

## Analisis Konflik Disfungsional Pada PT. PLN (Persero) Rayon Bangkok Area Muara Bungo

**Muhammad Syahri Ni'mal Maula**

Jurusan Manajemen STIE STEMBI, syahrimn20@gmail.com

### Abstrak

**Tujuan\_** *Makalah ini mencoba mengetahui (1) Konflik disfungsional yang terjadi di perusahaan, (2) mengetahui penyebab konflik disfungsional, (3) dampak yang terjadi jika terjadi konflik disfungsional, (4) kebijakan yang akan dilakukan manager untuk mengatasi masalah konflik disfungsional.*

**Desain/Metode\_** *Makalah ini menggunakan metode kualitatif yang tidak menggunakan alat statistik melainkan hanya menginterpretasi data kemudian menguraikan data tersebut.*

**Temuan\_** *(1) Pada perusahaan ini terdapat konflik disfungsional sehingga menyebabkan kerugian pada perusahaan, (2) penyebab terjadinya konflik disfungsional dalam perusahaan ini di karenakan kurang komunikasi antara bidang teknik dan bidang pelayanan pelanggan, (3) dampak yang terjadi yaitu tercorengnya nama baik perusahaan (4) kebijakan yang dilakukan seorang manejer dalam mengetasi konflik disfungsional yaitu menjadi penengah atau menjembatani antara bidang pelayanan pelanggan dan bidang teknik*

**Implikasi\_** *Penelitian ini diharapkan kedepannya bisa menjadi evaluasi bagi perusahaan ataupun perusahaan dapat meminimalisir konflik ini dan tidak terjadi lagi dimasa yang akan datang.*

**Originalitas\_** *Penelitian mengenai konflik disfungsional yang dilakukan peneliti merupakan penelitian pertama yang dilakukan diperusahaan ini.*

**Tipe Penelitian\_** *Studi Empiris*

**Kata Kunci :** *Manajemen Konflik, Konflik, Disfungsional*

### I. Pendahuluan

Pada zaman dulu, konflik itu sudah terjadi dalam kehidupan kita sehari-hari. konflik dapat terjadi antara suami-istri, antara orangtua dengan anak, antara kelompok yang satu dengan yang lain, antara pihak atasan dan bawahan, bahkan konflik juga dapat terjadi antar bangsa-bangsa, yang tidak jarang menyebabkan timbulnya peperangan. Perang dunia pertama, dan perang dunia kedua jelas berasaskan konflik antara sejumlah Negara, Boleh dikatakan bahwa selama manusia hidup, senantiasa akan muncul berbagai macam konflik yang bersumber pada macam-macam sebab. Ada konflik yang relatif mudah diatasi, ada pula konflik yang memerlukan waktu lama untuk menyelesaikannya, tetapi ada pula konflik yang dari generasi satu ke generasi berikutnya tidak terpecahkan atau terselesaikan. Pandangan tradisional, berpandangan bahwa semua konflik itu berbahaya dan harus dihindari. Pandangan ini sejalan dengan sikap yang dianut banyak orang menyangkut perilaku kelompok tahun 1930-an dan 1940-an.

Konflik dipandang sebagai akibat disfungsional dari komunikasi yang buruk, tidak adanya keterbukaan dan kepercayaan antar anggota, serta ketidakmampuan para manager untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan mereka. Ini merupakan pandangan sederhana. Karena semua konflik harus dihindari, kita hanya perlu mengarahkan perhatian pada sebab-sebab konflik serta mengkoreksi malfungsi ini untuk memperbaiki kinerja kelompok dan organisasi. Pandangan hubungan kemanusiaan ini berpendapat bahwa konflik adalah kejadian alamiah dalam semua kelompok dan organisasi. Karena konflik tak terhindarkan, mazhab hubungan manusia mendorong kita untuk menerima keberadaan konflik. pandangan hubungan manusia ini mendominasi teori konflik

dari akhir tahun 1940-an sampai pertengahan tahun 1970-an. Pandangan ini menyatakan bahwa konflik dianggap sebagai suatu peristiwa yang wajar terjadi di dalam kelompok atau organisasi. Konflik dianggap sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari karena di dalam kelompok atau organisasi pasti terjadi perbedaan pandangan atau pendapat antar anggota. Oleh karena itu, konflik harus dijadikan sebagai suatu hal yang bermanfaat guna mendorong peningkatan kinerja organisasi. Dengan kata lain, konflik harus dijadikan sebagai motivasi untuk melakukan inovasi atau perubahan di dalam tubuh kelompok atau organisasi.

