri, yang berpotensi merugikan organisasi dalam hal biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

## **2. Dampak Positif Konflik di UPT Asrama Haji Lombok**

### **a. Mendorong Inovasi dan Perbaikan Proses Kerja**

Meskipun konflik dapat menyebabkan ketegangan, konflik yang dikelola dengan baik juga dapat memicu inovasi dan perbaikan dalam proses kerja. Ketika karyawan memiliki pandangan yang berbeda mengenai suatu masalah, diskusi yang muncul dari konflik tersebut dapat menghasilkan ide-ide baru dan solusi yang lebih baik. Teori Konflik Fungsional (Dahrendorf, 1959) mengemukakan bahwa konflik tidak selalu berdampak negatif. Dalam beberapa kasus, konflik justru dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk memperbaiki struktur organisasi dan meningkatkan efisiensi kerja. Di UPT Asrama Haji Lombok, ketika konflik terjadi mengenai pembagian tugas atau kebijakan tertentu, diskusi yang dihasilkan dapat membuka peluang untuk evaluasi dan perbaikan prosedur operasional, sehingga menciptakan proses kerja yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan karyawan serta tujuan organisasi.

### **b. Meningkatkan Komunikasi dan Kolaborasi**

Konflik yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antar karyawan. Melalui penyelesaian konflik yang transparan dan kolaboratif, karyawan dapat belajar bagaimana berkomunikasi lebih efektif dan bekerja sama dalam menyelesaikan masalah. Teori Kolaborasi dalam Penyelesaian Konflik (Rahim, 2011) menunjukkan bahwa dalam beberapa situasi, konflik dapat memperkuat hubungan antar individu jika diselesaikan melalui pendekatan yang kooperatif. Dalam UPT Asrama Haji Lombok, jika konflik diselesaikan dengan cara yang saling menghargai dan dengan tujuan untuk mencapai solusi bersama, hal ini dapat mempererat hubungan kerja antar karyawan, meningkatkan kepercayaan, dan membangun atmosfer kerja yang lebih kolaboratif.

### **c. Peningkatan Pengambilan Keputusan dan Kepemimpinan yang Lebih Kuat**

Konflik dalam organisasi juga dapat mendorong peningkatan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan kepemimpinan. Ketika konflik terjadi, manajer atau pemimpin organisasi perlu terlibat dalam menyelesaikan masalah dan memfasilitasi solusi. Proses ini dapat meningkatkan keterampilan kepemimpinan, baik dalam hal kemampuan untuk mendengarkan, memahami, maupun untuk mengambil keputusan yang lebih bijaksana. Teori Kepemimpinan Transformasional (Bass, 1985) menyatakan bahwa pemimpin yang terlibat dalam penyelesaian konflik dan mampu mengubah perspektif karyawan terhadap konflik dapat menghasilkan peningkatan motivasi dan kinerja tim. Dalam konteks UPT Asrama Haji Lombok, seorang pemimpin yang efektif dalam menangani konflik dapat memanfaatkan situasi tersebut untuk memperkuat struktur tim dan mengembangkan strategi yang lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik karyawan di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok disebabkan oleh faktor internal dan eksternal yang melibatkan perbedaan individu dan perubahan organisasi. Meskipun sering dianggap negatif, konflik yang dikelola dengan baik dapat memberikan manfaat positif bagi organisasi, seperti peningkatan kreativitas, motivasi, dan produktivitas karyawan.

Penyebab Konflik karyawan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok disebabkan oleh faktor- faktor yaitu pertama karena perbedaan latar belakang, nilai, pengalaman, dan gaya komunikasi antar karyawan sering menjadi pemicu konflik. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat memperburuk ketegangan antar individu. Kedua disebabkan oleh perubahan organisasi dan pergantian kepemimpinan sering kali menambah ketidakpastian dan kekhawatiran di kalangan karyawan, yang dapat memicu konflik. Namun, konflik yang dikelola dengan baik dapat mendorong diskusi produktif, penyelesaian masalah, dan meningkatkan motivasi kerja seperti melakukan diskusi dapat memicu ide-ide baru dan solusi inovatif, serta memperkuat hubungan antar karyawan.

Adapun Strategi Penyelesaian Konflik yang efektif dalam mengelola konflik di UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok antara lain: (1). Melakukan komunikasi terbuka secara intens dan jelas serta menumbuhkan empati antar karyawan dapat membantu meredakan ketegangan. (2). Melakukan pendekatan penyelesaian konflik yang kolaboratif, di mana kedua belah pihak bekerja sama untuk mencari solusi yang menguntungkan, terbukti efektif. (3). Menggunakan mediator netral dapat membantu menyelesaikan konflik yang sulit diselesaikan melalui komunikasi langsung. (4). Melakukan pendekatan Sistemik konflik yang melibatkan banyak pihak harus dilihat dalam konteks sistem yang lebih luas, dengan solusi yang memperhatikan dinamika organisasi secara keseluruhan. (5). Pelatihan keterampilan manajemen konflik bagi karyawan dan manajer dapat meningkatkan kemampuan dalam menangani perbedaan dan meminimalkan potensi konflik di masa depan.

Dampak dari konflik karyawan pada UPT Asrama Haji Embarkasi Lombok ini terdiri dari dua yaitu pertama Dampak Negatif Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan produktivitas, menurunnya moral dan kepuasan kerja, serta meningkatkan turnover karyawan. Kedua. Dampak Positif Jika dikelola dengan konstruktif, konflik dapat mendorong inovasi, meningkatkan komunikasi dan kolaborasi, serta memperkuat kepemimpinan dan pengambilan keputusan dalam organisasi

## **Daftar Pustaka**

- Barnlund, D. C. (2008). *Communication in a Global Village: The Communication and Conflict Resolution Process*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
- Coser, L. A. (1956). *The Functions of Social Conflict*. Glencoe, IL: Free Press.
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and Class Conflict in Industrial Society*. Stanford University Press.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Jehn, K. A. (1995). A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.

- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. John Wiley & Sons.
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rahim, M. A. (2011). *Managing Conflict in Organizations*. Transaction Publishers.
- Rahmi, N. (2019). *Konflik di Tempat Kerja: Penyebab dan Penyelesaiannya*. Jakarta: Penerbit Manajemen.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Thomas, K. W. (1992). *Conflict and Conflict Management: Reflections and Update*. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3), 265-274.