

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen ialah serangkaian tindakan juga tanggapan antara para pelaku yang terlibat dalam suatu konflik, serta pihak-pihak eksternal. Manajemen konflik diartikan sebagai pendekatan berorientasi proses, bertujuan untuk membentuk komunikasi (termasuk perilaku) antara pihak luar dan pelaku, serta dampaknya terhadap lingkungan dan persepsi yang muncul. Bagi pihak ketiga yang tidak secara langsung terlibat dalam konflik, penting untuk memiliki informasi yang akurat mengenai situasi yang sedang terjadi.¹

Manajemen konflik merupakan langkah yang diambil oleh individu dan juga pihak ketiga untuk mengarahkan sebuah perselisihan menuju hasil yang diinginkan. Hasil tersebut dapat berupa solusi yang positif, kreatif, atau bahkan dapat berujung pada situasi yang lebih agresif, dan tidak selalu menjamin penyelesaian konflik. Di antara metode manajemen konflik terdapat pendekatan seperti bantuan diri sendiri, kolaborasi dalam menemukan solusi (baik dengan atau tanpa keterlibatan pihak ketiga)serta intervensi dari pihak ketiga itu sendiri. Pendekatan yang menekankan pada proses manajemen konflik juga mempertimbangkan pola komunikasi dan

¹ Jefri Heridiansyah, "Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi", *Jurnal, STIE SEMARANG*, Vol. 6, No.1 Tahun 2014, 28

perilaku individu, serta dampaknya terhadap kepentingan dan pemahaman masing-masing pihak dalam konflik yang terjadi.²

Manajemen konflik dapat didefinisikan sebagai proses di mana para pihak yang terlibat dalam konflik, maupun pihak menengah, merancang dan menetapkan strategi untuk mengendalikan situasi tersebut. Tujuannya adalah mencapai resolusi yang diinginkan.³ Untuk menjelaskan manajemen konflik, menggunakan beberapa istilah kunci, yakni pertama ialah pihak yang terlibat dalam konflik atau pihak ketiga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan konflik. Kedua ialah strategi konflik merujuk pada proses membuat strategi konflik untuk mengelola konflik. Ketiga yakni manajemen konflik adalah tindakan untuk mengendalikan dan mengubah konflik untuk menciptakan kelima kemampuan beradaptasi dengan perubahan dalam dan luar dirinya.⁴

Teori manajemen konflik sangat penting untuk penyelesaian masalah, terutama dalam konteks organisasi atau lembaga. Konflik dalam sebuah organisasi dapat terjadi karena perbedaan, kepentingan, tujuan, dan pendapat atau bahkan nilai-nilai yang ada pada setiap individu atau kelompok di dalamnya. Oleh karena itu, memahami manajemen konflik

² Jefri Heridiansyah, "Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi", *JURNAL STIE SEMARANG*, Vol.6, No. 1, Tahun 2014, 29

³ Indraswari, Felicia Lucky Yunita. *Manajemen Konflik Di Cimb Niaga Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Penanganan Konflik Antara Karyawan ex Bank Lippo dan Karyawan ex Bank Niaga Pasca Merger pada Periode November 2008-November 2010)*. Diss. UAJY, 2014, 21

⁴ Muhammd Badruddin, "Pengaruh Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar", (*FISIP ILMU KOMUNIKASI*), Tahun 2020

sangat penting untuk menciptakan tempat kerja yang damai dan produktif, tidak hanya menyelesaikan perselisihan, tetapi manajemen konflik juga mencakup pendekatan untuk mengelola perselisihan secara konstruktif untuk mencapai solusi terbaik yang menguntungkan semua pihak.⁵

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Gunung Sion Church Hotel Sahid, peneliti menemukan adanya konflik di antara anggota jemaat yang mengganggu kerukunan dan pelayanan. Sikap egois anggota yang ingin pendapatnya selalu didengar tanpa memikirkan kepentingan bersama. Selain itu, ada persaingan antar anggota yang menyebabkan ketegangan. Beberapa anggota juga ikut terlibat dalam kegiatan yang bukan tanggung jawab mereka, seperti kegiatan kepemudaan. Dalam rapat jemaat, sering terjadi penolakan terhadap pendapat orang lain, sehingga komunikasi dan pengambilan keputusan menjadi sulit.⁶ Di sisi lain, pendeta selaku gembala memiliki peran penting untuk menangani masalah tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis “Strategi Manajemen Konflik oleh Pendeta terhadap Konflik dalam Jemaat di Gunung Sion Church Hotel Sahid”.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini, yang *pertama* diteliti oleh Samuel Joni, Ririn Todingan Tiku Limbong, Marianti Pabia dengan judul penelitian “Analisis Konflik dan Resolusinya terhadap Perpecahan

