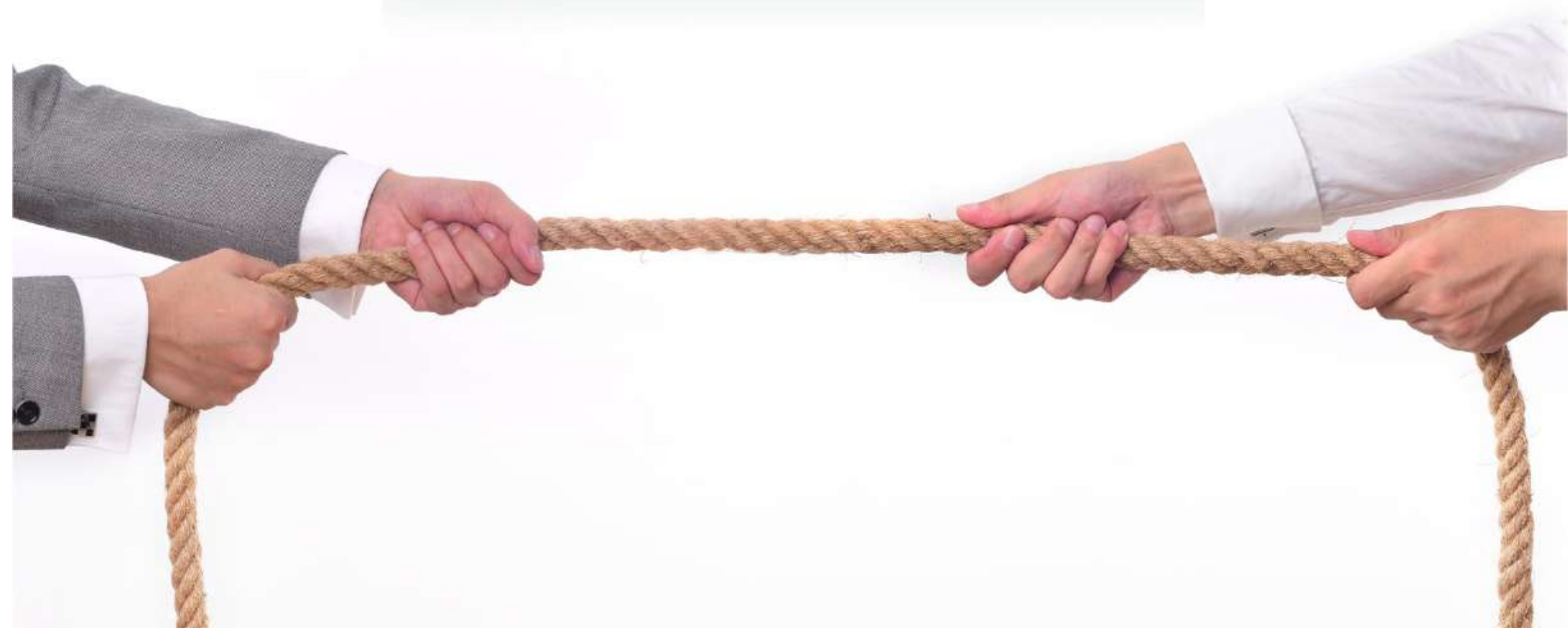




# MANAJEMEN KONFLIK & STRESS



Zackharia Rialmi, S.IP., MM., CHRP

# **MANAJEMEN KONFLIK & STRESS**

**Zackharia Rialmi, S.IP., MM., CHRP**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA  
TA. 2020/2021**



# **MANAJEMEN KONFLIK DAN STRESS**

Penulis:

**ZACKHARIA RIALMI, S.IP., MM., CHRP**

Desain Cover:

**Usman Taufik**

Tata Letak:

**Atep Jejen**

Proofreader:

**Aas Masruroh**

ISBN:

**978-623-6092-40-8**

Cetakan Pertama:

**April, 2021**

Hak Cipta 2021, Pada Penulis

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**Copyright © 2021**

**by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung**

All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG**

**(Grup CV. Widina Media Utama)**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

# PRAKATA

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucap rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Manajemen Konflik dan Stress” telah selesai disusun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Manajemen Konflik dan Stres.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “*tiada gading yang tidak retak*” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik Tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

