

**SOSIALISASI MANAJEMEN KONFLIK KEPADA KARYAWAN MNC BANK
KANTOR CABANG BOGOR**

Conflict Management Socialization to Employees of MNC Bank Bogor Branch Office

Elmira Siska¹, Nurlaela Eva Puji Lestari², Lela Elvira³, Siti Mabrur Rachmah⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

*Email korespondensi: elmira.ems@bsi.ac.id

Article History:

Received: 08 September 2022

Revised: 09 September 2022

Accepted: 09 September 2022

Keywords: *New Normal, Innovation, Communication, Conflict Management.*

Abstract: *This community service activity is in collaboration with the MNC Bank Bogor Branch Office. Since the pandemic outbreak, bank employees are required to continue to provide excellent public services while also developing new innovations that meet the needs of the customer. The presence of the new normal directly causes many changes to public service activities carried out by bank employees. Any new changes or innovations have the potential to cause conflicts between bank employees if they are not communicated properly. This community service aims to provide an understanding of conflict management to MNC Bank employees. The implementation of Community Service activities is carried out through three stages which include the preparation stage, hybrid implementation, and the activity evaluation stage. The material provided is in accordance with the needs of the participants, so that the trainees are satisfied with the training provided. The results of the Statistical Test with the SPSS program indicate that this training has significant impact on increasing the insight, knowledge, skills and expertise of MNC Bank Bogor Branch employees in identifying and controlling conflicts that occur.*

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bermitra dengan MNC Bank Kantor Cabang Bogor. Sejak wabah pandemic melanda, karyawan bank dituntut agar tetap memberikan pelayanan publik yang prima dan pastinya menciptakan berbagai inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kehadiran new normal secara langsung menimbulkan banyak perubahan terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Adanya perubahan atau inovasi berpotensi menimbulkan konflik antar karyawan bank bila tidak dikomunikasi dengan baik. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat dilakukan melalui

tiga tahap yang meliputi tahap persiapan, pelaksanaan secara hybrid, dan tahap evaluasi kegiatan. Materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta, sehingga peserta pelatihan merasa puas terhadap pelatihan yang diberikan. Hasil Uji Statistik dengan program SPSS mendindikasikan pelatihan ini berdampak signifikan terhadap peningkatan wawasan/pengetahuan, keterampilan/keahlian karyawan MNC Bank Cabang Bogor dalam mengidentifikasi dan mengendalikan konflik yang terjadi.

Kata Kunci: New Normal, Inovasi, Komunikasi, Manajemen Konflik.

PENDAHULUAN

Wabah Covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan, tetapi juga sangat mempengaruhi bisnis dan aktivitas manusia di daerah yang terkena dampak¹. Banyak sektor yang terkena dampak parah, seperti perjalanan dan pariwisata, transportasi, manufaktur, minyak dan gas, perdagangan, konstruksi, perbankan, dan masih banyak sektor lainnya². Dalam bidang perbankan, karyawan bank dituntut agar tetap memberikan pelayanan publik yang prima dengan berbagai inovasi atau perubahan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Diberlakukannya tatanan normal baru, menuntut setiap karyawan untuk adaptif terhadap perubahan yang terjadi. Pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap nasabah mengacu kepada aturan tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19. Pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan tersebut tetap dilaksanakan dengan memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan bagi karyawan bank dengan cara menjalankan protokol kesehatan.

Kehadiran new normal secara langsung menimbulkan banyak perubahan terhadap kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Hal ini juga berpotensi menimbulkan konflik antar pegawai karena dengan adanya perubahan atau inovasi yang baru, konflik sangat rentan terjadi. Terlebih jika adanya perubahan ataupun inovasi disuatu organisasi tidak disertai pemahaman yang memadai oleh tiap anggota terhadap ide-ide yang berkembang. Konflik yang dialami oleh seseorang diakibatkan adanya komunikasi yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Konflik yang terjadi dapat menimbulkan adanya perpecahan maupun permusuhan di antara orang yang terlibat baik secara individu maupun di dalam organisasi. Menurut³, konflik juga memberikan dampak negatif lainnya seperti menghambat komunikasi organisasi, menghambat kerjasama dalam organisasi, mengganggu aktivitas produksi dan distribusi perusahaan, menyebabkan salah paham, saling curiga, frustrasi, dan stress. Secara keseluruhan, dampak negatif dari konflik akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan penurunan produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, manajemen konflik diperlukan untuk mendorong terciptanya suasana kerja yang kondusif.⁴

¹ Elmira Siska and others, 'Analysis Impact of Covid-19 Outbreak on Performance of Commercial Conventional Banks: Evidence from Indonesia', *International Journal of Social and Management Studies*, 2.6 (2021), 8–16 <<https://doi.org/https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i6.76>>.

