

MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI: KONFLIK KEPERCAYAAN DALAM ORGANISASI GEREJA BFA BANDUNG

Mahardika¹, Eni Maryani², Edwin Rizal³

Universitas Padjadjaran¹²³

mahardika21001@mail.unpad.ac.id

Received : 11 January 2022 | Reviewed: 2 February 2022 | Accepted: 14 February 2022

ABSTRAK

Gereja sebagai sebuah unit religius di masyarakat sering dipandang sebagai sesuatu yang suci dan terhindar dari konflik. Akan tetapi dalam praktiknya sebagai organisasi keagamaan, gereja juga dapat mengalami konflik dalam interaksi sosial di dalamnya. Untuk memahami konflik yang terjadi di gereja penelitian ini merujuk teori komunikasi organisasi dan teori agama dalam konteks sosial. Kasus di dalam penelitian ini adalah Gereja Bethany Fresh Anointing (BFA) di Bandung yang mengalami konflik di dalam organisasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengelaborasi manajemen konflik yang dilakukan Gereja dalam menangani konflik yang terjadi di dalam organisasinya sebagai organisasi keagamaan. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui manajemen konflik yang dilakukan pihak gereja maka konflik dijadikan sebagai alat untuk melakukan evaluasi organisasi sehingga gereja mampu mengatasi kendala yang dihadapi, memperbaiki kinerjanya, dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanannya. Manajemen konflik yang dilakukan juga memerlukan strategi komunikasi yang sesuai dengan budaya komunikasi dan organisasi di dalam Gereja Bethany Fresh Anointing sebagai organisasi keagamaan.

Kata kunci: *Manajemen Konflik, Organisasi Keagamaan, Budaya Komunikasi, Budaya Organisasi*

ABSTRACT

Church as a religious unit in society always seems to be a holy and no conflict unit. In fact, church as a religious unit is still having a conflict by the effect of social interaction occurred. To better understanding the church conflict, this research is using an organization communication theory and religion in social context theory. The case for this research is a conflict that occurred inside Bethany Fresh Anointing (BFA) Church in Bandung. This research is aiming to elaborate the church conflict management to handling the conflict inside the religious organization. This research is using a case study analysis from inside the organization by interview and observation for the data collection. The results of this research is stating that by applying the best strategy of conflict management, church is

Korespondensi:

Universitas Padjadjaran

Jln. Ir. Soekarno km. 21, Jatinangor,

Kab. Sumedang

Jawa Barat 45363

E-mail: mahardika21001@mail.unpad.ac.id

able to restore, reevaluate, and increasing its efficiency on its services. The conflict management application also need to be synchronize with communication strategy that suitable with the communication culture and organization inside Bethany Fresh Anointing Church as a religious organization.

Keywords: *Conflict Management, Religious Organization, Communication Culture, Organization Culture*

PENDAHULUAN

Gereja adalah sebuah organisasi keagamaan umat nasrani yang di dalamnya terdapat aktivitas dan kegiatan seperti ibadah dan acara keagamaan lainnya. Dalam memahami konsep gereja sebagai organisasi keagamaan, gereja menjadi satu wadah organisasi yang menaungi satu kepercayaan umat Kristen dan juga seperti organisasi-organisasi lainnya yang memiliki struktur di dalamnya. Pada jurnal berjudul *The Relationship of Church Members to Church Organization* tahun 1966 dinyatakan bahwa gereja secara lokal memberikan dua karakteristik yaitu representasi fenomena sosial dan sistem yang suci. Di sini dijelaskan bahwa ada perbedaan sudut pandang mengenai bagaimana gereja hadir di masyarakat dan bagaimana masyarakat menginterpretasikan sebuah gereja. Sebagai sebuah organisasi, gereja juga memiliki kapasitas untuk mengikutsertakan umatnya untuk menjadi pengurus atau bagian anggota dari organisasi tersebut. Terdapat dua hal yang memengaruhi aktivitas organisasi gereja yaitu stabilitas gereja dan keikutsertaan anggotanya. Stabilitas gereja dijelaskan sebagaimana gereja tetap memiliki visi dan misi yang stabil dalam pelayanan serta tujuannya. Sedangkan keikutsertaan anggota yang dijelaskan sebagaimana anggota dalam organisasi memiliki hubungan interpersonal dan niat partisipasi anggota dalam mencapai tujuan gereja (Ashbrook, 1966).

