

Volume 2, Nomor 5, Desember 2017

ISSN : 2527-4635

JURNAL PERFORMA

*Jurnal Manajemen dan Start-Up
Bisnis*

INTERNATIONAL BUSINESS
MANAGEMENT

 **UNIVERSITAS CIPUTRA**
CREATING WORLD CLASS **ENTREPRENEURS**

ARTICLES

EKSPLORASI PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BAROPI

Bella Novyana, Cliff Kohardinata

250-555

 PDF

KONFLIK DI PERUSAHAAN TAKEN TWO

Kevin Tenggono, Tina Melinda

256-564

 PDF

EVALUASI KEPUTUSAN PENUTUPAN IFRESH BERDASARKAN ANALISIS BIAYA DIFERENSIAL

Angger Titokusuma

565-573

 PDF

PENGARUH BRAND EQUITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK STRAP LEATHER KING

Steven Christianto Putra

574-583

 PDF

PERTIMBANGAN PELANGGAN HOUSE OF PERCA DALAM KEPUTUSAN MEMBELI

Adelia Sagita Putri

584-593



Tools :



INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

KONFLIK DI PERUSAHAAN *TAKEN TWO*

Kevin Tenggono¹ dan Tina Melinda²

Universitas Ciputra

E-mail: kevin_tenggono@yahoo.com & tina.melinda@ciputra.ac.id

Abstract: *This study aims to determine the factors of conflict, due to conflict, and conflict resolution in the company Taken Two. Object research is Taken Two company. Research subjects are members of Taken Two, osen counselor of Ciputra University EP, and lecturer of the Behavior Organization of Ciputra University. The type of research conducted is qualitative with data collection methods, interviews, and documentation. The author uses Validity and Reliability, Triangulation source. From the data processing done, it is also known that conflict, job role, and personality are the factors of conflict in Taken Two. In addition, the tenuous solidarity, group collapse, personality change, and dominance are the result of conflict in Taken Two company. Resolving conflicts by assembling and speaking well, and the use of third persons as mediators of this happens within the Taken Two company. This research may be useful for further research.*

Keywords: *Conflict, conflict factors, conflict resolution*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor konflik, akibat konflik, dan penyelesaian konflik di perusahaan *Taken Two*. Objek penelitian adalah perusahaan *Taken Two*. Subjek penelitian adalah anggota *Taken Two*, osen pembimbing EP Universitas Ciputra, dan dosen expert *Organization Behavior* Universitas Ciputra. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi. Penulis menggunakan Validitas dan Reliabilitas, Trianggulasi sumber. Dari pengolahan data yang dilakukan, juga diketahui bahwa konflik, peran kerja, dan kepribadian merupakan faktor konflik di perusahaan *Taken Two*. Selain itu, solidaritas yang renggang, kehancuran kelompok, perubahan kepribadian, dan dominasi adalah akibat dari konflik di perusahaan *Taken Two*. Penyelesaian konflik dengan cara berkumpul dan berbicara baik-baik, serta penggunaan orang ketiga sebagai mediator ini yang terjadi didalam perusahaan *Taken Two*. Penelitian ini semoga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : Akibat konflik, faktor konflik, penyelesaian konflik

PENDAHULUAN

Beberapa tahun terakhir, perkembangan bisnis kuliner di Indonesia, terutama di Surabaya cukup berkembang. Berbagai makanan dan minuman baik asli dari dalam negeri maupun dari luar negeri semakin banyak di Surabaya. Kuliner yang tergolong baru di mata konsumen akan cepat mendapatkan respon. Mereka akan berbondong-bondong mencoba makanan atau minuman tersebut asalkan dapat menyediakan kebutuhan konsumen secara cepat dan tepat. Sehingga, tidak heran apabila banyak resto atau café atau *online* makanan atau *online* minuman baru maupun hasil kreativitas baru memiliki daya tarik yang lebih tinggi. Di Surabaya banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bisnis makanan, sehingga para kompetitor akan bersaing untuk menyediakan makanan seunik mungkin dan praktis yang belum pernah ada. Pada beberapa tahun terakhir ini kita bisa melihat perkembangan yang terjadi di industri makanan. Menjalankan bisnis baru itu tidak mudah, apalagi dengan beberapa orang yang baru dikenal. Peneliti adalah mahasiswa Universitas Ciputra yang membentuk sebuah proyek bisnis bernama *Taken Two*, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan bersama 4 orang anggota. Proyek bisnis ini berdiri pada tahun 2014. Pada tahun 2015 disitu mulai terjadi konflik. Menurut Luthans, F; dikutip oleh

