



MANAJEMEN KONFLIK DAN TERAPEUTIK JIWA

Sabari

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
sabarisambas99@gmail.com

ABSTRACT

*The purpose of this study is to describe the other roles of conflict management, one of which is related to mental therapeutic activities. Conflict is basically a process that starts when one party feels displeased by, or there is an intention to do unpleasant to the other party regarding something that is considered by the first party to be important. The result of this research is conflict management and mental therapeutic are activities that are solutive, namely finding ways to resolve and at the same time responding to the soul with the right advice and steps. So it is hoped that research can make a major contribution to the development of da'wah in accordance with the meaning of the da'wah itself, namely conveying virtues. There are several ways that conflict management can have a therapeutic effect on the soul, including: first, integrating (*Problem Solving*), second, obliging (*smoothing*), third, dominating (*forcing*), fourth, avoiding, fifth, compromising.*

Keywords: *Management; Conflict; Soul Therapeutic*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang peran yang lain dari manajemen konflik yakni salah satunya berkaitan dengan kegiatan terapeutik jiwa. Konflik pada dasarnya merupakan suatu proses yang dimulai pada saat satu pihak merasa dibuat tidak senang oleh, atau adanya itikad akan berbuat tidak menyenangkan kepada pihak lain mengenai sesuatu yang dianggap oleh pihak pertama hal yang penting. Adapun hasil dari penelitian ini adalah manajemen konflik dan terapeutik jiwa merupakan kegiatan yang bersifat solutif, yakni menemukan-menemukan cara penyelesaian dan sekaligus menterapi jiwa dengan nasihat dan langkah yang tepat. Sehingga diharapkan dalam penelitian dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan dakwah sesuai dengan makna dari dakwah itu sendiri yakni menyampaikan kebaikan-kebaikan. Adapun beberapa cara agar manajemen konflik dapat memberikan efek terapeutik bagi jiwa, di antaranya: pertama, *integrating (Problem Solving)*, kedua, *obliging (smoothing)*, ketiga, *dominating (forcing)*, keempat, *avoiding*, kelima, *compromising*.

Kata Kunci: Manajemen; Konflik; Terapeutik Jiwa

PENDAHULUAN

Perkembangan dakwah mulai perodesasi millenia mengalami perubahan yang cukup signifikan. Dakwah tidak hanya dapat dilakukan melalui mimbar-mimbar yang selama ini sudah menjadi kebiasaan dan ciri khas dakwah tempo old, namun saat ini lebih kepada media-media sehingga dakwah juga sangat perlu untuk diredefinisi. Pemaknaan dakwah telah berkembang kepada makna yang sesungguhnya, sehingga tidak melepaskan konteks-konteks yang lain. Oleh sebab itu, dakwah menjadi sesuatu yang multi disipliner dan dapat ditinjau dari aspek maupun ilmu yang lainnya. Redefinisi yang dimaksud bukanlah merubah keseluruhan makna yang telah dipahami atau dicetuskan oleh ahli-ahli dakwah sebelumnya, namun redifinisi yang dimaksud adalah menyempurnakan makna-makna yang sebelumnya telah dicetuskan oleh para pakar dakwah sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh tanpa meninggalkan aspek yang lain. Kontribusinya pasti dakwah akan mulai dikenal tidak hanya pada ranah yang formal namun cenderung pada sesuatu yang tidak formal akan tetapi tidak melupakan aspek-aspek keilmuan yang lain.

Merambahnya dakwah ke dalam dunia media saat ini telah menunjukkan bahwa ulama-ulama bersifat update yang senantiasa mengikuti perkembangan zaman. Fenomena tersebut terjadi disebabkan banyaknya mad'u yang senantiasa berinteraksi di dunia maya dan tidak terbatas jarak dan waktu maka saat ini yang paling efektif dan efisien dalam berdakwah yakni menggunakan media, seperti facebook, twitter, instagram, youtube, telegram, maupun media lainnya. Ada beberapa contoh ustad yang viral diperkenalkan oleh media, sebagai contoh Ustad Abdul Somad, Ustad Adi Hidayat, Ustad Basalamah, Ustad Attaki, Ustad Zulkifli dan lain-lain. Beberapa Ustad tersebut adalah orang-orang yang mencoba mengeksplor dakwah yang tidak hanya bermad'u secara langsung, namun bermad'u secara tidak langsung juga yakni melalui media.