Debat kandidat calon presiden Amerika Serikat (AS) antara Hillary Clinton dan Donald Trump beberapa hari lalu sempat menarik ketika terjadi ketidaksepahaman pendapat Trump dengan calon wakil presidennya sendiri dari Partai Republik, Mike Pence, mengenai situasi kemanusiaan yang terjadi di Suriah. Pada saat itu moderator dekat debat, Martha Raddatz, mengutip pernyataan Pence yang mengatakan bahwa provokasi oleh Rusia harus dihadapi dengan kekuatan Amerika. Dan jika Rusia melanjutkan untuk terlibat dalam penyerangan udara bersama dengan angkatan bersenjata dari kubu Bashar al-Assad, AS perlu menyiapkan kekuatan militer untuk menghancurkan target-target militer dari rezim Assad. Trump menjawab bahwa ia tidak sependapat dengan Pence dan menurutnya yang menjadi target seharusnya ISIS. Beberapa menit kemudian Trump mengatakan bahwa Iran, Suriah, dan Rusia antre ingin menghancurkan ISIS dan secara implisit ia ingin mengatakan bahwa sewajarnya mereka justru menjadi alias dan tidak dijadikan musuh. Pendapat Trump tentu mengejutkan karena jarang dan mungkin tidak pernah ada dalam sejarah debat yang saya ketahui bahwa ketidakcocokan pendapat antara capres dan cawapres diungkapkan terbuka untuk umum, apalagi dalam kondisi persaingan antara kubu sengit. Tidak hanya publik di Amerika yang menonton lewat layar televisi, tetapi seluruh dunia

Terpecahnya wilayah ini membuat jalan keluar untuk mengatasi krisis kemanusiaan di Aleppo sangat rumit dan sulit. Sebelum pecah perang di Suriah, Kota Aleppo memiliki jumlah penduduk 2,5 juta pada 2005, paling padat penduduknya di Suriah. Namun dengan berkecamuknya perang, penduduknya berkurang hingga tinggal 1,5 juta orang. Dan, 250.000 orang yang tinggal di bagian timur Aleppo hidup terisolasi dalam kepungan senjata. Penduduk ini menderita kelaparan dan sakit karena tidak adanya akses transportasi sipil yang aman untuk logistik, makanan dan obat-obatan, sementara perang terus berlangsung tanpa henti setiap hari. Mayoritas penduduk kota ini adalah muslim Sunni dengan etnis Arab yang mendominasi dan sebagian adalah bangsa Kurdi dan Turki. Namun, kota ini juga merupakan wilayah dengan jumlah terbesar penduduk kristiani, Syiah, dan Alawite terbesar. Tidak ada jaminan yang dapat menahan Suriah dan Rusia untuk tidak melanggar resolusi itu selama mereka berpendapat kelompok ISIS masih berkuasa di beberapa wilayah. Dan apabila mereka melanggar, konflik terbuka antara Suriah dan Rusia berhadapan dengan kekuatan Barat dan kelompok pemberontak akan pecah.

PBB memang tidak tertarik untuk membuat Suriah dan Aleppo stabil. Dewan Keamanan PBB pada dasarnya sudah disfungsi, tidak bisa lagi berpihak pada penciptaan perdamaian atau misi kemanusiaan. Para negara besar pemegang veto terlibat dalam konflik ini dan mereka memilih untuk mengabaikan upaya perdamaian. Ini peringatan keras bagi Indonesia karena ada vacuum pada tata kelola global (*global governance*). Presiden Joko Widodo yang dinobatkan sebagai tokoh muslim berpengaruh di dunia sebaiknya memperkuat suarasebagai bagian dari Gerakan Nonblok untuk mulai menyuarakan perdamaian di Suriah selain konsisten terus membela Palestina. Kita harus membangun kesadaran global untuk menolak bertarung pengaruh dengan cara menciptakan kekacauan politik dan destabilitas sosial di negara-negara lain.