Wahyudi (2011:17) mengartikan “konflik merupakan ketidakcocokan nilai dan tujuan dari antara anggota organisasi, sebagaimana konflik yang dimaksud adalah adanya perbedaan kepentingan, perbedaan sifat individu, dan perbedaan tanggung jawab dalam suatu organisasi”. Konflik kerja, yang mana konflik ini terbagi menjadi dua, yang pertama konflik peran seperti kurang bertanggung jawab atas tugas yang sudah dimiliki oleh setiap anggota, tidak berkomitmen dengan pekerjaannya. Yang kedua adalah konflik individu, yang terjadi setelah konflik peran tersebut yang mana masing-masing anggota mulai memiliki pemikiran yang negatif antara satu anggota dengan anggota yang lain, sehingga mengakibatkan terjadinya perselisihan setiap mengambil keputusan dan menimbulkan sikap yang lebih individualis. Dengan terselesaikannya konflik ini maka memberikan pelajaran bagi anggota perusahaan.

Suatu penelitian dilakukan karena ada tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai. Berikut ialah tujuan dari penelitian ini untuk mempelajari konflik yang sering terjadi di perusahaan *Taken Two*, untuk mengetahui dampak dari konflik yang terjadi di perusahaan “*Taken Two*”, dan untuk mengetahui solusi dari setiap konflik yang terjadi di perusahaan “*Taken Two*”

LANDASAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Giovanni (2015) dengan judul “*Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. AIR MANADO*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konflik peran, konflik kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan di *PT. AIR MANADO*. Metode penelitian yang digunakan ialah dengan menggunakan sampel 72 orang pada *PT. AIR MANADO*. Metode yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji multikolinearitas, uji heteroskedestisitas, uji autokorelasi, analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji F dan uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja, konflik peran dan *stress* kerja berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan di *PT. AIR MANADO*.

Penelitian yang dilakukan oleh Hefu Liu (2017) dengan judul “*Conflict and Creativity in Inter-Organizational Teams The Moderating Role of Shared Leadership*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji efek dari tugas dan hubungan konflik yang terjadi pada tim, dan peran kepemimpinan bersama dalam organisasi, memberikan pemahaman tentang bagaimana hubungan dan tugas konflik mempengaruhi kreativitas tim dalam organisasi, mengidentifikasi upaya-upaya secara efektif dalam menghadapi konflik ketika individu yang beragam menyampaikan pendapat dalam organisasi dan dibawa bersama-sama untuk memecahkan masalah, menawarkan beberapa petunjuk tentang bagaimana pemimpin dapat campur tangan mengatasi situasi konflik dalam organisasi. Metode yang digunakan oleh penelitian ini adalah *Sample*, (kuisisioner – kuantitatif), analisis strategi, validitas dan reliabilitas, dengan sebuah survei kuisisioner yang dilakukan di Cina untuk mengumpulkan data. Hasil dari penelitian ini adalah implikasi teoritis yang memberikan dukungan empiris dalam kreatifitas tim antar-organisasi, implikasi praktikal yaitu manajer dapat mengidentifikasi berbagai upaya secara efektif untuk mengatasi konflik ketika tim individu yang beragam dapat mencapai hasil yang dibawa bersama-sama untuk memecahkan konflik.

Penelitian selanjutnya oleh Boateng (2014) dengan judul “*Conflict Resolution in Organization-an Analysis*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan resolusi konflik dan praktek, dan persepsi karyawan terhadap kebijakan resolusi konflik di organisasi, penelitian ini mengidentifikasi kebijakan resolusi konflik yang telah dimasukkan ke dalam tempat untuk mengelola dan menyelesaikan konflik dalam organisasi, dan persepsi karyawan dari kebijakan ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada sumber lain dari konflik yang belum diteliti. Manajemen organisasi juga harus ingat bahwa kebijakan yang diberlakukan

berdampak pada karyawan dalam jangka panjang dan dapat mempengaruhi produktifitas. Pengalaman praktis ini telah menunjukkan bahwa konflik harus diselesaikan dengan manajer pertama.

