

MANAJEMEN

KONFLIK

Mengelola Marah & Stres Secara Bijak

HENGKI IRAWAN SETIA BUDI

# **Manajemen Konflik**

**Mengelola Marah & Stres Secara Bijak**

## UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4**

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

### **Pembatasan Pelindungan Pasal 26**

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

### **Sanksi Pelanggaran Pasal 113**

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Hengki Irawan Setia Budi

# **Manajemen Konflik**

## **Mengelola Marah & Stres Secara Bijak**



**MANAJEMEN KONFLIK  
MENGELOLA MARAH & STRES SECARA BIJAK**

**Hengki Irawan Setia Budi**

Desain Cover :  
**Hengki Irawan Setia Budi**

Sumber :  
Hengki Irawan Setia Budi

Tata Letak :  
**Amira Dzatin Nabila**

Proofreader :  
**Avinda Yuda Wati**

Ukuran :  
**ix, 179 hlm, Uk: 14x20 cm**

ISBN :  
**978-623-02-1867-5**

ISBN Elektronis :  
**978-623-02-2053-1**

Cetakan Pertama :  
**November 2020**

Hak Cipta 2020, Pada Penulis

---

Isi diluar tanggung jawab percetakan

---

**Copyright © 2020 by Deepublish Publisher**  
All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT DEEPUBLISH  
(Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA)**  
Anggota IKAPI (076/DIY/2012)

Jl.Rajawali, G. Elang 6, No 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman  
Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55581  
Telp/Faks: (0274) 4533427  
Website: [www.deepublish.co.id](http://www.deepublish.co.id)  
[www.penerbitdeepublish.com](http://www.penerbitdeepublish.com)  
E-mail: [cs@deepublish.co.id](mailto:cs@deepublish.co.id)

## **KATA PENGANTAR**

Tidak banyak buku pendukung akademisi yang membahas konflik dan penanganannya. Padahal permasalahan konflik sangat bisa terjadi di semua lini kehidupan masyarakat, mulai dari lini sederhana yaitu konflik antar individu, keluarga, organisasi, konflik di struktur sosial kemasyarakatan bahkan merambah di organisasi kerohanian.

Efek konflik yang tidak semua individu mengetahui dan mempelajari perihal konflik, sehingga membuat keluaran (*output conflict*) bersifat merusak (*destructif*). *Output* konflik yang tidak ditangani dengan baik seringkali terjadi antara lain: menyerang kesehatan, kehilangan damai sejahtera, marah berlebihan, perpecahan, demo, perang dan sebagainya. Bersabar saja belum cukup untuk mengendalikan kondisi emosi saat konflik, diperlukan pengenalan sumber konflik sampai pada level penanganan konflik, sangat diperlukan dengan tujuan keluaran konflik bersifat membangun.

Bermula dari penelitian penulis dalam rangka pengajuan tesis di Sekolah Tinggi Teologi Jaffray Makasar dan dilanjutkan dengan proses akademisi mengajar mahasiswa, maka penulis membuat diktat perihal mata kuliah manajemen konflik. Salah satu subjek seminar kepemimpinan di Haggai Institute, manajemen konflik merupakan salah satu subjek

yang cukup menarik untuk diikuti. Konflik antara pimpinan dengan pengikut, konflik antar pengikut, konflik antar pimpinan organisasi, dan konflik individu dengan pihak eksternal, merupakan suatu pemandangan yang seringkali kita perhatikan.

Dilanjutkan dengan beberapa penelitian penulis perihal efek konflik yang tidak tertangani dengan baik, responden memberikan penjelasan-penjelasan yang memperkuat perihal keluaran konflik. Dari respons responden itulah penulis memberanikan diri untuk mengulasnya lebih dalam selain sebagai bahan penelitian, juga sebagai bahan ajar akademisi.

Tidak ada gading yang tak retak, narasi yang disajikan tentunya tidak selengkap harapan, tidak sedalam dan belum mampu memberikan jawaban dari semua penanganan konflik yang pernah dimunculkan. Yang menjadikan catatan istimewa adalah manajemen konflik bukanlah sebagai tuntunan bagaimana menyelesaikan konflik (*conflict solution*), melainkan bagaimana mengatur tindakan, mengatur pikiran dan mengatur perasaan ketika sedang mengalami konflik. Bisa jadi, konflik belum terselesaikan di hari yang sama, bisa jadi konflik masih berlangsung cukup lama dan belum ada solusinya, materi manajemen konflik adalah kemampuan menangani tindakan, pikiran dan perasaan.