Sebagai sebuah organisasi, gereja yang dipandang suci tetap tidak mungkin terhindar dari apa yang namanya konflik. Dalam buku *Church Conflict: The Hidden Systems Behind the Fights* dijelaskan bahwa gereja secara lokal memberikan sistem kekeluargaan yang merangkul anggota-anggotanya untuk ada di dalam satu naungan organisasi keagamaan. Sistem kekeluargaan ini juga diturunkan menjadi beberapa sub-sistem yang lebih kecil untuk memecah kompleksitas organisasi secara spesifik. Buku ini juga menyatakan bahwa di dalam organisasi gereja sering terjadi pertikaian dan bagaimana para pemimpin-pemimpin gereja mampu menyatakan setiap jemaat dan anggota gereja yang menjadi penyebab konflik dengan indikasi menghambat visi misi gereja. Konflik di sini dinyatakan sebagai satu hal yang lumrah bahkan setiap bentuk ekspresi dari konflik juga dinyatakan sebagai hal yang normal terjadi di kehidupan keluarga. Dengan mengaitkan pernyataan di awal, konflik di gereja normal terjadi karena di dalamnya terdiri dari berbagai macam latar belakang yang berbeda-beda (Cosgrove & Hatfield, 1994).

KAJIAN TEORI

Untuk memandang mengenai bagaimana organisasi keagamaan di masyarakat dipandang sebagai sebuah unit sosial, maka perlu adanya pemahaman mengenai konteks sosial dari agama. Pada buku *Religion in Social Context*, dijelaskan mengenai bagaimana agama menjadi satu dorongan besar dan unit yang krusial yang ada di masyarakat. Agama dapat menjadi pedoman hidup, pedoman berhubungan, dan memiliki cakupan yang sangat luas baik bagi keluarga, komunitas, ekonomi dan politik. Buku ini menjelaskan bahwa agama dapat dipandang dari sisi individu dan juga sosial karena agama memiliki cakupan yang kompleks di

masyarakat. Penjelasan mengenai gereja dijelaskan secara lebih spesifik dalam bagian *Religious Community* yang memaparkan mengenai bagaimana pengalaman keagamaan individu termasuk salah satunya adalah *sense of belonging* pada organisasi religius. Penelitian mengenai agama disebutkan memiliki dua karakteristik yaitu empiris dan objektif. Secara empiris dijelaskan mengenai bagaimana peneliti melihat fenomena sosial agama di masyarakat sebagai sebuah proses sosial berdasarkan fakta pengalaman dan hasil observasi di lapangan. Sedangkan objektif memandang peneliti harus secara konsisten memaparkan hasil penelitiannya tanpa bias dengan menolak, mengabaikan, dan mengevaluasi kepercayaan yang ada di masyarakat. Di sini peneliti mengesampingkan opini pribadinya untuk secara objektif memberikan hasil penelitian secara tidak bias (McGuire, 2008). Buku berikutnya yang menjelaskan mengenai agama dari sudut pandang sosial adalah buku *The Sacred Canopy* yang menjelaskan mengenai agama memiliki tempat spesial di kehidupan bermasyarakat. Buku ini menjelaskan bahwa agama adalah hal yang disakralkan karena terdapat pengetahuan-pengetahuan di luar akal sehat manusia. Implikasi dari kehidupan bermasyarakat juga hadir pada kebudayaan yang berbeda seperti hadirnya material-material yang sakral karena memiliki kekuatan di luar kemampuan manusia di alam semesta. Kanopi sakral menunjukkan bahwa ada kekuatan di alam semesta yang jauh lebih besar dari pada kekuatan manusia lalu dipercayai sebagai sebuah kepercayaan yang sakral di masyarakat dalam bentuk agama. Jika dipandang dari perspektif sosial, masyarakat menciptakan agama dengan kepercayaan yang beragam dan dibentuk dari waktu ke waktu hingga diwariskan turun-temurun pada generasi berikutnya (Berger, 1967).