Jika dalam organisasi, organisasi itu bisa terbentuk karena adanya kesamaan misi dan visi yang ingin dicapai. Setiap anggota yang ada di dalam organisasi tersebut. Sehingga untuk mencapai visi dan menjalankan misi yang di tentukan dapat berjalan dengan baik. Tetapi seiring berjalannya waktu, di dalam organisasi pasti pernah mengalami konflik. Baik konflik fungsional maupun konflik disfungsi antar organisasi atau anggota di dalamnya. Konflik yang terjadi bisa karena permasalahan yang sangat sepele ataupun permasalahan yang benar-benar penting. Dan dalam penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Rayon Bangkok Area Muara Bungo Wilayah Sumatra Selatan Jambi Dan Bengkulu, JL. Kesehatan No.4, Bangko, Merangin. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui penyebab konflik disfungsi yang terjadi di PT. PLN (Persero), Dampak apa yang terjadi jika terjadi konflik disfungsi di PT. PLN (Persero), dan mengetahui kebijakan seorang manager untuk mengatasi konflik disfungsi tersebut.

## II. Kajian Teori

Konflik merupakan suatu masalah sosial karena ada perbedaan pendapat maupun pandangan yang terjadi dalam masyarakat atau organisasi, biasanya konflik muncul akibat tidak adanya rasa toleransi dan saling mengerti kebutuhan masing-masing individu. Munculnya konflik biasanya terjadi karena berikut : perbedaan persepsi, ketidak harmonisan pemikiran, egoisme (keakuan), persaingan, situasi dan kondisi yang mendukung konflik (perselisihan), perilaku seseorang, kurangnya komunikasi satu dengan yang lainnya, terjadinya diskriminasi, kebencian, dll, Konflik didefinisikan sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negative, atau akan memengaruhi secara negative, 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.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Meta (2008) Pandangan ini tidak bermaksud untuk mengatakan bahwa semua konflik adalah baik. Terdapat dua kategori konflik, yaitu: (1) Konflik fungsional, yaitu konflik yang mendukung tujuan kelompok dan meningkatkan kinerjanya. Contohnya, dua departemen dalam sebuah rumah sakit memperdebatkan cara yang paling efisien dan paling adaptif untuk memberikan pelayanan kesehatan pada keluarga-keluarga berpenghasilan rendah pada daerah pedesaan. Kedua departemen ini memiliki cara yang berbeda dalam mencapai tujuan tersebut. Namun, apapun hasil konflik itu keluarga-keluarga yang berpenghasilan rendah di wilayah pedesaan akan menikmati pelayanan kesehatan yang lebih baik setelah konflik tersebut diselesaikan. Konflik fungsional dapat meningkatkan kesadaran organisasi akan masalah-masalah yang harus diatasi, mendorong pencarian solusi-solusi secara lebih luas dan lebih produktif, dan lazimnya memfasilitasi perubahan yang positif, adaptif dan inovatif. (2)Konflik disfungsional, yaitu konflik yang menghambat kinerja kelompok secara spesifik. Konflik-konflik yang menguntungkan seringkali dapat berubah menjadi konflik yang berbahaya. Pada sebagian kasus hampir tidak mungkin mengidentifikasi kapan persisnya konflik fungsional berubah menjadi konflik disfungsional. Tingkat stres maupun tingkat konflik yang dapat menciptakan sebuah pergerakan yang sehat dan positif ke arah pencapaian tujuan pada suatu kelompok, dapat bersifat merusak dan disfungsional pada kelompok lain. Ada tiga tipe konflik: Konflik pekerjaan yaitu berhubungan dengan muatan dan tujuan pekerjaan, konflik hubungan, yaitu berfokus pada hubungan antarpersonal, konflik proses, yaitu selalu berbicara tentang metode.