April, 2021

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I KONFLIK DAN KONFLIK DALAM ORGANISASI .....</b>	<b>1</b>
A. Tujuan Pembelajaran 1.....	1
B. Uraian Materi .....	1
C. Latihan Soal .....	20
D. Daftar Pustaka .....	20
<b>BAB II MANAJEMEN KONFLIK .....</b>	<b>21</b>
A. Tujuan Pembelajaran 2.....	21
B. Uraian Materi .....	21
C. Latihan Soal .....	31
D. Daftar Pustaka .....	32
<b>BAB III DAMPAK KONFLIK.....</b>	<b>33</b>
A. Tujuan Pembelajaran 3.....	33
B. Uraian Materi .....	33
C. Latihan Soal .....	38
D. Daftar Pustaka .....	38
<b>BAB IV MODEL KONSEPTUAL MANAJEMEN KONFLIK ORGANISASI.....</b>	<b>39</b>
A. Tujuan Pembelajaran 4.....	39
B. Uraian Materi .....	39
C. Latihan Soal .....	58
D. Daftar Pustaka .....	58
<b>BAB V MEDIASI, NEGOSIASI DAN REKONSILIASI .....</b>	<b>59</b>
A. Tujuan Pembelajaran 5.....	59
B. Uraian Materi .....	59
C. Latihan Soal .....	63
D. Daftar Pustaka .....	63
<b>BAB VI KONSEP DASAR STRESS .....</b>	<b>65</b>
A. Tujuan Pembelajaran 6.....	65
B. Uraian Materi .....	65
C. Latihan Soal .....	70
D. Daftar Pustaka .....	70

<b>BAB VII STRESS PLANNING PROCESS.....</b>	<b>71</b>
A. Tujuan Pembelajaran 7.....	71
B. Uraian Materi .....	71
C. Latihan Soal .....	79
D. Daftar Pustaka .....	79
<b>BAB VIII SUMBER DAN DAMPAK STRESS.....</b>	<b>81</b>
A. Tujuan Pembelajaran 8.....	81
B. Uraian Materi .....	81
C. Latihan Soal .....	90
D. Daftar Pustaka .....	90
<b>BAB IX COPING STRESS.....</b>	<b>91</b>
A. Tujuan Pembelajaran 9.....	91
B. Uraian Materi .....	91
C. Latihan Soal .....	96
D. Daftar Pustaka .....	96
<b>BAB X. MANAJEMEN STRESS .....</b>	<b>97</b>
A. Tujuan Pembelajaran 10.....	97
B. Uraian Materi .....	97
C. Latihan Soal .....	102
D. Daftar Pustaka .....	102
<b>BAB XI STRATEGI MANAJEMEN STRESS.....</b>	<b>103</b>
A. Tujuan Pembelajaran 11.....	103
B. Uraian Materi .....	103
C. Cara Mencegah dan Teknik Pengurangan Stres .....	105
D. Latihan Soal .....	116
E. Daftar Pustaka .....	116
<b>PROFIL.....</b>	<b>117</b>



# KONFLIK DAN KONFLIK DALAM ORGANISASI

---

## A. TUJUAN PEMBELAJARAN:

Setelah mempelajari materi ini diharapkan mahasiswa:

1. Dapat Mengetahui pengertian konflik;
2. Dapat mengetahui Penyebab Terjadinya Konflik
3. Dapat mengetahui Proses Terjadinya Konflik Dalam Organisasi
4. Dapat mengetahui Bentuk-bentuk Konflik Dalam Organisasi
5. Dapat mengetahui Akibat Konflik.
6. Dapat mengetahui Metode Stimulasi Konflik

## B. URAIAN MATERI

### Tujuan Pembelajaran 1:

#### 1. Memahami Tentang Pengertian Konflik

##### 1.1. Pengertian Konflik

Kata Konflik berasal dari bahasa Latin: *Confligo*, terdiri dari dua kata yaitu “con” berarti bersama-sama dan “fligo” yang berarti pemogokan, penghancuran atau peremukan. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, Poerwadarminta, (1976:519) kata konflik berarti pertentangan atau percekocan. Menurut Webster, (1974:213) dalam Daniel Carolus Kambey dikatakan bahwa kata konflik diserap dari bahasa Inggris, *Conflict* yang berarti: pertarungan (*a fight*),

### C. Soal dan Latihan

Jawablah pertanyaan berikut ini:

1. Coba saudara jelaskan apa yang saudara ketahui tentang konflik
2. Bagaimana tanggapan saudara tentang konflik yang terjadi dalam suatu organisasi?
3. Coba saudara jelaskan beberapa pandangan tentang konflik?
4. Coba saudara jelaskan bagaimana cara mengatasi konflik dengan baik?
5. Dalam kehidupan saudara, apakah saudara pernah menghadapi sebuah konflik? Jika pernah, bagaimana saudara keluar dari konflik tersebut? Dan jika tidak pernah berhadapan dengan konflik, bagaimana cara saudara meminimalisir supaya terhindar dari konflik tersebut?