² Irda Syahira Kahir Anwar and others, 'The Impact of COVID-19 Outbreak towards Islamic Banking : The Case of Malaysia', in *Proceeding of the 7th International Conference on Management and Muamallah 2020 (ICoMM 2020)* (Malaysia, 2020), MMXX, 156–66.

³ Sunarta, 'Konflik Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan)', *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*, 10.1 (2010), 55–72 <<https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3969/3427>>.

⁴ Nanda Adhi Purusa and Suhita Whini Setyahuni, 'Pelatihan Manajemen Konflik Pada Karyawan Hotel Di

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat berjalan lebih efisien dan lancar⁵. Konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan. Dalam kehidupan manusia senantiasa dihadapkan dengan konflik⁶. Memahami konflik dapat menggunakan berbagai ragam keilmuan, begitu pula dalam hal manajemen dan metode penyelesaian konflik. Kemampuan komunikasi interpersonal seseorang dapat mempengaruhi tindakannya dalam mengelola konflik dengan baik⁷.

Permasalahan umum yang dialami oleh karyawan MNC Bank KC Bogor yaitu kurangnya pemahaman mengenai manajemen konflik. Karyawan cenderung diam dalam menghadapi konflik yang muncul. Mereka sungkan untuk membicarakan permasalahan yang memicu timbulnya konflik kepada rekan sejawat maupun kepada atasan. Hal ini jika dibiarkan berlarut-larut, tentu saja akan mengganggu kinerja. Sosialisasi manajemen konflik yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan⁸.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat (PM) dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Tutor memberikan presentasi dengan materi yang meliputi definisi konflik, unsur-unsur konflik, penyebab, tingkatan konflik, manajemen konflik dan fungsinya bagi organisasi, urgensi manajemen konflik dalam organisasi, strategi manajemen konflik dan contoh-contoh konflik yang umum terjadi dan cara mengatasinya.
2. Membentuk kelompok dari peserta pelatihan sebagai wadah *focus group discussion*. Pembentukan kelompok ini bertujuan untuk dapat berdiskusi, mendalami jenis konflik yang terjadi, serta memberikan solusi penyelesaiannya.

Semarang', *Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 4.1 (2022), 58–66
<<https://doi.org/10.36312/sasambo.v4i1.600>>.

⁵ Fauzan Ahmad Siregar and Lailatul Usriyah, 'Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik', *Idarah Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 5.2 (2021), 163–74 <<https://doi.org/10.47766/idadah.v5i2.147>>.

⁶ Rezeky Ana Ashal, 'Manajemen Konflik ASN Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan', *Civil Service Journal*, 15.1 (2021), 51–60
<<https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/296>>.

⁷ Anisul Fuad, 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Menghadapi Konflik Organisasi', *Orasi*, 7.1 (2015), 1–25
<<http://satun108.com/forums/index.php/topic,509.0.html>>.

⁸ Purusa and Setyahuni.

Pelaksanaan pengabdian ini terdiri dari tiga tahap, terdiri dari:

1. Tahap persiapan

Persiapan kegiatan PM dilakukan melalui serangkaian prosedur sebagai berikut:

- a. Melakukan kunjungan (survey) ke lokasi kantor MNC Bank KC Bogor yang beralamat di Jalan Raya Pajajaran, No.5, RT.01, RW.06, Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 16128. Jarak antara lokasi mitra dengan kampus Universitas Bina Sarana Informatika Kramat 98 adalah sekitar 56 km. Jarak ini dapat ditempuh sekitar 1 jam 2 menit dengan menggunakan kendaraan roda empat.
- b. Berdiskusi dengan karyawan MNC Bank untuk mengidentifikasi kebutuhan karyawan terhadap manajemen konflik.
- c. Pengajuan izin kepada bagian HRD dan Kepala Cabang MNC Bank Cabang Bogor untuk pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini, dilakukan beberapa kegiatan antara lain:

- a. Pembuatan materi sosialisasi (Modul)

Modul dibuat oleh tim dosen yang terlibat dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat. Modul berisikan definisi konflik, unsur-unsur konflik, penyebab, tingkatan konflik, manajemen konflik dan fungsinya bagi organisasi, urgensi manajemen konflik dalam organisasi, strategi manajemen konflik dan contoh-contoh konflik yang umum terjadi dan cara mengatasinya.