Definisi konflik

Menurut Luthans,F; dikutip oleh Wahyudi (2011:17) mengartikan “konflik merupakan ketidakcocokan nilai dan tujuan dari antara anggota organisasi, sebagaimana konflik yang dimaksud adalah adanya perbedaan kepentingan, perbedaan sifat individu, dan perbedaan tanggung jawab dalam suatu organisasi”. Konflik organisasi adalah ketidakcocokan antara dua atau lebih anggota atau kelompok organisasi yang terjadi karena adanya hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan anggota organisasi seperti perbedaan status,tujuan, nilai atau persepsi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konflik adalah proses perselisihan di antara dua pihak atau lebih yang memiliki ketergantungan tentang objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik. Menurut Susan (2014) menyatakan bahwa konflik adalah perselisihan yang dapat dilihat dari adanya pergerakan dari berbagai pihak sehingga terjadi kesalahpahaman. Menurut Webster dalam Rusdiana (2015), mendefinisikan konflik sebagai perselisihan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain dan keadaan atau perilaku yang bertentangan, sedangkan menurut Griffin and Moorhead (2013) mendefinisikan konflik organisasi sebagai “ proses yang muncul dari interaksi kedua belah pihak, bahwa mereka bekerja secara berseberangan satu sama lain dengan cara-cara yang berakibat pada perasaan tidak nyaman dan atau permusuhan.

Faktor penyebab konflik

Menurut Robbins (2011:135), konflik terjadi dikarenakan ada kondisi yang melatarbelakanginya (antecedent conditions). Kondisi tersebut, biasanya disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu: komunikasi, struktur, dan variabel pribadi. Komunikasi. Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Struktur, istilah struktur dalam hal ini biasanya digunakan dalam artian yang meliputi: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan yurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, sistem imbalan, gaya kepemimpinan dan derajat ketergantungan antara kelompok. Variabel Pribadi, sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain.

Akibat konflik

Beberapa akibat yang ditimbulkan oleh pertentangan atau konflik, antara lain (Wirawan: 2011)pertama bertambahnya solidaritas or *in-group*, apabila suatu kelompok bertentangan dengan kelompok lain, solidaritas antara pihak-pihak di dalam organisasi biasanya akan tambah erat. Kedua hancurnya atau retaknya kesatuan kelompok, hal ini terjadi apabila timbul pertentangan antar golongan dalam suatu kelompok. Ketiga adanya perubahan kepribadian individu, ketika terjadi pertentangan, ada beberapa pribadi yang tahan dan tidak tahan terhadapnya. Mereka yang tidak tahan akan mengalami perubahan tekanan yang berujung tekanan mental. Keempat hancurnya harta benda dan jatuhnya korban manusia, konflik yang berujung pada kekerasan maupun peperangan akan menimbulkan kerugian, baik secara materi maupun jiwaraga manusia. Kelima akomodasi, dominasi, dan takluknya suatu pihak, konflik merupakan kenyataan yang hidup dalam masyarakat. Konflik bisa terjadi ketika beberapa tujuan dari

masyarakat tidak sejalan.

Penyelesain konflik

Dalam proses penyelesaian konflik dapat terjadi pada pengambilan keputusan dan implementasinya. Menurut Ross sebagaimana dikutip Winardi (2013) strategi dalam memecahkan konflik adalah pertama strategi *self-help* sering dilihat sebagai suatu tindakan sepihak yang bersifat destruktif. Tindakan ini terkadang dilakukan oleh pihak yang kuat untuk menekan pihak yang lemah. Strategi *self-help* ini dapat digunakan untuk tindakan yang konstruktif dalam bentuk menarik diri, menghindar, tidak mengikuti, maupun melakukan tindakan independen. Kedua *Joint problem solving* memungkinkan adanya control terhadap hasil yang telah dicapai oleh kelompok-kelompok yang terlibat. Masing-masing kelompok mempunyai hak yang sama untuk mengemukakan pendapat dalam menentukan hasil akhir. Strategi penyelesaian masalah ini biasanya dilakukan melalui pertemuan secara langsung. Ketiga *third-party decision making*, menurut Gitosudarmo dan Sudita (2015), Dengan mendatangkan pihak luar biasanya menyebabkan adanya suasana yang baru, pandangan-pandangan baru yang membawa kepada situasi konflik yang bersifat fungsional. Urutan ini berdasarkan kebiasaan orang mencari penyelesaian suatu masalah, yakni cara yang tidak formal lebih dahulu, kemudian cara yang formal, jika cara pertama tidak membawa hasil.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bungin (2014:68), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk meringkas situasi, kondisi, atau fenomena realitas social yang ada pada obyek penelitian untuk mengetahui realitas ke permukaan sebagai karakter, sifat, gambaran tentang fenomena dan kondisi tertentu.