Sebuah jurnal berjudul *Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature* menyatakan bahwa organisasi selalu memiliki kesempatan untuk memandang konflik sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas organisasinya. Jurnal ini juga memberikan beberapa pandangan terkait bagaimana konflik organisasi dapat diselesaikan dengan manajemen konflik yang tepat. Jurnal ini menyatakan mengenai bagaimana organisasi berusaha untuk menghindari yang namanya konflik agar terjadi sebuah situasi kondusif dalam sebuah organisasi. Tapi kenyataannya, organisasi akan selalu memiliki yang namanya konflik karena adanya keberagaman individu yang dapat menyebabkan pertentangan di dalam organisasi. Jurnal ini menganalisis mengenai apa konflik yang terjadi dan strategi apa yang paling tepat untuk mengatasi konflik tersebut dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi melalui evaluasi dan manajemen konflik. Dalam membahas konflik dan manajemen konflik organisasi, jurnal ini memiliki empat objektif studi yaitu meneliti efek strategi manajemen konflik terhadap efektivitas organisasi, menentukan implikasi dari manajemen konflik pada efektivitas organisasi, menentukan strategi terbaik untuk diterapkan dalam manajemen konflik, dan memberikan pemaparan mengenai efisiensi strategi manajemen konflik yang akan meningkatkan efektivitas organisasi (John-Eke & Akintokunbo, 2020).

Sebagai unit dari penelitian, peneliti memilih satu organisasi keagamaan yaitu gereja. Gereja Bethany Urapan Baru atau *Bethany Fresh Anointing (BFA)* adalah gereja karismatik internasional yang berpusat di Bandung. Gereja BFA telah hadir di 35 kota di seluruh Indonesia dan juga terdapat di luar negeri seperti Singapura dan Belanda. Pemilihan Gereja BFA dalam penelitian ini dikarenakan Gereja BFA menjadi gereja dengan jam ibadah yang cukup banyak aktivitasnya dalam satu minggu. Hal ini dirincikan dengan ibadah-ibadah seperti Ibadah Mezbah Keluarga yang dilaksanakan setiap harinya, Ibadah *World Revival Center (WRC)* setiap hari Kamis, Ibadah *Morning Grace* setiap Sabtu, dan Ibadah Raya dengan enam jam

ibadah di hari Minggu. Selain ibadah-ibadah yang telah disebutkan juga ada ibadah pelayan sebanyak tiga kali setiap bulannya dan ibadah komunitas kecil cell setiap minggunya menyesuaikan lokasi masing-masing jemaat. Tidak semua gereja membuka diri untuk dapat diteliti sehingga kesempatan penelitian pada Gereja BFA menjadi kesempatan peneliti untuk melaksanakan riset akademis. Banyaknya aktivitas dari Gereja BFA juga menjadi satu tantangan organisasi gereja mengenai bagaimana organisasi harus dapat berjalan baik salah satunya dengan melaksanakan manajemen konflik saat konflik muncul. Sebagaimana dinyatakan oleh Cosgrove, Gereja BFA juga memiliki sub-grup organisasi yang lebih spesifik perannya dalam organisasi. Salah satu sub-organisasi di Gereja BFA adalah organisasi *BFA Digital Production (BDP)*. Peran BDP di dalam gereja adalah untuk memberikan produksi-produksi digital dari kegiatan gereja melalui media sosial seperti konten Instagram, YouTube, Whatsapp, dan Facebook. Produksi digital yang diberikan berupa *live streaming* ibadah, pengumuman gereja, dan bagaimana merepresentasikan Gereja BFA di berbagai platform. BDP berdiri pada Oktober 2020 dan memiliki sub-divisi tersendiri secara spesifik berupa tim internal yang berisi divisi seperti multimedia, *sound, lighting*, dan kamera lalu ada tim eksternal yang berisi divisi dokumentasi, desain grafis, editor, admin sosial media. Semua divisi yang ada berkaitan erat dengan produksi digital gereja dalam memberikan konten keagamaan kepada masyarakat (Melodione et al., 2021). Sebagai sebuah organisasi, di dalam organisasi BDP juga terdapat yang namanya konflik. Dengan mengacu pada banyaknya pelayanan di gereja maka konflik sangat tidak terhindarkan karena melibatkan banyak pihak untuk berpartisipasi dalam aktivitas pelayanan gereja.

