

MANAJEMEN KONFLIK INTERPERSONAL DI KANTOR POLRESTABES MAKASSAR

St. Nurhikma Maulida ^{1,*}; Dian Anugrah ²

¹ Politeknik STIA LAN Makassar, Makassar, Indonesia; E-mail :maulidahikma@gmail.com

² Politeknik STIA LAN Makassar, Makassar, Indonesia; E-mail: diananugrah2905@gmail.com

*Correspondence : maulidahikma@gmail.com

ABSTRAK

Konflik interpersonal merupakan bagian yang tidak bisa dihindari dalam dinamika organisasi, salah satunya pada Kantor Polrestabes Makassar. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran manajemen konflik interpersonal di kantor Polrestabes Makassar. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal di kantor Polrestabes Makassar disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif, tingkat spesialisasi tugas yang belum jelas, peraturan yang belum jelas, dan variabel pribadi personil. Adapun penyelesaian konflik atau manajemen konflik yang digunakan ialah gaya menghindari dan gaya akomodasi. Gaya menghindari digunakan oleh personil yang memilih menghindari penyelesaian konflik dan sengaja tidak diselesaikan dengan harapan semua akan selesai dengan sendirinya seiring waktu berjalan, sedangkan gaya akomodasi digunakan oleh pemimpin untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang terjadi di unit kerjanya.

Kata kunci: *Manajemen Konflik; Konflik Interpesonal; Gaya Manajemen Konflik*

ABSTRACT

Interpersonal conflict is an unavoidable part of organizational dynamics, one of which is the Makassar Polrestabes Office. Therefore, this study aims to determine the description of interpersonal conflict management at the Makassar Police Station. This research using descriptive qualitative methods. Data collection techniques were obtained by interview, observation and documentation methods. The results of this study indicate that interpersonal conflicts at the Makassar Polrestabes office are caused by ineffective communication, unclear level of task specialization, unclear regulations, and personal variables of personnel. The conflict resolution or conflict management used is the avoidance style and the accommodation style. Avoidance style is used by personnel who choose to avoid conflict resolution and intentionally not resolve it with the hope that everything will resolve itself over time, while the accommodation style is used by leaders to resolve interpersonal conflicts that occur in their work units.

Keywords: *Conflict Management; Interpersonal Conflic; Conflict Management Style*

Pendahuluan

Kepolisian merupakan suatu organisasi pengakan hukum, memiliki personil dengan latar belakang keluarga, pendidikan dan kepribadian yang berbeda-beda yang dengan mudah dapat menjadi pemicu konflik. Kepolisian Resor Kota Besar Makassar atau yang disingkat Polrestabes Makassar dengan jumlah personil sebanyak seribu orang tentunya tidak dapat terlepas dari konflik sebagai bagian dari dinamika organisasi. Kreitner dan Kinicki (2011:373) menegaskan bahwa konflik sebagai suatu proses dimana pihak pertama merasakan bahwa kepentingannya tidak disepakati oleh pihak lain. Puspita (2018:3) juga menjelaskan bahwa konflik banyak dipahami sebagai suatu hal yang negatif yang akan mengarah kepada sebuah pertengkaran atau perselisihan antar individu maupun antar kelompok. Sebuah organisasi harus memperhatikan bagaimana konflik yang ada didalamnya agar bisa dikelola dengan baik. Salah satu yang menjadi perhatian sebuah organisasi yaitu konflik interpersonal. Konflik interpersonal merupakan pertentangan antarindividu yang didorong oleh ketidaksepakatan yang bersifat pribadi. Konflik dalam sebuah organisasi jika tidak segera dikelola dengan baik dan benar maka akan berdampak buruk pada kerjasama personil tersebut dalam bekerja sehingga akan terhadap prestasi dan produktivitas kerja yang akan berkurang.

Sebuah organisasi harus memperhatikan bagaimana konflik yang ada didalamnya agar bisa dikelola dengan baik. Salah satu yang menjadi perhatian sebuah organisasi yaitu konflik interpersonal. Kreitner dan Kinicki (2005:283) mengemukakan bahwa konflik interpersonal atau konflik antar pribadi merupakan pertentangan antarpribadi yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Apabila konflik tersebut tidak segera dikelola, kerjasama karyawan dalam bekerja akan terganggu dan motivasi untuk berprestasi akan berkurang.