⁵ Mirza Ayunda Pratiwi, “Perkembangan Teori Konflik Organisasi”, *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tanjung Pinang*, Vol.4, No.1, Tahun 2023, 51-65

⁶ Majelis GSC Hotel Sahid, “wawancara Oleh Peneliti”, 15 Februari 2025

Jemaat Gereja Beth-El Taber Nakel Tariwan di Pali-orong Kecamatan Masanda Kabupaten Tana Toraja” dari hasil penelitiannya yaitu, dua resolusi utama yang diusulkan adalah negosiasi melalui kompromi dan mediasi melalui musyawarah negosiasi dilakukan dengan memberikan penawaran kepada pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan baru. Sementara itu, mediasi melibatkan kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan kepala lembang untuk mencapai solusi yang tepat melalui musyawarah yang melibatkan pengetahuan, wawasan, serta pengalaman.⁷

Kedua, diteliti oleh Resty Riung, Santika Wugow, Deyse Rosni Damasing, Dimas Eka Putra Monggilali, Mardioni Parentah dengan judul penelitian “Peran Pastoral Konseling Dalam Mengatasi Konflik Jemaat” dari hasil penelitiannya, yaitu pastoral konseling berperan penting dalam membantu jemaat mengatasi masalah spiritual, emosional, dan relasional dengan tujuan mendewasakan iman, memulihkan kehidupan secara holistik, serta mengembangkan spiritualitas yang kuat. Melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu, konseling ini membantu konseli menerima situasi secara utuh, menemukan makna hidup, memupuk pemikiran positif, menciptakan komunikasi sehat, dan membawa mereka

⁷ Samuel Joni, Ririn Todingan Tiku Limbong, Marianti Pabia’, “Analisis Konflik Dan Resolusinya Terhadap Perpecahan Jemaat Gereja Beth-El Tabernakel Tariwan di Lembang Pali-orong Kecamatan Masanda Kabupaten Tana Toraja”, *Kamarampasan: Jurnal Mahasiswa Kepemimpinan Kristen*, Vol 1, No 1, Tahun 2023, 97

lebih dekat kepada Tuhan melalui doa dan firman-Nya. Dengan landasan Alkitab dan bimbingan Roh Kudus, pastoral konseling bertujuan memfasilitasi pertumbuhan positif dan kehidupan sesuai kehendak Tuhan.⁸

Penelitian tersebut dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu membahas mengenai manajemen konflik. Namun, perbedaan kedua penelitian di atas dengan penelitian yang hendak diteliti oleh penulis ialah penggunaan teori yang berbeda, penelitian pertama menggunakan teori konflik dan resolusinya, penelitian kedua pastoral konseling. Tempat penelitian berbeda, penelitian yang pertama di gereja Bert-El Taber Nakel Tariwan di Pali-orong Kecamatan Masanda Kabupaten Tana Toraja; Sedangkan yang hendak diteliti oleh peneliti yakni menggunakan teori strategi manajemen konflik, dan tempat penelitian di Gunung Sion Church Hotel Sahid.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu bagaimana strategi implementasi manajemen konflik berdasarkan teori Thomas-Kilmaan oleh pendeta terhadap permasalahan dalam jemaat di Gunung Sion church Hotel Sahid?

C. Tujuan Penelitian

⁸ Resty Riung, Santika Wugow, Deyse Rosni Damasing, Dimas Eka Putra Monggilali, Mardioni Parentah, "Peran Pastoral Konseling Dalam Mengatasi Konflik Jemaat", *Jurnal Teologi Pastoral Konseling*, Vol 1, No 4 Tahun 2024, 54

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis strategi implementasi manajemen konflik berdasarkan teori Thomas-Kilmaan oleh pendeta terhadap permasalahan dalam jemaat di Gunung Sion Church Hotel Sahid.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu kepemimpinan Kristen khususnya pada mata kuliah manajemen konflik.

2. Manfaat Praktis

Bagi Gereja, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa masukan kepada pendeta untuk menangani konflik yang terjadi dalam jemaat.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan terdiri dari 3 bab yaitu:

Bab I, membahas tentang pendahuluan yang berisi latar belakang, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, membahas mengenai landasan teori yang terdiri dari pengertian konflik, pengertian manajemen konflik, peran pendeta dalam

gereja, strategi manajemen konflik oleh pendeta, kepemimpinan pelayanan (*Servant Leadership*)

Bab III, membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari metode penelitian dan jenis pendekatan, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, teknik sampling dan analisis data.

Bab IV, membahas mengenai temuan penelitian dan analisis yang memuat deskriptif hasil penelitian dan analisis penelitian.

Bab V, membahas mengenai penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.