- b. Pembagian materi sosialisasi

Materi sosialisasi dibagikan kepada peserta melalui share dokumen pada aplikasi WhatsApp.

- c. Pelaksanaan sosialisasi manajemen konflik.

Pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara *hybrid* (kombinasi luring dan daring). Materi disampaikan oleh tutor melalui presentasi secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting. Tim pengabdian lainnya langsung datang ke lokasi untuk memimpin jalannya diskusi melalui *focus group discussion* (FGD). Selain diskusi melalui FGD, juga terdapat sesi tanya jawab antara peserta pelatihan dan tim dosen terkait materi sosialisasi.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi keberhasilan kegiatan PM dilakukan dengan analisis kuisioner yang berisikan pernyataan untuk mengukur kepuasan peserta terhadap materi yang disampaikan serta peningkatan wawasan/pengetahuan, keterampilan/ keahlian peserta. Kemudian *uji statistik paired sample t-test* dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan wawasan/pengetahuan dan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan setelah mengikuti kegiatan sosialisasi karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor dalam mengelola konflik.

Hipotesis yang digunakan:

Hipotesis 1:

H₀ : tidak terdapat perbedaan yang signifikan wawasan/pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi

H_a : terdapat perbedaan yang signifikan wawasan/pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi

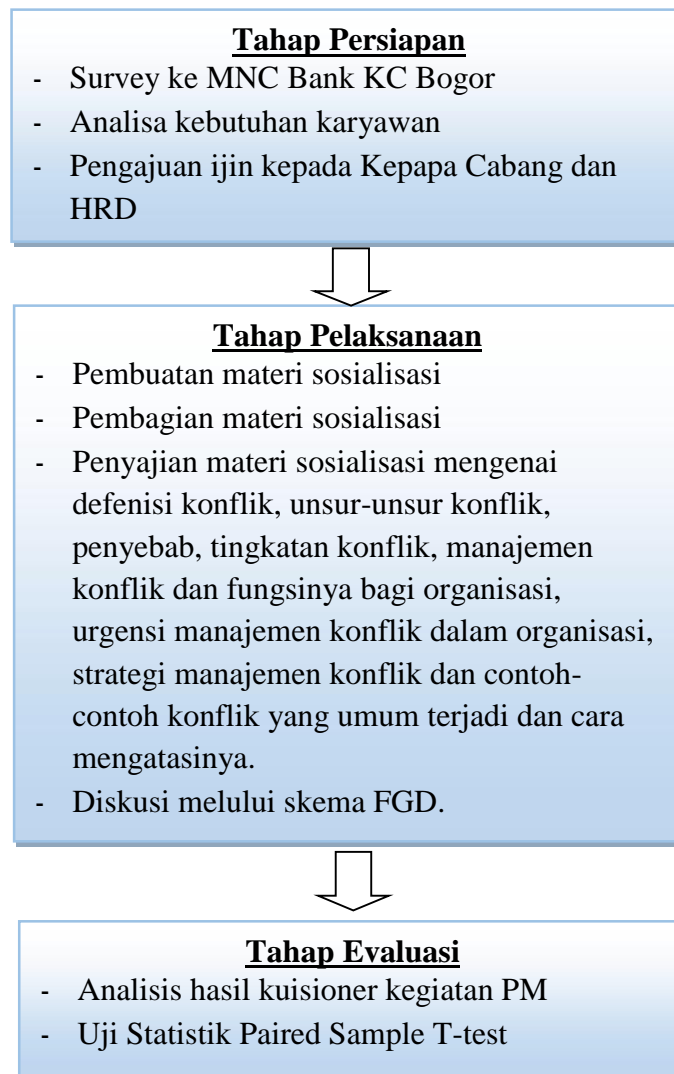
Hipotesis 2:

H₀ : tidak terdapat perbedaan yang signifikan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi

H_a : terdapat perbedaan yang signifikan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi

Hipotesis nol ditolak bila nilai Sig. (2 tailed) kecil dari 0,05. Bila H₀ ditolak, maka H_a dapat diterima.

Pelaksanaan kegiatan PM kepada karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor disajikan melalui *flowchart* sebagaimana terlihat pada Gambar 1.

