

## **PSIKOEDUKASI *MANAGEMENT CONFLICT* PADA KARYAWAN PERUSAHAAN CV KPI**

**Alfridha Septiany Said<sup>1</sup>, Asrini<sup>2</sup>, Iftinan Maftuha<sup>3</sup>, Harlina Hamid<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Psikologi, Program Studi Psikologi, Universitas Negeri Makassar, Kota Makassar, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[alfridhaseptiany24@gmail.com](mailto:alfridhaseptiany24@gmail.com), <sup>2</sup>[asrinia0601@gmail.com](mailto:asrinia0601@gmail.com), <sup>3</sup>[iftinanmaftuha@gmail.com](mailto:iftinanmaftuha@gmail.com),

<sup>4</sup>[harlinanahjar2622@gmail.com](mailto:harlinanahjar2622@gmail.com)

**Abstrak** - Hubungan karyawan yang satu dengan karyawan lainnya dalam suatu perusahaan diharapkan dapat tetap kooperatif. Namun kenyataannya di CV KPI seringkali terdapat perbedaan pendapat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maka dari itu, dibutuhkan suatu upaya atau intervensi untuk membantu karyawan dalam mengelola konflik dengan baik. Sehingga konflik yang akan terjadi kedepannya tidak menjadi hambatan bagi perusahaan untuk berkembang. Seminar *how to manage conflict* adalah seminar yang berisi tentang kiat-kiat karyawan dalam memajemen konflik yang ada dan bagaimana dari suatu konflik tersebut menghasilkan suatu kompromi yang dapat saling meningkatkan kinerja dalam suatu perusahaan. Seminar Psikoedukasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya manajemen konflik pada karyawan CV KPI, dengan harapan adanya pemahaman mengenai manajemen konflik ini dapat menjadi pedoman bagi karyawan untuk menyelesaikan konflik dengan baik di lingkungan kerja. Hasil psikoedukasi menunjukkan bahwa pemberian seminar psikoedukasi cukup membantu karyawan karena hal tersebut dapat dijadikan self reminder dalam memanager suatu konflik berdasarkan budaya perusahaan dan menimbulkan insight bahwa tidak semua konflik yang terjadi didalam perusahaan tersebut bernilai negatif, namun kadang kala konflik itu berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan.

**Kata Kunci:** Manajemen Konflik, Psikoedukasi, Seminar

**Abstract** - *The relationship between employees with other employees in a company is expected to remain cooperative. But in reality, in CV KPI there are often differences of opinion to achieve a certain goal. Therefore, it takes an effort or intervention to assist employees in managing conflict properly. So that conflicts that will occur in the future will not become an obstacle for the company to develop. The how to manage conflict seminar is a seminar that contains employee tips in managing existing conflicts and how a conflict results in a compromise that can mutually improve performance in a company. This psychoeducation aims to provide an understanding of the importance of conflict management for CV KPI employees, with the hope that this understanding of conflict management can serve as a guideline for employees to resolve conflicts properly in the work environment. The results of the seminar show that providing psychoeducational seminars is quite helpful for employees because this can be used as a self-reminder in managing a conflict based on corporate culture and creates insight that not all conflicts that occur within the company are negative, but sometimes these conflicts have a positive impact on company development.*

**Keywords:** Conflict Management, Psychoeducation, Seminars

### **1. PENDAHULUAN**

Di era ekonomi dunia yang mengglobal saat ini, tidak dapat dihindari adanya kebutuhan akan berbagai hal yang dapat meningkatkan daya saing suatu perusahaan. Tantangan yang timbul dari lingkungan eksternal organisasi yang dinamis dapat bersifat struktural atau non-struktural. Tantangan non-struktural yang dihadapi organisasi termasuk meningkatnya kompleksitas teknologi, ketidakstabilan politik dan ekonomi, masalah hak asasi manusia, peluang bisnis global, dan teknologi informasi dan pengetahuan. Tantangan non-struktural meliputi: kebutuhan akan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, organisasi yang cerdas, jaringan dalam organisasi, semakin pentingnya kualitas, efisiensi dan produktivitas bagi organisasi serta *learning organization*.