Teori Konstruksi Sosial atas Realitas menjadi teori yang relevan dalam memandang konflik sebagai fenomena sosial yang dapat terjadi di organisasi bahkan di lingkungan keagamaan. Pada buku *The Social Construction of Reality*, Berger dan Luckmann menjelaskan mengenai bagaimana sebuah sistem sosial merupakan hasil dari sebuah konstruksi sosial atas realitas yang terjadi di masyarakat. Pada buku ini, masyarakat dilihat dari dua sisi yaitu masyarakat secara objektif dan subjektif. Masyarakat secara objektif hadir karena sebuah proses yang bernama habituasasi dari aktivitas yang secara rutin dilakukan oleh individu. Sementara masyarakat secara subjektif dipandang karena manusia hadir secara individu yang nantinya akan melakukan internalisasi di masyarakat melalui proses sosialisasi individu tersebut (Berger & Luckmann, 1966). Buku *Theories of Human Communication* menjelaskan mengenai bagaimana konstruksi sosial atas realitas terjadi melalui bagaimana orientasi sebuah kelompok sosial dipandang di masyarakat. Fokus dari teori ini adalah mengenai bagaimana pengetahuan manusia diciptakan melalui proses interaksi sosial. Teori ini masuk kepada tradisi teori komunikasi dalam tradisi sosiokultural karena menjelaskan mengenai interaksionisme dan konstruksionisme atas fenomena sosial yang terjadi di masyarakat (Littlejohn & Foss, 2011). Ini menjadi dasar teori penelitian mengenai bagaimana organisasi keagamaan yang memiliki pandangan suci di masyarakat tetap tidak terhindar dari konflik karena dilihat dari sisi fenomena sosial organisasi di masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana organisasi BDP sebagai bagian dari organisasi gereja melakukan resolusi konflik secara internal melalui manajemen konflik dan apa saja dampak dari adanya konflik di dalam sebuah organisasi religius. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa pertanyaan penelitian ini adalah:

- Apa latar belakang dan penyebab terjadinya konflik di dalam gereja?
- Bagaimana strategi manajemen konflik organisasi yang dilakukan oleh pemimpin-pemimpin gereja?

- Bagaimana korelasi manajemen konflik gereja dengan efektivitas organisasi?

Pemaparan penelitian diawali dengan penjelasan latar belakang konflik dan apa yang membuat organisasi keagamaan tetap mengalami yang namanya konflik. Lalu selanjutnya dilanjutkan dengan pandangan pemimpin BDP dalam memandang konflik di dalam organisasi dan bagaimana strategi manajemen konflik yang dilaksanakan oleh pemimpin gereja. Terakhir adalah untuk melihat bahwa konflik memiliki sisi positif yaitu sebagai alat untuk menunjang efektivitas organisasi melalui manajemen konflik yang tepat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisis studi kasus dari konflik dan manajemen konflik internal organisasi di Gereja BFA secara lebih spesifik di organisasi BDP. Menurut Creswell et al, metode penelitian studi kasus hadir untuk menjelaskan secara spesifik sebuah kasus melalui individu, kumpulan individu, program, atau aktivitas (Creswell et al., 2007). Dalam memberikan gambaran mengenai bagaimana gereja memiliki konflik dan manajemen konflik tersendiri, penelitian ini mengambil data dari hasil wawancara, analisis kasus, dan pendalaman literatur terkait gereja dalam konteks sosial. Untuk mendapatkan secara utuh bagaimana konflik dan manajemen konflik dilaksanakan, maka narasumber dari studi kasus yang diambil adalah tiga orang yang merupakan pemimpin dari BDP yaitu Holyka Melodione, Jerico Karen, dan Revival Takariana. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 12 Desember 2021 di gereja secara langsung dengan ketiga informan agar *follow up questions* dapat direspons secara cepat dan data semakin lengkap. Ketiga informan hadir untuk menjelaskan dan mengonfirmasi mengenai konflik yang terjadi di dalam organisasi dan manajemen konflik yang dilakukan dalam organisasi Menurut Sugiyono, teknik pengambilan narasumber dinamakan *Purposive Sampling* yang berarti dengan pertimbangan tertentu dalam penelitian (Sugiyono, 2015). Pemilihan sampling ini berdasarkan pada legitimasi dan bagaimana pemimpin organisasi menerapkan manajemen konflik organisasi.

