

**LAPORAN
PENGABDIAN KPD MASYARAKAT**

**PELATIHAN KUALITAS SDM
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT MITRA MIGAS SEJATI DI KOTA SEMARANG**



Oleh :

Maryono, A.Kp.,S.E., M.M.,AK.[0605046201] 5999876

**PROGRAM PASCASARJANA (PPS)
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG
2019**

PENGESAHAN LAPORAN PENGABDIAN KPD MASYARAKAT

- 1.a. Judul Pengabdian : PELATIHAN KUALITAS SDM UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. MITRA MIGAS SEJATI DI KOTA SEMARANG.
- b. Bidang Ilmu : Ekonomi
-

2.a. Ketua Pelaksana :

- b. Nama Lengkap : Batara Daniel Bagana, S.E., M.M,
c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
d. Pangkat Golongan & NIY : Penata Muda Tk. I/ III B
e. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
f. Fakultas/ Jurusan : Manajemen
-

3. Jumlah Tim :

- a. Nama Anggota Pengabdian : 6 [enam] orang
Drs. Gregorius Anggana L., M.M.[0601046401]
Dr. R. Basiya, MM, M.M.[613046502]
Maryono, A.Kp.,MM.AK.[0626026101]
Rr. Tjahjaning P, S.E.,M.Si. [0617017101]
Dwi Lestasi [18.42.02.0167]
Anton Yuniato [18.42.020.0045]

Lokasi Pengabdian : PT. MITRA MIGAS SEJATI Semarang.

5. Lama Pengabdian : 05 Nopember 2018 s/d 31 Januari 2019

6. Biaya Pengabdian : Rp 1.500.000,- [Dana Univ. Stikubank]
Rp 750.000,- [Dana Mandiri]

Semarang, 20 Januari 2019
Ketua Pelaksana,

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana (PPs)
UNIVERSITAS STIKUBANK Semarang


[Dr. Gregorius N. Masdjojo, Mkom., M.Si.]
NIY: Y.2.91.10.070


[Batara Daniel Bagana, S.E., M.M.]
NIDN: 0608097203

Menyetujui,
Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat
Ketua,


[Dr. Agus Budi Santosa, M.Si]
NIDN: 0601126701

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Ambarwati
Jabatan : Kepala Administrasi/ Staff Kantor PT. Mitra Migas Sejati
Alamat : Jl. Gajah Raya 108 Semarang

Dengan ini menerangkan bahwa, telah memperoleh bantuan pemikiran serta bantuan konsultasi dari Tim Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Ekonomika & Bisnis, Universitas Stikubank Semarang, dalam Program Pengabdian Masyarakat dengan judul "PELATIHAN KUALITAS SDM UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT MITRA MIGAS SEJATI DI SEMARANG"

Kegiatan yang dilakukan oleh Tim Pengabdian Kpd Masyarakat Universitas Stikubank Semarang tersebut dilaksanakan pada tanggal 01 Nopember 2018 s/d 31 Januari 2019.

Demikianlah keterangan yang dapat kami berikan, dan atas segala bantuannya terhadap usaha kami, di ucapkan terima kasih.

Semarang, 25 Januari 2019

PT. Mitra Migas Sejati

Pimpinan,



PT. MITRA MIGAS SEJATI

[Tri Ambarwati]



SURAT TUGAS

Nomor : 078 AJ/J.01/UNISBANK/Pm/X/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini, Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang menugaskan kepada :

1. 1. Nama : Batara Daniel Bagana, S.E.,M.M, Sebagai Ketua Tim Pengabdian
NIDN : 0608097203
Pangkat / Golongan : Penata Muda Tk. I / III B
Jabatan Akademik : Tenaga Pengajar
2. Nama : Drs. Gregorius Anggana Lisiantara, M.M, Sebagai Anggota
NIDN : 0601046401
Pangkat / Golongan : Penata Tk. I / III D
Jabatan Akademik : Lektor
3. Nama : Dr. R. Basiya, M.M., Sebagai Anggota
NIDN : 0626026101
Pangkat / Golongan : Pembina / IV A
Jabatan Akademik : Lektor Kepala
4. Nama : Maryono, A.Kp., S.E., M.M., AK, Sebagai Anggota
NIDN : 0605046201
Pangkat / Golongan : Pembina Tk. I / IV B
Jabatan Akademik : Lektor Kepala
5. Nama : Rr. Tjahjaning Poerwati, S.E., M.Si, Sebagai Anggota
NIDN : 0617017101
Pangkat / Golongan : Penata Muda Tk. I / III B
Jabatan Akademik : Asisten Ahli

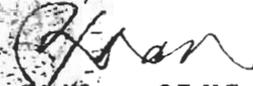
6. Nama : Dwi Lestari, Sebagai Anggota
NIM : 1842020024
Pangkat / Golongan : -/
Jabatan Akademik : -
7. Nama : Anton Yuniato, Sebagai Anggota
NIM : 1842020045
Pangkat / Golongan : -/
Jabatan Akademik : -

- II. Unit Organisasi : Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
III. Tugas : Sebagai Tim Pengabdian
IV. Judul : "Pelatihan Kualitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Gas Sejati"
V. Tempat : Semarang
VI. Jangka Waktu : 1 Nopember 2018 s/d 31 Januari 2019

Demikian harap dilaksanakan dan setelah selesai diharap memberikan laporan pengabdian masyarakat.

Mengetahui
Yang Bersangkutan Telah
Menjalankan Tugas

(..... PT. MITRA MIGAS SEJATI)

Semarang, 31 Oktober 2018
a.n Rektor
Wakil Rektor 1,

Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng.
NIDN : 0615117501

- Tembusan kepada Yth :
1. Wakil Rektor I, II, III UNISBANK
2. Dekan FEB
3. Ka. LPPM
4. Kabag. Personalia / Kabag. Keuangan / LPPM

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, dan dengan mengucapkan puji syukur kehadiratNya, maka kami dapat menyelesaikan program Pengabdian Kepada Masyarakat yang kami lakukan pada UMKM seperti pada PT MITRA MIGAS SEJATI Di Semarang.

Program ini mengambil topik “*Pelatihan Kualitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT MITRA MIGAS SEJATI Di Semarang*”. Program ini dilaksanakan berangkat dari hubungan/ kerjasama kami dengan masyarakat yang selama berjalan. Dalam hal ini masyarakat, beranggapan bahwa kami memiliki kemampuan yang dapat dimanfaatkan, dan kami menyanggupi permintaan masyarakat untuk dapat memberikan pengetahuan bidang sumber daya manusia, khususnya mengenai pelatihan dan peningkatan kualitas SDM.

Program pengabdian ini tentunya tidak akan terlaksana tanpa bantuan pihak lain, untuk itu kami Tim Pengabdian Kepada Masyarakat ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- 1) Rektor Universitas Stikubank Semarang yang memberikan ijin untuk pelaksanaan program ini.
- 2) Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang memberikan motivasi dalam pelaksanaan program ini.
- 3) Kepala Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat Universitas Stikubank Semarang, yang secara administratif memiliki kaitan dengan program ini.

- 4) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas STIKUBANK Semarang, yang men-support bantuan pemikiran.
- 5) Seluruh jajaran manajemen dan karyawan di lingkungan PT. Mitra Migas Sejati Semarang, sebagai salah satu UMKM, yang telah bersedia sebagai tempat dan pelaksanaan pengabdian masyarakat.