Kehidupan sebuah organisasi, baik itu organisasi komersial maupun non komersial, selalu memiliki warna-warni kehidupan para anggotanya. Warna kehidupan ini menciptakan dinamika dalam organisasi, yang dapat berupa konflik. Adanya konflik itu sendiri dalam organisasi tidak dapat dihindari, konflik akan muncul secara tidak sengaja, dan keberadaannya tidak dapat dihindari. Salah satu indikator kesuksesan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan secara

komprehensif, baik kinerja dari metode kerja karyawan maupun lingkungan yang kondusif bebas konflik negatif. Setiap orang atau organisasi memiliki pandangan yang berbeda tentang konflik, ada orang yang memiliki pandangan positif, sebaliknya ada orang atau organisasi yang menganggap konflik itu negatif dan harus dihindari.

Konflik yang dialami seseorang disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung antara pemberi informasi dan penerima informasi. Konflik yang muncul dapat menimbulkan ketidaksepakatan dan permusuhan di antara individu atau di dalam organisasi. Menurut Sunarta (2010) konflik juga dapat menimbulkan dampak negatif lainnya seperti menghambat komunikasi organisasi, menghambat kerjasama dalam organisasi, mengganggu kegiatan produksi dan distribusi perusahaan, menimbulkan kesalahpahaman, saling curiga, frustrasi dan stress (dalam Siska dkk, 2021).

Komunikasi sangat penting dalam sistem pengendalian manajemen, merupakan alat untuk membimbing, memotivasi, memantau atau mengamati dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen, berusaha untuk mengarahkan tujuan organisasi agar kinerja manajemen dapat dilakukan dengan lebih efisien dan lancar (Siregar dan Usriyah, 2022). Konflik tidak bisa dihindari, dalam kehidupan manusia kita selalu dihadapkan pada konflik. Memahami konflik mengacu pada berbagai pengetahuan, serta pendekatan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik salah satunya yaitu kemampuan komunikasi interpersonal seseorang dapat mempengaruhi perilakunya untuk menghadapi konflik dengan baik (Fuad, 2012). Secara keseluruhan, efek negatif dari konflik mengarah pada kinerja karyawan yang lebih rendah dan produktivitas perusahaan yang lebih rendah. Oleh karena itu, manajemen konflik diperlukan untuk mendorong terciptanya suasana kerja yang kondusif (Purusua dan Setyahuni, 2022).

Manajemen konflik merupakan tahapan-tahapan yang dipilih oleh individu atau suatu kelompok dengan tujuan mengarahkan perselisihan ke hasil tertentu yang memungkinkan untuk meredakan suatu konflik atau menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif dan bermufakat (Ross, 1993). Sedangkan menurut Purusua dan Setyahuni (2022) pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap *assertiveness* dan *responsiveness* agar dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi dan perusahaan (dalam Siska, dkk, 2022).

CV. KPI merupakan perusahaan yang bergerak di industri kuliner atau dalam bidang *Food & Beverage* (F&B) yang menjadi salah satu kuliner khas Kota Makassar. Perusahaan ini terletak di Kota Makassar, perusahaan ini memiliki 4 departemen yang meliputi *People & Strategic Division*, *Finance & Procurement Division*, *Operation Division*, serta *Sales & Marketing Division*. Perusahaan ini memiliki sekitar 171 karyawan baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Perusahaan ini berbentuk organisasi karena dibentuk dari sekumpulan orang-orang dalam kelompok untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan dan visi misi perusahaan.

