

# Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kepuasan Anggota ORMAWA FEB Universitas PGRI Palembang

Amir Hamzah<sup>1</sup>, Oktariansyah<sup>2</sup>, Redo Pujaya Putra<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Anika Palembang, [aham73ck@gmail.com](mailto:aham73ck@gmail.com)

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, [rianbro82@univpgri-palembang.ac.id](mailto:rianbro82@univpgri-palembang.ac.id)

## ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of conflict management on the satisfaction of members of Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang. The population in this study were all members of the Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang. The sampling technique used proportionate stratified random sampling technique, with a total sample of 53 people. The data analysis technique uses simple linear regression with the help of the SPSS v program. 22. The results of the research show that there is a partial influence of conflict management on the satisfaction of Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang members. The results of the determination test with an R Square value of 0.692 or 69.2%, which means that the influence of conflict management on the member satisfaction variable is 69.2%, and the remainder is influenced by other factors not mentioned in this research model.*

**Keywords** : Conflict management, member satisfaction.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan anggota Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh anggota Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 53 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantu program *spss v. 22*. Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial manajemen konflik terhadap kepuasan anggota Ormawa FEB Universitas PGRI Palembang. Hasil dari uji determinasi dengan nilai R Square 0,692 atau sebesar 69,2% yang berarti pengaruh manajemen konflik terhadap variabel kepuasan anggota sebesar 69,2%, dan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak disebutkan dalam model penelitian ini.

**Keywords** : Manajemen Konflik, Kepuasan Anggota.

## A. PENDAHULUAN

Dalam sebuah organisasi tentu tidak dapat dipisahkan dengan adanya sebuah Konflik, karena akar timbulnya sebuah konflik adalah perbedaan, baik perbedaan pendapat maupun perbedaan lainnya. Dengan perbedaan-perbedaan tersebut dapat ditemukan sebuah pemecahan masalah yang tentunya bisa berakibat baik maupun sebaliknya. Perbedaan pendapat, pertentangan ataupun perselisihan merupakan peristiwa yang lazim atau biasa ditemukan dalam sebuah organisasi. Konflik dapat dikategorikan sebagai indikator dinamika dan perubahan organisasi oleh karena itu keberadaan konflik tetap dipertahankan agar tetap berada pada tingkat yang terkendali. Konflik yang diabaikan dapat mengarah pada perilaku yang menyimpang dari aturan, prosedur kerja dan mengganggu pencapaian-pencapaian dalam organisasi. Akan tetapi sebaliknya jika konflik dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan dinamika organisasi, menumbuhkan kreativitas, menghargai perbedaan dan meningkatkan kerja sama yang lebih produktif guna mencapai tujuan organisasi (Wahyudi & Hidayat, 2019:16).

Dalam penelitian ini peneliti mengamati fenomena konflik yang terjadi dalam organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, dan



bagaimana cara pemimpin menyelesaikan konflik tersebut sehingga mampu memberisolusi yang tepat bagi organisasi dan dapat memberi kepuasan tersendiri bagi anggota organisasi. Dari sini dapat dilihat bahwa manajemen konflik itu sendiri sangat penting bagi seorang pemimpin, dengan pemimpin yang mampu memajemen konflik dengan baik maka dapat dipastikan kepuasan anggota bisa dapat terwujud, dengan kapasitas kepuasan anggota yang dicapai secara tidak langsung anggota akan memberikan segala kemampuan pikiran dan tenaga kepada organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan Penelitian Pinatih & Vembriati (2019:274), bahwa Gaya Manajemen konflik yang digunakan pemimpin pada organisasi kemahasiswaan Universitas Udayana berperan secara signifikan terhadap kepuasan anggota organisasi. Serta penelitian yang dilakukan Wartini (2015:69), Strategi Manajemen Konflik yang digunakan berpengaruh secara positif terhadap kinerja teamwork tenaga kependidikan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut kita dapat melihat bahwa manajemen konflik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan maupun kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena konflik yang diamati dalam tubuh organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, ditemukan berbagai macam permasalahan konflik antara lain masalah dapur BEM, masalah pembagian jadwal piket, maupun masalah lainnya yang belum dapat diamati secara mendalam, maka peneliti berminat untuk mengkaji lebih dalam lagi masalah konflik yang ada dalam tubuh organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. Agar lebih jelas serta dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi para pimpinan ormawa selanjutnya sehingga efektivitas tujuan organisasi dapat terlaksana, dijadikan bahan loncatan supaya kekurangan organisasi dapat diketahui dan tujuan serta kepuasan anggota terpenuhi dan terwujud.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **Manajemen Konflik**

