

Resolusi konflik pada level manajemen puncak: sebuah usulan program intervensi untuk PT X

Eko Mayariani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110373&lokasi=lokal>

Abstrak

1. PT X adalah perusahaan swasta yang bermitra dengan PT Telkom di bidang usaha jasa telekomunikasi (rincian tentang PT X terdapat pada lampiran 1). Tugas akhir ini berisi rekomendasi bagi perusahaan tersebut untuk mengatasi gejala inefisiensi, menurunnya produktivitas dan efektivitas jalannya perusahaan akibat adanya beberapa persoalan mendasar di dalam organisasi, yang gejalanya antara lain berupa: tidak adanya rencana kerja tahunan serta struktur organisasi yang jelas, tidak adanya peraturan perusahaan dan Standard Operation Procedures [SOP], tidak adanya sistem keuangan yang baik, serta tidak adanya laporan pertanggungjawaban tertulis tentang pelaksanaan pekerjaan.
2. Gejala-gejala yang disebutkan di atas secara teoritis dapat disebabkan oleh adanya masalah dalam pola-pola komunikasi, kepemimpinan, power dan politik di dalam organisasi, struktur formal dan budaya organisasi, kebijakan dan praktek sumber daya manusia, serta tingkat konflik yang ada di dalam organisasi. Hasil analisa data awal mengarah pada kesimpulan bahwa sumber masalah adalah adanya konflik pada level manajemen puncak (rincian analisis untuk membuat diagnosa awal ini disajikan pada bagian Uraian Pelengkap di halaman 17 s.d. 31).
3. Mengacu pada teori tentang manajemen konflik (tinjauan teoritis secara rinci disajikan pada bagian Uraian Pelengkap di halaman 3 s.d. 16), ada beberapa kemungkinan intervensi atau alternatif solusi yaitu menggunakan pendekatan problem solving style, forcing style, compromising style, melakukan pendekatan struktural terhadap manajemen konflik, melakukan individual conflict coaching, melaksanakan conflict management training, dan conflict resolution program.
4. Analisis kelebihan dan kelemahan atau keuntungan dan kerugian masing-masing alternatif solusi (secara rinci disajikan pada bagian Uraian Pelengkap di halaman 32 s.d. 40) menunjukkan bahwa alternatif terbaik yang dapat direkomendasikan adalah program yang dirancang secara khusus (customized program), yang materinya mencakup gabungan dari berbagai alternatif solusi tersebut di atas.
5. Rincian rekomendasi mengenai implementasi solusi tersebut di atas disajikan pada bagian Uraian Pelengkap di halaman 41 s.d. 49. Program intervensi tersebut dikemas dalam bentuk top management workshop tentang evaluasi kinerja dan peningkatan produktivitas organisasi, dengan melibatkan peran CEO sebagai penggerak kegiatan.