Dalam suatu kesempatan, John M. Ivancevich, (2008) membedakan konflik fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional menurut mereka adalah konfrontasi dan peningkatan prestasi organisasi. Contohnya, dalam dua department disebuah rumah sakit swasta mengalami konflik dalam rangka menentukan metode perawatan kesehatan pasien yang paling adaptif bagi keluarga yang kurang mampu yang memiliki ASKES. Dua departemen sepakat atas tujuan yang telah ditetapkan. Tetapi tidak mempunyai kesepakatan dalam mencapainya. Apapun hasilnya, keluarga yang kurang mampu dan mempunyai ASKES tersebut berakhir dengan hanya dilayani sekali perawatan medis. Oleh karena itu, tanpa adanya komitmen untuk berubah, maka kelompok-kelompok tersebut mengalami stagnasi. Konflik fungsional dapat diarahkan untuk menambah perubahan adanya kesadaran terhadap masalah atau kebutuhan yang ditunjukkan tersebut, hasil yang luas dan produktif mangkaji untuk solusi secara umum memfasilitasi perubahan positif, adaptif dan inovasi.

Konflik disfungsional adalah berbagai konfrontasi atau interaksi diantara kelompok-kelompok yang merugikan dan menghalangi tercapainya tujuan suatu organisasi. Pihak manajemen seharusnya melakukan pembatasan terjadinya konflik disfungsional dalam organisasi. Konflik-konflik yang bermanfaat sering kali dapat berbalik menjadi konflik yang merusak. Hampir dalam beberapa kasus ditemukan bahwa konflik fungsional menjadi konflik disfungsional adalah kemungkinan untuk diidentifikasi secara tepat. Pada singkat yang sama. Stres dan konflik dapat memengaruhi kesehatan dan bergerak untuk mencapai tujuan kelompok yang dapat merusak secara eksten disfungsional dalam kelompok yang lainnya (tidak berbeda waktunya bagi kelompok yang sama).

Menurut Wahyudi (2008) ada beberapa penyebab konflik disfungsional yang bersumber dalam organisasi adalah, (1) keterbatasan sumberdaya organisasi. (2) kegagalan komunikasi. (3) perbedaan sifat, nilai-nilai dan persepsi. (4) saling ketergantungan tugas. (5) sistem penggajian.

Sumberdaya organisasi, terutama sumberdaya material dan keuangan ada batasnya, tidak semua kebutuhan terpenuhi sehingga sering menimbulkan persaingan dan pertentangan antar unit kerja untuk mengalokasikan atau memanfaatkan sumberdaya yang terbatas bagi pencapaian sasaran-sasaran organisasi. Kegagalan komunikasi dikarenakan proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara baik, pesan sulit dipahami oleh bawahan karena perbedaan pengetahuan, kebutuhan, dan nilai-nilai yang diyakini masing-masing pihak. Setiap anggota organisasi mewarisi nilai-nilai berdasarkan latar belakang kehidupannya dan sistem nilai merupakan pandangan hidup yang diyakini individu sehingga mempengaruhi perilaku dalam bekerja, demikian halnya cara individu-individu menafsirkan, mempersepsi, dan memberikan tanggapan terhadap lingkungan kerja berpeluang menimbulkan perbedaan-perbedaan. Saling ketergantungan dalam pekerjaan terjadi apabila dua atau lebih individu atau kelompok unit kerja bergantung antara satu dengan yang lain untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas dan keduanya mempunyai tujuan dan prioritas yang berbeda. Ketergantungan dapat mencakup pembagian persediaan, informasi atau pengarahan, dan setiap individu dituntut saling berkoordinasi dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas pekerjaan.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Meta (2008) Menyatakan bahwa konflik Disfungsional (Dysfunctional Conflict) yaitu Konflik yang merintang pencapaian tujuan kelompok. Suatu Konflik mungkin fungsional bagi kelompok yang lain. Begitu pula konflik dapat fungsional pada waktu tertentu, tetapi tidak fungsional bagi kelompok yang lain. Kriteria yang membedakan apakah suatu konflik fungsional atau disfungsional adalah dampak konflik tersebut terhadap kinerja kelompok bukan pada kinerja individu. Jika konflik tersebut dapat meningkatkan kinerja kelompok walaupun kurang memuaskan bagi individu maka konflik tersebut dikatakan fungsional. Demikian sebaliknya, jika konflik tersebut hanya memuaskan individu saja, tetapi menurunkan kinerja kelompok maka konflik tersebut merupakan konflik disfungsional. Pandangan interaksi ini mendorong munculnya konflik dengan dasar pemikiran bahwa sebuah kelompok yang harmonis, damai, tenang, dan kooperatif biasanya menjadi statis, apatis, serta tidak tanggap terhadap perlunya perubahan dan inovasi.

