

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Pengelolaan Konflik Vertikal

1. Pengertian Konflik vertikal

Berbicara tentang terminologi konflik vertikal, banyak sekali tokoh yang mendefinisikan dengan keragaman bahasa dan sudut pandang. Berikut ragam definisi yang diungkapkan oleh para ahli :

- a. Konflik Vertikal menurut Hardie Wirawan yang terjadi antar tingkat kelas atau antar atasan dan bawahan. Atau lebih mudahnya lagi yaitu konflik yang terjadi antar golongan yang berbeda, antara golongan rendah, dengan golongan yang lebih tinggi.¹⁰
- b. Menurut Johns Drei' Konflik vertikal, yaitu konflik yang terjadi antara bawahan yang memiliki kedudukan yang tidak sama dalam organisasi. Konflik demikian terjadi antara tingkatan-tingkatan pada sebuah hirarki otoritas suatu organisasi. Misalnya, konflik antara atasan dan bawahan. Bisa jadi soal tujuan-tujuan tugas, waktu terakhir menyelesaikan tugas, dan pelaksanaan kinerja.¹¹
- c. Menurut Novi Susan konflik Vertikal yaitu konflik yang terjadi antara bawahan yang memiliki kedudukan yang tidak sama dalam organisasi, Misalnya antara bawahan dan atasan.¹²

¹⁰ Winardi , *Pengantar Sosiologi Konflik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada),19-20

¹¹ Wirawan, *Konflik dan Konflik Manajemen* (Jakarta :Pustaka Agung Harapan). 30

¹² Susan Novi,*Manajemen Konflik Sosial* (Yogyakarta :Ull Press), 4

hadir dalam setiap hubungan kerjasama antar individu, kelompok maupun organisasi.

Konflik selalu melibatkan orang, pihak atau kelompok orang, menyangkut masalah-masalah yang menjadi inti, mempunyai proses perkembangan, dan ada kondisi yang menjadi latar belakang, sebab-sebab dan pemicunya. Konflik tidak terjadi secara mendadak tanpa sebab dan proses, akan tetapi melalui tahapan-tahapan tertentu. Hendrick, W dalam wahyudi mengidentifikasi proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap: pertama: peristiwa sehari-hari, kedua; adanya tantangan, sedangkan yang ketiga: timbulnya pertentangan. Pendekatan dalam manajemen konflik menurut Griffin mengenalkan tiga pendekatan dalam manajemen konflik, yaitu bagaimana konflik dapat dikelola, diawasi, dan dikendalikan sehingga konflik yang terjadi tetap dapat diarahkan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui kinerja organisasi yang lebih baik. Ketiga pendekatan tersebut adalah menstimulasi konflik, (stimulasi konflik) mengendalikan konflik (controlling konflik) dan menyelesaikan dan menghilangkan konflik (resolving and eliminating conflict).

Stimulasi konflik pada dasarnya adalah upaya yang dilakukan oleh manajer terhadap yang terjadi dengan jalan memberikan umpan-umpan stimulan yang menyebabkan pihak-pihak yang terlibat konflik mengarahkan konfliknya kepada sesuatu yang bersifat positif bagi dirinya dan organisasi. Selain memberikan stimulasi kepada pihak-pihak