Akhir kata, diharapkan literasi manajemen konflik ini mampu memberikan sedikit pelangi dari badi yang sekarang masih terjadi. Masih ada

harapan untuk menemukan solusinya, masih ada harapan untuk berdamai, dan masih ada harapan positif yang bisa diraih.

Buku ini bermanfaat sebagai literasi keilmuan mahasiswa strata satu maupun strata dua dan sangat diperlukan bagi pembaca yang memerlukan wawasan perihal konflik dan penanganannya. Beberapa bagian awal bab mengupas teori konflik, penulis memaparkan beberapa literasi pendukung sebagai penguat teori yang ada. Beberapa bab kemudian, penulis memberikan praktik-praktik yang sifatnya aplikatif. Bagian daftar pustaka memuat deretan penunjang literasi yang sangat berguna bagi pembaca yang memperdalam dunia manajemen konflik.

Ucapan terima kasih kepada para pembimbing akademisi di STT Jafray Makasar, STT Satyabakti Lawang, STT Pelita Hati Denpasar, Gereja Pentakosta Tabernakel Baithani Denpasar, para *leader* di Haggai Institute Indonesia dan responden yang memberikan kesaksian hidupnya.

Denpasar 2020

Hengki Irawan Setia Budi

## **DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
Pendahuluan .....	1
Pengertian Konflik .....	4
Pandangan Konflik .....	8
Proses Konflik .....	10
Pengaruh Konflik.....	13
Penyebab Konflik.....	22
Latar Belakang Konflik .....	37
Jenis-Jenis Konflik.....	43
Marah.....	46
Stres.....	59
Khawatir .....	77
Persepsi Asumsi .....	98
Manajemen Konflik.....	112
Mendengar, Sabar dan Menerima.....	122
<i>Self-Talk.....</i>	128
Kegiatan Positif .....	135

Kegiatan Rohani.....	143
Perawatan Tubuh.....	148
Curhat.....	152
Humor .....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>168</b>
<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>178</b>

## **Pendahuluan**

---

**A**pa yang muncul dalam pikiran ketika mendengar kata “konflik”. Menggerikan, menakutkan, menjengkelkan, trauma, penolakan, menangis, kesedihan, dada bergetar, napas bergolak, mata melotot, kepala menunduk atau bahkan terbersit senyuman kecut dengan dahi mengerut.

Semua orang, apabila ditanya perihal konflik, mereka akan condong untuk menghindarinya dan bahkan tidak mau berhadapan dengan konflik. Konflik dipandang sebagai peristiwa yang mengerikan dan mampu membuat diri “down” dan bahkan berakhir dengan sakit dan kematian.

Selama manusia masih menghirup udara segar di bumi, tidak lepas dari konflik. Apabila kita menengok ke belakang, yang dikisahkan dalam kitab suci yaitu ketika Allah menciptakan manusia pertama yaitu Adam dan Hawa, Hawa akhirnya jatuh dalam dosa karena bujukan dari ular untuk memakan buah yang sebenarnya dilarang oleh Allah.

Pada awalnya, Allah membuat taman di Eden, disebelah timur, di situ lah ditempatkan manusia yang diciptakan-Nya. Allah menumbuhkan segala macam tumbuhan di bumi, yang menarik dan yang

## **Pengertian Konflik**

---

**K**onflik merupakan sebuah konsekuensi logis dari sebuah interaksi di antara dua pihak. Dalam kehidupan sosial manusia di mana saja dan kapan saja, tidak pernah lepas dari suatu konflik. Konflik sering dianggap negatif karena merugikan semua pihak baik yang bertikai maupun pihak di sekelilingnya. Tetapi konflik juga memiliki roh atau spirit untuk melakukan perubahan yang lebih baik, karena kehidupan adalah proses dialektis.

Konflik yang sejatinya berimplikasi buruk dapat berfungsi positif seperti di antaranya dapat memperkuat solidaritas kelompok yang agak longgar, dapat menyebabkan anggota masyarakat yang terisolasi menjadi turut berperan aktif, selain dapat dijadikan sebagai fungsi komunikasi antar anggota kelompok (jurnal Wisnu Sudarnoto).