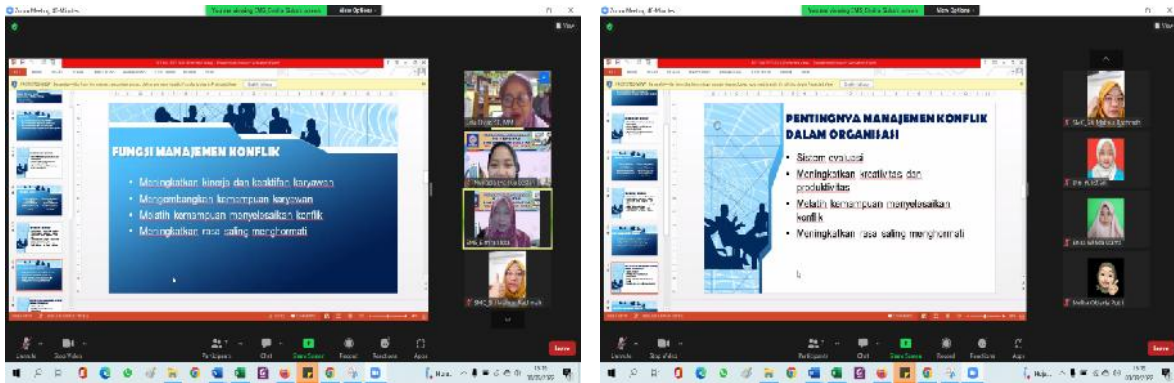


Gambar 1. Flowchart Metode Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

HASIL

Pelaksanaan kegiatan PM dilaksanakan secara hybrid (kombinasi daring dan luring). Sebagai anggota team PM datang langsung ke lokasi mitra da sebagian lagi mengikuti kegiatan secara daring melalui platform zoom meeting pada tanggal 8 September 2022 Maret 2022 pukul 16.00 – 17.30. Karyawan MNC Bank KC Bogor yang menjadi peserta sosialisasi manajemen konflik adalah sebanyak 12 orang. Materi yang diberikan kepada mitra adalah berupa sesi presentasi materi dan diskusi melalui skema FGD. Selain itu, pengisian kuesioner sosialisasi djuga dilakukan untuk mengukur kepuasan peserta terhadap materi yang disampaikan serta pengukuran peningkatan wawasan/pengetahuan, keterampilan/ keahlian peserta setelah mengikuti kegiatan. Kuesioner terdiri dari 10 indikator (pernyataan) dengan skala puas atau tidak puas. Untuk mengetahui perbedaan wawasan/pengetahuan dan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan setelah mengikuti kegiatan sosialisasi, dianalisis melalui hasil *uji statistic paired sample t-test* berdasarkan kuisisioner pertanyaan pre test dan post test.

Beberapa dokumentasi kegiatan pengabdian masyarakat disajikan pada gambar berikut:



Gambar 2. Penyajian Materi Manajemen Konflik oleh Pemateri



Gambar 3. Kegiatan Focus Group Discussion (FGD)

DISKUSI

Selama berlangsungnya kegiatan sosialisasi manajemen konflik, terlihat para peserta antusias dan aktif dalam mengikutinya. Hal ini dibuktikan dari pencatatan (record) absen pada google form yang menunjukkan kedatangan peserta tepat waktu. Selain itu keaktifan peserta juga terlihat pada sesi diskusi pada FGD yang berlangsung hangat, serta banyaknya pertanyaan yang diajukan peserta kepada pemateri. Peserta pelatihan, peserta merasa puas dengan materi yang diberikan. Hal ini terlihat dari isian kuisioner dengan kode K8 yang bernilai 100%.

Selain itu, rekapitulasi kuisioner kegiatan sosialisasi manajemen konflik mengindikasikan bahwa pelaksanaan kegiatan PM serta materi yang diberikan dapat memberikan suatu tambahan wawasan/pengetahuan, dan peningkatan keterampilan/ keahlian bagi peserta. Hal ini terlihat dari rekapitulasi hasil kuisioner dengan kode K4 dan K7 yang bernilai 100%. Karyawan MNC Bank KC Bogor yang pada awalnya cenderung diam bila ada konflik, tetapi setelah kegiatan pelatihan, mereka menjadi paham bagaimana cara mengkomunikasikan isu-isu yang menjadi penyebab munculnya konflik. Tabel 1 menyajikan rekapitulasi keseluruhan kuisioner sosialisasi manajemen konflik kepada karyawan Karyawan MNC Bank KC Bogor.