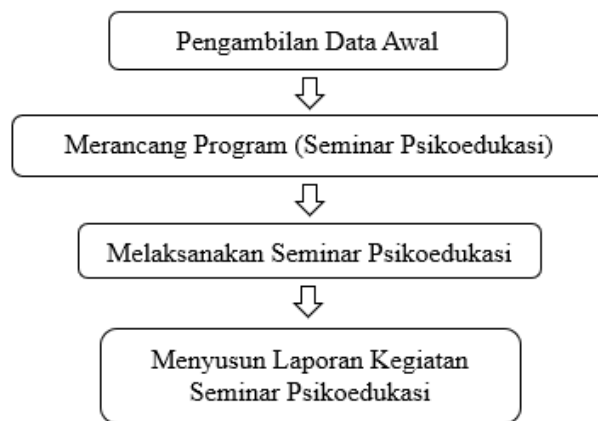
Permasalahan umum yang dialami oleh karyawan CV KPI yaitu kurangnya pemahaman mengenai manajemen konflik. Karyawan cenderung diam dalam menghadapi konflik yang muncul. Mereka sungkan untuk membicarakan permasalahan yang memicu timbulnya konflik kepada rekan kerja sejawat maupun kepada atasan. Apabila suatu konflik dibiarkan berlarut-larut, tentu akan mengganggu performa karyawan. Oleh karena itu, perlu diadakan seminar psikoedukasi manajemen konflik oleh Mahasiswa Tim BKP Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar yang bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan CV KPI, sehingga pemahaman ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi karyawan untuk menyelesaikan konflik di lingkungan kerja. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris yang disampaikan oleh pematari pada karyawan CV KPI.

## 2. METODE

Metode pelaksanaan yang digunakan ialah psikoedukasi yang akan diberikan kepada karyawan dalam bentuk kegiatan seminar. Menurut Walsh (dalam Hapsari dkk, 2023) Psikoedukasi adalah suatu intervensi yang dilakukan pada individu atau kelompok yang fokus pada mendidik

partisipan terkait tantangan atau masalah dalam hidup, membantu partisipan dalam mengembangkan sumber-sumber dukungan dan dukungan sosial dalam menghadapi tantangan tersebut serta mengembangkan keterampilan *coping* untuk menghadapi tantangan. Dalam buku Kode Etik Psikologi Indonesia pasal 68 Dasar Intervensi ayat (3) mengemukakan bahwa Psikoedukasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan/atau keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya dan/atau meluasnya gangguan psikologis di suatu kelompok, komunitas atau masyarakat serta kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman bagi lingkungan terkait gangguan yang dialami pada individu setelah menjalani psikoterapi (HIMPSI, 2010).

Psikoedukasi yang dilakukan dapat berbentuk pelatihan atau tanpa pelatihan (*non-training*). Psikoedukasi tentang Manajemen Konflik dilakukan dengan menggunakan metode tanpa pelatihan dalam bentuk kegiatan seminar. Psikoedukasi tanpa pelatihan dapat dilakukan oleh psikolog dan/atau ilmuwan psikologi yang memahami metode psikoedukasi maupun masalah yang ada dalam suatu komunitas (HIMPSI, 2010). Adapun peserta dalam kegiatan seminar psikoedukasi ini adalah karyawan CV KPI. Kegiatan seminar psikoedukasi ini dilakukan secara luring dengan menggunakan metode ceramah dan *sharing session*. Psikoedukasi tanpa pelatihan dapat dilakukan secara langsung dalam bentuk ceramah dan pemberian penjelasan secara lisan (HIMPSI, 2010). Tahapan kegiatan seminar psikoedukasi ialah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Rancangan Kegiatan

1. Pengambilan Data Awal

Pengambilan data awal merupakan tahapan awal dari kegiatan yang dilakukan. Adapun pengambilan data yang dilakukan ialah dengan melakukan analisis kebutuhan terkait permasalahan yang terjadi disekitar berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi.

