

# **MENGELOLA KONFLIK KARYAWAN BAGIAN PACKING DI PABRIK FURNITURE DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA**

Lista Meria

Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul, Jakarta

Kampus 1, Jalan Arjuna Utara Nomor 9 Tol Tomang Kebun Jeruk Jakarta 11510

lista.meria@esaunggul.ac.id

## ***Abstract***

*Conflict is a symptom that arises because of differences in mindsets and actions that occur in the interaction between humans, good interaction in neighboring, interaction between parents with children, children with children and interaction between employees. In the past, conflict was always interpreted as a vice that leads to destruction. However, the conflict is not always destruction. Depending on how to manage it. If the conflict management is not good, it will cause decline and destruction, but if the managed of the conflict is right, conflict can produce something positive. It is these things that need attention, especially for managers who oversee many employees. These emerging conflicts must be studied and discovered by means of control so that the conflicting employees can be more productive in their work. The purpose of this paper is to provide a description to the public about the forms of conflict and how to handle it in the packing unit / packing in a furniture company, where conflicts that occur can be directed into a force in improving the productivity of employees working in conflict.*

**Keywords:** *conflict, handling strategy, work productivity*

## **Abstrak**

Konflik merupakan gejala yang timbul dikarenakan perbedaan pola pikir dan tindakan yang terjadi dalam interaksi antara manusia, baik interaksi dalam bertetangga, interaksi antara orang tua dengan anak, anak dengan anak serta interaksi antara karyawan. Dahulu, konflik selalu diartikan sebagai sebuah keburukan yang mengarah kepada kehancuran. Namun, tidak selamanya konflik tersebut berakibat buruk. Tergantung bagaimana cara mememanajemennya. Apabila manajemen konflik tersebut tidak baik, maka akan menimbulkan kemunduran dan kehancuran, namun jika penanganan konflik tersebut baik, maka konflik dapat menghasilkan sesuatu yang positif. Hal tersebutlah yang perlu mendapatkan perhatian, khususnya bagi para manajer yang membawahi banyak karyawan. Konflik yang muncul tersebut harus dipelajari dan ditemukan cara pengendaliannya sehingga karyawan yang sedang berkonflik tersebut dapat lebih produktif dalam bekerja. Tujuan tulisan ini adalah memberikan deskripsi kepada masyarakat tentang bentuk-bentuk konflik dan cara menanganinya di unit pengemasan/packing dalam sebuah perusahaan furniture, dimana konflik yang terjadi dapat diarahkan menjadi sebuah kekuatan dalam meningkatkan produktivitas kerja para karyawan yang terlibat konflik.

**Kata kunci:** konflik, strategi penanganan, produktivitas kerja

## **Pendahuluan**

Konflik merupakan keadaan yang tidak dapat dihindari dalam interaksi manusia dalam aktifitasnya sehari-hari. Penyebab konflik tersebut dapat bermacam-macam yang disebabkan oleh masalah pribadi ataupun juga persaingan dalam mencari eksistensi dalam pekerjaan. Terdapat 3 konflik dasar yang sering terjadi yaitu konflik *personal, intergroup dan cross-cultural* (Kreitner & Kinicki; 2010). Konflik yang tidak dapat ditangani secara baik akan berakibat negatif kepada organisasi.

Akibat negatif ini seperti menurunnya produktivitas kerja karyawan dan berimbas kepada merosotnya produktivitas kerja serta dapat mengancam finansial sebuah perusahaan. Sementara konflik yang terjadi dalam organisasi non profit seperti komunitas-komunitas penghobis, maka dapat kita lihat perbedaan-perbedaan pemikiran yang berujung kepada perpecahan komunitas. Dalam hal politik juga dapat kita lihat konflik yang terjadi dalam tubuh partai politik, sehingga beberapa anggota partai politik tersebut keluar dan mendirikan sebuah partai tandingan. Sementara itu, Jhen (1995) membagi konflik menjadi dua tipe, yaitu konflik hubungan dan konflik tugas. Konflik hubungan berfokus pada hubungan antar pribadi, sedangkan tugas berhubungan dengan kandungan dan sasaran pekerjaan.

Konflik apabila dimanajementi dengan baik, maka konflik tersebut akan menghasilkan sesuatu yang baik, namun jika dalam penanganannya tersebut tidak sesuai, maka konflik akan menghasilkan sesuatu yang buruk pula (Wirawan, 2010:115). Menurut

Wirawan, manajemen konflik merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Bentuk konflik yang terjadi dalam komunitas, organisasi, serta perusahaan bentuknya bermacam-macam seperti perdebatan, saling menyindir bahkan sampai dengan adu fisik. Bahkan, untuk kalangan pelajar dan perkampungan, beberapa konflik dapat memicu pergerakan massa untuk saling menyerang sehingga terjadi tawuran.

Sementara itu menurut Hendricks, proses terjadinya konflik dipicu oleh karakteristik yang dimiliki oleh masing-masing individu. Konflik tidak terjadi secara mendadak tanpa sebab dan proses, akan tetapi melalui tahapan-tahapan tertentu. Proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap: pertama, peristiwa sehari-hari, kedua, adanya tantangan, ketiga, timbulnya pertentangan (Wahyudi & Akdon, 2006).