Secara etimologi manajemen adalah kepemimpinan, proses pengaturan, serta mampu menjamin kelancaran jalannya suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan dengan mengeluarkan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Dengan kata lain, secara singkat manajemen merupakan sebuah pengelolaan.

Manajemen konflik merupakan suatu aliran aksi dan reaksi antara pelaku ataupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pendekatan yang berorientasi terhadap proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku ataupun pihak luar dan cara mempengaruhi kepentingan dan interpretasi (Rusdiana, 2015:169).

Sedangkan Wahyudi & Hidayat (2019:100), berpendapat Manajemen konflik meliputi kegiatan-kegiatan, mengurangi dan menurunkan konflik, dan mengendalikan konflik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan seni yang mengatur serta mengelola konflik yang ada dalam organisasi agar nantinya konflik mampu menghasilkan nilai yang positif serta konflik menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi di dalam organisasi.

## Kepuasan Anggota

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74), Kepuasan merupakan suatu tanggapan mengenai sikap yang kemudian disimpulkan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang mampu menyediakan tingkat kesenangan seorang konsumen berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan merupakan perasaan yang didapat dengan respon senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan mengenai produk serta hasil terhadap ekspektasi mereka Kotler & Keller (Kasinem 2020:330).

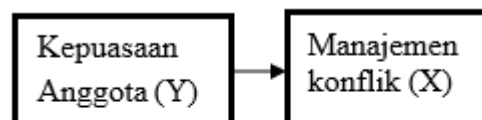
Sedangkan Menurut Peterson (Pinatih & Vembriati, 2019:272), Kepuasan anggota merupakan kepuasan dalam menjalankan segala pekerjaan disuatu organisasi, menyukai pekerjaannya serta menyukai anggota lain dalam organisasi, persepsi mengenai keramahan pada setiap anggota organisasi, bersedia dengan sukarela untuk bekerja sama lagi dengan organisasi dimasa yang akan datang, persepsi mengenai kepuasaan anggota organisasi lain dalam kelompok.

Sudaryono berpendapat (Sukaesih, dkk 2019:21), Kepuasan Pelanggan merupakan, hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah tanggapan mengenai sikap dengan respon senang atau kecewa dari hasil yang didapat dari pengalaman setelah menerima produk atau jasa.

## Kerangka Pemikiran

Peneliti mengajukan model penelitian sebagai berikut, kepuasaan anggota sebagai variabel yang akan diukur dengan melihat pengaruh manajemen konflik (x), terhadap kepuasaan anggota (y). dimana variabel independen (bebas) adalah manajemen konflik dan variabel terikat adalah kepuasaan anggota. Dari kerangka teoritis tersebut akan dilihat pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasaan anggota.



Gambar Kerangka Berpikir

## C. METODE PENELITIAN

### Obyek dan Lokasi

Obyek dalam penelitian ini adalah Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16), metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, filsafat positivisme merupakan filsafat yang memandang gejala maupun fenomena yang bisa diamati serta konkrit.



### Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah anggota Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, yang berjumlah 111 orang anggota dari berbagai tiga program studi yang ada di fakultas.

### Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 53 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2019:130).

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2016:188), Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### Uji Determinasi

Sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel independen dalam menjalankan semua varian dari variabel dependennya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. (Priyatno, 2013:56).