Subyek dan objek penelitian

Bungin (2014:78) mengatakan bahwa subyek penelitian harus merupakan informan atau narasumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan judul penelitian. Penelitian ini menentukan subyek penelitian dengan menggunakan prosedur *purposive* yang berarti penentuan informan berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan yang terkait dengan masalah penelitian (Bungin, 2014:107). Objek penelitian ini adalah konflik perusahaan. Penelitian ini memiliki subyek yang berasal dari 3 macam kriteria informan, yaitu anggota perusahaan yang pernah memiliki konflik dan mengerti mengenai perusahaan, dosen Universitas Ciputra dosen pembimbing *project*, dan dosen Universitas Ciputra *expert Organization Behavior*.

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah dengan cara menggunakan studi dokumentasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi. Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kumpulan data dan historis, kumpulan data ini disebut dokumen dalam arti yang luas seperti CD, foto, catatan, dan sebagainya (Bungin, 2014:124). Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Cara membaca data dari hasil penelitian

ini adalah dengan menggunakan model transkrip dari hasil wawancara. Transkrip adalah data wawancara yang diketik dan data utama dari hasil wawancara (Emzir, 2012:72).

Validitas dan reliabilitas

Validitas adalah kesesuaian antara data yang diperoleh dari obyek penelitian dengan data yang disajikan oleh peneliti (Sugiyono, 2012:267). Oleh karena itu data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan peneliti dan data yang diperoleh dari obyek penelitian. Untuk menguji kebenaran data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013:224), triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber karena dapat memberikan sudut pandang yang berbeda karena dari penelitian data yang berbeda serta mendapatkan solusi dari hasil penelitian.

Metode analisis data

Coding

Data dari hasil wawancara yang diperoleh akan dianalisis berdasarkan teori yang ada dan dievaluasi. Contoh cara membaca *coding*. Penulisan : (GA-K, E-1), cara membaca : Gilang Angga menjelaskan mengenai masalah konflik yang berkaitan dengan indikator komunikasi, yang terdapat pada lampiran E halaman 1.

Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013:244). Penelitian ini peneliti menggunakan analisis data dengan beberapa tahap, yaitu: Pengumpulan data dengan cara peneliti mencatat semua data secara obyektif dari hasil dokumentasi dan wawancara dalam lapangan. Reduksi data yaitu sebagai proses seleksi, transformasi, pemfokusan data yang ada di lapangan. Peneliti akan membuang dan menseleksi data yang tidak dibutuhkan agar dapat menyajikan data yang sesuai dan dapat menarik kesimpulan. Penyajian data yaitu rangkaian informasi yang telah diperoleh dan diseleksi peneliti. Penyajian data diperoleh berbagai jenis uraian singkat, bagan, table, grafis, dan lain-lain. Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus memahami dan tanggap terhadap sesuatu yang diperoleh di lapangan agar dapat diverifikasi dan memiliki validitas yang membuat kesimpulan dari penelitian menjadi lebih kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor Konflik

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa komunikasi yang buruk, tidak berjalan dengan lancar menyebabkan konflik yang terjadi dalam organisasi, karena dengan cara penyampaian yang salah itu akan membuat kesalahpahaman antara yang satu dengan yang lain. Menurut Sendjaja (2015), komunikasi merupakan suatu proses memahami dan dipahami oleh orang lain. Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak

yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Saat ini para anggota *Taken Two* sangat jarang melakukan komunikasi, karena sudah rentannya hubungan antar individu didalam bisnis. Kedepannya anggota *Taken Two* ingin melakukan komunikasi yang baik sehingga setiap kata-kata tidak menyakitii perasaan orang lain. Selain itu rencana lainnya para anggota akan lebih berkomunikasi yang lebih lancar untuk memperbaiki hubungan.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa peran kerja yang tidak sesuai yang bisa menimbulkan konflik. Jika seseorang ditempatkan ditempat yang bukan keahliannya maka kinerja kelompok pasti akan menurun dan itu menyebabkan terjadi konflik. Menurut Robbins (2011:135), Struktur. Istilah struktur dalam hal ini biasanya digunakan dalam artian yang meliputi: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan jurisdiksi (wilayah kerja), kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, sistem imbalan, gaya kepemimpinan dan derajat ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan hal-hal yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik. Saat ini para anggota *Taken Two* masih ada yang memiliki peran kerja yang tidak sesuai kemampuan individu dan peran yang tidak jelas, sehingga masih ada kesalahpahaman antar individu. Kedepannya para anggota *Taken Two* akan membagi peran kerja dengan lebih jelas lagi. *Taken Two* juga akan mengatur kembali peran kerja yang sesuai dengan kemampuan masing-masing individu dalam kelompok bisnis.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa kepribadian seseorang yang lebih ke arah negatif yang selalu menyebabkan konflik. Memang kepribadian seseorang yang satu dengan yang lain pasti berbeda-beda, sehingga kita harus bisa saling menyesuaikan dan merubah kepribadian yang buruk. Menurut Robbins (2011:135), Variabel Pribadi. Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu yang lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya, individu yang sangat otoriter dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi, atau mulai muncul sikap yang menunjukan adanya perselisihan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan (*felt conflict*). Saat ini memang setiap anggota *Taken Two* memiliki kepribadian yang berbeda-beda, seperti adanya sifat bossy, egois, otoriter, individualis, cuek dan lain-lain. Sifat-sifat seperti itu yang menyebabkan konflik didalam suatu kelompok bisnis. Kedepannya para anggota *Taken Two* akan lebih terbuka, lebih menerima atau mendengarkan semua pendapat agar tidak terjadi konflik.

Akibat konflik

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa solidaritas yang terjadi didalam kelompok yang mengalami konflik tidak selalu negatif yang seperti menghancurkan kelompok, tapi tidak juga menambah solidaritas dari kelompok tersebut seperti yang dikatakan oleh Wirawan. Wirawan (2011) solidaritas atau *in-group*. Apabila suatu kelompok bertentangan dengan kelompok lain, solidaritas antara pihak-pihak di dalam organisasi biasanya akan tambah erat. Saat ini solidaritas yang terjadi antar anggota kelompok di *Taken Two* sudah renggang, dikarenakan terjadinya konflik. Kedepannya anggota *Taken Two* diharapkan bisa membangun hubungan yang lebih baik lagi, seperti sebelum terjadinya konflik.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa konflik dalam suatu organisasi bisnis dapat menghancurkan hubungan. Wirawan (2011), Hancurnya atau retaknya kesatuan kelompok, hal ini terjadi apabila timbul pertentangan antar golongan dalam suatu kelompok. Saat ini Kelompok bisnis *Taken Two* belum sepenuhnya hancur. Para anggota kelompok masih bisa berteman meskipun pernah terjadi konflik didalam bisnis. Kedepannya para anggota *Taken Two* akan berusaha untuk memperbaiki kelompok bisnis agar tidak hancur, dan lebih memajukan bisnis *Taken Two*.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa konflik ini pasti menyebabkan perubahan kepribadian yang kearah negatif. Hal tersebut menyebabkan seseorang menjadi lebih malas bekerja, karena tidak adanya kenyamanan bekerja dalam kelompok. Wirawan (2011), Adanya perubahan kepribadian individu, ketika terjadi pertentangan, ada beberapa pribadi yang tahan dan tidak tahan terhadapnya. Mereka yang tidak tahan akan mengalami perubahan tekanan yang berujung tekanan mental. Saat ini anggota *Taken Two* banyak mengalami perubahan kepribadian, seperti sudah malas bekerja, tidak ada rasa percaya antar anggota. Kedepannya para anggota *Taken Two* diharapkan lebih rajin dalam bisnis dan membangun rasa kepercayaan satu dengan yang lain agar tidak menimbulkan kecurigaan didalam kelompok.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa konflik ini menyebabkan dominasi didalam sebuah kelompok. Siapa yang merasa berkuasa pasti akan menjadi yang paling dominan dalam suatu kelompok. Wirawan (2011), Akomodasi, dominasi, dan takluknya suatu pihak. Konflik merupakan kenyataan yang hidup dalam masyarakat. Konflik bisa terjadi ketika beberapa tujuan dari masyarakat tidak sejalan. Saat ini dalam kelompok *Taken Two* masih ada yang mendominasi kekuasaan, karena sifat yang terlalu egois membuat anggota tidak mau mendengarkan pendapat dari orang lain. Kedepannya para anggota harus memperlakukan sesama anggota secara adil, karena dalam bisnis *Taken Two* ini semua anggota adalah sederajat, para anggota adalah pemilik bisnis ini sendiri bukan termasuk pegawai dari *Taken Two*.