Polrestabes Makassar sebagai pusat pengamanan yang sangat kokoh dan aman atau dapat dikatakan induk dari sektor kepolisian merupakan salah satu instansi pemerintahan yang cukup besar, banyaknya aktivitas keseharian yang terjadi di sana seperti tugas-tugas operasional yang meliputi kegiatan intelijen keamanan, reserse kriminal, samapta bhayangkara, lalu lintas, pengamanan obvit dan pembinaan masyarakat, serta sekaligus memantau dan mengawasi pelaksanaannya mulai dari bidang terendah maupun di tingkat tertinggi polisi sektor atau polsek. Saat melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari tentunya tidak lepas dari adanya masalah-masalah yang ada. Beberapa masalah yang tidak terselesaikan akhirnya menjadi konflik dan membutuhkan penyelesaian. Polisi akan saling berinteraksi dengan satuan fungsi lainnya dalam menjalankan pekerjaannya dan ketika satuan fungsi yang lain memandang suatu masalah atau situasi dari sudut pandang yang berbeda maka dapat terjadi sebuah konflik. Polisi seringkali mengambil tindakan menghindar dalam menyelesaikan permasalahan atau konflik yang terjadi dengan tujuan mempertahankan status nyaman dan mencegah perpecahan dalam kelompok. Ironisnya, strategi tersebut memberikan

dampak desktruktif terhadap perkembangan individu dan organisasi. Konflik interpersonal memang sudah tidak bisa dihindari dalam suatu organisasi bahkan dalam organisasi kepolisian.

Konflik interpersonal merupakan suatu konflik yang terjadi ketika dua individu merasa bahwasanya sikap, perilaku, atau tujuan yang mereka inginkan bertentangan antara yang satu dengan yang lainnya. (Hellriegel and Slocum, 2004:228). Kreitner dan Kinicki (2005:283) mengemukakan bahwa konflik interpersonal merupakan pertentangan antar individu yang didorong oleh ketidaksenangan atau ketidaksesuaian atau ketidaksetujuan yang bersifat pribadi. Organisasi yang didalamnya mengalami konflik interpersonal bisa mempengaruhi tingkat stress personil ketika konflik tersebut terjadi lalu belum terselesaikan dan terus berlangsung saat mengemban tugasnya dan berinteraksi dengan personil lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal merupakan dua individu yang saling bertentangan baik dalam perbedaan visi, makna maupun perilaku yang terjadi antar individu dalam berinteraksi atau berhubungan satu sama lain. Hellriegel dan Slocum (2004:232) mengatakan bahwa lima gaya yang dapat digunakan oleh individu untuk menyelesaikan konflik yang terjadi, diantaranya : 1) Gaya menghindari (*Avoiding style*), 2) Gaya Memaksa (*Forcing Style*), 3) Gaya mengakomodasi (*Accommodating style*), 4) Gaya berkolaborasi (*Collaboration style*), 5) Gaya berkompromi (*Compromising style*)

Adapun sumber terjadinya konflik atau penyebab munculnya konflik menurut pendapat Robbins (2009:521), sebagai berikut :

1. Komunikasi

Kekeliruan informasi, dimana konflik bersumber dari hasil adanya gangguan komunikasi yang dialami dalam organisasi (Luthans, 2005:391). konflik interpersonal juga bersumber dari salah menafsirkan yang termasuk akibat dari tidak efektifnya komunikasi yang dilakukan (Reece, 2008:300). Senada dengan hal tersebut Heridiansyah (2014:31) menegaskan bahwa suatu konflik muncul di dalam sebuah organisasi, penyebabnya selalu diidentifikasi sebagai komunikasi yang kurang baik. Demikian pula ketika suatu keputusan yang buruk dihasilkan, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi kambing hitam.