2. Merancang Program

Merancang program dilakukan dengan menentukan dan memvalidasi tema seminar bersama Dosen Pembimbing Lapangan, *Division Head of People and Strategic* dari CV KPI, dan Dosen Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. Kemudian melakukan persiapan teknis dengan menyiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan terkait pelaksanaan kegiatan seminar seperti pamflet kegiatan, sertifikat, spanduk kegiatan, absensi peserta dan evaluasi kegiatan.

3. Melaksanakan Seminar Psikoedukasi

Melaksanakan seminar mencakup seluruh rangkaian acara mulai dari pembukaan hingga penutup. Adapun susunan rancangan kegiatan seminar psikoedukasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Susunan Acara Kegiatan Psikoedukasi

No	Waktu		Agenda	Deskripsi Kegiatan
	Jam (WITA)	Durasi		
1.	13.30 - 13.35	5 Menit	Pembukaan	MC mengarahkan para peserta untuk berdoa sebelum acara dimulai
2.	13.36 - 13.45	10 Menit	Sambutan	<i>Division Head of People and Strategic</i> memberikan sepatah kata sekaligus membuka acara seminar
3.	13.46 - 14.35	50 Menit	Pemaparan Materi	MC memperkenalkan narasumber sekaligus mempersilahkan memaparkan materi
4.	14.36 - 15.10	25 Menit	Tanya jawab dan <i>Sharing Session</i>	Tanya jawab sekaligus <i>sharing session</i> antara peserta dengan narasumber
5.	15.11 - 15.20	10 Menit	Pengisian Evaluasi	Peserta seminar mengisi evaluasi kegiatan seminar
6.	15.21 - 15.30	10 Menit	Penutupan	Acara ditutup dengan pemberian sertifikat kepada narasumber oleh <i>Division Head of People and Strategic</i> sekaligus foto bersama dengan peserta

4. Menyusun Laporan Kegiatan Seminar Psikoedukasi

Tahap akhir dari seminar psikoedukasi adalah menyusun laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Adapun dalam melihat dampak dari seminar psikoedukasi adalah peserta mengisi evaluasi dalam bentuk *google form*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi Peserta seminar

1. Jenis Kelamin

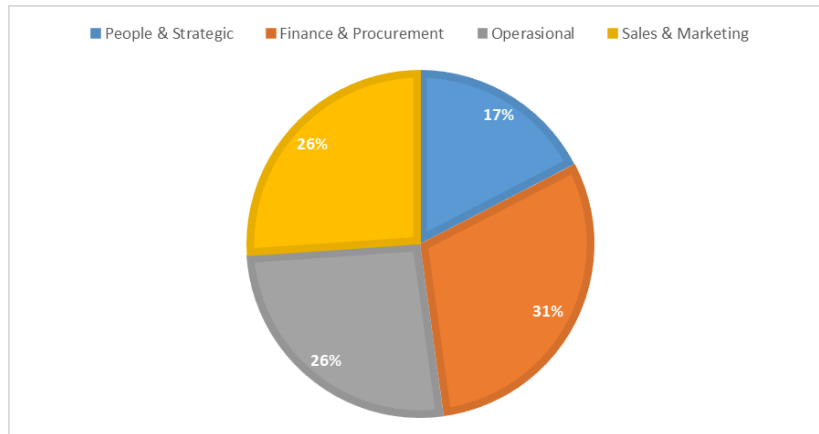
Berikut merupakan presentasi partisipan berdasarkan jenis kelamin, yaitu terdiri dari 14 (61%) peserta laki-laki dan 9 (39%) peserta perempuan :



**Gambar 2.** Jenis Kelamin

## 2. Departemen

Kegiatan seminar psikoedukasi dihadiri 4 departemen yaitu *People & Strategic* 4 (17%) peserta, *Finance & Procurement* 7 (31%) peserta, *Operasional* 6 (26%) peserta, dan *Sales & Marketing* sebanyak 6 (26%) peserta. Berikut merupakan presentasi peserta dari berbagai departemen :