Dengan majunya perkembangan zaman, dakwah juga semakin berseni dengan mengembangkan berbagai macam metode. Berbagai kegiatan yang teraktualisasi pada praktik-praktik kehidupan di masyarakat tidak menyurutkan pendakwah dalam melakukan pengajaran dengan cara selalu mengupgrade setiap metode dakwahnya. Penelitian ini memfokuskan pada kegiatan yang bersifat solutif, yakni menemukan-menemukan cara penyelesaian dan sekaligus menterapi jiwa dengan nasihat dan langkah yang tepat. Sehingga diharapkan dalam penelitian dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan dakwah sesuai dengan makna dari dakwah itu sendiri yakni menyampaikan kebaikan-kebaikan.

METODE PENELITIAN

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi "Metodologi penelitian" berasal dari kata "Metode" yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan "logos" yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan

menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Jadi, metodologi adalah ilmu mengenai jalan yang dilewati untuk mencapai tujuan pemahaman. Jalan tersebut harus ditetapkan secara bertanggung jawab ilmiah dan data yang dicari untuk membangun/memperoleh pemahaman harus melalui syarat ketelitian, artinya harus dipercaya kebenarannya. Penelitian ini menggunakan Penelitian Deskriptif Kualitatif.

penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Atau bisa juga diartikan sebagai penelitian yang menggambarkan kondisi di lapangan dengan apa adanya.

Keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dakwah dan terapeutik merupakan dua kata yang saling mendukung serta saling berkaitan satu sama lain. Dakwah saat ini menjadi sesuatu yang sangat penting untuk dilaksanakan, namun harus juga tidak meninggalkan pada sisi yang penting yakni pada proses penyembuhan (*preaching*). Pada sisi yang lain dakwah juga dituntut untuk dapat menyelesaikan segala persoalan yang ada sehingga dakwah juga mengalami perkembangan. Perkembangannya tersebut mulai ke arah multidisipliner termasuk ke arah terapeutik. Saat ini, kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kesembuhan saat ini sangat tinggi. Ada beberapa pembahasan yang perlu dipahami konflik dapat bermanfaat sebagai terapi bagi jiwa, adapun pembahasan yang rincinya sebagai berikut:

Pengertian Konflik

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik didefinisikan sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah atau akan mempengaruhi sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan

pihak pertama. Hal ini menggambarkan satu titik dalam kegiatan yang sedang berlangsung ketika sebuah interaksi “berubah” menjadi suatu konflik antar pihak.

Konflik merupakan suatu masalah sosial yang timbul karena ada perbedaan pendapat maupun pandangan yang terjadi dalam masyarakat dan negara. Biasanya konflik muncul akibat tidak adanya rasa toleransi dan saling mengerti kebutuhan masing-masing individu. Dalam pengertian konflik ada beberapa ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai konflik.

Dari beberapa pengertian diatas maka penulis simpulkan bahwa konflik adalah suatu masalah yang timbul karena terjadi kesalahpahaman dalam proses sosial maupun komunikasi, baik itu dari aspek salah persepsi maupun perbedaan yang terjadi antara manusia. Konflik pada dasarnya merupakan suatu proses yang dimulai pada saat satu pihak merasa dibuat tidak senang oleh, atau adanya itikad akan berbuat tidak menyenangkan kepada pihak lain mengenai sesuatu yang dianggap oleh pihak pertama hal yang penting. Konflik merupakan suatu bentuk interaksi diantara beberapa pihak yang berbeda dalam kepentingan, persepsi dan tujuan. (Wirawan 2010, 5-7).