Menurut Cummings dalam Wahyudi bukunya Manajemen Konflik, mendefinisikan konflik sebagai suatu proses interaksi sosial di mana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda atau bertentangan dalam pendapat atau tujuan mereka. Stoner dan Freeman mengartikan konflik mencakup ketidaksepakatan soal alokasi sumber daya yang

## DAFTAR PUSTAKA

- Adams, Bob. *Memahami Segalanya Tentang Kepemimpinan*. Batam: Karisma, 2006.
- Adiati, Harrisita. *Jurus Jitu Mengelola Amarah*. Jakarta: Elexmedia, 2012.
- Agustian, Ary Ginanjar. *The ESQ Way 165*. Jakarta: Arga, 1998.
- Alwisol. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press, 2014.
- Ayashi, El Salman. *Dahsyatnya Senyuman, Ibadah Supermudah Manfaat Super Hebat*. Jakarta: Agro Media Pustaka, 2012.
- Berger, Charles R, Michael E. Roloff, David R. Roskos-Ewoldsen. *The Handbook of Communication Science, Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusamedia, 2014.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Variasi Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015.
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Carnegie, Dale. *Petunjuk Hidup Bebas Stres dan Cemas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019.

- Cooper, Robert K., Ayman Sawaf. Executive EQ, *Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1998.
- Daryanto., Muljo Rahardjo. *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Medika, 2016.
- Dreu, C. De., Van de Vliert. *Using Conflict in Organization*. London: Sage Publication, 1997.
- Dubrin, Andrew J. *The Complete Ideal's Guides Leadership*. Jakarta: Prenada Media Group, 2009.
- Eksman, Paul., Richard Davidson, *Fundamental Question about Emotions*. New York: Oxford University Press, 1994; Daniel Goleman. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 1995.
- Fenn, Peter and Rod Gameson, *Construction Conflict Management and Resolution*. London: E & F N Spon Chapman & Hall, 1992
- Feucht, Sean. *Integritas*. Jakarta: Light Publishing, 2016.
- Fries, James 10 Way to Control Anger. UK: Editora 101 Selecoes via Publish Drive, 2017.
- Gael Lindenfield, *Managing Anger: Simple Steps to Dealing with Frustration and Threat*. UK: Harper Collins E-books, 2011.
- Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.

*Setiap manusia, keluarga, dan organisasi, tidak lepas dari yang namanya konflik.*

*Kenali sumber penyebabnya, kenali akibat apabila konflik tidak dikelola dengan baik, marah dan stres merupakan salah satu outcome.*

*Outcome konflik bisa bersifat konstruktif dan destruktif.*

*Dengan praktik manajemen konflik dengan bijak, harapannya akan terjadi output konstruktif.*

*Buku ini bukan merupakan problem solver dari konflik, buku ini menarasikan bagaimana mengelola hati, mengelola pikiran dan mengelola tindakan selama seseorang mengalami konflik.*

*Buku ini bisa dijadikan acuan bagi pembelajar akademisi, praktisioner organisasi dan khususnya bagi mereka yang mau menambah wawasan pembelajaran pribadi.*

*Bangsa yang maju adalah bangsa yang “melek literasi” dan bersahabat dengan proses pembelajaran khususnya membaca buku.*



## **HENGKI IRAWAN SETIA BUDI**

Tinggal di Denpasar, Bali. Berprofesi sebagai Branch Manager Indonesia Timur PT Triton Paint. Aktif sebagai pembicara seminar kepemudaan, pengembangan diri dan leadership. Aktivitas Lainnya sebagai salah satu faculty dari Haggai Institute Indonesia (Leadership Trainning Program), HLC 50 Modul by Power Character, CLC by Cherish Indonesia, Dosen STT Pelita Hati Denpasar dan Yayasan Otfrosi Denpasar.



Penerbit Deepublish (CV BUDI UTAMA)  
Jl. Rajawali, Gang Elang 6 No.3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman  
Jl. Kalurang Km 9,3 Yogyakarta 55581  
Telp/Fax : (0274) 4533427  
Anggota IKAPI (076/DIV/2012)  
✉ cs@deepublish.co.id ⓧ @penerbitbuku\_deepublish  
⌚ Penerbit Deepublish ⓧ www.penerbitbukudeepublish.com

Kategori : Kepemimpinan

ISBN 978-623-02-2053-1 (PDF)



9 78623 0220531