**Gambar 3.** Departemen

### 3.2 Hasil dan Pembahasan Analisis Kebutuhan dan pemberian Psikoedukasi

Sebelum membahas mengenai hasil dari psikoedukasi ini, maka perlu diketahui bahwa pemberian psikoedukasi mengenai manajemen konflik tentunya berhubungan erat dengan komunikasi antara karyawan dalam sebuah perusahaan. Sebuah program psikoedukasi harus memberikan sumbangsi *knowlage* dan contoh kasus yang menggambarkan mengenai keadaan yang terjadi, sehingga harus dirancang dengan sedemikian rupa untuk menemukan titik dari kebutuhan perusahaan secara spesifik agar tujuan dan sasaran yang dibutuhkan tercapai.

Analisis kebutuhan dan pelatihan merupakan langkah awal dalam aktivitas manajemen pelatihan yang merupakan langkah strategis untuk merancang program pelatihan yang tepat sasaran. Analisis kebutuhan dan pelatihan sangat penting karena dapat menganalisis mengenai tingkat kemampuan karyawan, sehingga dengan hasil analisis tersebut pemimpin perusahaan dapat mengetahui kesenjangan antara kebutuhan perusahaan dengan kapabilitas karyawan.

Tema dalam seminar psikoedukasi yang dilakukan mengacu berdasarkan hasil analisis kebutuhan yaitu mengenai *How to Manage Conflict*. Pemberian edukasi ini dibawakan langsung oleh dosen Psikologi Organisasi dan Industri sehingga informasi yang diberikan tepat dengan permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan, dengan tujuan informasi tersebut dapat menambah *knowlage* mengenai menejemen konflik dan meningkatnya kualitas komunikasi yang dimiliki oleh seluruh karyawan. Berikut merupakan penjelasan mengenai proses dari program seminar psikoedukasi yang dilakukan :

#### 1. Deskripsi kegiatan

Kegiatan ini berupa psikoedukasi berbentuk seminar, dengan tema “*How to Manage Conflict in Workplace*”.

#### 2. Waktu dan Tempat Kegiatan

Tempat : Ruang Serba Guna *Head Office Browcyl*

Hari/Tanggal : Rabu, 14 Juni 2023

Pukul : 13.30 – 15.30 WITA

#### 3. Tujuan Kegiatan

Tujuan dilaksanakannya seminar ini yaitu untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya manajemen konflik pada karyawan CV KPI, dengan harapan dengan adanya pemahaman mengenai manajemen konflik ini dapat menjadi pedoman bagi karyawan untuk menyelesaikan konflik dengan baik di lingkungan kerja.

#### 4. Tahap Kegiatan

##### a. Data Awal

Berdasarkan data awal yang ditarik dari hasil analisis kebutuhan maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kebutuhan perusahaan yaitu *How to Manage Conflict*, *How to Selling*, *Team Building*, dan *Creating a Learning Organisation*. Sehingga yang diangkat menjadi tema dalam psikoedukasi ini yaitu mengenai *How to Manage Conflict*.

##### b. Persiapan Kegiatan Seminar Psikoedukasi

Sebelum melaksanakan kegiatan maka terdapat beberapa yang perlu di persiapkan yaitu membuat surat undangan peserta untuk seluruh HOD, Manager dan SPV setiap posisi. Setelah itu mempersiapkan seluruh kebutuhan dalam proses kegiatan seminar psikoedukasi.

##### c. Melaksanakan Kegiatan

Pada tanggal 14 Juni 2023 proses pelaksanaan seminar psikoedukasi dihadiri 23 peserta dan berlangsung selama 2 jam di Ruang Serba Guna *Head Office Browcyl*. Proses kegiatan berjalan berdasarkan susunan acara yang telah dirancang sebelumnya.