Adapun itu konflik juga merupakan sebuah situasi dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang diantara mereka, tetapi hal itu tidak mungkin dicapai oleh kedua belah pihak. Selain manusia, konflik juga perlunya manajemen yang mengatur konflik itu sendiri. Konflik adalah perilaku seseorang yang dalam prosesnya dimulai jika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah menghalangi atau akan menghalangi sesuatu yang ada kaitan dengan dirinya atau hanya jika ada kegiatan yang tidak cocok. (Husaini Usman 2006, 10).

Jenis-Jenis Konflik

Ada beberapa jenis konflik seperti dibawah ini, sebagai berikut. Pertama, konflik intra individu, konflik ini dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan peran dan ekspektasi di luar berbeda dengan keinginan atau harapannya. Konflik antar individu, konflik yang terjadi antar individu yang berbeda dalam suatu kelompok atau antar individu pada kelompok yang berbeda. Kedua, konflik antar kelompok, konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain. Ketiga, konflik organisasi, konflik yang terjadi antara unit organisasi yang bersifat struktural maupun fungsional.

Tahapan-Tahapan Konflik

Pada umumnya konflik berlangsung dalam lima tahap, yaitu pertama, tahap potensial, yaitu munculnya perbedaan di antara individu, organisasi, dan lingkungan merupakan potensi terjadinya konflik. Kedua, konflik terasakan, yaitu kondisi ketika perbedaan yang muncul dirasakan oleh individu, dan mereka mulai memikirkannya. Ketiga, pertentangan, yaitu ketika konflik berkembang menjadi perbedaan pendapat di antara individu atau kelompok yang saling bertentangan. Keempat, konflik terbuka,

yaitu tahapan ketika pertentangan berkembang menjadi permusuhan secara terbuka. Kelima, akibat konflik, yaitu tahapan ketika konflik menimbulkan dampak terhadap kehidupan dan kinerja organisasi. Jika konflik dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan keuntungan, seperti tukar pikiran, ide dan menimbulkan kreativitas. Tetapi jika tidak dikelola dengan baik, dan melampaui batas, maka akan menimbulkan kerugian seperti saling permusuhan.

Faktor Penyebab Konflik

Konflik sering kali sangat meresahkan berbagai pihak dan juga menjadi benalu yang dapat memberikan keretakan maupun perpecahan dalam suatu hubungan. Sehingga, dapat membuat suatu perusahaan akan menjadi kurang stabil dalam menghasilkan suatu sumber daya atau kurangnya kemampuan perusahaan menghasilkan sesuatu. Adapun faktor-faktor penyebab konflik antara lain yakni sebagai berikut: Pertama, perbedaan individu yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.

Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial, seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya. Misalnya, ketika berlangsung pentas musik di lingkungan pemukiman, tentu perasaan setiap warganya akan berbeda-beda. Ada yang merasa terganggu karena berisik, tetapi ada pula yang merasa terhibur.

Kedua, perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

Ketiga, perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.

Keempat, perubahan nilai-nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat. Perubahan adalah sesuatu yang lazim dan wajar terjadi, tetapi jika perubahan itu berlangsung cepat atau bahkan mendadak, perubahan tersebut dapat memicu terjadinya konflik sosial. Misalnya, pada masyarakat pedesaan yang mengalami proses industrialisasi yang mendadak akan memunculkan konflik sosial sebab nilai-nilai lama pada masyarakat tradisional yang biasanya bercorak pertanian secara cepat berubah menjadi nilai-nilai masyarakat industri. Nilai-nilai yang berubah itu seperti nilai kegotongroyongan berganti menjadi nilai kontrak kerja dengan upah yang disesuaikan menurut jenis pekerjaannya. Hubungan kekerabatan bergeser menjadi hubungan struktural yang disusun dalam organisasi formal perusahaan.

Nilai-nilai kebersamaan berubah menjadi individualis dan nilai-nilai tentang pemanfaatan waktu yang cenderung tidak ketat berubah menjadi pembagian waktu yang tegas seperti jadwal kerja dan istirahat dalam dunia industri. Perubahan-perubahan ini, jika terjadi setara cepat atau mendadak, akan membuat kegoncangan proses-proses sosial di masyarakat, bahkan akan terjadi upaya penolakan terhadap semua bentuk perubahan karena dianggap mengacaukan tatanan kehidupan masyarakat yang telah ada.