Banyak kekurangan yang masih kami lakukan dalam program ini karena banyaknya keterbatasan yang kami miliki. Dengan demikian, tidak menutup peluang bagi kelompok pengabdian yang lainnya untuk memperbaiki kekurangan kami pada program Pengabdian Kepada Masyarakat lainnya. Semoga Tuhan melindungi kita semua. Amin.

Semarang, 20 Januari 2019

Ketua.



[Batara Daniel Bagana, SE,M.M]

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I ANALISIS SITUASI	1
BAB II PERMASALAHAN KHALAYAK	3
2.1. Identifikasi Masalah	3
2.2. Rumusan Masalah.....	3
2.3. Tujuan Kegiatan	3
2.4. Manfaat Kegiatan	4
2.5. Kerangka Pemecahan Masalah.....	5
BAB III SASARAN KEGIATAN	7
3.1. Sasaran Kegiatan	7
3.2. Keterkaitan	8
3.3. Metode Kegiatan	9
3.4. Rancangan Evaluasi	9
BAB IV TIM PELAKSANAAN	11
BAB V BENTUK KEGIATAN	12
5.1. Bentuk Kegiatan dan Kegiatan Pokok.....	12

5.2. Waktu Pelaksanaan	13
BAB VI KESIMPILAN DAN SARAN	14
6.1. Kesimpulan.....	14
6.1. Saran	14
KEPUSTAKAAN.....	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN	17

---ooOoo---

BAB I

ANALISIS SITUASI

Semakin ketatnya persaingan dan terjadinya perubahan di pasar membuat para pemasar harus menerapkan sebuah strategi yang jitu untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan dan bahkan sebagai pemimpin pasar. Dalam menghadapi persaingan yang ketat banyak perusahaan melakukan strategi untuk menghadapinya diantaranya memberikan pelayanan dan strategi pemasaran yang baik untuk dapat memenangkan pemasaran produknya. Demikian halnya dengan persaingan yang terjadi di SPBU [Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum] maupun SPBE di mana masyarakat bisa memperoleh bahan bakar migas.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum [SPBU] maupun SPBE, pada umumnya menyediakan beberapa jenis bahan bakar. Misalnya:

- Bensin dan beragam varian produk Bensin [Premium dan Pertamina]
- Solar
- LPG dalam berbagai ukuran tabung
- Minyak Tanah
- LPG

Untuk menarik pelanggan Stasiun Pengisian Bahan Bakar [SPBU] maupun SPBE, memberikan layanan tambahan diantaranya adalah, musholla, pompa angin, toilet dan lain sebagainya. Stasiun Pengisian Bahan Bakar modern, biasanya dilengkapi pula dengan minimarket dan ATM. Tak heran apabila Stasiun Bahan Bakar juga menjadi *meeting point* atau tempat istirahat. Bahkan, ada beberapa Stasiun Pengisian Bahan Bakar, terutama di

jalan tol atau jalan antar kota. memiliki kedai kopi seperti *Starbucks*, atau restoran *fast food* dalam berbagai merek.

Di beberapa negara, termasuk Indonesia. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Untuk Umum [SPBU] maupun SPBE dilayani oleh petugas/ operator yang mengisikan bahan bakar kepada pelanggan. Pelanggan kemudian membayarkan biaya pengisian kepada petugas/ operator. Di negara-negara lainnya yang sudah maju, misalnya di Amerika Serikat atau Eropa, pompa-pompa bensin tidak dijaga oleh petugas; pelanggan mengisi bahan bakar sendiri dan kemudian membayarnya kepada petugas di sebuah loket/ *counter*.

Di Indonesia hingga pertengahan Oktober 2005, perusahaan pemerintah, Pertamina, merupakan satu-satunya perusahaan yang mendirikan SPBU di Indonesia. Pada Oktober 2005, Shell menjadi perusahaan swasta pertama yang membuka SPBU-nya di Indonesia, yang terletak di Lippo Karawaci, Tangerang. Shell menjual bahan bakar beroktan tinggi yang diimpor dari Singapura dan memasang harga yang kompetitif dengan harga milik Pertamina.

Terkait dengan kondisi tersebut, maka untuk menghadapi kemungkinan datangnya pesaing, Pertamina akhir-akhir ini telah meremajakan stasiun-stasiunnya, misalnya dengan perubahan pada penampilan dan penambahan fasilitas. Selain itu, mereka kini lebih banyak membuka stasiun-stasiun milik mereka sendiri [bukan dengan sistem waralaba]. Stasiun-stasiun tersebut umumnya lebih besar daripada stasiun-stasiun waralaba.

Oleh karena itu, terkait dengan aspek penjualan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan

fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, seperti pada SPBU, adalah pelayanan kepada pelanggan/ pembeli secara sangat baik atau terbaik. Sebagai obyek sasaran pengabdian, PT. Migas Mitra Sejati merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan jasa perdagangan yang ada di Semarang. Agar dapat mempertahankan dan mengembangkan pasarnya di Semarang, PT. Migas Mitra Sejati perlu secara terus menerus meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya melalui pendidikan dan pelatihan. Pelatihan peningkatan kualitas sumberdaya manusia ini merupakan salah satu strategi untuk dapat memberikan kualitas layanan yang baik dan kepuasan pada pelanggan, karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan bisnis.

Berdasarkan kondisi diatas, maka program pengabdian, dengan mengambil topik *“Pelatihan Kualitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 di Jalan Gajah Raya 108 Semarang”*, dilaksanakan pada khususnya pada adalah karyawan pada PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 dijadikan sebagai salah satu obyek yang mewakili beberapa divisi seperti SPBE di Jepara, SPBU di Suruh, SPBU di Klero, SPBU di Kota Magelang, SPBE di Magelang dan lain sebagainya. Hal ini juga didasarkan pada kesamaan usaha dan kondisi sumber daya manusia yang relatif sama.

---ooOoo---

BAB II

PERMASALAHAN KHALAYAK

2.1. Identifikasi Masalah

Tujuan peningkatan kualitas SDM, seperti halnya pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik

2.2. Rumusan Masalah

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan bagi karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 Semarang adalah sebagai berikut :

- 1]. Memberikan perspektif/ wawasan tentang peningkatan kualitas SDM, seperti peningkatan pelayanan.
- 2]. Memberikan Pelatihan Peningkatan SDM bagi karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31.

2.4. Manfaat Kegiatan

Adapun kegunaan dan manfaat dari pengabdian kepada masyarakat adalah bagi karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 adalah sebagai berikut:

- 1]. Masyarakat lebih bisa mengaplikasikan pengetahuan tentang peningkatan kualitas SDM.
- 2]. Bagi kami selaku Trainer dapat mentransfer ilmu dan mengamalkan pengetahuan tentang SDM yang berkualitas.

2.5. Kerangka Pemecahan Masalah

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang sebagai salah satu lembaga pendidikan yang memiliki sumber daya manusia dalam bidang manajemen ikut bertanggung jawab untuk memberikan pelatihan peningkatan SDM bagi karyawan/ PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 atau pihak eksternal yang menginginkan pelatihan tersebut, dengan demikian peserta bisa mengenal khususnya peningkatan kualitas SDM, sehingga setelah mendapat pelatihan akan lebih membuka cakrawala mereka tentang pelayanan pada khususnya manajemen pemasaran pada umumnya.