Pandangan ini tidak bermaksud untuk mengatakan bahwa semua konflik adalah baik. Terdapat dua kategori konflik, yaitu: (1) Konflik fungsional, yaitu konflik yang mendukung tujuan kelompok dan meningkatkan kinerjanya. Contohnya, dua departemen dalam sebuah rumah sakit memperdebatkan cara yang paling efisien dan paling adaptif untuk memberikan pelayanan kesehatan pada keluarga-keluarga berpenghasilan rendah pada daerah pedesaan. Kedua departemen ini memiliki cara yang berbeda dalam mencapai tujuan tersebut. Namun, apapun hasil konflik itu keluarga-keluarga yang berpenghasilan rendah di wilayah pedesaan akan menikmati pelayanan kesehatan yang lebih baik setelah konflik tersebut diselesaikan. Konflik fungsional dapat meningkatkan kesadaran organisasi akan masalah-masalah yang harus diatasi, mendorong pencarian solusi-solusi secara lebih luas dan lebih produktif, dan lazimnya memfasilitasi perubahan yang positif, adaptif dan inovatif. (2) Konflik disfungsional, yaitu konflik yang menghambat kinerja kelompok secara spesifik. Konflik-konflik yang menguntungkan seringkali dapat berubah menjadi konflik yang berbahaya. Pada sebagian kasus hampir tidak mungkin mengidentifikasi kapan persisnya konflik fungsional berubah menjadi konflik disfungsional. Tingkat stres maupun tingkat konflik yang dapat menciptakan sebuah pergerakan yang sehat dan positif ke arah pencapaian tujuan pada suatu kelompok, dapat bersifat merusak dan disfungsional pada kelompok lain. Dengan demikian, semakin besar perbedaan dalam prioritas pekerjaan dan tujuan masing-masing kelompok, maka semakin berpeluang timbulnya konflik disfungsional.

### III. Metode Penelitian

Dalam makalah ini akan menggunakan metode penelitian agar penulis dapat memahami metode penelitian merupakan seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah-masalah tertentu, untuk metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PT. PLN (Persero). Rayon Bankok Area Muara Bungo, dengan menggunakan jenis data dalam penelitian berupa data kualitatif, dan sumber data dalam penelitian ini adalah primer, yaitu menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara atau interview yang menjadi sumber data ialah informan, dimana informan ini yang menjadi salah

satu sumber data yang dimiliki peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang benar, yang menjadi informannya yaitu selaku manager di perusahaan PT. PLN (Persero).

#### IV. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa di suatu perusahaan ini ada terjadi konflik disfungsional, berikut kasus yang terjadi di PT. PLN (Persero) :

- a. Di dalam bidang pelayanan pelanggan (marketing) di tuntut untuk mencari pelanggan (konsumen) sebanyak-banyak nya.
- b. Di dalam bidang teknik (lapangan) di tuntut harus memasang aliran listrik ke pelanggan yang sudah didapat pelayanan pelanggan (marketing) dan harus juga menjaga kehandalan listrik.

Pencapaian melebihi target oleh bidang pelayanan pelanggan disini dapat menguntungkan bagi perusahaan, akan tetapi tidak berdampak baik bagi bidang teknik, karena tidak terkontrolnya komunikasi antara bidang pelayanan pelanggan dan bidang teknik yang mengakibatkan tidak seimbang pekerjaan yang dikerjakan oleh bidang teknik di lapangan.