Beberapa gambaran mengenai konflik tersebut, dapat digunakan oleh para manajer perusahaan ataupun organisasi dalam mengambil kebijakan dan strategi dalam menyelesaikan konflik tersebut. Oleh sebab itu pendekatan kepada para karyawannya menjadi sangat penting untuk mengetahui dan menganalisis bentuk konflik dan cara penanganannya, sehingga karyawan yang terlibat konflik tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja dan output hasil pekerjaan yang optimal. Cara mengetahui konflik tersebut dapat dengan berbagai macam cara baik langsung maupun tidak langsung. Tidak langsung misalnya dengan cara meminta

karyawan terpilih untuk memberikan informasi terkait konflik yang terjadi. Namun, cara ini kurang efektif, karena orang terpilih tersebut bisa jadi terlibat emosi dalam konflik yang terjadi. Cara yang lebih efektif adalah dengan pendekatan kepada karyawan yang terlibat konflik, karena dengan pendekatan secara langsung ini, manajer dapat membuat sebuah strategi baru dan tepat sasaran kepada para karyawan yang terlibat konflik. Cara penanganan yang tepat tergantung kepekaan dan kebijakan dari manajer tersebut.

### **Tujuan Penulisan**

Perilaku-perilaku konflik dalam sebuah perusahaan dapat bermacam-macam, tergantung cara pandang dari para karyawan yang terlibat konflik tersebut. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah memberikan gambaran konflik yang terjadi antara para buruh di unit packing dan cara mengatasi konflik tersebut secara cepat, sehingga target pengiriman furniture perusahaan dapat tercapai.

### **Pembahasan**

Bentuk-bentuk konflik dapat kita jumpai dimana saja, dimana ada interaksi antar manusia disitu pasti terjadi konflik. Misalnya ketika kita diskusi di kelas, pasti kita jumpai adanya perbedaan cara pandang dan cara berfikir antara mahasiswa satu dengan yang lainnya, sehingga terjadi perdebatan dimana keduanya saling mempertahankan argumentasinya. Begitupun dapat kita lihat dijalanan misalnya dibis kota sering kita lihat adanya konflik antara kondektur dan penumpang masalah pembayaran, dan dalam skala yang besar seperti negara, konflik dapat

menyebabkan peperangan. Oleh sebab itu, konflik harus ditangani dengan benar, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang baik dan bukan sebaliknya.

Untuk mengetahui cara penanganan konflik, seorang pimpinan atau manajer harus mengetahui konflik dasar apa yang terjadi di antara karyawannya tersebut, apakah berasal dari kebijakan, ataupun karena masalah pribadi, atau bahkan keduanya. Jika konflik terkait dengan kebijakan maka para pimpinan dan manajer dapat menganalisa kebijakannya tersebut dan dapat menyesuaikan dengan kondisi di lapangan tanpa merugikan kedua belah pihak, baik pihak perusahaan dan juga pihak karyawan. Namun, yang agak sulit jika konflik tersebut karena unsur pribadi antar karyawan, karena disini menyangkut perasaan dan lain sebagainya.

Konflik yang terjadi karena masalah individu sering kita temui dalam pabrik-pabrik. Seperti misalnya dalam pabrik furniture. Tulisan ini memberikan gambaran konflik yang terjadi di unit packing perusahaan furniture. Unit packing ini merupakan unit yang terakhir menerima furniture yang telah jadi untuk dikemas dan di masukkan ke dalam truck container untuk selanjutnya dikirimkan kepada pemesan. Biasanya para buruh pabrik di unit inilah yang paling sering lembur atau pulang paling terkahir karena harus mempacking furniture-furniture yang telah siap dikirimkan. Apalagi jika furniture-furniture yang masuk ke unit ini masih basah pelitur dan pernisnya, maka furniture tersebut tidak boleh di packing terlebih dahulu. Karena dapat menimbulkan kerusakan peli-

tur dan pernis apabila dipaksakan untuk di packing.

Para buruh di unit packing ini mayoritas adalah perempuan semua, kecuali supervisor packingnya. Supervisor packing inilah yang harus cermat melihat kerjasama tim packingnya, dimana satu furniture yang berukuran sedang sampai kecil dipegang oleh dua orang. Untuk furniture yang berukuran besar biasanya dikerjakan 3 sampai 4 orang. Biasanya, buruh pabrik furniture terdiri dari orang-orang yang bertempat tinggal satu kampung dan bertetangga tidak sedikit pula dari mereka masih family. Kelemahan dari buruh yang bertempat tinggal bertetangga ataupun masih dalam satu lingkungan dan bekerja dalam satu unit pabrik tertentu, biasanya membawa konflik-konflik yang berasal dari rumah tangga ke dalam pekerjaannya. Maka, seringkali terjadi beberapa buruh yang sedang bekerja tiba-tiba berkelahi secara fisik maupun omongan.