BAB III SASARAN KEGIATAN

3.1. Sasaran Kegiatan

Kegiatan yang berhasil dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan program Pengabdian Pada Masyarakat di PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 Semarang kali ini adalah:

1. Diadakannya pembicaraan awal, atau diskusi dalam rangka menyamakan persepsi tentang pentingnya pemberian pelatihan peningkatan kualitas SDM yang memadai, secara baik dan benar kepada para pembeli/ pelanggan.
2. Memberikan kemampuan dan ketrampilan customer service/ pelanggan, dalam memberi pelayanan kepada pembeli secara baik dan benar.
3. Membangun sifat teliti, cermat, konsisten dan ramah, tanggap dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan/ pembeli.

3.2. Keterkaitan

Kegiatan pokok yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan Proyek Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah:

1. Pendekatan personal untuk mengetahui kemampuan dan keinginan para karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya secara baik dan benar.
2. Mengumpulkan data dan membantu melakukan proses pemantauan di lapangan, bagaimana cara customer service/ karyawan dalam menjalankan tugasnya.

3. Bantuan yang bersifat konsultatif baik selama penyuluhan dan pelatihan dalam menjalankan tugas dan menghadapi berbagai tipe pembeli, secara baik dan benar

3.3. Metode Kegiatan

Kegiatan dalam Pengabdian kepada masyarakat kepada karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31. Kota Semarang.

Pelatihan ini direncanakan diikuti oleh 30 karyawan baik dari operator PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31, serta Staf Administrasi dan Satuan Pengamanan, setiap Sesi pertama peserta akan diberikan pengetahuan pada sesi kedua tanya jawab, serta diskusi.

3.4. Rancangan Evaluasi

Rancangan evaluasi yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan Proyek Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah:

1. Diadakannya pembicaraan awal, atau diskusi dalam rangka menyamakan persepsi tentang kebutuhan yang akan dipenuhi. Pertemuan yang diselenggarakan pada awal September 2018, di PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 Semarang, yang menghasilkan kesepakatan bahwa tim pengabdian dari FEB Universitas Stikubank akan memberikan pelatihan dan penyuluhan bagi karyawan/ operator, sehingga dapat meningkatkan ketrampilan bagi karyawan/ operator.

2. Pertemuan sekitar tiga kali dengan karyawan/ operator, guna memberikan pelatihan dan penyuluhan tentang pelayanan prima, sehingga karyawan/ operator dapat menjalankan tugasnya secara baik dalam menghadapi pelanggan/ pembeli.

Dari pertemuan pertama tersebut telah terjadi hal penting, yaitu:

- [a]. Dalam proses pelayanan penjualan, seringkali menghadapi pembeli/ pelanggan dengan berbagai karakter, sehingga karyawan/ operator harus mempertimbangkan berbagai hal dalam menjalankan tugasnya.
- (b). Operator/ customer service harus memperlakukan pembeli adalah raja, dalam berbagai kondisi yang dihadapi.

---ooOoo---

BAB IV TIM PELAKSANA

Program pengabdian, dengan mengambil topik Kegiatan dalam Pengabdian kepada masyarakat kepada karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31. Kota Semarang, dimana program dilaksanakan dengan jumlah tim pengabdian terdiri dari dosen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang memiliki penguasaan di bidang ekonomi dan manajemen. Adapun penjelasan yang rinci adalah sebagai berikut :

Jumlah tenaga dosen : 4 orang

Jumlah mahasiswa : 2 orang

Pembagian tugas tim pengabdian adalah sebagai berikut :

Tim pengusul adalah

Tim pengusul terdiri dari dosen-dosen yang memiliki kualifikasi di bidang ilmu manajemen, keuangan dan sistim informasi:

Ketua:

Nama : Daniel Batara Bagana, SE, MM

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis

Bidang Keahlian : Manajemen

Anggota 1:

Nama : Drs. Gregorius Anggono L., M.M

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis

Bidang Keahlian : Bisnis

Anggota 2:

Nama : Dr. R. Basiya, M.M
Fakultas/Jurusan : Pasca Sarjana/Manajemen
Bidang Keahlian : Manajemen

Anggota 3:

Nama : Maryono, A.Kp. MM
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis
Bidang Keahlian : Keuangan dan Perbankan

Anggota 4:

Nama : RR. Tjahjaning, SE.Msi., Akt
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis
Bidang Keahlian : Akuntansi

BAB V BENTUK KEGIATAN

5.1. Bentuk Kegiatan dan Kegiatan Pokok

Kegiatan dalam Pengabdian kepada masyarakat kepada karyawan PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31. Kota Semarang. Pelatihan ini direncanakan diikuti oleh 30 karyawan baik dari operator PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31, serta Staf Adminitrasi dan Satuan Pengamanan, setiap Sesi pertama peserta akan diberikan pengetahuan pada sesi kedua tanya jawab, serta diskusi.

5.2. Waktu Pelaksanaan

Jadwal kerja yang dipakai pedoman dalam pengaturan waktu dan urutan kerja dalam rangka pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan ini adalah sbb :

Jadawal pelaksaan program ini sebagai berikut :

Kegiatan :	Minggu ke								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Persiapan									
2.Survey	XXXX								
3.Sosialisasi Program	XX	XXXX							
4.Identifikasi Peserta		XX	XX						
5.Pengolahan Data Awal		XX	XXXX						
6.Penyusunan Program			X	XXXX					
7.Pelatihan				XX	XXXX				

8.Pelatihan					XX	XX			
9.Pendampingan									
10.Monitoring						XXXX	XXXX		
11.Evaluasi							XX	X	
12.Penyusunan laporan								XXX	XX
13.Penyerahan laporan									XXX

---ooOoo---

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari beberapa pertemuan dan pengamatan aktivitas operator dalam program pengabdian pada PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 Semarang, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Karyawan pada PT MITRA MIGAS SEJATI Divisi SPBU 44.501.31 Semarang, dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sudah sesuai dengan SOP [*Standard Operational Procedure*] yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan dan pihak pengatur, walaupun karena faktor tertentu [kelelahan, kondisi kerja, cuaca dan sebagainya] kadang masih ada yang kurang optimal.
2. Perlu dibuat suatu sistem pengawasan/ pengendalian untuk mengetahui kinerja dan pelaksanaan fungsi-fungsi operator.

6.2. Saran

Dari kesimpulan kesimpulan tersebut atas pelaksanaan atau latar belakang dari pelaksanaan program ini, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan untuk perbaikan pelayanan operator, yaitu:

1. Sebaiknya digunakan suatu sistem/ cara pencacatan yang konsisten, sehingga dapat dilihat pelaksanaan tugas dan kinerja para operator secara periodik [misalnya: setiap shift, setiap hari dan setiap minggu dan setiap bulan].

2. Adanya *reward* dan *punishment* yang dapat memotivasi dan meningkatkan produktivitas kerja, serta dapat menciptakan kondisi/ lingkungan kerja yang harmonis.