PEMBAHASAN

Konflik sebagai sebuah fenomena sosial sangat tidak terhindarkan di dalam organisasi bahkan di dalam organisasi religius sekalipun. Salah satu kasus konflik yang terjadi di organisasi keagamaan adalah sebuah konflik kepercayaan pada pemimpin di organisasi BDP pada gereja BFA Bandung. Melalui wawancara dengan ketiga pemimpin BDP yaitu Holyka Melodione, Jerico Karen, dan Revival Takariana, semuanya mengarah pada satu konflik mengenai *trust issue* pada pemimpin divisi organisasi karena adanya kelalaian dalam menjalankan tugas pada organisasi. Konflik terjadi pada bulan Juli dan Agustus 2021 saat salah satu pemimpin divisi BDP mulai mengabaikan tugasnya, sulit dihubungi, dan tidak bertanggungjawab dengan amanah kepemimpinan yang diberikan selama dua bulan berturut-turut di saat pelayanan ibadah gereja tetap berjalan. Individu tersebut sudah beberapa bulan sebelumnya telah diakui sulit untuk dihubungi dan puncak dari konflik ini berada pada saat *lost contact* yang cukup signifikan oleh anggota-anggota BDP kepada individu tersebut di bulan Juli dan Agustus 2021. Permasalahan mengenai abai terhadap tanggung jawab dapat tergolong sebagai konflik yang jarang terjadi di gereja karena biasanya seseorang yang memiliki atau diberi kepercayaan dalam kepemimpinan di dalam gereja adalah seseorang yang memiliki dedikasi secara personal kepada Tuhan dalam pelayanan gereja sehingga sangat sedikit kemungkinan untuk terpengaruh dari faktor-faktor eksternal. Latar belakangnya adalah karena kesibukan dan masalah pribadi individu tersebut yang membuatnya tidak dapat bekerja secara maksimal pada tim walaupun statusnya sebagai pemimpin divisi organisasi. Dampak dari konflik ini cukup signifikan bagi organisasi mengingat individu tersebut adalah seorang

pemimpin divisi dan membawahi anggota-anggota yang juga perlu arahan. Konflik ini juga menciptakan hubungan interpersonal yang tidak baik bagi individu tersebut dengan anggota lainnya. Hadirnya divisi-divisi dalam BDP diharapkan eksistensinya untuk mempermudah laju kerja organisasi namun tidak dapat berhasil maksimal karena ada satu fungsi divisi yang tidak optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Kasus ini menciptakan sebuah rasa ketidakpercayaan anggota organisasi BDP pada pemimpin divisi yang tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan benar sesuai dengan *job tasks* yang seharusnya dipegang oleh pemimpin divisi. Anggota-anggota lainnya juga mulai kehilangan rasa hormat pada individu terkait karena pandangan *image* yang tidak baik sebagai pemimpin divisi dari organisasi keagamaan. Kasus ini menjadi cukup populer di gereja hingga seluruh anggota organisasi mengetahui permasalahan yang ada dan juga sangat membutuhkan penyelesaian secepatnya oleh pihak-pihak yang berwenang dalam manajemen konflik (Melodione et al., 2021). Visi dan misi gereja adalah sebuah tujuan dari organisasi BDP hadir untuk membantu gereja dalam bidang pelayanan namun dengan adanya kasus ini justru menghambat gereja untuk dapat mencapai visi dan misi gereja dalam pelayanan. Menurut jurnal yang ditulis John-Eke & Akintokunbo, ini adalah sebuah konflik yang didasarkan pada perbedaan atau variasi *goals* pada organisasi karena ada prioritas yang berbeda yang dimiliki oleh individu tersebut (John-Eke & Akintokunbo, 2020). Faktor perbedaan tujuan dari visi dan misi organisasi terlebih pada level pemimpin divisi dapat menciptakan potensi besar terjadinya konflik karena haluan organisasi akan berubah dari fokus utamanya.

Strategi manajemen konflik organisasi menurut jurnal yang ditulis Jon-Eke & Akintokunbo terdapat lima strategi yang tepat dilakukan yaitu *collaboration*, *competition*, *bargaining*, *avoidance*, dan *compromising*. Strategi yang digunakan oleh pemimpin BDP dalam menangani kasus pemimpin divisi BDP ini adalah dengan metode *compromising* dengan pihak terkait dan anggota divisi terkait untuk melaksanakan manajemen konflik secara cepat dan pemilihan dengan suara terbanyak dari mediasi yang dilakukan. Mediasi dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 dengan memberikan keputusan pada pemutusan status kepemimpinan divisi BDP. Setelah mediasi selesai dilaksanakan, pemimpin BDP memiliki kewajiban untuk menentukan siapa yang akan menjadi pemimpin divisi berikutnya dengan sangat berhati-hati dan melalui tahap-tahap pemilihan kriteria yang sesuai untuk dapat menjadi pemimpin. Kepemimpinan pada gereja seringkali mengutamakan pada prinsip kekeluargaan dan orang-orang terdekat yang didahulukan untuk memegang sebuah jabatan pada sub-organisasi (Melodione et al., 2021). Mulai dari kasus ini, ketiga pemimpin BDP melakukan evaluasi pada jajaran pemimpin divisi BDP untuk memastikan bahwa pemimpin yang sekarang menjabat adalah memang benar orang yang tepat untuk memegang status sebagai pemimpin divisi dari *digital production* sebuah gereja.