Meskipun sudah ada peraturan dari perusahaan mengenai sanksi yang diberikan kepada para buruh tersebut jika mereka berkelahi dalam jam kerja, namun kejadian serupa selalu terjadi berulang kali. Kejadian ini tentunya mengganggu produktivitas pekerjaan yang ada, sehingga target yang ditentukan seringkali tidak tercapai.

Faktor lain yang mengganggu tercapainya target perusahaan adalah cara perilaku mengobrol diantara para buruh tersebut. Selain mereka yang berkonflik, para buruh yang tidak konflikpun mempunyai perilaku buruk yang mengganggu tercapainya target pengiriman produksi. Namun, hal tersebut lebih mudah di atasi oleh manajer

dan supervisornya, daripada mengatasi mereka yang terlibat konflik.

Perlu dipahami karakter beberapa individu jika terlibat konflik. Karakter pertama adalah, jika konflik dia hanya diam saja, tidak banyak bicara. Karakter kedua, jika sedang konflik dia marah-marah ke orang lain tanpa mengedepankan kekerasan fisik. Karakter ketiga adalah jika sedang konflik, dia selalu mengedepankan kekerasan fisik kepada buruh lain yang bermasalah dengannya. Tiga karakter pribadi buruh tersebut inilah yang harus dikelola oleh para manajer dan supervisor packing ini secara cepat untuk mencapai target perusahaan.



Sumber: [jeparahandicraft.net](http://jeparahandicraft.net)

Gambar 1  
Packing Furniture



Sumber: [manaffurniturejepara.com](http://manaffurniturejepara.com)

Gambar 2  
Pengiriman Packing Furniture

Strategi pengelolaan konflik antar buruh tersebut adalah supervisor harus membuat pasang-pasangan tim yang terdiri dari para individu yang sedang konflik. Pasangan yang ideal dalam strategi pengelolaan konflik disini adalah dengan membuat pasangan kerja saat mempacking antara individu yang mempunyai emosi tinggi yang mengedepankan kekerasan fisik (karakter ketiga) dengan individu yang mempunyai emosi saat marah cenderung diam (karakter pertama). Strategi seperti ini dapat mengendalikan hal buruk yang mengancam target pemackingan. Demikian pula dengan konflik yang terjadi pada buruh dengan karakter dua, maka ketika sedang konflik individu karakter dua ini harus dipasangkan dengan individu karakter pertama. Individu karakter pertama ini merupakan penyeimbang konflik yang mengarah kepada hal negatif. Dengan demikian, ketika sudah mengetahui karakter-karakter konflik individu tersebut, konflik sebenarnya dapat diciptakan oleh manajer atau supervisor dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja para buruh tersebut.

## **Kesimpulan**

Konflik, merupakan hal yang tidak dapat dihindari dari interaksi buruh, karyawan dalam sebuah perusahaan. Bentuk konflik itu sendiri terdiri dari berbagai macam jenis yang harus diketahui oleh para manajer dan supervisor untuk membuat analisis guna menentukan strategi pengelolaan konflik tersebut untuk mencapai target perusahaan. Bentuk konflik yang terjadi dalam unit packing perusahaan furniture tidak terlepas dari karakter individu para buruh tersebut. Karakter

para buruh tersebut terdiri dari tiga perilaku saat terlibat konflik. Pertama, jika konflik dia hanya diam saja, tidak banyak bicara. Karakter kedua, jika sedang konflik dia marah-marah ke orang lain tanpa mengedepankan kekerasan fisik. Karakter ketiga adalah jika sedang konflik, dia selalu mengedepankan kekerasan fisik.

Cara penanganan konflik tersebut adalah dengan membuat pasangan kerja saat mempacking antara individu yang mempunyai emosi tinggi yang mengedepankan kekerasan fisik (karakter ketiga) dengan individu yang mempunyai emosi saat marah cenderung diam (karakter pertama). Demikian pula dengan konflik yang terjadi pada buruh dengan karakter dua, maka ketika sedang konflik individu karakter dua ini harus dipasangkan dengan individu karakter pertama. Dengan demikian dapat diketahui, bahwa ketika sedang menghadapi target pemackingan furniture, para manajer atau supervisor dapat menciptakan konflik tersendiri kepada para buruh di bagian packing ini untuk meningkatkan target pengiriman furniture tersebut.

## **Daftar Pustaka**

- Akdon H, Wahyudi. (2006). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Janevi Alfiah (2013). Pengaruh |Konflik terhadap Kepuasan Kerja Melelui Kepercayaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1 No. 1 Januari 2013: 197-208

- Jhen, K.A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly* 40(2):256.
- Kreitner, R., and Angelo, K. (2004). *Organizational Behavior: Sixth Edition*, McGraw-Hill: New York.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2010). *Organizational Behaviour*. Irwin/McGraw-Hill, New York.
- Putti, Joseph M, (2010). *Memahami Produktivitas*. Editor Lyndon Saputra. Jakarta, Binarupa Aksara.
- Robbins, Stephen, P. (2003). *Organizational Behavior: Ninth Edition*, Prentice Hall, Inc.: New Jersey.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.