KEPUSTAKAAN

- Stanton, William J. 1996. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. 2001. Pemasaran (terjemahan). Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Pertama. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (terjemahan). Edisi Millenium, jilid 1. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Enggel, Blackwell, Miniard. 1994. Prilaku Konsumen (terjemahan). Edisi Enam. Jilid Pertama. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Fitriadi, Agus. 2003. Analisis beberapa factor yang mempengaruhi keputusan dalam pembelian pada UD Microcom di Semarang, Sripksi. UNDIP Semarang
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian. Edisi Revisi V. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SUSUNAN TIM PELAKSANA

1. *Penanggung Jawab* : Dekan Fakultas Ekonomi Univ. Stikubank Semarang

Lampiran Biodata Tim Pengabdian:

A. Ketua :

a. Nama Lengkap : Batara Daniel Bagana. SE. MM.
b. Jenis Kelamin : Laki-laki
c. NIY : 0608097203
d. Disiplin Ilmu : Manajemen
f. Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I/IIIA
g. Jabatan : Tenaga Pengajar
h. Fakultas/Progdi : Ekonomi/ Manajemen
i. Alamat Rumah : Jl. Cinde Barat VIII No 16 Semarang
j. Telp/E-mail : 08122839414

B. Anggota :

1. Anggota-1:

Nama : Drs. Gregorius Anggono L.,MM
NIDN : 0601046401
NIY : Y2.88.07.047
Jabatan Fungsional : Lektor
Pangkat/Golongan : Pembina Tingkat I/III.D
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis
Alamat : Jl.Kendeng V, Bendan Ngisor Semarang
Telp/HP/Email : 08185875247411/ greganggana@@edu.unisbank.ac.id

2. Anggota-2

Nama : Dr. R. Basiya, MM
NIDN : 0626026101
NIY : Y 2 85 05 028

Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Pangkat/Golongan : Pembina/IVa
Fakultas/Jurusan : Pascasarjana/ Manajemen
Alamat : Jl.Kendeng V. Bendan Ngisor Semarang
Telp/HP/Email : 081325887929/ rbasiya.unisbank@yahoo.com

3. Anggota-3:

Nama : Maryono, A.Kp. MM
NIDN : 0605046201
NIY : Y.2.87.01.040
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I/IV.B
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis
Alamat : Dewisartika Timur VI/10 Semarang
Telp/HP/Email

4. Anggota-3:

Nama : RR. Tjahjaning, SE.Msi. Akt
NIDN : 0605046201
NIY : Y.2.87.01.040
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I/IV.B
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis
Alamat : Gemah Permai VI/10 Semarang
Telp/HP/Email

PRESENSI KEHADIRAN

ETOS KERJA

Pekerjaan dan profesi

Pekerjaan sebagai profesi

- Tidak semua pekerjaan dianggap sebagai profesi
- Suatu pekerjaan dianggap sebagai profesi bila: pekerjaan itu dilakukan sebagai kegiatan pokok, untuk menghasilkan nafkah hidup, dan mengandalkan ketrampilan.
- Seorang profesional adalah orang yang bekerja penuh waktu dan hidup dari pekerjaan itu.

Profesi Umum dan profesi khusus

- Sasaran utama bukan untuk memperoleh nafkah hidup, melainkan untuk mengabdikan dan melayani kepentingan masyarakat.
- Mereka menjalani pekerjaan itu sebagai panggilan.
- Imbalan yang diterima hanya dianggap sebagai imbalan terhadap pelayanan.
- Contoh klasik: dokter, penasehat hukum atau pembela di pengadilan, rohaniwan, tentara, dan sebagainya.
- Semakin profesional seseorang akan semakin terjamin hidupnya.

Ciri atau sifat yang selalu melekat pada profesi

1. Adanya pengetahuan khusus
2. Adanya kaidah dan standar moral yang tinggi
3. Pengabdian pada kepentingan masyarakat
4. Biasanya ada izin khusus untuk bisa menjalankan suatu profesi.
5. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu organisasi profesi.

Ethos:

- Ethos berkaitan dengan suasana etis yang menandai atau mewarnai keberadaan sebuah kelompok
- Kelompok yang merupakan tempat dimana ethos ini menjadi ciri khas adalah kelompok kerja atau profesi
- Pada umumnya dapat dikatakan bahwa ethos suatu profesi sebagian besar tercermin dalam Kode Etik untuk profesi
- Jadi ethos profesi tertentu merupakan tuntutan etis kepada mereka yang bergabung dalam profesi itu dalam menjalankan profesi mereka, secara pribadi.
- Dalam prakteknya, orang yang berkeutamaan akan lebih mudah menghayati ethos kerja atau profesi; dan ethos kerja atau profesi akan membantu menciptakan ruang dan sekaligus tantangan dimana para individu dapat mempraktekkan dan mengembangkan keutamaan yang ada pada mereka.

Keutamaan dan Ethos

Keutamaan:

- Keutamaan adalah suatu disposisi watak, suatu kecenderungan tetap
- Keutamaan berkaitan dengan kehendak.
- Keutamaan diperoleh melalui jalan pembiasaan atau latihan.
Walaupun keutamaan diperoleh melalui latihan, keutamaan tidak sama dengan ketrampilan yang juga diperoleh melalui latihan.
- Ketrampilan berkaitan dengan bidang tertentu, sedangkan keutamaan tidak dibatasi oleh bidang tertentu. Kejujuran sebagai keutamaan dapat diperlihatkan dalam setiap bidang.
- Ketrampilan lebih bersifat teknis, sedangkan keutamaan menyangkut kehendak
- Karena bersifat teknis, ketrampilan dapat diperoleh melalui latihan yang sifatnya periodik dan temporal, sedangkan keutamaan sifatnya kompleks, berkaitan dengan seluruh proses sosialisasi sepanjang hidup.

Prinsip-prinsip Ethos Kerja atau Profesi

Prinsip tanggung jawab

- Responsibility merupakan gabungan dari dua kata, yakni response, yang berarti tanggapan, dan ability, yang berarti kemampuan. Maka secara hurufiah responsibility atau yang kita artikan sebagai tanggung jawab berarti kemampuan memberi tanggapan.
- Dan dalam kaitan dengan pekerjaan, tanggung jawab dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan
- Bagi kita seorang pekerja, tanggung jawab ini memiliki dua arah:
 - Terhadap pekerjaan itu dan hasil-hasilnya
 - Terhadap dampak dan profesi itu untuk kehidupan orang lain atau masyarakat pada umumnya.

Prinsip otonomi

- Prinsip ini menuntut kaum profesional memiliki dan diberi kebebasan dalam menjalankan profesinya
- Itu berarti kode etik berfungsi sebagai penguatan umum yang mengikat setiap anggota, dan merupakan pola bertindak yang berlaku bagi setiap anggota profesi. Tetapi pelaksanaan dan perwujudannya dalam situasi konkret yang dihadapi, tetap berlangsung dalam iklim kebebasan setiap anggota. Otonomi mau menegakkan bahwa kita dapat mengambil inisiatif agar pekerjaan itu terselesaikan dan bahwa segala inisiatif dan kreatifitas serta kebijakan yang kita kembangkan dalam menyelesaikan pekerjaan itu dapat kita pertanggungjawabkan
- Atau dengan kata lain, dengan otonomi berarti sembari berpegang pada ethos kerja atau kode etik, setiap pekerja atau profesional tetap mempunyai kebebasan untuk memutuskan apa yang terbaik untuk dijalankan dalam situasi dan tugas konkret yang dihadapinya
- Dan dalam kaitan dengan organisasi profesi, otonomi menuntut agar organisasi profesi secara keseluruhan bebas dari campur tangan yang berlebihan dari pihak pemerintah atau pihak-pihak lain mana pun juga

ETOS KERJA

- Dalam kamus Webster, "etos" didefinisikan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku bagi seseorang, sekelompok, atau sebuah institusi (*guiding beliefs of a person, group or institution*).
- Jadi etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang berwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.