2. Struktur

Mencakup variabel seperti tingkatan spesialisasi dalam peran dan tanggungjawab, ukuran, tujuan yang sama antar anggota, kejelasan peraturan, gaya kepemimpinan, tingkat ketergantungan antar individu dalam kelompok dan sistem imbalan. Sumber konflik dalam pandangan Hasibuan (2007:200) mengemukakan bahwa sebuah tujuan yang ingin diraih akan merangsang munculnya kompetisi dan konflik antarpersonal atau kelompok. Sedangkan menurut Reece (2008:300) menegaskan bahwa sumber konflik ialah transformasi organisasi, dimana dalam sebuah organisasi mengalami ketegangan antara kekuatan yang bertolak belakang untuk keseimbangan dan perubahan. Sumber konflik yang lain yaitu kebijakan dan praktek kerja. Konflik interpersonal dapat tercipta ketika dalam organisasi terdapat aturan dan

penilaian standar kinerja yang tidak logis atau yang ambigu bagi personil (Reece, 2008:300).

3. Variabel pribadi

Terdiri atas emosi, karakteristik pribadi, dan nilai-nilai individual tiap individu (Robbins, 2009:521), selain itu variabel pribadi dapat dilihat pada ketidaksesuaian peran dan perbedaan individu yang memiliki latar belakang yang berbeda karena proses pendidikan, tradisi keluarga, budaya dan proses sosialisasinya (Luthans, 2005:391), Reece (2008:300) menegaskan bahwa konflik interpersonal bersumber dari salah menafsirkan yang merupakan akibat dari tidak efektifnya komunikasi yang dilakukan. Perbedaan individu dilihat pada bentrokan nilai dan budaya serta bentrokan pribadi. Konflik muncul sebab tiap individu mempunyai gaya berkomunikasi yang bervariasi, temperamen atau sikap yang berbeda. Variabel pribadi menjadi sumber penyebab konflik, sebuah tujuan yang ingin diraih akan merangsang munculnya kompetisi yang mengakibatkan konflik interpersonal maupun konflik kelompok (Hasibuan, 2007:200).

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Konflik Interpersonal Di Kantor Polrestabes Makassar”.

Metode

Penelitian tentang Manajemen Konflik Interpersonal bertujuan untuk menggali prosesn mengelola konflik berdasarkan konflik interpersonal yang ada dalam institusi Polrestabes Makassar. Metode yang dibutuhkan adalah metode yang mampu memberikan gambaran dan pemahaman terkait fokus penelitian yang dikaji sehingga penelitian ini lebih tepat menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya yaitu informan yang menjadi objek penelitian peneliti sedangkan data sekunder diperoleh dari beberapa literatur yang berhubungan dengan objek kajian baik berupa buku, dokumen tertulis, aturan operasional, maupun data yang lainnya yang berkaitan dengan Manajemen konflik interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar (Bungin,2005:128).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu wawancara dan observasi. Wawancara ini ditujukan untuk menggali secara mendalam terkait konflik interpersonal dan proses pengelolaan konflik tersebut. Wawancara ini dilakukan peneliti di kantor Polrestabes Makassar. Selain itu, Penelitian ini juga menggunakan observasi partisipasi dimana secara langsung terlibat dengan keseharian informan atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi partisipasi ini dilakukan oleh peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai manajemen konflik interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode Analisis Kualitatif deskriptif, dimana bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemui dilapangan. Adapun analisis data ini dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan

terkumpul. Analisis data menurut Miles dan Huberman (2009:20) teknik analisis data terdiri dari tiga bagian yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pertama yaitu reduksi data, yaitu proses memilih data, lebih menyederhanakan atau memusatkan perhatian pada data yang dianggap penting, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang bersumber dari catatan dilokasi penelitian. Kedua, penyajian data yaitu mendeskripsikan beberapa informasi tersusun sistematis yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan atau tindakan. Ketiga, Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang paling terakhir dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif mewajibkan peneliti sampai pada titik kesimpulan serta melakukan verifikasi baik segi substansi maupun validitas atas kesimpulan yang disetujui oleh tempat penelitian berlangsung. Peneliti sadar bahwa dalam mencari makna harus menggunakan pendekatan emik yang artinya dari kacamata informan kunci, bukan penafsiran atau pandangan peneliti (etik). Makna yang dirumuskan peneliti dari data di uji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya.