### D. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku dan Jurnal

- Agus M Hardjana, 1994. "**Konflik di Tempat Kerja**" Kanisius, Yogyakarta.
- Bodine, Richard J. (1998). "**The Handbook of Conflict Resolution Education: a Guide to Building Quality Programs in Schools**". Josses Bass USA
- Daniel Carolus K, 2010, "**Konflik dalam Organisasi: Berkas atau Kutuk**", <http://www.kadnett:info/web> diakses tanggal 14 April 2016.
- Gibson., Ivancevich, Donnelly. (1996), "**Organization: Structure, Processes, Behavior**", Dallas, Business Publications Inc.
- Saptani Rahayu, "**Mengelola Konflik Dalam Organisasi**", Jurnal, STIE "AUB" Surakarta
- Luthans F. 1981. "**Organizational Behavior**".Singapore: Mc Graw Hill.
- Panitia Istilah Manajemen LPPM, 1994, "**Kamus Istilah Manajemen**", PT. Gramedia, Jakarta.
- Robbins, Stephen P., (1990), *Organization Theory: Structure, Design and Applications*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- ..... 1979. "**Organizational Behaviour**". Siding: Prentice Hall.
- Sukanto Reksohadiprodjo , 1996. "**Organisasi Perusahaan (Teori, Struktur, dan Perilaku)**" BPFE,Yogyakarta.
- Tosi, H.L., Rizzo, J.R. & Carrol, S.J., (1990). "**Managing Organizational Behavior**". (2nd Edition). New York: Harper Collins Publihsr.



### **C. LATIHAN DAN SOAL**

#### **Contoh Kasus**

Pada pukul 12 siang, Pak Usman, seorang kepala ruang bedah menghubungi Apoteker untuk menanyakan mengapa Mrs. Jubaidah tidak diberikan obat untuk persiapan pulang. Dengan meletakkan telepon, ia berkata, “saya kecewa dengan kerja mereka, apakah Ia pikir hanya Ia sendiri yang dapat bekerja dan tidak ada staf lain yang mampu mengerjakannya”. Kemudian Pak Usman melanjutkan kalimatnya, “Saya akan membicarakan hal ini pada seseorang”.

#### **PERTANYAAN:**

1. Apa sumber dari konflik yang sedang terjadi ?
2. Jika Anda sebagai kepala ruang/koordinator, yang bertanggung jawab atas situasi yang terjadi, dari mana Anda akan memulai mencari pemecahan masalah ini ?
3. Anda dapat memilih satu cara penanggulangan konflik, dan uraikan pendapat anda.
4. Hal positif apa yang dapat diambil dari konflik di atas

### **D. DAFTAR PUSTAKA**

Sri Wartini, 2015, “Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan”, Jurnal Manajemen dan Organisasi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.



## DAMPAK KONFLIK

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Konflik, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

1. Memahami Dampak Positif dari Konflik
2. Memahami Dampak Negatif dari konflik

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 3:

#### 1. Memahami Dampak Positif dari konflik

Konflik yang muncul dan terjadi dalam suatu organisasi/perusahaan yang disebabkan oleh faktor apa pun, memiliki konsekuensi atau akibat bagi seluruh elemen organisasi tersebut. Sebagai sebuah sebab, maka konflik juga dapat membawa akibat positif dan negatif.

1. Akibat Positif
  - a. Organisasi memiliki dinamika dan jalinan yang akrab satu sama lain karena adanya interaksi yang intensif antar sesama anggota organisasi baik yang terlibat langsung dengan konflik maupun yang lain. Konflik antar individu atau antar kelompok yang diselesaikan dengan damai dan

E. Pemecahan Masalah Integratif

*Konsensus* yaitu sengaja dipertemukan untuk mencapai solusi terbaik, bukan hanya menyelesaikan masalah dengan cepat. *Konfrontasi* yaitu tiap pihak mengemukakan pandangan masing-masing secara langsung & terbuka. *penentu tujuan* yaitu menentukan tujuan akhir kedepan yang lebih tinggi dengan kesepakatan bersama.