Etos Kerja (2)

- Dalam etos kerja tercakup semua perilaku kerja yang positif seperti :

- disiplin	- jujur
- kerja keras	- ramah
- ulet	- loyal
- hemat	- kreatif
- jujur	- inovatif
- ramah	- imajinatif
- efisien	- efektif
- antusias dan sebagainya

Prinsip keadilan

Prinsip ini menuntut kaum profesional untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya. Ini berarti setiap orang profesional tidak boleh melanggar hak orang lain atau pihak lain, lembaga atau negara. Mereka harus menghargai hak-hak pihak lain sebagaimana ia sendiri mengharapkan agar orang atau pihak lain menghargai haknya serta hak kelompok atau perusahaan yang diwakilinya

Etos Kerja (1)

- Dalam kamus Webster, "etos" didefinisikan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku bagi seseorang, sekelompok, atau sebuah institusi (*guiding beliefs of a person, group or institution*).
- Jadi etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang berwujud nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka.

Etos Kerja (3)

- Secara operasional, etos kerja merupakan pangkal atau dasar keberhasilan, baik keberhasilan pada tingkat personal, organisasional maupun sosial
- Etos kerja merupakan kunci sukses yang unik karena sekaligus sanggup menjadi fundamental keberhasilan pada ketiga tingkatan tersebut

Etos Kerja (4)

- Meskipun sangat unik, etos kerja bukan satu-satunya kunci keberhasilan
- Etos kerja adalah fondasi/fundamen keberhasilan
- Dengan kata lain etos kerja merupakan syarat perlu (*necessary condition*) tetapi bukan syarat cukup (*sufficient condition*)

ETOS KERJA



IKHLAS



CERDAS



KERAS

TUNTAS

Thank you 4 u attention...
See you next time!

LEADERSHIP (Kepemimpinan)

A. Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah aktivitas para pemegang kekuasaan dan membuat keputusan (Dubin, 1951)

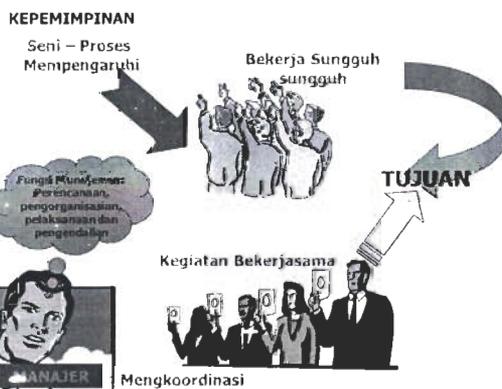
Kepemimpinan adalah langkah pertama yang hasilnya berupa pola interaksi kelompok yang konsisten dan bertujuan menyelesaikan problem-problem yang saling berkaitan (Hamphill, 1954)

Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan (Stogdill, 1948)

PERAN STRATEGIS KEPEMIMPINAN

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki peran strategis dan merupakan figure sosial yang selalu diperlukan dalam kelompok.

Strategis karena sebagai dinamisator, katalisator, motivator, provokator, agitator, promotor, konseptor dan sebagainya (lihat rumusan: Ralp M. Stogdill)



PERILAKU KEPEMIMPINAN

Berorientasi Pada Tugas

1. Menetapkan-merumuskan : tujuan (sukar tapi dapat dicapai secara jelas).
2. Beritahu orang lain: apa yang mereka harapkan.
3. Tentukan prosedur pengukuran tujuan secara rinci dan mengukur pencapaian tujuan itu
4. Berminat mencapai peningkatan produktivitas
5. Melaksanakan peranan kepemimpinan secara aktif dalam: merencanakan, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan kegiatan yang berorientasi tujuan
6. Pemimpin yang efektif harus membekali diri dengan keterampilan: teknis, kemanusiaan, konseptual, mengambil keputusan



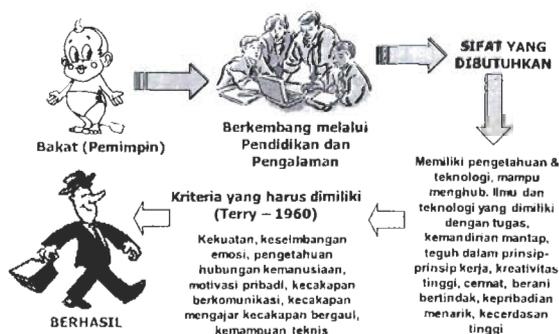
PERILAKU KEPEMIMPINAN

Berorientasi Pada Orang Lain

1. Perhatian besar pada terciptanya
2. keharmonisan dalam berorganisasi
3. Menciptakan komunikasi timbal balik antar karyawan
4. Menciptakan suasana kerjasama dan gugus kerja dalam organisasi.
5. Menunjukkan pengertian & rasa hormat pada; kebutuhan, tujuan, ide dan perasaan pada karyawan.
6. Pendelegasian kekuasaan dan tanggung jawab, mendorong inisiatif.



TEORI KEPEMIMPINAN



PEMIMPIN



Mampu & Pandai

Mempengaruhi dan Menggerakkan



KEPEMIMPINAN IDEAL



KEMAMPUAN MANAJERIAL

LEADERSHIP MODEL

Telling (Kwadrant I)



(Agar bawahan mampu Dan mau melaksanakan tugas Sesuai ketentuan)



Tingkat kematangan rendah (perlu pengarahan)

LEADERSHIP MODEL

Selling (Kwadrant II)



Tingkat kematangan rendah-sedang (telah memiliki kemauan)

LEADERSHIP MODEL

Participating (Kwadrant III)



Tingkat kematangan sedang-tinggi (telah ada kemampuan, tapi kemauan Masih rendah)

LEADERSHIP MODEL

Delegating (Kwadrant IV)



Tingkat kematangan tinggi (kemauan tinggi)

KEPEMIMPINAN YANG SEJATI

Adalah berbudi luhur, suka memberi, selalu menepati kata-katanya, berhati mulia, teliti, mampu mengatur, memeriksa dan memberi keadilan, luhur bahasanya, baik, lapang dada, sabar dan tenang

(Serat Witaradya, Ronggowarsito, 1802 - 1874)

PEMIMPIN WAJIB

1. Hindari kepemimpinan "Laisser Faire" (bebas/masa bodoh)
2. Hindari otokratis (mementingkan peran pemimpin), kecuali pada situasi tertentu
3. Gunakan "persuasif", "konsultatif" dan kompromis
4. Gunakan partisipatif dan demokratik type dalam menggerakkan bawahan
5. Kekeluargaan dan gotong royong
6. Humanistik approach
7. Aspirasi bersama terletak di atas selera pribadi
8. Menjadi guru (pendidik), Bapak (pelindung, Kawan (diskusi), Dokter (penasehat), Polisi (disiplin) dan Militer (proaktif menyerang)