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data valid dan relevan, maka peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data hasil penelitian menggunakan teori Sugiyono (2007:273) yakni dengan melakukan perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Konflik Interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar

Konflik bisa muncul dimana dan kapan saja termasuk dilingkungan kerja. Robbins (2006:545) mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses dimana proses dimana salah pihak pertama merasakan bahwa pihak lain telah terkena dampak negatif, atau akan berdampak negatif dan menjadi perhatian pihak pertama. Kreitner dan Kinicki (2011:373) menegaskan bahwa konflik sebagai suatu proses dimana pihak pertama merasakan bahwa kepentingannya tidak disepakati oleh pihak lain. sedangkan Winardi (2004:384) berpendapat konflik dapat diartikan sebagai situasi dimana keinginan, keyakinan tentang sesuatu atau perasaan yang bertolak belakang satu sama lain antar individu atau kelompok yang selanjutnya menjadi sebab timbulnya korelasi yang sifatnya antagonistik.

Membahas terkait konflik interpersonal di Polrestabes Makassar, kelima responden dalam penelitian adalah polisi dan polwan yang bertugas di masing-masing satuan fungsi di Polrestabes Makassar. Salah satu informan (MA) mengaku pernah mengalami konflik interpersonal dengan senior atau rekan kerjanya dan menganggap konflik sebagai sebuah permasalahan. Berdasarkan hasil eksplorasi penelitian ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal merupakan konflik antar satu pihak dengan pihak lain karena ketidaksepahaman atau perbedaan. Keseluruhan Informan menganggap bahwa konflik interpersonal sebagai suatu permasalahan, pertikaian, perbedaan pendapat, pertentangan antara satu pihak dengan pihak lain dalam

suatu organisasi yang jika dikelola dengan baik akan berdampak positif bagi organisasi dan begitupun sebaliknya jika dikelola dengan tidak baik maka akan berdampak negatif terhadap pelaku konflik maupun organisasi. Hal tersebut sesuai dengan teori Hellriegel and Slocum (2004:228) yang mengemukakan bahwa konflik antar individu (konflik interpersonal) merupakan suatu konflik yang terjadi ketika dua individu merasa bahwasanya sikap, perilaku, atau tujuan yang mereka inginkan bertentangan antara yang satu dengan yang lainnya. Hasil penelitian tersebut diatas juga didukung oleh teori Kreitner dan Kinicki (2005:283) yang mengemukakan bahwa konflik interpersonal merupakan pertentangan antar individu yang didorong oleh ketidaksenangan atau ketidaksesuaian atau ketidaksetujuan yang bersifat pribadi. Organisasi yang didalamnya mengalami konflik interpersonal bisa mempengaruhi tingkat stress personil ketika konflik tersebut terjadi lalu belum terselesaikan dan terus berlangsung saat mengemban tugasnya dan berinteraksi dengan personil lainnya.

2. Penyebab konflik interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar

Polrestabes Makassar sebagai sebuah organisasi yang berarti didalamnya terkumpul beberapa jenis individu dari berbagai latar belakang yang beraneka ragam, misalnya pendidikan, usia, suku budaya, agama, jenis kelamin, dan karakter pribadi. Hal ini berarti masing-masing individu mempunyai harapan, keinginan dan tujuan yang juga bervariasi. Polrestabes Makassar sebagai sebuah organisasi tentunya memiliki visi yang ingin dicapai. Dalam proses mencapai visi Polrestabes Makassar pasti terjadi benturan antar personil baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Benturan ini pada akhirnya bermuara pada konflik.

Berdasarkan eksplorasi penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal di Polrestabes Makassar dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda. Faktor pertama, Komunikasi. Kecenderungan data yang diperoleh menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang efektif merupakan penyebab konflik. Komunikasi mempunyai peran vital dalam sebuah organisasi, semakin efektif komunikasi antara pimpinan dan personilnya ataupun antar sesama personil, maka semakin baik pula kerjasama dalam organisasi tersebut. Oleh sebab itu, sebaiknya Kapolrestabes Makassar ataupun Kanit masing-masing ataupun antar sesama personil harus menciptakan suasana komunikasi yang efektif, membicarakan secara baik-baik setiap permasalahan yang muncul dan menentukan solusi yang terbaik demi kepentingan bersama dan menjaga keutuhan Polrestabes Makassar.