### Analisis Korelasi

Menurut Priyatno (2013:23), Analisis Korelasi merupakan analisis hubungan antara dua variabel dengan mengendalikan variabel lain yang dianggap mempengaruhi. Hal ini bertujuan agar hubungan antara kedua variabel tersebut tidak dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil dari analisis ini dapat menunjukkan erat tidaknya hubungan, arah hubungan dan berarti atau tidaknya hubungan.

### Uji t (parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai-nilai signifikan dengan  $\alpha = 5\%$ . Apabila nilai signifikan dibawah 0,05, maka secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat begitu juga sebaliknya (Priyatno, 2013:71).

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### Uji Validitas

Pengujian validitas sendiri dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing dari butir pernyataan dengan total skor sehingga nantinya didapat nilai sig. 2 tailed.

**Tabel Validitas Manajemen Konflik**

Item	Sig 2 tailed	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,034	Valid
5	0,001	Valid

6	0,007	Valid
7	0,000	Valid
8	0,000	Valid
9	0,000	Valid
10	0,000	Valid
11	0,000	Valid
12	0,000	Valid
13	0,000	Valid
14	0,000	Valid
15	0,000	Valid

**Tabel Validitas Kepuasan Aanggota**

Item	Sig 2 tailed	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid
6	0,000	Valid
7	0,000	Valid
8	0,000	Valid
9	0,000	Valid
10	0,000	Valid
11	0,000	Valid
12	0,000	Valid
13	0,000	Valid
14	0,000	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa indikator-indikator pada variabel dalam penelitian ini adalah valid karena nilai sig.2 tailed nya lebih kecil dari 0,05. Maka penelitian ini layak dan dapat diuji hipotesisnya.

### Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk memenuhi ketetapan jawaban dari kuesioner pada periode yang satu dengan periode yang lainnya. Instrumen yang digunakan jika dikatakan reliabel jika koefisien *Cronbach alpha* > 0,60.

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Manajemen Konflik (X)	0,817	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,917	Reliabel

**Sumber: Data Primer yang diolah (2021)**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari Cronbach Alpha nya untuk variabel Manajemen Konflik (X) adalah sebesar 0,817. Dan nilai Cronbach Alpha untuk variabel Kepuasan anggota (Y) adalah sebesar 0,917. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka dikatakan reliabel.



## Model Analisis

### Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh independen terhadap variabel dependen.

**Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	4,115	5,226		0,788	0,435
Manajemen Konflik	0,080	0,082	0,832	10,701	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 4,115 sedangkan nilai manajemen konflik (b Koefisien regresi) sebesar 0,080 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,115 + 0,080X$$

Koefisien sebesar 4,115 berarti nilai konsisten variabel kepuasan anggota adalah sebesar 4,115.

Koefisien regresi X sebesar 0,080 berarti setiap penambahan 1% nilai manajemen konflik maka nilai kepuasan anggota bertambah 0,080. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X Terhadap Y adalah positif.

### Uji Determinasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara dua variabel yaitu variabel manajemen konflik (x) dan variabel kepuasan anggota (y).

Berikut adalah hasil dari uji Determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel Hasil Uji Determinasi**

Model	R Square	Std. Error Of the Estimate
1	0,692	3,402

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Dari tabel diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,692 yang berarti pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan anggota sebesar 69,2% dan sisanya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak disebutkan dalam penelitian.

### Analisis Korelasi

Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel tersebut tidak dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil dari analisis korelasi dapat menunjukkan erat tidaknya hubungan, arah hubungan dan berarti tidaknya hubungan variabel.

Untuk nilai pearson correlationnya sebesar 0,832 menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini berkorelasi sempurna dan menunjukkan arah hubungan yang positif. Dengan arti semakin tinggi manajemen konflik maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapat anggota, atau semakin rendah manajemen konflik maka semakin rendah juga kepuasan yang didapat anggota.

### Uji t (Parsial)

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dengan cara membandingkan nilai-nilai signifikan dengan  $\alpha = 5\%$ , Apabila Signifikansi dibawah 0,05, maka secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat begitu juga sebaliknya.