KEWIBAWAAN PIMPINAN DAN BAWAHAN

Tiga pola dasar kepemimpinan :

1. Berorientasi pada tugas (task oriented)
2. Berorientasi pada hubungan kerjasama (relationship oriented)
3. Berorientasi pada hasil (effectiveness oriented)

GAYA KEPEMIMPINAN

Ada 4 gaya kepemimpinan:

1. Otoriter
2. Otoriter yang bijaksana (Benevolent Authoritative)
3. Konsultatif
4. Partisipatif



MENGEMBANGKAN SIFAT KEPEMIMPINAN



- ❖ Wirausaha individu yang telah mampu mengembangkan gaya kepemimpinan mereka sendiri.
- ❖ Kepribadian seseorang mempunyai pengaruh ada perilaku kepemimpinan
- ❖ Cara yang baik untuk mempraktekkan keterampilan kepemimpinan adalah menyadari bahwa ada peluang untuk menunjukkan kemampuan memimpin dalam kegiatan sehari-hari.
- ❖ Pemimpin yang kreatif pada hakekatnya selalu berusaha menemukan ide-ide baru dalam memimpin.
- ❖ Pedoman bagi kepemimpinan yang baik adalah perlakuan orang lain sebagaimana anda ingin diperlakukan

Pemimpin yang Sukses perlu Memiliki Syarat-syarat dan Seni Memimpin

Syarat-syarat

1. Berkepribadian menarik
2. Pandai bergaul
3. Mampu memanfaatkan waktu
4. Disiplin tinggi
5. Dapat memperlakukan orang lain sebagai kolega
6. Mampu mengendalikan emosi dengan baik



Ciri-ciri Pemimpin yang Berinisiatif



1. Dengan kemampuan sendiri mau mengerjakan sesuatu dengan baik tanpa tunggu perintah orang lain
2. Dengan kesadaran dan tanggung jawab tinggi atas tindakannya
3. Memiliki daya kreativitas tinggi

JADILAH PEMIMPIN YANG

1. Nglurug tanpa bala
2. Menang tanpa ngasorake
3. Sakti tanpa jimat
4. Pinter ora nggo minteri

PENGANUT PAHAM

"Bahwa untuk memperoleh sesuatu harus bersedia membayar kebahagiaan itu dengan pengorbanan atau jerih payah"



Pemimpin yang berhasil

Adalah mereka yang mempunyai perasaan yang tajam terhadap keadilan dan memperlakukan anak buahnya dengan jujur dan tidak memihak

Pemimpin yang Efisien

Adalah pemimpin yang memiliki syarat-syarat pendidikan dan guru yang mampu mengambil keputusan yang tepat

Pemimpin yang sejati dapat menjual isi pikirannya ke dalam benak pengikutnya:

- Ikuti perkembangan
- Seirama
- Kesadaran

Orientasi pemeriksaan oleh pemimpin

- Bukan orientasi kekuasaan tetapi melalui ajakan persuasif dalam menjual ide
- Gunakan positif thinking

Manajemen Konflik

Konflik ?

Menurut Killman dan Thomas (1978), konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja

Menurut Wood, Wallace, Zeffane, Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1998:580) yang dimaksud dengan konflik (dalam ruang lingkup organisasi) adalah: suatu situasi dimana dua atau banyak orang saling tidak setuju terhadap suatu permasalahan yang menyangkut kepentingan organisasi dan/atau dengan timbulnya perasaan permusuhan satu dengan yang lainnya

B. Faktor Organisasi

1. Persaingan dalam menggunakan sumberdaya. Apabila sumberdaya baik berupa uang, material, atau sarana lainnya terbatas atau dibatasi, maka dapat timbul persaingan dalam penggunaannya. Ini merupakan potensi terjadinya konflik antar unit/departemen dalam suatu organisasi.
2. Perbedaan tujuan antar unit-unit organisasi. Tiap-tiap unit dalam organisasi mempunyai spesialisasi dalam fungsi, tugas, dan bidangnya. Perbedaan ini sering mengarah pada konflik minat antar unit tersebut. Misalnya, unit penjualan menginginkan harga yang relatif rendah dengan tujuan untuk lebih menarik konsumen, sementara unit produksi menginginkan harga yang tinggi dengan tujuan untuk memajukan perusahaan.
3. Interdependensi tugas. Konflik terjadi karena adanya saling ketergantungan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Kelompok yang satu tidak dapat bekerja karena menunggu hasil kerja dari kelompok lainnya.

PENDAHULUAN

Organisasi yang terdiri dari individu atau tim, bekerja individu atau kelompok / tim saling terkait dengan pekerjaan individu atau kelompok yang lain. Ketika terjadi hubungan antar berbagai pihak, konflik bisa terjadi. Komunikasi yang kurang baik kadang-kadang dipakai sebagai salah satu alasan penyebab terjadinya konflik.

Semakin besar ukuran organisasi cenderung semakin kompleks persoalan yang dihadapi, dengan demikian potensi munculnya konflik semakin besar. Kompleksitas persoalan dalam organisasi menyangkut antara lain kompleksitas alur informasi, kompleksitas komunikasi, kompleksitas pembuatan keputusan, kompleksitas pendelegasian wewenang. Kompleksitas yang terkait sumber daya manusia antara lain seperti kompleksitas jabatan, kompleksitas tugas, kompleksitas kedudukan dan status, kompleksitas hak dan wewenang. Kompleksitas ini dapat merupakan sumber yang potensial terhadap timbulnya konflik dalam organisasi, terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia, dimana dengan berbagai latar belakang yang berbeda tentu mempunyai tujuan serta motivasi yang berbeda pula.

Manajemen konflik menerapkan strategi untuk membatasi aspek negatif dari konflik dan meningkatkan aspek positif dari konflik. Tujuan pengelolaan konflik adalah meningkatkan hasil yaitu efektif atau kinerja organisasi yang maksimum

PENYEBAB KONFLIK

A. Faktor Individu

1. Ditimbulkan oleh atasan, terutama karena gaya kepemimpinannya.
2. Personil yang mempertahankan peraturan-peraturan secara kaku.
3. Timbul karena ciri-ciri kepribadian individual, antara lain sikap egoistis, temperamental, sikap fanatik, dan sikap otoriter.

4. Perbedaan nilai dan persepsi.

Suatu kelompok tertentu mempunyai persepsi yang negatif, karena merasa mendapat perlakuan yang tidak adil. Para manajer yang relatif muda memiliki persepsi bahwa mereka mendapat tugas-tugas yang cukup berat, rutin dan rumit, sedangkan para manajer senior mendapat tugas yang ringan dan sederhana.

5. Kekaburan yurisdiksional. Konflik terjadi karena batas-batas aturan tidak jelas, yaitu adanya tanggung jawab yang tumpang tindih.

6. Masalah "status". Konflik dapat terjadi karena suatu unit/departemen mencoba memperbaiki dan meningkatkan status, sedangkan unit/departemen yang lain menganggap sebagai sesuatu yang mengancam posisinya dalam status hirarki organisasi.

7. Hambatan komunikasi. Hambatan komunikasi, baik dalam perencanaan, pengawasan, koordinasi bahkan kepemimpinan dapat menimbulkan konflik antar unit/ departemen.