Hal tersebut sesuai dengan teori Luthans (2005:391) yang menegaskan bahwa kekeliruan informasi merupakan penyebab terjadinya konflik. kekeliruan informasi, dimana konflik bersumber dari hasil adanya gangguan komunikasi yang dialami dalam organisasi.. Hasil penelitian tersebut diatas juga didukung oleh pendapat Reece (2008:300) yang menegaskan bahwa konflik interpersonal bersumber dari salah menafsirkan yang merupakan akibat dari tidak efektifnya komunikasi yang dilakukan. Perbedaan individu

dilihat pada bentrokan nilai dan budaya serta bentrokan pribadi. Konflik muncul sebab tiap individu mempunyai gaya berkomunikasi yang bervariasi, temperamen atau sikap yang berbeda. Substansi yang diperoleh bahwa dalam sebuah organisasi, komunikasi mempunyai peran yang vital, terutama dalam membentuk organisasi yang efektif dan efisien, dan untuk saling tidak mencurigai. Semakin efektif komunikasi antara pimpinan dan personil ataupun sesama personil, makin baik pula kerjasama mereka.

Faktor kedua ialah kategori struktur. KA berpendapat bahwa konflik disebabkan oleh perbedaan pandangan hukum terhadap suatu kasus. adanya pandangan hukum yang berbeda terkait suatu perkara yang artinya adanya kejelasan peraturan yang masih kurang di Polrestabes Makassar. Hal tersebut sesuai dengan teori Reece (2008:300) yang mengatakan bahwa penyebab konflik yang termasuk kedalam kategori struktur yaitu transformasi organisasi, dimana dalam sebuah organisasi mengalami ketegangan antara kekuatan yang bertolak belakang untuk keseimbangan dan perubahan. Sumber konflik yang lain yaitu kebijakan dan praktek kerja. Konflik interpersonal dapat tercipta ketika dalam organisasi terdapat aturan dan penilaian standar kinerja yang tidak logis atau yang ambigu bagi personil.

Faktor ketiga ialah faktor variabel pribadi. AH, K, MA dan FP beranggapan bahwa terjadinya konflik interpersonal disebabkan oleh ego manusia yang selalu ingin lebih maju dari yang lain, adanya saling ketergantungan dalam mencapai kesuksesan tugas-tugas yang diberikan memberikan peluang akan adanya perbedaan prioritas masing-masing pihak dan memicu timbulnya konflik, perbedaan pendapat tentunya hal yang paling sering memicu konflik karena satu pihak mempertahankan pendapatnya yang paling benar dan pada akhirnya selisih pendapat ini apabila terus menerus dan tidak terselesaikan maka akan menciptakan ketegangan atau bentrokan yang akan menyebabkan perpecahan dalam organisasi tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori Hasibuan (2007:200) yang mengatakan bahwa sebuah tujuan yang ingin diraih akan merangsang munculnya kompetisi dan konflik antarpersonal atau kelompok. Sumber konflik terletak pada ego manusia, pendapat yang berbeda, merasa ada yang dirugikan, perasaan sensitif dan salah paham.

3. Dampak konflik interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar

Polrestabes Makassar sebagai sebuah organisasi yang didalamnya terdiri dari berbagai individu yang memiliki karakter, latar belakang keluarga, pendidikan yang berbeda-beda tidak menutup kemungkinan akan mengalami konflik interpersonal didalamnya. Seringnya terjadi konflik interpersonal tentunya akan berdampak pada organisasi dan pelaku konflik yang terjadi di Polrestabes Makassar. Konflik yang dikelola dengan baik tentunya akan memberikan dampak positif bagi organisasi maupun pelaku konflik, begitupun sebaliknya jika konflik tidak dikelola dengan baik maka akan berdampak negative pula bagi organisasi dan pelaku konflik tersebut.