Tabel. 1 Rekapitulasi Kuisisioner Sosialisasi Manajemen Konflik

No Kuisisioner	Pernyataan	Tingkat Kepuasan
K1	Anggota tim yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta	95%
K2	Tutor menyampaikan materi kegiatan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh peserta	100%
K3	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan ditindaklanjuti dengan baik oleh tutor yang terlibat	100%
K4	Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan peserta dalam menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta	100%
K5	Peserta mendapatkan materi kegiatan berupa modul dan soal latihan	100%
K6	Peralatan untuk menyampaikan materi memadai	96%
K7	Kegiatan pengabdian masyarakat yang disampaikan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta	100%
K8	Saya merasa puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan Universitas Bina Sarana Informatika	100%
K9	Kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan Universitas Bina Sarana Informatika sesuai dengan harapan saya	100%
K10	Jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, saya bersedia untuk berpartisipasi/terlibat	100%

Selanjutnya perbedaan wawasan/pengetahuan dan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah mengikuti sosialisasi diuji secara statistik dengan menggunakan uji *statistic paired sample t-test* dengan program SPSS-22. Hasil uji statistic tersebut disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel. 2 Hasil Uji Paired Sample T-Test

Pair	Deskripsi	t	df	Sig. (2tailed)
1	Wawasan/pengetahuan_sebelum_sosialisasi	2.6765	9	0.002
	Wawasan/pengetahuan_sesudah_sosialisasi			
2	Keterampilan/keahlian_sebelum_sosialisasi	2.7834	9	0.000
	Keterampilan/keahlian_sesudah_sosialisasi			

Sumber : Ouput SPSS-22

Hasil uji paired sample t-test menunjukkan bahwa untuk kedua pasang pertanyaan mempunyai nilai sig. (2 tailed) kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol ditolak. Konsekuensinya hipotesis alternatif diterima. Artinya terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal wawasan/pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi dan juga terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi.

Hasil uji statistik tersebut mengindikasikan bahwa kegiatan sosialisasi yang diberikan kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor berdampak terhadap peningkatan pemahaman wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian karyawan dalam mengelola serta menyelesaikan dengan baik apabila ada konflik yang muncul. Selain itu, karyawan juga dapat mengidentifikasi dan mencegah berbagai potensi yang dapat menjadi pemicu timbulnya konflik.

KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi manajemen konflik kepada karyawan MNC Bank KC Bogor yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa: Pertama, mitra merasa puas dengan kegiatan sosialisasi yang telah diberikan oleh tim pengabdian masyarakat dari Universitas Bina Sarana Informatika. Kedua, berdasarkan rekapitulasi hasil uji statistik, kegiatan sosialisasi ini secara nyata dapat meningkatkan pemahaman wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian karyawan MNC Bank KC Bogor.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tim PM Universitas Bina Sarana Informatika mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan karyawan MNC Bank KC Bogor dan semua pihak yang telah berpartisipasi sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang nyata kepada mitra.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar, Irda Syahira Kahir, Norul Akma Mansor, Siti Marlia Shamsudin, and Farah Husna Mohd Fatzel, 'The Impact of COVID-19 Outbreak towards Islamic Banking : The Case of Malaysia', in *Proceeding of the 7th International Conference on Management and Muamallah 2020 (ICoMM 2020)* (Malaysia, 2020), MMXX, 156–66
- Ashal, Rezeky Ana, 'Manajemen Konflik ASN Dalam Pelayanan Publik Di Era New Normal Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan', *Civil Service Journal*, 15.1 (2021), 51–60 <<https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/296>>
- Fuad, Anisul, 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Menghadapi Konflik Organisasi', *Orasi*, 7.1 (2015), 1–25 <<http://satun108.com/forums/index.php/topic,509.0.html>>
- Purusa, Nanda Adhi, and Suhita Whini Setyahuni, 'Pelatihan Manajemen Konflik Pada Karyawan Hotel Di Semarang', *Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service)*, 4.1 (2022), 58–66 <<https://doi.org/10.36312/sasambo.v4i1.600>>
- Siregar, Fauzan Ahmad, and Lailatul Usriyah, 'Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik', *Idarah Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 5.2 (2021), 163–74 <<https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>>
- Siska, Elmira, Awadh Ahmed Mohammed Gamal, Ali Ameen, and Mekar Meilisa Amalia, 'Analysis Impact of Covid-19 Outbreak on Performance of Commercial Conventional Banks: Evidence from Indonesia', *International Journal of Social and Management Studies*, 2.6 (2021), 8–16 <<https://doi.org/https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i6.76>>
- Sunarta, 'Konflik Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan)', *Efisiensi Kajian Ilmu Adminsitrasi*, 10.1 (2010), 55–72 <<https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3969/3427>>