Organisasi sering memandang kasus konflik adalah sisi buruk yang terjadi pada proses sosial organisasi dan sebagai fenomena yang disfungsi. Jurnal yang ditulis oleh John-Eke & Akintokunbo memberikan penjelasan mengenai bagaimana strategi manajemen konflik yang tepat dapat meningkatkan efektivitas organisasi dalam pengertian ini adalah pencapaian visi dan misi organisasi (John-Eke & Akintokunbo, 2020). Kasus konflik tersebut kini sudah terselesaikan dan pada bulan November 2021 telah ada pemimpin divisi baru yang menggantikan pemimpin yang sebelumnya. Dengan melihat kinerja tim BDP pada bulan November dan Desember 2021 dapat terlihat bahwa fungsi organisasi kembali berjalan seperti harapan awal yang dimiliki organisasi (Melodione et al., 2021). Akibat konflik ini, tim BDP dapat jauh lebih memerhatikan bagaimana kinerja organisasi dari setiap pemimpin dan

anggotanya agar sesuai dengan visi dan misi gereja yaitu menyukseskan pelayanan dalam ibadah. Dengan memerhatikan *output* dari konflik ini, maka terdapat sebuah korelasi dari manajemen konflik dengan efektivitas organisasi yang secara signifikan terlihat dari dalam organisasi keagamaan. Manajemen konflik yang tepat adalah kunci keberhasilan untuk membawa konflik menjadi sebuah alat untuk menunjang efektivitas dan efisiensi organisasi melalui strategi manajemen konflik yang sesuai dengan konflik yang terjadi.

KESIMPULAN

Gereja sering dipandang sebagai organisasi yang jarang atau tidak pernah terlibat dalam konflik karena stigma masyarakat yang memandang gereja sebagai organisasi suci dan kudus sehingga terjauh dari konflik. Realitasnya, gereja juga rentan memiliki konflik karena mengingat bahwa latar belakang individu di dalam gereja sangat beragam dan memiliki tujuannya masing-masing di dalam gereja. Kasus konflik di organisasi BDP yang dipaparkan pada penelitian ini memberikan gambaran jelas bahwa terdapat sebuah konflik interpersonal dalam organisasi yang membawa perubahan signifikan pada organisasi. Kasus konflik yang terjadi pada organisasi dapat dipandang sebagai satu hal yang disfungsional dan juga fungsional tergantung pada metode dan strategi manajemen konflik yang sesuai untuk dilakukan untuk mengatasi sebuah konflik. Organisasi BDP berhasil menciptakan efektivitas organisasi melalui manajemen konflik yang tepat dan menciptakan kinerja organisasi yang jauh lebih baik dari sebelumnya. Strategi manajemen konflik inilah yang menjadi fokus inti dari penyelesaian konflik dalam organisasi dan bagaimana pemimpin organisasi sebagai pihak yang berlegitimasi harus memiliki kapabilitas untuk menentukan strategi dan keputusan yang tepat. Saran bagi organisasi BDP adalah untuk tetap mempertahankan kinerja yang baik dan terus melaksanakan evaluasi organisasi untuk mencapai efisiensi. Evaluasi juga perlu dilakukan terhadap penerapan strategi manajemen konflik yang efektif jika di kemudian hari terdapat konflik di dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Kutipan Buku

- Berger, P. L. (1967). *The Sacred Canopy Elements of a Sociological Theory of Religion*. Doubleday & Company, Inc.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality*. Penguin Group.
- Cosgrove, C. H., & Hatfield, D. (1994). *Church Conflict: The Hidden Systems Behind the Fights*. Abingdon Press.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication* (10 ed.). Waveland Press, Inc.
- McGuire, M. B. (2008). *Religion The Social Context* (5th ed.). Waveland Press, Inc.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Kutipan Artikel Jurnal

Ashbrook, J. B. (1966). The Relationship of Church Members to Church Organization. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 5(3), 397–419.

Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark, V. L. P., & Morales, A. (2007). *Qualitative Research Designs: Selection and Implementation*.

John-Eke, E. C., & Akintokunbo, O. O. (2020). Conflict Management as a Tool for Increasing Organizational Effectiveness: A Review of Literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5).

Kutipan Wawancara

Melodione, H., Karen, J., & Takariana, R. (2021). *Wawancara Pemimpin BDP*.