Contoh : dari bidang teknik yang biasanya menangani pemasangan listrik 10 tempat, kini menjadi harus menangani pemasangan listrik menjadi 20 tempat dikarenakan bidang pelayanan pelanggan yang giat mencari pelanggan.

Dari kasus di atas penulis dapat mengetahui penyebab awal mulanya konflik disfungsional itu terjadi, bisa di lihat dari kurang komunikasi antara bidang teknik dan bidang pelayanan pelanggan, dan manager perusahaan, dimana bagian pelayanan pelanggan mencari konsumen sebanyak-banyaknya agar mendapat bonus dari perusahaan sedangkan bagian teknik yang kewalahan atas permintaan dari bidang pelayanan pelanggan. Setelah bidang pelayanan mengetahui keadaan bidang teknik yang terjadi, maka pelayanan pelanggan menurunkan target pencapaiannya, agar dapat menyingkronkan atau menyeimbangi kemampuan yang dapat dilakukan oleh bidang teknik, agar bidang teknik dapat memaksimalkan kemampuannya, serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan walaupun mereka sadar bahwa yang mereka lakukan itu akan menimbulkan pengaruh negatif pada perusahaan. Disini secara tidak langsung bidang teknikal yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan, dimana seharusnya perusahaan mendapatkan keuntungan yang didapat dari bidang pelayanan pelanggan tapi terhambat dikarenakan bidang teknik yang tidak menyanggupi atau kewalahan atas pemasangan listrik kepada konsumen yang banyak, dari bidang pelayanan pelanggan. Namun kesalahan tidaklah ada dari bidang teknik saja, pimpinan bidang teknik mengatakan kekurangan pegawai bisa lah jadi penyebabnya, jika perusahaan menambahkan pegawai di bidang teknik, tercapainya pencapaian yang dilakukan bidang pelayanan pelanggan dapat ditangani oleh bidang teknik dengan cepat.

Dan adapun dampak yang terjadi yaitu nama baik yang telah di emban begitu lama dan dipertahankan tercoreng dan menimbulkan citra buruk bagi perusahaan dimana bidang pelayanan pelanggan yang menawarkan kepada konsumen yang potensial seperti pabrik-pabrik, toko-toko, mall-mall dan lain-lain, yang diketahui sangat membutuhkan listrik yang sangat besar kemudian menjadi ragu untuk berlangganan karena seringkali keterlambatan atas pelayanan yang diberikan bagian teknik, kemampuan perusahaan yang dinilai kurang profesional dalam pelayanannya dan kepercayaan yang telah diberikan menjadi hilang begitu saja dan hal ini sangatlah penting bahwasanya kepuasan pelanggan adalah yang wajib didahulukan bahkan di perusahaan manapun kepuasan pelanggan menjadi titik tekannya.

Disini peran seorang manager sangatlah penting, setelah penulis mewawancarai seorang manager di perusahaan tersebut, berikut ada beberapa langkah yang dilakukan manager setelah mengetahui permasalahan tersebut dari dampak yang terjadi, yaitu : (1) seorang manager menjadi penengah atau menjembatani antara bidang pelayanan pelanggan dan bidang teknik, dengan mengumpulkan koordinator bagian pelayanan pelanggan dan bagian teknik untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Dimana koordinator bidang pelayanan pelanggan merasa kurang puas terhadap kinerja bidang teknik dikarenakan konsumen yang didapat pelayanan pelanggan tidak terpasangkan listriknya pada tepat waktu yang telah disepakati. Dan bidang teknik merasa kewalahan atas pencapaian yang melebihi target dari bidang pelayanan pelanggan. Dan keputusan ada dari seorang manager atas konflik yang terjadi. Agar dampak yang terjadi tidak begitu fatal dengan tuntutan dari pelanggan yang semakin mendesak, manager tidak mungkin harus menambah pegawai bagian teknik dikarenakan proses rekrutmen tidaklah sebentar, apalagi perusahaan membutuhkan pegawai