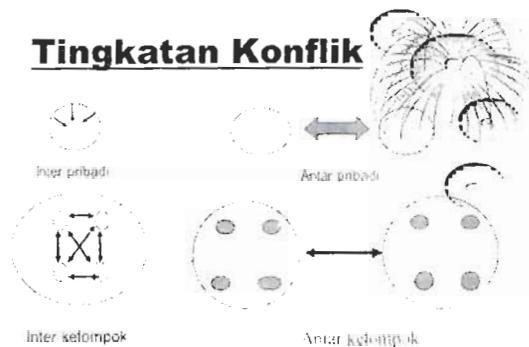
Tahapan-Tahapan Perkembangan kearah terjadinya Konflik :

1. Konflik masih tersembunyi (laten)
Berbagai macam kondisi emosional yang dirasakan sebagai hal yang biasa dan tidak dipersoalkan sebagai hal yang mengganggu dirinya.
2. Konflik yang mendahului (antecedent condition)
Tahap perubahan dari apa yang dirasakan secara tersembunyi yang belum mengganggu dirinya, kelompok atau organisasi secara keseluruhan, seperti timbulnya tujuan dan nilai yang berbeda, perbedaan peran dan sebagainya.
3. Konflik yang dapat diamati (perceived conflicts) dan konflik yang dapat dirasakan (felt conflict)
Muncul sebagai akibat antecedent condition yang tidak terselesaikan.
4. Konflik terlihat secara terwujud dalam perilaku (manifest behavior)
Upaya untuk mengantisipasi timbulnya konflik dan sebab serta akibat yang ditimbulkannya; individu, kelompok atau organisasi cenderung melakukan berbagai mekanisme pertahanan diri melalui perilaku.

TINGKATAN KONFLIK

- Konflik pada lingkungan pekerjaan dapat dibagi menjadi empat tingkat:
1. Konflik dalam diri individu sendiri / inter pribadi
Konflik dalam diri seseorang dapat terjadi jika terjadi kasus dimana ia dibebani dengan tanggung jawab pekerjaan yang terlalu banyak, dan dapat pula terjadi ketika dihadapkan kepada harus membuat keputusan yang melibatkan pemilihan alternatif yang terbaik.
 2. Konflik interpersonal / antar pribadi
Konflik interpersonal merupakan konflik antara satu individu dengan individu yang lain. Konflik interpersonal dapat berbentuk substantive maupun emotional.
 3. Konflik intergrup / inter kelompok
Konflik intergrup merupakan konflik yang terjadi dalam internal kelompok. Konflik ini menyebabkan sulitnya koordinasi dan integrasi dari kegiatan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan pekerjaan.
 4. Konflik antar kelompok
Konflik ini sering dikaitkan dengan persaingan yang timbul di antara satu kelompok dengan kelompok yang lain. Konflik dapat terjadi karena perbedaan kepentingan atau persaingan dari satu kelompok dengan kelompok yang lain.

Tingkatan Konflik



Akibat-akibat Konflik

Konflik dapat berakibat negatif maupun positif tergantung pada cara mengelola konflik tersebut.

Akibat negatif

- Menghambat komunikasi.
- Mengganggu kohesi (keeratn hubungan).
- Mengganggu kerjasama atau "team work".
- Mengganggu proses produksi, bahkan dapat menurunkan produksi.
- Menumbuhkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan.
- Individu atau personil mengalamai tekanan (stress), mengganggu konsentrasi, menimbulkan kecemasan, mangkir, menarik diri, frustrasi, dan apatisme.

Akibat Positif dari konflik:

- Membuat organisasi tetap hidup dan harmonis.
- Berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan.
- Melakukan adaptasi, sehingga dapat terjadi perubahan dan perbaikan dalam sistem dan prosedur, mekanisme, program, bahkan tujuan organisasi.
- Memunculkan keputusan-keputusan yang bersifat inovatif.
- Memunculkan persepsi yang lebih kritis terhadap perbedaan pendapat

Cara atau Taktik Mengatasi Konflik

1. Diatasi oleh pihak-pihak yang bersengketa:

Rujuk: Merupakan suatu usaha pendekatan dan hasrat untuk kerja-sama dan menjalani hubungan yang lebih baik, demi kepentingan bersama.

Persuasi: Usaha mengubah posisi pihak lain, dengan menunjukkan kerugian yang mungkin timbul, dengan bukti faktual serta dengan menunjukkan bahwa usul kita menguntungkan dan konsisten dengan norma dan standar keadilan yang berlaku.

Tawar-menawar: Suatu penyelesaian yang dapat diterima kedua pihak, dengan saling mempertukarkan konsesi yang dapat diterima. Dalam cara ini dapat digunakan komunikasi tidak langsung, tanpa mengemukakan janji secara eksplisit.

Pemecahan masalah terpadu: Usaha menyelesaikan masalah dengan memadukan kebutuhan kedua pihak. Proses pertukaran informasi, fakta, perasaan, dan kebutuhan berlangsung secara terbuka dan jujur. Menimbulkan rasa saling percaya dengan merumuskan alternatif pemecahan secara bersama dengan keuntungan yang berimbang bagi kedua pihak.

Penarikan diri: Suatu penyelesaian masalah, yaitu salah satu atau kedua pihak menarik diri dari hubungan. Cara ini efektif apabila dalam tugas kedua pihak tidak perlu berinteraksi dan tidak efektif apabila tugas saling bergantung satu sama lain.

Pemaksaan dan penekanan: Cara ini memaksa dan menekan pihak lain agar menyerah; akan lebih efektif bila salah satu pihak mempunyai wewenang formal atas pihak lain. Apabila tidak terdapat perbedaan wewenang, dapat dipergunakan ancaman atau bentuk-bentuk intimidasi lainnya. Cara ini sering kurang efektif karena salah satu pihak harus mengalah dan menyerah secara terpaksa.

2. Intervensi (campur tangan) pihak ketiga:

Arbitrase (arbitration): Pihak ketiga mendengarkan keluhan kedua pihak dan berfungsi sebagai "hakim" yang mencari pemecahan mengikat. Cara ini mungkin tidak menguntungkan kedua pihak secara sama, tetapi dianggap lebih baik daripada terjadi muncul perilaku saling agresi atau tindakan destruktif.

Penengahan (mediation): Menggunakan mediator yang diundang untuk menengahi sengketa. Mediator dapat membantu mengumpulkan fakta, menjalin komunikasi yang terputus, menjernihkan dan memperjelas masalah serta melapangkan jalan untuk pemecahan masalah secara terpadu. Efektivitas penengahan tergantung juga pada bakat dan ciri perilaku mediator.

Konsultasi: Tujuannya untuk memperbaiki hubungan antar kedua pihak serta mengembangkan kemampuan mereka sendiri untuk menyelesaikan konflik. Konsultan tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan dan tidak berusaha untuk menengahi. Ia menggunakan berbagai teknik untuk meningkatkan persepsi dan kesadaran bahwa tingkah laku kedua pihak terganggu dan tidak berfungsi, sehingga menghambat proses penyelesaian masalah yang menjadi pokok sengketa.

Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Dalam Mengatasi Konflik:

1. Ciptakan sistem dan pelaksanaan komunikasi yang efektif.
2. Cegahlah konflik yang destruktif sebelum terjadi.
3. Tetapkan peraturan dan prosedur yang baku terutama yang menyangkut hak karyawan.
4. Atasan mempunyai peranan penting dalam menyelesaikan konflik yang muncul.
5. Ciptakanlah iklim dan suasana kerja yang harmonis.
6. Bentuklah team work dan kerja-sama yang baik antar kelompok/ unit kerja.
7. Semua pihak hendaknya sadar bahwa semua unit/eselon merupakan mata rantai organisasi yang saling mendukung, jangan ada yang merasa paling hebat.
8. Bina dan kembangkan rasa solidaritas, toleransi, dan saling pengertian antar unit/departemen/ eselon.

Strategi menangani masalah dapat diidentifikasi menjadi lima strategi, yakni :

1. **Forcing.**
Memaksakan kehendak seseorang pada pihak yang lain.
2. **Problem solving.**
Mencoba mencapai kesepakatan yang memuaskan diri sendiri dan pihak lain.
3. **Avoiding.**
Mengagalkan atau meminimalkan persoalan yang menciptakan konflik.
4. **Yielding.**
Menerima dan menggabungkan kemauan pihak lain.
5. **Compromising.**
Penyeimbangan kemauan diri sendiri dengan kemauan pihak lain untuk mencapai penyelesaian.



Source: Based on K. W. Thomas, "Conflict Management Modes in Organizations," *Research in Organizational Behavior*, vol. 1, pp. 1-40, 1976, and J. R. P. Tang, "Conflict Management Modes in Organizations," *Research in Organizational Behavior*, vol. 1, pp. 1-40, 1976, and J. R. P. Tang, "Conflict Management Modes in Organizations," *Research in Organizational Behavior*, vol. 1, pp. 1-40, 1976.



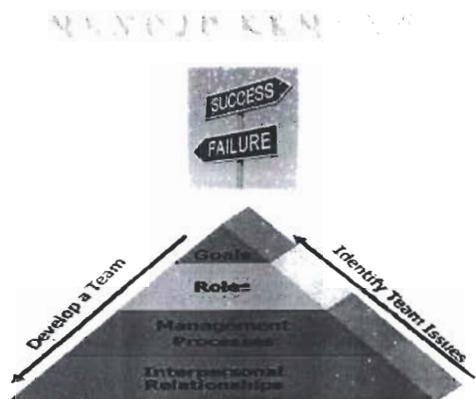
PENUTUP

Konflik tidak selalu berefek negatif. Organisasi yang tidak ada konflik biasanya cenderung stagnan. Konflik diperlukan dalam organisasi. Konflik dalam organisasi merupakan dinamika dalam mencapai solusi. Konflik yang dapat dikelola dengan baik justru akan mendapatkan keputusan yang lebih maksimum dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Manager harus memiliki keterampilan komunikasi dan menangani konflik yang terjadi baik antar individu, individu terhadap tim, ataupun antar tim dalam organisasi. Hal ini dapat tercapai bila memahami faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik dan menggunakan strategi yang tepat dalam menyelesaikan konflik. Seorang manager juga dituntut untuk mengubah konflik yang kemungkinan berdampak negatif menjadikan konflik berdampak positif.



Sikap Dasar Dalam Berkomunikasi & Bekerjasama



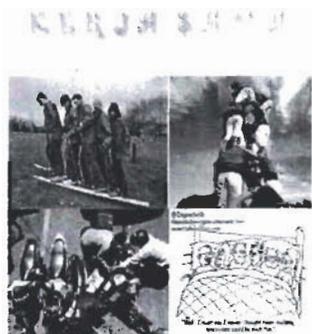
Manusia pada dasarnya:

- terbatas,
- tidak sempurna,
- mempunyai kelebihan bidang tertentu,
- juga mempunyai kekurangan.

Dalam keunikannya, manusia tidak mampu mencapai tujuan hidupnya seorang diri, dia selalu membutuhkan orang lain.

KERJA SAMA dalam organisasi terwujud dalam bentuk struktur organisasi yang terdiri dari bagian organisasi :

- PIMPINAN berperan mengatur organisasi atau bagian secara keseluruhan, dengan melakukan perencanaan, pembagian tugas, mengarahkan, mengawasi supaya tujuan bersama dapat tercapai.
- STAF berperan melaksanakan tugas atau kegiatan yang sudah direncanakan manajemen. Umumnya tugasnya lebih khusus, detil dan teknis.
- REKAN KERJA berperan sebagai *supplier* untuk divisi berikutnya atau sebagai konsumen dari *end product*.



- SALING PERCAYA
- INISIATIF, PRAKARSA
- KOMUNIKASI
- PEKA DAN TANGGAP
- KETERLIBATAN
- DISIPLIN

- 7. Kepercayaan dilandasi pandangan terhadap orang lain, berpikiran positif memandang orang lain positif atau sebaliknya.
- 8. Kepercayaan merupakan keyakinan bersungguh-sungguh saling mendukung dan saling membantu mencapai tujuan bersama, sesuai tugas masing-masing.
- 9. Kepercayaan menumbuhkan keberanian mengambil resiko dan inisiatif, beri kesempatan pihak lain dg itikad baiknya.
- 10. Kepercayaan mudah ditumbuhkan jika kedua pihak mendapat keuntungan.
- 11. Tanpa bukti, orang tidak akan langsung percaya.
- 12. Kepercayaan sulit didapat, tetapi sekali rusak sulit dipulihkan.



- Sikap aktif, tidak menunggu, mengajukan usul, mengemukakan pendapat, mengajak untuk memulai kegiatan, yang berarti juga keberanian untuk mengambil resiko.

Untuk memupuk sikap berinisiatif pada bawahan, atasan perlu mendengarkan, menghargai dan memberikan dukungan terhadap usul, pendapat yang diajukan bawahan serta memberi kesempatan untuk mencoba.



IMAGINASI



- Pada saat tidak ada komunikasi, orang mengambil keputusan berdasarkan perkiraan. Jika kita mempunyai pikiran tertentu, seringkali kita menganggap orang lain mempunyai pikiran yang sama dengan kita. Selanjutnya kita bertindak berdasar dugaan kita yang belum tentu benar.
- Keputusan yang diambil berdasarkan asumsi pribadi mengandung subjektivitas yang lebih besar daripada fakta dan kenyataan.
- Dengan berkomunikasi terjadi hubungan timbal balik saling mengisi, untuk mencapai keskapatan mencapai tujuan bersama mempersyaratkan keterbukaan dua arah:
- Keterbukaan ke LUAR: kesediaan memberikan pengetahuan, bantuan kepada anggota lain dari kelompok.
- Keterbukaan ke DALAM: kesediaan menerima pengetahuan, bantuan dari anggota lain dari kelompok.
- Di dalam hidup dan dunia kerja tidak ada yang sempurna. Selalu diusahakan membicarakan atau mendengarkan pihak lain. Walaupun pihak lain tidak berubah seperti yang diharapkan, minimal mereka tahu apa yang kita inginkan.

KEKETAPAN



Ketepatan dalam mengamati situasi dan kondisi yang ada, mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan situasi dan kondisi itu. Hal ini akan meningkat jika didasari oleh interaksi yang meningkatkan saling pengertian diantara anggota kelompok.

DOKUMENTASI KEGIATAN