Berdasarkan eksplorasi penelitian menunjukkan bahwa dampak konflik interpersonal di kantor Polrestabes Makassar ada yang berdampak positif dan

ada yang berdampak negatif. AH, KA, LK, MA dan FP beranggapan bahwa personil yang mengalami konflik dalam organisasi secara signifikan memberikan dampak yang negatif dikarenakan konflik menimbulkan hubungan kerja yang tidak harmonis, suasana kerja yang menegangkan sehingga pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya menjadi terhambat dan hal tersebut juga berdampak pada produktivitas personil atau organisasi yang bersangkutan. KA dan LK juga beranggapan bahwa konflik juga memberikan dampak positif karena mampu membangkitkan jiwa kreatif dan inovatif sebab harus memikirkan cara untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Hal tersebut sesuai dengan teori Draffe (2009:128) yang menegaskan bahwa dampak negatif yang ditimbulkan dari konflik diantaranya: mental untuk menjatuhkan dan menuju perpecahan, dimana satu atau lebih yang terlibat konflik merasa kecewa dengan gaya atau metode yang diambil ketika konflik berakhir. Dampak positif yang ditimbulkan dari konflik diantaranya memiliki mental untuk memecahkan masalah yang bertujuan untuk kepuasan bersama.

4. Manajemen Konflik Interpersonal di Kantor Polrestabes Makassar.

Konflik yang terjadi di kantor Polrestabes Makassar tentunya mengganggu kelancaran hubungan antar personil yang tentunya secara tidak langsung mempengaruhi motivasi kerja personil yang bersangkutan dan pada akhirnya bisa menurunkan produktivitas personil maupun organisasi. Konflik jika tidak diselesaikan dengan cara yang baik akan berpengaruh negatif terhadap individu maupun organisasi, penyelesaian konflik atau biasa disebut manajemen konflik membutuhkan kreativitas didalamnya. Manajemen konflik bisa dilakukan individu, bisa dilakukan bersama-sama dan bisa diambil alih oleh pimpinan. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Robbins (Winardi, 2003:271) menegaskan bahwa kemampuan manajemen konflik sangat dibutuhkan pada setiap individu, agar konflik yang memiliki kecenderungan negatif dapat terkekola dengan baik.

Berdasarkan eksplorasi penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik interpersonal di Polrestabes Makassar dilakukan dengan gaya menghindari (*avoiding style*). MA beranggapan bahwa penyelesaian konflik interpersonal kadang dihindari dan sengaja tidak diselesaikan dengan harapan semua akan selesai dengan sendirinya seiring waktu berjalan namun kenyataannya semakin lama konflik tersebut dalam diri personil yang bersangkutan akan mempengaruhi kinerja dan akan berdampak pada organisasi, personil yang bersangkutan merasa tegang, dan tidak nyaman berada disekitar pihak lawan yang berkonflik dengannya sehingga bisa berdampak pada kinerja dan produktivitas kerjanya. Hal tersebut sesuai dengan teori Hellriegel dan Slocum (2004:232) yang mengatakan bahwa Gaya Menghindari (*Avoiding style*) ialah gaya digunakan untuk menjauh dari konflik, netral atau mengabaikan perselisihan. Gaya ini merujuk pada perilaku tidak asertif (tidak tegas) dan tidak kooperatif (bekerjasama). Gaya menghindari kemungkinan dilakukan

ketika masalahnya kecil atau hanya spontan, kekuatan yang dimiliki individu relatif rendah untuk melawan orang lain.