Penyelesaian Konflik

Berdasarkan hasil analisis data tersebut diambil kesimpulan bahwa konflik lebih baik diselesaikan dan dibantu oleh pihak ketiga yang netral jika dari pihak internak kelompok sudah tidak bisa mengatasi masalah atau konflik tersebut. Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2015), Dengan mendatangkan pihak luar biasanya menyebabkan adanya suasana yang baru, pandangan-pandangan baru yang membawa kepada situasi konflik yang bersifat fungsional. Saat ini *Taken Two* sudah tidak memiliki konflik, tetapi hubungan antar individu sudah tidak baik karena sudah jarang berkomunikasi, karena saat terjadi konflik sudah diselesaikan dengan baik-baik antar individu itu sendiri. Selain itu, *Taken Two* juga telah menyelesaikan konflik yang terjadi antar anggota kelompok dengan cara adanya pihak ketiga, yaitu dosen. Kedepannya jika terjadi konflik, para anggota *Taken Two* diharapkan bisa memiliki sikap yang lebih dewasa dalam menangan konflik dengan cara berkumpul bersama, dan bisa berkomunikasi dengan baik untuk menyelesaikan konflik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah melakukan penelitian ini, diketahui bahwa faktor dari konflik adalah komunikasi, peran kerja, dan kepribadian individu. Hal tersebut merupakan faktor dari munculnya konflik didalam organisasi. Hal ini disebabkan oleh perilaku anggota *Taken Two* yang masih menganggap bisnis ini sebuah mainan, bukan sebuah pekerjaan serius. Jika para anggota memiliki skill komunikasi yang baik mungkin konflik ini bisa berkurang. Selain itu, dalam penelitian ini kita mengetahui akibat dari konflik adalah solidaritas yang ranggang, kehancuran kelompok, adanya perubahan kepribadian, dan dominasi yang terjadi dalam kelompok. Konflik berpengaruh terhadap perasaan dan mental. Konflik bisa ditangani dengan cara para anggota yang terkait berkumpul untuk membahas permasalahan dan berbicara dengan baik-baik. Selain itu konflik bisa juga dibantu dengan orang ketiga untuk menyelesaikan masalah.

Keterbatasan dan Saran

Saran bagi *Taken Two*. Anggota *Taken Two* diharapkan bisa lebih berkomunikasi dengan lebih lancar. Selain itu para anggota bisa berkomunikasi dengan bahasa yang baik meskipun bersama teman sendiri. Para anggota harus bisa membagi dan mengatur peran kerja sesuai dengan kemampuan anggota, jadi semua kerjaan lebih bisa teratasi dengan baik dan tidak berantakan. Anggota harus lebih terbuka, tidak egois, menerima dan mendengarkan pendapat dari semua orang. Membangun hubungan yang lebih baik lagi seperti sebelum terjadi konflik. Memperbaiki kelompok dan lebih memajukan bisnis. Lebih rajin bekerja dan membangun rasa kepercayaan antar anggota agar tidak saling curiga dan saling menyalahkan. Para anggota harus memperlakukan semua anggota secara adil sebagai partner kerja. Saran bagi penelitian selanjutnya penelitian ini hanya meneliti konflik peran dan konflik kerja, saran bagi peneliti selanjutnya bisa menambahkan *stress* kerja yang berpengaruh terhadap seseorang, penelitian selanjutnya diharapkan mengkaji kreativitas dalam organisasi, peran kepemimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2014). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Gitosudarmo, Ricky Indriyono – Sudita, I Nyoman (2015). *PERILAKU KEORGANISASIAN Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Giovanni, Marsello. (2015). "Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. AIR MANADO".
- Griffin, Ricky W. and Gregory Moorhead. (2013). *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi edisi 9*. Jakarta: salemba empat.
- Irene A. Boateng (2014). "Conflict Resolution in Organization-an Analysis".
- Nan Hu Zhi Chen Jibao Gu Shenglan Huang Hefu Liu. (2017). "Conflict and Creativity in Inter- Organizational Teams The Moderating Role of Shared Leadership".
- Novri, Susan (2014). *Sosiologi Konflik (pengantar)*. Jakarta: Prenada Media Jakarta.
- Robbins SP, dan Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rusdiana (2015). *Manajemen Konflik*. Jakarta: PUSTAKA SETIA.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa (2015) *Teori komunikasi edisi 3*. Jakarta: Universitas terbuka

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Wahyudi.(2011).*Manajemen Konflik dalam Organisasi*.Bandung:Alfabeta

Winardi,(2013).*Manajemen Perubahan*.Jakarta:kencana.

Wirawan.(2011).*Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*.Jakarta:Salemba.