yang profesional dalam bidang teknik untuk pemasangan listrik, maka dengan menurunkan pencarian pelanggan oleh bidang pelayanan pelanggan secara sementara dan menambahkan jadwal kerja (lembur) oleh bagian teknik, sampai situasi kondusif. (2) jika situasi mulai kondusif setelah semua pelanggan telah terlayani dengan baik, perusahaan tidak harus menurunkan pencarian pelanggan yang dilakukan oleh bidang pelayanan pelanggan namun yang harus dilakukan itu memperbaiki kinerja bagian teknik dengan melakukan pelatihan tambahan kepada pegawai bidang teknik (agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat), disiplin kerja, atau juga merekrut tenaga kerja baru yang handal, sehingga dapat menyeimbangi permintaan dari konsumen hasil dari bidang pelayanan pelanggan, dan mendapat keuntungan lebih bagi perusahaan.

Setelah hasil dari penelitian diatas penulis menguraikan tentang apa yang telah penulis amati, bahwa apa yang di teliti itu ada kesamaan dengan teori, kesamaanya yaitu, konflik disfungsiional itu berpengaruh terhadap pendapatan dari perusahaan, dengan dilihat dari kasus bidang pelayanan pelanggan yang menurunkan target pencarian pelanggan agar dapat menyesuaikan dengan bagian teknik tanpa melihat dampak yang terjadi. jikalau memang ada perbedaan merupakan pengembangan dari perusahaan ini.

## V. Penutup

Berdasarkan penelitian yang penulis amati dari kajian teori sampai pembahasan, penulis mencoba untuk menyimpulkan untuk perusahaan, penyebab dari konflik disfungsiional yang terjadi di PT. PLN (Persero) yaitu sebelum manager melakukan tindakan terhadap permasalahan yang terjadi dibidang pelayanan pelanggan dan bidang teknik, disitu sudah terjadi konflik disfungsiional, dimana bagian pelayanan pelanggan yang menurunkannya target pencarian pelanggan agar bisa di seimbangi oleh bagian teknik. Dan dampak yang terjadi jika terjadi konflik disfungsiional di PT. PLN (Persero) yaitu nama baik yang telah di emban begitu lama dan dipertahankan tercoreng dan menimbulkan citra buruk bagi perusahaan lalu kebijakan seorang manager untuk mengatasi konflik disfungsiional tersebut yaitu : Pertama menjadi penengah atau menjembatani antara bidang pelayanan pelanggan dan bidang teknik. Kedua memperbaiki kinerja bagian teknik dengan melakukan pelatihan tambahan , disiplin kerja, atau juga merekrut tenaga kerja baru yang handal.

Saran dari penulis mudah-mudahan kedepannya bisa menjadi evaluasi bagi perusahaan ini ataupun perusahaan dapat meminimalisir konflik ini dan tidak terjadi lagi dimasa yang akan datang, diantaranya yaitu dengan tindakan seorang manager yang harus lebih sering turun ke lapangan agar setiap bidang dapat dikendalikan dan tidak terjadi lagi konflik disfungsiional yang akan merugikan perusahaan.

## Daftar Pustaka

- Ivancevich, John M. 2008. Perilaku dan manajemen organisasi jilid 1. Jakarta: Erlangga
- J. Winardi. 2007. "MANAJEMEN PERILAKU ORGANISASI" Edisi Revisi. Jakarta : Penerbit Predana Media.
- Meta. 2014. Konflik dan Negosiasi. Perilaku Organisasi. Vol. PP (page) 2 s/d 3
- Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. 2008 "Perilaku Organisasi". Buku 2. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Wahyudi. 2008. MANAJEMEN KONFLIK dalam ORGANISASI. Alfabeta, cv
- Wisnu, Dina. 2016. Aleppo dan Gerakan Non Blok.  
[http://koransindo.com/page/news/2016-10-12/0/2/Aleppo dan Gerakan Non Blok](http://koransindo.com/page/news/2016-10-12/0/2/Aleppo%20dan%20Gerakan%20Non%20Blok)