Berbeda dengan pendapat diatas, manajemen konflik di kantor Polrestabes Makassar dilakukan dengan gaya akomodasi (*accommodating style*). AH, KA, LK, dan FP beranggapan bahwa penyelesaian konflik di kantor Polrestabes Makassar menggunakan gaya akomodasi dimana Kanit dan Kasubnit ikut berperan dalam penyelesaian konflik interpersonal yang terjadi di Kantor Polrestabes Makassar. Dimana kedua pihak yang terlibat konflik dimediasi oleh pimpinan mereka dan menyelesaikan konflik yang terjadi. Konflik yang dikelola dengan baik, menciptakan suasana kerja menjadi harmonis, setiap personil menjadi lebih kritis terhadap kemajuan atau perkembangan unit masing-masing, dan setiap individu berusaha menjalankan perannya lebih baik lagi demi kepentingan bersama serta setelah manajemen konflik dikelola dengan baik oleh pimpinan maka kerjasama tim semakin baik dan meningkatkan produktivitas. Hal tersebut sesuai dengan teori Hellriegel dan Slocum (2004:232) yang mengatakan bahwa Gaya mengakomodasi merujuk pada perilaku bekerjasama dan tidak tegas. Gaya yang dilakukan bersama-sama dan berlaku untuk jangka panjang yang merangsang kerjasama dengan yang lainnya. Individu yang mengaplikasikan gaya akomodasi sering dinilai baik oleh individu lainnya, namun mereka dapat dianggap lemah dan pasrah. Individu dengan gaya akomodasi akan bereksperimen untuk meminimalisir ketegangan dan stress dengan memberikan nasehat dan dukungan.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal sebagai suatu permasalahan, pertikaian, perbedaan pendapat, pertentangan antara satu pihak dengan pihak lain dalam suatu organisasi yang jika dikelola dengan baik akan berdampak positif bagi organisasi namun begitupun sebaliknya jika dikelola dengan tidak baik akan berdampak negatif terhadap pelaku konflik maupun organisasi, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi konflik interpersonal di kantor Polrestabes Makassar karena adanya komunikasi yang tidak efektif, struktur dalam hal ini tingkatan kejelasan peraturan yang kurang, serta faktor individual atau variabel pribadi dalam hal ini sifat tidak mandiri atau bergantung pada rekan kerja dan sifat egois merasa paling benar. Selain itu, Dampak konflik interpersonal di kantor Polrestabes Makassar diantaranya dampak negatif seperti perpecahan, hubungan kerja tidak harmonis, suasana kerja tidak nyaman sehingga menghambat dalam bekerja. Sedangkan dampak positif yang ditimbulkan ialah munculnya inovasi dan kreativitas dalam menyelesaikan sebuah permasalahan sehingga timbul kepuasan semua pihak. Adapun Strategi penyelesaian konflik di Kantor Polrestabes Makassar dalam hal ini personil yang mengalami konflik biasanya menggunakan gaya menghindari (*avoiding style*) dan pimpinan yang mengetahui adanya konflik yang terjadi antar personilnya akan menggunakan gaya akomodasi (*accommodating style*) untuk mencari penyelesaian secara baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti merekomendasikan saran bahwa Personil Polrestabes Makassar diharapkan mampu menciptakan komunikasi yang efektif, membicarakan secara baik-baik setiap permasalahan yang muncul dan menentukan solusi yang terbaik demi kepentingan bersama dan menjaga keutuhan Polrestabes Makassar. Selain itu, peneliti menyarankan Bagi peneliti selanjutnya untuk mencoba melakukan penelitian dengan menggunakan metode lain seperti metode kuantitatif dan penelitian yang lebih mendalam tentang manajemen konflik interpersonal di lingkungan kerja.

Referensi

- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hellriegel, Don & John W.Slocum Jr. (2004). *Organizational Behavior*. Tenth Edition. Canada: Thomson South-Western
- Heridiansyah, Jefri. (2014). Manajemen Konflik alam Sebuah Organisasi. *Jurnal STIE Semarang*, 6 (1). 28-41
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki . (2011). *Organizational Behavior*. Ninth Edition. New York :Mc Grawhill Companies
- Luthans, Fred. (2005). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Reece, Barry L. (2008). *Human Relations*. Eleventh Edition. Canada:Cengage
- Robbins, Stephen P. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Jakarta : Indeks.
- Schermerhorn, Jr. (2011). *Organizational Behaviour*. Hoboken : John Wiley and Sons.

Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Puspita, Weni. (2018). *Manajemen Konflik Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi dan Pendidikan*. Yogyakarta:Penerbit Deepublish

Winardi, J. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.