F. Berkolaborasi

Menciptakan situasi menang-menang dengan saling bekerja sama. Pilihan tindakan ada pada diri kita sendiri dengan konsekuensi dari masing-masing tindakan. Jika terjadi konflik pada lingkungan kerja, kepentingan dan hubungan antar pribadi menjadi hal yang harus kita pertimbangkan.

**C. PERTANYAAN SOAL**

1. Bagaimana cara menyelesaikan konflik organisasi?
2. Apa yang dimaksud penyelesaian konflik dengan berkolaborasi?
3. Apa yang menyebabkan timbulnya konflik dalam organisasi?
4. Sebutkan metode penyelesaian konflik, dan jelaskan?

**D. DAFTAR PUSTAKA**

Miftah Thoha. Kepemimpinan dalam Manajemen. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993.

Munandar AS. Manajemen Konflik dalam Organisasi , dalam Seminar Strategi Pengendalian Konflik dalam Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Jakarta.



# MODEL KONSEPTUAL MANAJEMEN KONFLIK ORGANISASI

---

## A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Konflik, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

1. Memahami Konseptual Manajemen Konflik Organisasi
2. Memahami Pola Konflik

## B. URAIAN MATERI

<b>Tujuan Pembelajaran 4 :</b>
--------------------------------

- |  |
|--|
| <b>1. Memahami Konseptual Manajemen Konflik Organisasi</b> |
|--|

Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antar orang-orang, kelompok-kelompok atau organisasi–organisasi. Mengingat adanya berbagai macam perkembangan dan perubahan dalam bidang manajemen, maka adalah rasional untuk menduga akan timbulnya perbedaan-perbedaan pendapat, keyakinan-keyakinan serta ide-ide.

ASPEK	TEKNIK PRA	TUJUAN/INFORMASI
		3. Keberdayaan masyarakat (aktualisasi diri, dan ke aktualisasi eksistensi)

### C. LATIHAN

1. Jelaskan dasar perubahan-perubahan structural dan normatif dalam pembangunan yang berpusat pada rakyat!
2. Jelaskan prinsip-prinsip perencanaan PRA (Partisipatory Research Appraisal)
3. Sebutkan macam-macam kerugian yang ditimbulkan karena konflik destruktif!

### D. DAFTAR PUSTAKA

- Ashworth, R., G. Boyne., dan R. Delbridge. 1999. Escape from the Iron Cage? Organizational Change and Isomorphic Pressures in the Public Sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Bredemeier, Harry C. 1999. Sociology of Law. Dalam Vilhelm Aubert, "Law as an Integrative Mechanism", *Selected Reading*, hlm. 22-29. Middlesex: Middlesex England: Penguin Books Ltd
- David C. Korten, 1992, *Pembangunan yang Memihak Rakyat: Kupasan Tentang Teori dan Metode Pembangunan*, dialihbahasakan oleh Lembaga Studi Pembangunan (LSP), Yayasan Studi Pembangunan, Jakarta
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

# BAB 5

## NEGOSIASI, MEDIASI DAN REKONSILIASI

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Konflik, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

1. Memahami Pengertian Negosiasi
2. Memahami Pengertian Mediasi
3. Memahami Pengertian Rekonsiliasi

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 5 :

1. Memahami Pengertian Negosiasi, Mediasi dan Rekonsiliasi

Negosiasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi), dan cara inilah yang paling banyak diminati oleh para pihak – pihak yang bersengketa khususnya dalam bisnis, hal ini dikarenakan efek dari penyelesaiannya yaitu win-win (tidak ada yang dirugikan setelah keluar meja perundingan) bukan win-lose (kebalikan dari win-win). Secara data penelitian menunjukkan bahwa 80% kasus persengkataan bisnis dapat diselesaikan oleh jalur ini. Negosiasi juga diposisikan menjadi tahap awal dalam penyelesaian sengketa bisnis sebelum mencari cara alternative lain jika hasil dari negosiasi mengalami “deadlock” (mengalami jalan buntu). Negosiasi



BAB  
6

## KONSEP DASAR STRES

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

1. Memahami Konsep Dasar Stres
2. Memahami Bagaimana Mengatasi Stres

### B. URAIAN MATERI

<b>Tujuan Pembelajaran 6 :</b>
--------------------------------

<b>1. Memahami Pengertian Stres</b>
-------------------------------------

Istilah stres sendiri sesungguhnya berasal dari istilah latin dari kata "stringere" yang berarti ketegangan, dan tekanan. Stres merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak (Robbins, 2010:16). Stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan yang muncul sebab tingginya tuntutan lingkungan pada seseorang. Di mana harmoni keseimbangan antara kekuatan dan kemampuan terganggu (Atmaningtyas, 2010:1).