**Tabel Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Unstandardized		Standardized_ t	Sig.
	Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	
Constant	4,115	5,226	0,788	0,435
Manajemen Konflik	0,080	0,082	0,832	10,701

**Sumber: Data Primer yang diolah (2021)**

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,080 dan nilai t hitung sebesar 10,701 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan H diterima yang berarti Manajemen konflik (X) berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.

### Pembahasan

#### **Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kepuasan Anggota Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang**

Hipotesis menyatakan bahwa manajemen konflik berpengaruh terhadap kepuasan anggota organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. Hasil dari uji regresi linear sederhana pada tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Serta nilai R Square pada uji determinasi sebesar 0,692 yang berarti pengaruh variabel manajemen konflik terhadap variabel kepuasan anggota sebesar 69,2% dan sisanya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan manajemen konflik berpengaruh terhadap kepuasan anggota Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pinatih & Vembriati (2019) yang menyatakan bahwa gaya manajemen konflik memberikan peran terhadap kepuasan anggota sebesar 17,9%. Serta sisanya didukung oleh faktor lainnya terhadap kepuasan anggota organisasi kemahasiswaan BEM & HM di Universitas Udayana.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data yang didapatkan dalam penelitian ini, analisis yang dilakukan dan pembahasan mengenai pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan anggota organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Manajemen Konflik berpengaruh terhadap kepuasan anggota organisasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. Karena berdasarkan dari hasil uji t (parsial) dengan nilai signifikansi sebesar



0,000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima yang berarti Manajemen Konflik (X) berpengaruh terhadap kepuasan anggota Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang. Koefisien regresi X pada ujiregresi sederhana sebesar 0,080 yang menunjukkan setiap penambahan 1% nilai dari variabel manajemen konflik maka nilai dari variabel kepuasan anggota akan bertambah sebesar 0,080

2. Pengaruh manajemen konflik terhadap kepuasan anggota dalam penelitian ini sebesar 69,2%. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji determinasi dengan nilai R Square sebesar 0,692% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lainnya yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

### Saran

Saran yang dapat diajukan peneliti terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi para peneliti selanjutnya diharapkan untuk memecah variabel manajemen konflik karena banyak faktor lainnya yang tidak disebutkan dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan anggota.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk memasukan lebih banyak lagi menjadi bahan evaluasi bagi kemajuan kampus untuk membenahi masalah yang terjadi pada objek yang diteliti.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fernando, M., Mihadjo, A. I., & Widjaja, D. C. (2018). Analisis pengaruh gaya manajemen konflik terhadap kinerja karyawan di hotel sheraton surabaya.
- Kasinem. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel bukit serelo lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329- 339. DOI: [http://dx.doi.org/10.31851/j\\_mwe.v17i4.5096](http://dx.doi.org/10.31851/j_mwe.v17i4.5096)
- Kotler , & Phillip. (2012). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz. (2011). *Service marketing*. Pearson: New Jersey USA.
- Peterson, S. R. (2003). The dynamic relationship between performance feedback, trust and conflict in groups: a longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 92, 102-112.
- Pinatih, G. A., & Vembriati, N. (2019). Persepsi penggunaan gaya manajemen konflik oleh pemimpin terhadap kepuasan anggota di organisasi kemahasiswaan universitas udayana. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(2), 270-279.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis korelasi, regresi, dan multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Rusdiana, A. (2015). *Manajemen konflik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran teori dan implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.



- Sugiyono. (2016 & 2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A.(2010). *Manajemen pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sukaesih, D., Mulyani, A., & Usman, B. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI JNE sub agen kayuagung. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 18-36. DOI: [http://dx.doi.org/10.31851/j\\_mwe.v17i1.4288](http://dx.doi.org/10.31851/j_mwe.v17i1.4288)
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan pelanggan konsep, pengukuran & strategi*. Yogyakarta: Penerbit andi.
- Wahyudi, & Hidayat, W. (2019). *Manajemen konflik dan stres dalam organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wartini, S. (2015). Strategi manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kinerja teamwork tenaga kependidikan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(1), 64-73. <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12194>