**Gambar 4.** Pembukaan



**Gambar 5.** Penyampaian Materi



**Gambar 6.** Sharing Session & Tanya Jawab



**Gambar 7.** Penyerahan Sertifikat Pemateri



**Gambar 8.** Foto Bersama

d. Evaluasi Mengenai Kegiatan

Evaluasi dilaksanakan setelah kegiatan psikoedukasi, dengan tujuan untuk melihat kepuasan peserta terhadap kegiatan seminar dan materi yang di paparkan oleh pemateri. Dan berdasarkan hasil evaluasi secara umum bahwa pemberian seminar psikoedukasi tersebut cukup membantu karyawan karena hal tersebut dapat dijadikan *reminder self* dalam memanage suatu konflik berdasarkan budaya perusahaan dan menimbulkan *insight* bahwa tidak semua konflik yang terjadi didalam perusahaan tersebut bernilai negatif, namun kadang kala konflik itu berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan.

e. Penyusunan Laporan

Tahap ini merupakan pembuatan laporan mulai dari rancangan sampai terselesaikannya kegiatan seminar psikoedukasi yang dilakukan.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan psikoedukasi berlangsung pada tanggal 14 Juni 2023 dengan menggunakan metode tanpa pelatihan dalam bentuk kegiatan seminar. Dengan durasi selama 2 jam yang dilakukan secara luring atau tatap muka sebanyak 23 peserta mulai dari jajaran supervisor hingga *Head Division*. Kegiatan seminar psikoedukasi adalah wadah untuk memberikan informasi kepada karyawan tentang Manajemen Konflik yang diperlukan dalam lingkungan kerja agar proses manajemen konflik tepat sasaran dan tidak salah langkah dalam upaya meredakan konflik kedepannya.

Pada penghujung kegiatan, peserta seminar diminta untuk mengisi evaluasi dalam bentuk *google form* dengan tujuan untuk melihat dampak dari kegiatan seminar psikoedukasi ini. Hasilnya adalah dengan pemberian seminar psikoedukasi tersebut cukup membantu karyawan mengenal cara manajemen konflik yang sering terjadi dalam lingkungan perusahaan. Serta menimbulkan persepsi bahwa tidak semua konflik yang terjadi di dalam perusahaan tersebut bernilai negatif, namun kadang kala konflik itu berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan. Adapun saran dan masukan dari salah satu peserta seminar ialah pelatihan atau seminar dilaksanakan minimal sebulan sekali untuk masing-masing departemen serta pembahasan terkait manajemen konflik dapat dibahas lebih lanjut.

#### REFERENCES

- Fuad, A. (2017). Peran komunikasi interpersonal dalam menghadapi konflik organisasi. *ORASI: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 6(1). DOI: [10.24235/orasi.v6i1.1404](https://doi.org/10.24235/orasi.v6i1.1404)
- Hapsari, I. I., Issom, F. L., Ramadhany, V., & Qonita, A. (2023). *Jendela Akademika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1-6.
- Himpsi. (2010). *Kode Etik Psikologi Indonesia*.
- Purusa, N. A., & Setyahuni, S. W. (2022). Pelatihan Manajemen Konflik pada Karyawan Hotel di Semarang. *Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 4(1), 58-66. DOI: <https://doi.org/10.36312/sasambo.v4i1.600>
- Ross, J. E. (1993). *Total Quality Management : Text, Cases and Readings*. London : Kogan Page Limited.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163-174. DOI: <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>
- Siska, E., Gamal, A. A. M., Ameen, A., & Amalia, M. M. (2021). Analysis Impact of Covid-19 Outbreak on Performance of Commercial Conventional Banks: Evidence from Indonesia. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(6), 8-16. DOI: <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i6.76>
- Siska, E., Lestari, N. E. P., Elvira, L., & Rachmah, S. M. (2022). SOSIALISASI MANAJEMEN KONFLIK KEPADA KARYAWAN MNC BANK KANTOR CABANG BOGOR. *SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(3), 01-10. DOI: <https://doi.org/10.56910/sewagati.v1i3.121>
- Sunarta, S. (2010). Konflik dalam Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v10i1.3969>