Menurut Siagian (2012:300) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti

### **C. LATIHAN SOAL**

1. Apa yang dimaksud dengan stress?
2. Gambarkan bagaimana mekanisme stress yang anda ketahui?

### **D. DAFTAR PUSTAKA**

- Atmaningtyas, Naila, *"Kiat Hidup Bahagia Tanpa Stress & Depresi"*, Penerbit Getar Hati, Yogyakarta, 2010.
- Hawari, Dadang, *"Manajemen Stres, Cermat dan Depresi"* Edisi 1, Gramedia, Jakarta, 2002.
- Robbins, Stephen, P, *"Manajemen"*, Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2010.
- Sarafino, E. P. 1998. *Health Psychology Biopsychosocial Interactions*. Third Edition. New York : John Wiley & Sons, Inc
- Sarastika, Pradipta, *"Manajemen Pikiran Untuk Mengatasi Stres Depresi Kemarahan & Kecemasan"*, Penerbit Araska, Yogyakarta, 2014.
- Siagian, Sondang, P, *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2012.





## STRESS PLANNING PROCESS

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

Memahami Stres Planning Proses

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 7 :

##### 1. Memahami Stres Planning Proses

Stress baru nyata dirasakan apabila keseimbangan diri terganggu. Artinya kita baru mengalami stress manakala kita mempersepsi tekanan dari stressor melebihi daya tahan yang kita punya untuk menghadapi tekanan tersebut. Jadi selama kita menjadi saudara diri kita masih bisa menahankan tekanan tersebut, (yang kita persepsi lebih ringan dari kemampuan kita menahannya) maka cekaman stress belum nyata. Akan tetapi apabila tekanan tersebut bertambah besar (dari stressor yang sama atau dari stressor lain secara bersamaan) cekaman menjadi nyata, kita kewalahan dan merasakan stress. Stress yang dialami oleh seseorang biasanya selalu berkonotasi negatif karena akan mengalami suatu kontra produktif. Stress sendiri dapat juga membantu proses mengingat yang dialami dalam jangka pendek dan tidak terlalu kompleks. Stress bisa meningkatkan glukosa yang menuju ke otak, yang

Dalam strategi pertama, perlu dilakukan penilaian terhadap situasi sumber-sumber stres, mengembangkan alternatif tindakan, mengambil tindakan yang dipandang paling tepat, mengambil tindakan yang lebih positif. Strategi kedua, dilakukan dengan mengendalikan berbagai reaksi baik jasmaniah, emosional, maupun bentuk-bentuk mekanisme pertahanan diri. Dalam membentuk mekanisme pertahanan diri dapat dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya menangis, menceritakan masalah kepada orang lain, humor (melucu), istirahat dan sebagainya. Sedangkan dalam menghadapi reaksi emosional, adalah dengan mengendalikan emosi secara sadar, dan mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan. Strategi ketiga, dilakukan dengan memperkuat diri sendiri, yaitu dengan lebih memahami diri, memahami orang lain, mengembangkan ketrampilan pribadi, berolahraga secara teratur, beribadah, pola-pola kerja yang teralur dan disiplin, mengembangkan tujuan dan nilai-nilai yang lebih realistik.

### **C. LATIHAN SOAL**

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan stress planning process?
2. Ada tiga pola dalam mengatasi stress, sebutkan dan jelaskan!

### **D. DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Goleman, Daniel. 2007. Kecerdasan Emosional. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Margiati, Lulus, (1999). Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, 3: 71-80. Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Robbins, Stephen, P, "*Manajemen*", Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2010.
- Suprihanto. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEYKPN.



## SUMBER DAN DAMPAK STRES

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

Memahami Sumber Dan Dampak Stres

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 8 :

##### 1. Memahami Sumber Dan Dampak Stres

Gibson (2004) mengemukakan bahwa stress kerja digambarkan dalam beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Stres sebagai stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap pemicu stres. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

Istilah stres sendiri ditemukan oleh Dr. Hans Selye, seorang ahli fisiologi dari Universitas Montreal yang merupakan pelopor dalam bidang penelitian mengenai stres, yang mencoba merumuskan stres dalam bentuk sebuah tanggapan tubuh yang sifatnya tidak spesifik terhadap sebuah tuntutan aksi. Tubuh berusaha bereaksi dengan emosi dan fisiknya untuk mempertahankan

- j. Kegelisahan
- k. Kesedihan

- Dampak perilaku yang terkait dengan stres meliputi :

- a. makan terlalu banyak atau terlalu sedikit
- b. ledakan marah yang tiba-tiba
- c. penyalahgunaan narkoba dan alkohol
- d. merokok lebih sering
- e. menjauh diri dari lingkungan sosial
- f. sering menangis
- g. masalah hubungan

### **C. LATIHAN SOAL**

1. Sebutkan dan jelaskan bagaimana solusi Kebijakan Organisasi Dalam Mengurangi Stres Karyawan?
2. Sebutkan dan jelaskan apa saja penyebab terjadinya stress dan bagaimana menanganinya?

### **D. DAFTAR PUSTAKA**

- Dr. Arlina Gunarya, M.Sc , Modul Manajemen Stres, Pusat Bimbingan dan Konseling UNHAS
- Gibson, James dkk. 2004. Organizations; Behavior, Structures, Processes. Boston: McGrawhill.
- Handoyo, S., 2001, Stres pada Masyarakat Surabaya, Jurnal Insan Media Psikologi 3, Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
- Margiati, Lulus (1999), "Stres Kerja: Latarbetakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya," Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XII, No 3, Juli 1999, 71-80
- Nimran Umar, (1999), Perilaku Organisasi, Surabaya, penerbit Citra Media
- Robbins, Stephens P., 2003, Prilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh, Prentice-Hall, Jakarta

# BAB 9

## COPING STRES

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

Memahami Arti Coping Stres

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 9 :

##### 1. Memahami Coping Stres

Coping berasal dari kata cope yang dapat diartikan menghadang, melawan ataupun mengatasi (Muta'adin, 2002). Perilaku coping merupakan suatu tingkah laku dimana individu melakukan interaksi dengan lingkungan sekitarnya dengan tujuan menyelesaikan tugas atau masalah (Chaplin, 2006). Taylor (2012) mendefinisikan coping sebagai pikiran dan perilaku yang digunakan untuk mengelola tuntutan internal dan eksternal dari situasi yang menekan. Coping merupakan usaha-usaha baik kognitif maupun perilaku yang bertujuan untuk mengelola tuntutan lingkungan dan internal, serta mengelola konflik-konflik yang mempengaruhi individu melampaui kapasitas individu (Folkman, 1984).

Strategi Coping merupakan suatu proses individu berusaha untuk menangani dan menguasai situasi stres yang menekan akibat masalah yang sedang dihadapinya, dengan cara melakukan perubahan kognitif maupun perilaku guna memperoleh rasa aman dalam dirinya (Mu'tadin, 2002).

# BAB 10

## MANAJEMEN STRES

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

Memahami Pentingnya Manajemen Stres

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 10:

#### 1. Memahami Manajemen Stres

Terkait dengan mengatasi stres terutama dalam organisasi/lembaga, seorang pemimpin memegang peranan yang sangat penting, pemimpin yang peka adalah mereka yang selalu mendengarkan keluhan para karyawannya, seperti keluhan tidak cocok dengan rekan sejawat, tidak bisa bekerja optimal, suasana kerja yang tidak kondusif dan tidak membangun, penghasilan yang kurang memuaskan, pemimpin yang otoriter atau galak dan banyak seribu satu alasan dan keluhan-keluhan yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja.

Seperti yang telah disampaikan di awal bahwa stres tidak berarti harus negatif, stres juga bisa berakibat positif dan menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja jika stres dikelola dengan baik. Inilah yang kemudian dikenal dengan manajemen stres.

### **C. LATIHAN SOAL**

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan manajemen stress?
2. Sebutkan dan Jelaskan langkah-langkah dalam mengatasi stress?

### **D. DAFTAR PUSTAKA**

Clarke, C. 2004. *The Science of Ice Cream*. UK: Henry Ling Limited.

Robbins, Stephen, P, "*Manajemen*", Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2003.

Smola, K.W., & Sutton, C.D. (2002). Generational differences: revisiting generational work values for the new millennium. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 363-382.

Yates, Jere (1979). [www.e-Psikologi.com](http://www.e-Psikologi.com) diakses tanggal 27 Desember 2020

# BAB 11

## STRATEGI MANAJEMEN STRES

---

### A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Teknik & Keahlian Untuk Mengelola Stres, dengan demikian diharapkan Anda harus mampu:

Memahami Arti Strategi Manajemen Stres

### B. URAIAN MATERI

#### Tujuan Pembelajaran 11:

#### 1. Memahami Strategi Manajemen Stres

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja lebih keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh. Sebelum masuk ke cara-cara yang lebih spesifik untuk mengatasi stressor tertentu, harus diperhitungkan beberapa pedoman umum untuk memacu perubahan dan penanggulangan. Pemahaman prinsip dasar, menjadi bagian penting agar seseorang mampu merancang solusi terhadap masalah yang muncul terutama yang berkait dengan penyebab stres dalam



Dalam strategi pertama, perlu dilakukan penilaian terhadap situasi sumber- sumber stres, mengembangkan - alternatif tindakan, mengambil tindakan yang dipandang paling tepat, mengambil tindakan yang lebih positif, memanfaatkan umpan k dan sebagainya. Strategi kedua, dilakukan dengan mengendalikan berbagai reaksi baik jasmaniah, emosional, maupun bentuk-bentuk mekanisme pertahanan diri. Dalam membentuk mekanisme pertahanan diri dapat dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya menangis, menceritakan masalah kepada orang lain, humor (melucu), istirahat dan sebagainya. Sedangkan dalam menghadapi reaksi emosional, adalah dengan mengendalikan emosi secara sadar, dan mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan. Strategi ketiga, dilakukan dengan memperkuat diri sendiri, yaitu dengan lebih memahami diri, memahami orang lain, mengembangkan ketrampilan pribadi, berolahraga secara teratur, beribadah, pola- pola kerja yang teratur dan disiplin, mengembangkan tujuan dan nilai-nilai yang lebih realistis.

#### **D. LATIHAN SOAL**

- d. Jelaskan bagaimana strategi dalam mengatasi stress?
- e. Ada empat pendekatan terhadap stress, sebutkan dan jelaskan!

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Anthony, R.N. dan Reece, J.S. 1999. Accounting, Text, and Cases. 8 th ed. Romewood, Richard D. Irwin.
- Margiati, Lulus (1999), "Stres Kerja: Latarbetakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya," Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, Th XII, No 3, Juli 1999, 71-80
- Suprihanto John, dkk., 2003. Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

# PROFIL PENULIS



Penulis bernama Zackharia Rialmi, S.IP.,MM.,. Lahir di Kota Dumai, Provinsi Riau pada tanggal 16 Juli 1984. Penulis adalah Dosen Tetap pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dengan tugas tambahan sebagai Sekretaris Program Studi Magister Manajemen (S2) mulai dari tahun 2019 sampai dengan sekarang. Menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Jurusan Hubungan Internasional dari Universitas Riau pada tahun 2006, dan jenjang Master di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi Universitas Riau pada tahun 2015. Penulis juga memiliki pengalaman bekerja sebagai praktisi HRGA (*Human Resources and General Affairs*) di beberapa perusahaan swasta nasional di Indonesia dengan daerah operasional di Sumatera dan Jawa, serta memiliki gelar *CHRP (Certified Human Resources Professional)* dari Universitas Atmajaya. Saat ini Penulis aktif sebagai *Reviewer* Jurnal Ilmiah Mandiri (SINTA 4) dan menjadi Penyunting Ahli jurnal ilmiah Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta (SINTA 4). Penulis dapat dihubungi melalui email : [zac\\_rialmi@upnvj.ac.id](mailto:zac_rialmi@upnvj.ac.id).



# MANAJEMEN KONFLIK & STRESS

Dalam sebuah organisasi, pekerjaan individual maupun sekelompok pekerja saling terkait dengan pekerjaan pihak-pihak lain. Ketika suatu konflik muncul di dalam sebuah organisasi, penyebabnya selalu diidentifikasi sebagai komunikasi yang kurang baik. Demikian pula ketika suatu keputusan yang buruk dihasilkan, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi kambing hitam.

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik.

*Manajemen konflik* termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (interests) dan interpretasi yang dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerja sama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga.