

## **RINGKASAN**

### **MODEL PENANGANAN KONFLIK KERJA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PASCA KRISIS EKONOMI GLOBAL PADA INDUSTRI KERAJINAN BERBASIS EKSPOR DI KABUPATEN SUKOHARJO JAWA TENGAH**

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik, penyebab dan pengaruh konflik dalam pekerjaan yang terjadi di industri kerajinan berbasis ekspor pasca krisis ekonomi global di Kabupaten Sukoharjo. Kedua mengembangkan model penyelesaian konflik ketenagakerjaan yang bermanfaat ganda yaitu menyelesaikan kedua belah pihak yang berkonflik juga meningkatkan motivasi kerja karyawan di industri berbasis ekspor di Kabupaten Sukoharjo.

Lokasi Penelitian di sentra industri kerajinan rotan Desa Trangsan kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo. Alasan lokasi tersebut karena di sentra industri tersebut adalah industri berbasis ekspor yang mengalami konflik ketenagakerjaan akibat dampak krisis ekonomi global. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Deskriptif-kualitatif yaitu berupaya menggali data seteliti mungkin melalui observasi dan eksploratif. Sedangkan tahapan penelitian, antara lain pertama berusaha mengetahui potensi, karakteristik serta konsekuensi konflik ketenagakerjaan di industri kerajinan berbasis ekspor Kabupaten Sukoharjo. Tahapan kedua adalah mengembangkan model penyelesaian konflik sebagai upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan melalui observasi, dokumentasi serta wawancara dilakukan secara mendalam.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa penyebab eksternal (sebab luar industri) adanya konflik hubungan kerja di industri kerajinan rotan berbasis ekspor adalah terjadi penurunan penjualan akibat pembatalan sejumlah pesanan akibat dampak krisis ekonomi global di Amerika Serikat. Ditambah beberapa masalah akibat pembatalan secara sepihak oleh pengusaha induk (eksportir) yaitu pengusaha pengikut dan pengusaha bebas mengalami kesulitan distribusi produknya, padahal beberapa produk sudah siap dipasarkan. Sedangkan penyebab internal dalam industri adalah para pengusaha mementingkan tujuan-tujuan individual (sub-kelompok), pengusaha induk mementingkan bagaimana bisa menghindari kerugian dengan cara

menekan harga pasokan dan memutuskan secara sepihak kontrak perjanjian pasokan produk mentah atau setengah jadi dari pengusaha pengikut. Juga terjadi hambatan komunikasi dan interaksi antara pengusaha induk (eksportir) dengan pengusaha pengikut yang tidak harmonis dan kurangnya pemahaman pengusaha tentang sistem informasi manajemen, kurangnya pengalaman dalam rentang waktu yang luas tentang pengelolaan atau manajemen perusahaan guna memperluas landasan mereka untuk ber-empati dalam masalah-masalah produksi dan pemasaran yang terjadi diantara mereka.

Adapun karakteristiknya antara lain adanya kesalahan dalam menilai sifat antar kelompok yang bertikai, baik pengusaha induk (eksportir) maupun pengusaha pengikut. Di lapangan terbukti terjadi kecurigaan terhadap sesama pengusaha, dimana pengusaha induk menilai pengusaha pengikut kurang taat dalam mematuhi arahan proses produksi yang berkualitas supaya diterima pasar luar negeri. Juga terjadi komunikasi yang kurang antar pengusaha rotan tersebut dan adanya kecenderungan terhadap salah satu pihak yang seringkali lain dengan kenyataan yang terjadi. Karakteristik konflik yang lain adalah timbulnya sikap campur tangan (*intervence*) para pengusaha induk terhadap proses produksi di pengrajin, bahkan banyak menuntut tentang proses produksi. Juga terjadinya sikap emosi negatif (*negative emotion*) di beberapa pengusaha induk dan pengrajin.

Dampak konflik kerja antara lain terjadinya gangguan/distorsi persepsi, selama konflik, persepsi dari setiap anggota kelompok menjadi terganggu. Konflik di industri kerajinan berbasis ekspor di kabupaten Sukoharjo juga mempunyai dampak positif, antara lain beberapa perilaku organisasi antara lain adu argumentasi, ketidaksetujuan, debat, ide-ide atau informasi yang bermacam-macam ternyata sangat penting dalam meningkatkan kreatifitas dan kualitas kelompok di industri kerajinan tersebut. Keuntungan yang diperoleh dengan adanya konflik ini antara lain adalah anggota kelompok pengrajin menjadi lebih terstimulasi atau terangsang untuk berpikir atau berbuat sehingga mengakibatkan kelompok pengrajin menjadi lebih dinamis dan berkembang. Hal ini terjadi karena setiap pengrajin mempunyai kesempatan untuk menuangkan ide-ide atau buah pikirannya secara lebih kreatif dan terbuka.

Model pengembangan penanganan konflik kerja berdasarkan analisis data kualitatif di industri rotan desa Trangsan, dengan menggunakan model K.W. Thomas

(1976) maka dapat diterapkan dengan menggunakan metode *kompromistik* (posisi pada kuadran III). Alasan pada metode tersebut didasarkan atas analisis perbedaan antara keinginan seseorang untuk memuaskan kepentingan dirinya sendiri (derajat asertivitas) dengan keinginan untuk memuaskan kepentingan pihak lain (derajat kooperatif/kerjasama), sehingga timbul keinginan bekerjasama dengan pihak yang bertikai pada posisi menengah.

## SUMMARY

The objective of research was to identify cause of relationship conflict, characteristic of conflict and develop model of management conflict. The research also intended to identify the impact of relationship conflict toward industrial performance. The technique of collecting data is done by in-depth interview, observation and documentation. The data validity will be analyzed with triangulation methods. The topic of research is conflict management styles in the rattan handicraft industrial. Management theorists have developed and suggested a range of options for handling organizational conflict. The various components of the Conflict Resolution Grid, which is the result of widely accepted research presented by Thomas and Kilmann.

Thomas and Kilmann identified a conflict-handling grid comprised of five conflict management styles based on two dimensions: assertiveness and cooperativeness. Assertiveness is the motivation of an individual to achieve his/her own goals, objectives, and outcomes, while cooperativeness assesses the willingness to allow or help the other party to achieve its goals or outcomes. Any of the five conflict resolution styles might be appropriate based on the circumstances of the situation and the personalities of the individuals involved. 1) Avoiding Conflict Resolution Style. 2) Competing Conflict Resolution Style. 3) Accommodating Conflict Resolution Style. 4) Compromising Conflict Resolution Style. 5) Collaborating Conflict Resolution Style.

The result of study, the writer concludes that : the cause of relationship conflict is decrease of sales rattan product by globality crisis in the USA country and West Europe. The cause of others is internal of industrial that the owner of industry are not interesting objective together. There are communication distortion and unknowledge of management in eksportir. There are several factors may create organizational conflict. They are as follows: Scarce Resources. Resources may include money, supplies, people, or information. Often, organizational units are in competition for scarce or declining resources. Jurisdictional Ambiguities. Conflicts may also surface when job boundaries and task responsibilities are unclear. Individuals may disagree about who has the responsibility for tasks and resources. Personality Clashes. A personality conflict emerges when two people simply do not get along or do not view things similarly.

Personality tensions are caused by differences in personality, attitudes, values, and beliefs. Power and Status Differences. Power and status conflict may occur when one individual has questionable influence over another. People might engage in conflict to increase their power or status in an organization. Goal Differences. Conflict may occur because people are pursuing different goals. Goal conflicts in individual work units are a natural part of any organization.

The characteristic of conflict consisting of miscommunication, naive realism, interdependence, faulty attribution, disagreement and negative emotion significantly affecting. The model of management relationship conflict in the industrial rattan handicraft is a Compromising model. Compromising Conflict Resolution Style. This style is characterized by moderate levels of both assertiveness and cooperativeness. Compromise can also be referred to as bargaining or trading. It generally produces suboptimal results. This behavior can be used when the goals of both sides are of equal importance, when both sides have equal power, or when it is necessary to find a temporary, timely solution. It should not be used when there is a complex problem requiring a problem-solving approach.