Sebenarnya, konflik itu dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. Adapun, beberapa faktor yang mendasari munculnya sebuah konflik dalam perusahaan antara lain: pertama, perbedaan sudut pandang. Kedua, kurangnya komunikasi. Kedua, perbedaan status. Ketiga, perbedaan persepsi. (M. Herujito, dan Yayat 2006, 75)

Cara Manajemen Konflik Menjadi Terapi Kejiwaan

Ada beberapa cara dalam teori konflik agar suatu masalah dapat berefek terapi kepada kejiwaan seseorang. Adapun cara-cara tersebut di antaranya: pertama, *integrating (Problem Solving)* yaitu dengan cara dimana pihak-pihak yang berkepentingan secara bersama-sama mengidentifikasi masalah yang dihadapi, mencari, mempertimbangkan dan memilih solusi dalam pemecahan suatu konflik. Cara ini sangat tepat untuk konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman.

Kedua, *obliging (smoothing)* yaitu seseorang lebih memusatkan perhatian pada upaya untuk memuaskan pihak lain daripada diri sendiri. Dan berupaya mengurangi perbedaan dan menekan pada persamaan atau kebersamaan di antara pihak-pihak yang terlibat. Ketiga, *dominating (forcing)* yaitu Orientasi pada diri sendiri yang tinggi dan rendahnya kepedulian terhadap orang lain. Cara ini juga disebut memaksa karena menggunakan legalitas formal dalam penyelesaian konflik.

Keempat, *avoiding* yaitu suatu taktik menghindar atau hanya untuk menyelesaikan konflik yang disebabkan karena hal yang kecil. Namun, cara ini hanya bersifat sementara dan tidak menyelesaikan pokok masalah. Kelima, *compromising* yaitu menepatkan seseorang pada posisi moderat, yang secara seimbang memadukan antara kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain dan merupakan pendekatan saling memberi dan menerima dari pihak yang terlibat konflik.

Dari cara-cara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menyelesaikan suatu konflik haruslah dilihat dari berbagai sisi, yaitu latar belakangnya, kategori pihak-pihak yang terkait, masalah yang dihadapi, kompleksitas organisasi. (Timothy A. Judge. dan Stephen P. Robbins 2008, 60). Untuk lebih jelasnya dalam mengatasi masalah atau konflik maka penulis berikan tips dan triknya, yakni; pertama, menganalisa konflik, ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk mengatasi konflik yang ada dalam perusahaan, salah satunya adalah dengan menganalisa konflik. Perlunya mengetahui masalah apa yang sebenarnya sedang terjadi dan bagaimana cara menyelesaikannya.

Dengan begitu akan diketahui pasti seperti apa dan bagaimana menyelesaikan masalah yang sedang terjadi. Penganalisisan ini memerlukan sumber atau hal-hal yang perlu diselidiki. Sehingga, perlunya suatu masalah yang perlu dianalisis dengan cara yang cermat.

Kedua, mendengarkan permasalahan dari kedua belah pihak. Untuk memberikan solusi yang tepat, pemimpin juga harus tahu persoalan dari berbagai sisi. Dengarkan versi masalah dari tiap karyawan yang terlibat. Membiarkan mereka mengeluarkan pendapat dan perasaan, membantu menenangkan mereka agar lebih siap untuk berkompromi dan negosiasi.

Ketiga, tunjukkan empati kepada kedua belah pihak. Tunjukkan bahwa pemimpin mengerti situasi yang sedang terjadi. Hal ini tidak berarti harus setuju dengan pendapat karyawan, tapi harus mengerti masalah dan persoalan.

Keempat, fokus pada masalah, bukan pada pribadi yang bermasalah. Ingatkan dan jaga agar tetap fokus pada masalah yang sedang dihadapi pada saat ini, tanpa mengaitkan masalah dengan hal-hal yang tidak relevan. Hal ini juga berlaku untuk seorang pemimpin.

Kelima, tanyakan pendapat orang lain. Tanyakan apa menurut pendapat yang lain yang diperlukan untuk memecahkan masalah. Apakah mereka bersedia untuk mendiskusikan masalah mereka?, Apakah mereka bersedia untuk melihat permasalahan dari sudut pandang orang lain?, Dan Apa solusi yang diusulkan dari masing-masing pihak. Keenam, memberi solusi yang baik. Tuntun tiap pihak untuk mendapatkan consensus akan konflik mereka. Yakinkan mereka bahwa negosiasi dan kompromi adalah hal yang harus dilakukan untuk mendapatkan solusi yang baik. Ketujuh, buat keputusan. Setelah solusi didapat, buatlah keputusan yang jelas dan tegas, lalu tetap monitor situasi dan perkembangan pasca konflik.

Kedelapan, penyelesaian akhir dari konflik. Setelah mengetahui pasti konflik yang terjadi, sekarang saatnya untuk menyelesaikan masalah yang ada secepat mungkin. Semakin cepat maka semakin baik pula sehingga tidak menyeret beberapa permasalahan lain dan bisa beralih untuk mengatasi masalah lainnya. Dalam hal ini, biasanya pemimpin memiliki andil dalam hal menetapkan suatu keputusan yang sudah didiskusikan sebelumnya. Jadi, pemimpinlah yang mengambil keputusan tertinggi didalam mengatasi konflik ini. (J. Supranto 2009, 46).

Adanya, negoisasi dalam mengatasi konflik itu sangat penting diperlukan keberadaanya ditengah-tengah suatu perusahaan maupun organisasi yang sedang dijalankan. Bernegosiasi atau berkompromi ini diharapkan dapat memberikan suatu solusi dalam hal menyelesaikan dan meredakan konflik yang terjadi antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Maka dari itu, untuk mencapai suatu kesepakatan yang dapat memberikan keuntungan dari kedua belah pihak perlunya negoisasi di dalamnya. Walaupun demikian, setiap perusahaan tentunya memiliki ketentuan dan wewenang terhadap orang-orang yang terikat di dalamnya. Sehingga, orang-orang tersebut haruslah tunduk kepada peraturan yang ada.

Untuk mencapai suatu penyelesaian dalam mengatasi konflik selain bernegosiasi juga perlunya pemahaman masing-masing pihak pada menjalin komunikasi yang baik. Komunikasi yang buruk maka akan menimbulkan feedback atau kesan dan pesan yang buruk pula. Oleh karena itu, maka hal yang tak kalah penting lainnya yakni tak lain adalah memperbaiki atau membenahi komunikasi itu sendiri agar terciptalah suasana yang nyaman dalam menjalin suatu hubungan di perusahaan atau organisasi. Hasilnya pun akan lebih mudah dalam mengelola konflik yang memungkinkan akan terjadi. (Ann Jackman 2005, 127).

PENUTUP

Setelah melakukan kajian terhadap manajemen konflik dan terapeutik jiwa, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen konflik dan terapeutik jiwa merupakan kegiatan yang bersifat solutif, yakni menemukan-menemukan cara penyelesaian dan sekaligus menterapi jiwa dengan nasihat dan langkah yang tepat. Sehingga diharapkan dalam penelitian dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pengembangan dakwah sesuai dengan makna dari dakwah itu sendiri yakni menyampaikan kebaikan-kebaikan. Adapun beberapa cara agar manajemen konflik dapat memberikan efek terapeutik bagi jiwa, di antaranya: pertama, *integrating (Problem Solving)*, kedua, *obliging (smoothing)*, ketiga, *dominating (forcing)*, keempat, *avoiding*, kelima, *compromising*.

DAFTAR PUSTAKA

- J. Supranto. 2009. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Jackman, Ann. 2005. *How to Negotiate: Teknik Sukses Bernegosiasi*. Jakarta: Erlangga
- M. Herujito, Yayat. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo. 2006
- Timothy A. Judge. dan Stephen P. Robbins. 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika