

# **LAPORAN PENGABDIAN MASYARAKAT**



**Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor**

**Oleh:**

**NURLAELA EVA PUJI LESTARI, S.E, M.M (201403088)**

**ELMIRA SISKI, SP., MB.A (202109164)**

**LELA ELVIRA, S.E, M.M (202209116)**

**SITI MABRUR RACHMAH, S.S, M.M (202003026)**

**DINI YULISTIANI (64210667)**

**ENISA WINDA UTAMA (64210688)**

**MELISA OKTAVIA PUTRI (64210913)**

**MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA**

**DESEMBER**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank  
KC Bogor
2. Mitra : Mnc Bank Kc Bogor
3. Ketua Pelaksana
- a. Nama Lengkap : Nurlaela Eva Puji Lestari M.M
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NIP : 201403088
  - d. Jabatan Fungsional : Lektor
  - e. Program Studi : Manajemen (S1)
  - f. Email : nurlaela.nep@bsi.ac.id
4. Jumlah Anggota : 6
- Nama Anggota : Elmira Siska S.P., M.B.A.  
Siti Maburur Rachmah SS MM  
Lela Elvira SE.MM.
- Mahasiswa yang terlibat : 3 Orang
5. Biaya yang disetujui : Rp.3.800.000,-

Jakarta, 22 Desember 2022

Mengetahui  
Rektor UBSI



Dr. Ir. Mochamad Wahyudi, M.Kom, MM, M.Pd, IPU Nurlaela Eva Puji Lestari M.M

Ketua Pelaksana

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nurlaela', is written over the text 'Ketua Pelaksana'.

Menyetujui,  
Ketua LPPM UBSI



Taufik Baidawi, M.Kom

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RINGKASAN .....	iv
I. PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II. METODE PELAKSANAAN .....	5
III. LUARAN YANG DICAPAI (OUTPUT) .....	7
IV. MANFAAT YANG DIPEROLEH (OUTCOME) .....	11
V. REALISASI BIAYA .....	14
VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	16
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	17

## RINGKASAN

Sejak pandemi melanda berbagai belahan dunia, tak terkecuali Indonesia hingga di era new normal seperti saat ini, karyawan bank dituntut agar tetap memberikan pelayanan publik yang prima dan pastinya menciptakan berbagai inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diberlakukannya tatanan normal baru, menuntut setiap karyawan untuk adaptif terhadap perubahan yang terjadi. Pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap nasabah mengacu kepada aturan tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19. Pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan tersebut tetap dilaksanakan dengan memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan bagi karyawan bank dengan cara menjalankan protocol kesehatan pencegahan penyebaran dan penularan virus Covid-19 dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Kehadiran new normal secara langsung menimbulkan banyak perubahan terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Hal ini juga berpotensi menimbulkan konflik antar pegawai karena dengan adanya perubahan atau inovasi yang baru, konflik sangat rentan terjadi. Terlebih jika adanya perubahan ataupun inovasi disuatu organisasi tidak disertai pemahaman yang memadai oleh tiap anggota terhadap ide-ide yang berkembang. Konflik yang terjadi pada diri seseorang di akibatkan adanya komunikasi yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Konflik yang terjadi dapat menimbulkan adanya perpecahan maupun permusuhan di antara orang tersebut dengan orang lain baik secara individu maupun di dalam organisasi. Komunikasi merupakan hal yang penting dalam system pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen. Memahami konflik dapat menggunakan berbagai ragam keilmuan, begitu pula dalam hal manajemen dan metode penyelesaian konflik. Sosialisasi manajemen konflik yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja atau organisasi perusahaan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan. Target luaran dari PM ini yaitu publikasi di jurnal ilmiah cetak atau elektronik.

## I. PENDAHULUAN

Pengabdian Masyarakat yang dilakukan oleh Dosen Perguruan Tinggi diabadikan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi dan merupakan bentuk kontribusi nyata bagi negara atau masyarakat luas.

Sosialisasi manajemen konflik yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja atau organisasi perusahaan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Komunikasi merupakan hal yang penting dalam system pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat berjalan lebih efisien dan lancar menurut (Simamora, 2011). Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan.

Target Mitra tempat dilaksanakannya Pengabdian Masyarakat oleh Dosen dan juga mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika Program Studi Manajemen yaitu karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor. Kegiatan pengabdian yang akan dilakukan berupa ” **Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor**”.

### 1. Analisis Situasi

PT Bank MNC Internasional Tbk (MNC Bank) lahir setelah MNC Group mengakuisisi PT. Bank ICB Bumiputera, Tbk. Dengan visi baru:

*“Menjadi Bank masa depan yang berlandaskan teknologi terkini untuk membuat semua transaksi keuangan menjadi mudah dengan memperhatikan keselarasan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.”*

Produk dan layanan MNC Bank siap dinikmati oleh seluruh segmen nasabah dari bisnis hingga consumer. Dengan dukungan dan komitmen yang tinggi dari MNC Group serta

manajemen baru yang berpengalaman di bidang perbankan, MNC Bank akan terus berkembang menjadi bank terkemuka di Indonesia.

a. 27 Januari 2014

PT MNC Kapital Indonesia Tbk memiliki saham PT Bank ICB Bumiputera Tbk sebanyak Rp 1,31 miliar saham atau 24% melalui Bursa Efek Indonesia (BEI).

b. 22 Juli 2014

Berdasarkan surat Otoritas Jasa Keuangan No. SR-120/D.03/2014, PT MNC Kapital Indonesia Tbk menjadi Pemegang Saham Pengendali Bank

c. 15 Oktober 2014

Melalui keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No.18/KDK.03/2014 tanggal 15 Oktober 2014, nama Bank berubah menjadi PT Bank MNC Internasional Tbk

Visi MNC Bank:

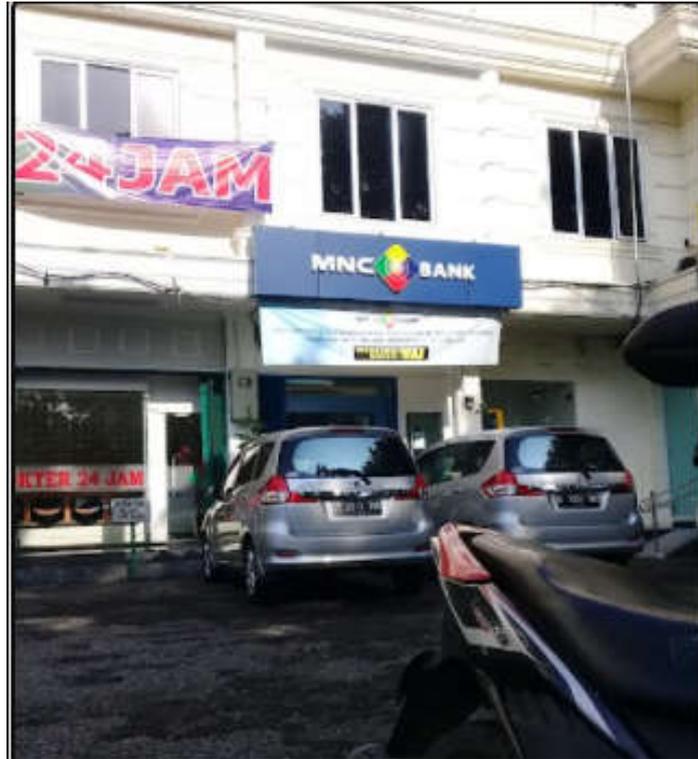
**Menjadi Bank masa depan yang berlandaskan teknologi terkini**

Untuk membuat semua transaksi keuangan menjadi mudah dengan memperhatikan keselarasan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Misi:

**Menawarkan layanan keuangan kepada nasabah dengan memberikan pengalaman perbankan yang memuaskan**

Melalui perbankan inovatif yang terintegrasi dengan teknologi informasi terkini serta berkontribusi terhadap pertumbuhan berkelanjutan guna memberikan nilai tambah kepada seluruh Stakeholders.



Gambar 1 : Halaman depan MNC Bank KC Bogor

Penghargaan MNC Bank:

1. Indonesia Enterprises Risk Management Award 2021
2. Indonesia Operational Excellence Award 2020
3. Indonesia Sales Marketing Award 2020
4. TOP GRC 2019
5. TOP BANK 2019
6. Indonesia Operational Excellence Award 2019
7. Digital Brand Awards 2019
8. Indonesia Good Corporate Governance Award 2019
9. Indonesia Information Technology Award 2019

Pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap nasabah mengacu kepada aturan tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19. Pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan tersebut tetap dilaksanakan dengan memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan bagi karyawan bank dengan cara menjalankan protokol kesehatan penyebaran dan penularan virus Covid-19 dalam melaksanakan kegiatan sehari –hari. Kehadiran new normal secara langsung menimbulkan banyak perubahan terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Hal ini juga berpotensi menimbulkan konflik antar pegawai karena dengan adanya perubahan atau inovasi yang baru, konflik sangat rentan terjadi. Terlebih jika adanya perubahan ataupun inovasi disuatu organisasi tidak disertai pemahaman yang memadai oleh tiap

anggota terhadap ide-ide yang berkembang. Konflik didefinisikan juga sebagai kondisi yang saling bertabrakan, tidak sesuai, terjadi perseteruan, perkelahian dan interaksi yang bertentangan sebagai akibat adanya perbedaan kepentingan dari berbagai pihak (Sudarmanto, E., 2021)

Konflik yang terjadi pada diri seseorang di akibatkan adanya komunikasi yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Konflik yang terjadi dapat menimbulkan adanya perpecahan maupun permusuhan di antara orang tersebut dengan orang lain baik secara individu maupun di dalam organisasi. Menurut (Gunawan, K., & Rante, 2011) mengemukakan, dilakukannya suatu manajemen konflik pasti tak lepas dari fungsi yang menyertainya. Komunikasi merupakan hal yang penting dalam system pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat berjalan lebih efisien dan lancar (Simamora, 2021). Memahami konflik dapat menggunakan berbagai ragam keilmuan, begitu pula dalam hal manajemen dan metode penyelesaian konflik. Menurut (Muspawi, 2014) konflik juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor berikut, yaitu kegagalan komunikasi, masalah hubungan pribadi dan struktur organisasi yang bermasalah.

Sosialisasi manajemen konflik yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja atau organisasi perusahaan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Melaksanakan manajemen konflik juga memerlukan strategi yang baik agar tidak salah langkah (Puspita, 2018). Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan.

Permasalahan yang umumnya yang dialami oleh karyawan MNC Bank KC Bogor yaitu kurangnya pemahaman mengenai manajemen konflik. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja atau organisasi perusahaan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk

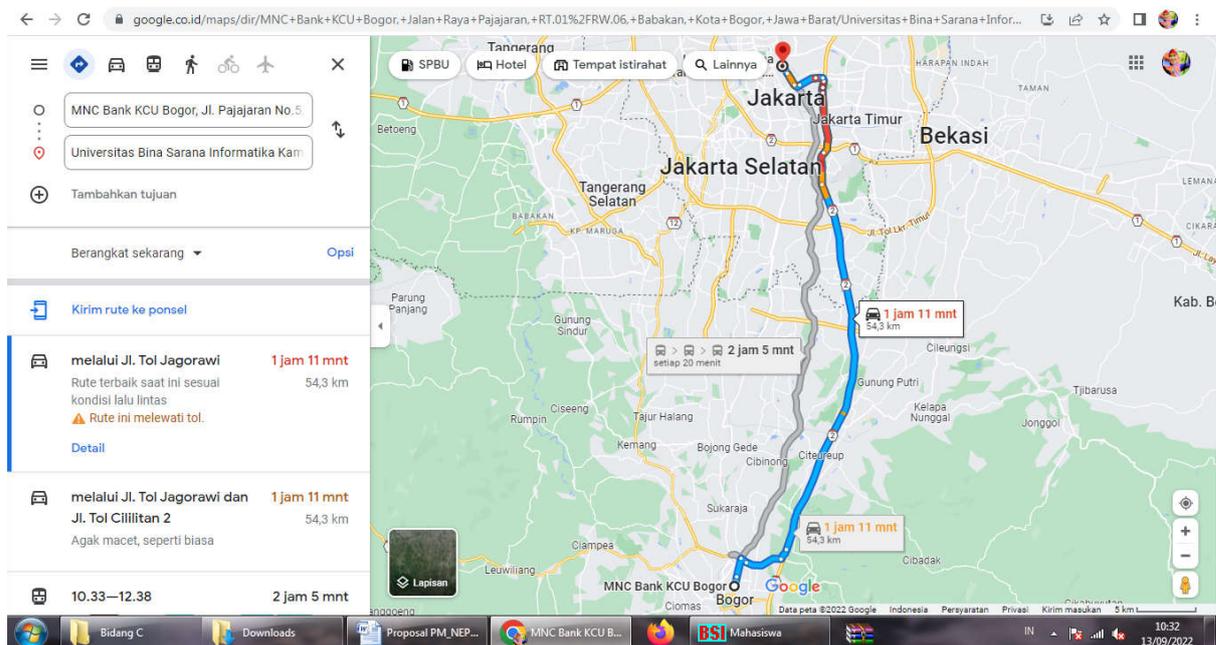
sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan.

Dari uraian analisis situasi ini dapat dirumuskan beberapa masalah yang perlu diatasi dengan kegiatan sosialisasi:

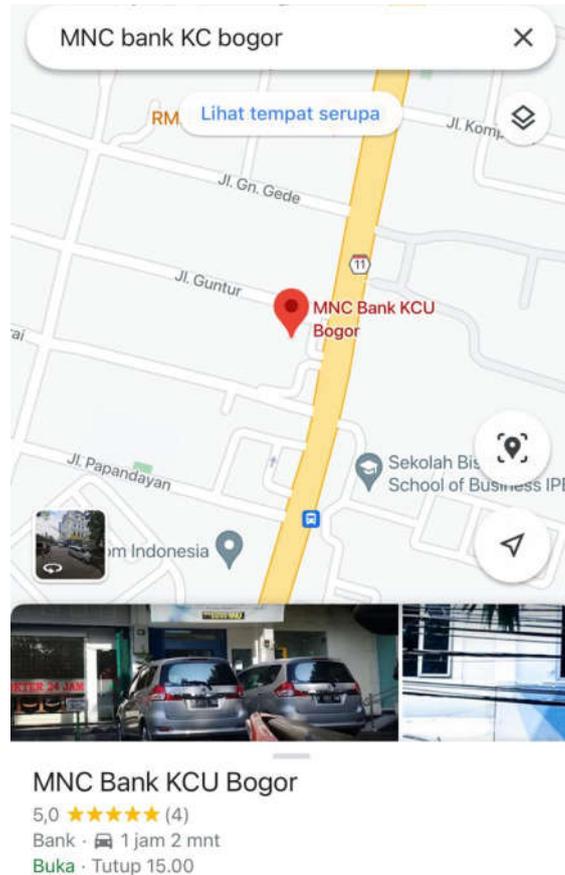
- a. Karyawan MNC Bank KC Bogor belum mengetahui bagaimana cara penanganan konflik yang tepat atau tips yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah jika terjadi suatu konflik.
- b. Temuan empiris tentang pengembangan konseptual dari manajemen konflik

## 2. Peta Lokasi Mitra

MNC Bank KC Bogor saat ini berlokasi di Jalan Raya Pajajaran, No.5, Rt.01/Rw.06, Kelurahan Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat, Kode Pos 16128. Untuk jarak antara MNC Bank KC Bogor dengan kampus Universitas Bina Sarana Informatika Kramat 98 adalah sekitar 56 KM, atau membutuhkan waktu tempuh sekitar 1 Jam 1 Menit.



Gambar 2 : Jarak antara MNC Bank KC Bogor dengan kampus Universitas Bina Sarana Informatika Kramat 98



Gambar 3 : Peta lokasi MNC Bank KC Bogor

### 3. Permasalahan Mitra

Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Karyawan MNC Bank KC Bogor adalah:

- Karyawan MNC Bank KC Bogor belum mengetahui bagaimana cara penanganan konflik yang tepat atau tips yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah jika terjadi suatu konflik.
- Temuan empiris tentang pengembangan konseptual dari manajemen konflik

## II. METODE PELAKSANAAN

Bentuk kegiatan yang akan dilakukan adalah dengan memberikan Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor. Sosialisasi ini dilakukan secara hybrid (daring dan luring). Ada perwakilan dosen yang datang ke lokasi PM, serta ada juga yang melaksanakan secara daring via Zoom. Pelatihan disampaikan oleh koordinator tutor (dosen UBSI yang telah ditunjuk) serta dosen lain sebagai pendamping tutor, dan diikuti oleh para peserta pengabdian masyarakat dalam hal ini yaitu Karyawan MNC Bank KC Bogor.

Pengabdian kepada Masyarakat ini diadakan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 8 September 2022

Waktu : 16.30 - selesai

Link Zoom Meeting : ABDIMAS 2022 is inviting you to a scheduled Zoom meeting.

Topic: PM dengan Karyawan MNC Bank KC Bogor

Time: September 8, 2022 16:30 PM Jakarta

Join Zoom Meeting

<https://us05web.zoom.us/j/9618687642?pwd=MjFnZVdyblA5OWIFNFIFNG11VGtwdz09>

Meeting ID: 961 868 7642

Passcode: BSIOKE

Susunan panitia kegiatan pengabdian masyarakat, sebagai berikut:

Ketua Pelaksana : Nurlaela Eva Puji Lestari, S.E, M.M

Tutor : Elmira Siska, SP.,MB.A

Anggota : Lela Elvira, S.E, M.M

Siti Maburr Rachmah, S.S, M.M

Dini Yulistiani

Enisa Winda Utama

Melisa Oktavia Putri

Pembagian tugas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Ketua Pelaksana (Nurlaela Eva Puji Lestari) : (Mengkoordinasi kegiatan PM, Melakukan Pembuatan Proposal dan Laporan PM)
2. Tutor (Elmira Siska) : (Membuat Modul/Materi PM dan (Menyampaikan materi PM)
3. Anggota (Lela Elvira) : (Membantu Tutor dan memastikan semua peserta dapat memahami materi yang disampaikan oleh tutor, Membuat Press Release,)
4. Anggota (Siti Maburr Rachmah) : (Membantu Tutor dan memastikan semua peserta dapat memahami materi yang disampaikan oleh tutor, membuat kuesioner serta rekapan kuesioner)
5. Anggota (Dini Yulistiani) : Dokumentasi
6. Anggota (Enisa Winda Utama) : Membuat Daftar Hadir Panitia
7. Anggota (Melisa Oktavia Putri) : Membuat Daftar Hadir Peserta

Tahapan – tahapan pelaksanaan pengabdian masyarakat pada Koperasi UKM Tajurhalang Makmur Bogor terdiri atas :

1) Tahap Persiapan

Dimana pada tahap persiapan ini dilakukan *Survey*, Pengajuan Izin kepada mitra, Persiapan/*Briefing* PM dan penyiapan data serta dokumen

2) Tahap Pelaksanaan

- a. Pada tahap pelaksanaan ini dilakukan Mencetak dan memperbanyak materi serta Pemberian modul dan materi pelatihan kepada peserta,
- b. Pelaksanaan PM dan persiapan ke lokasi pengabdian masyarakat serta persiapan alat – alat dan perlengkapan berupa laptop dan proyektor LCD, Menyiapkan Zoom Meeting untuk penyampaian materi

3) Tahap Monitoring dan Evaluasi dilakukan untuk melakukan pengawasan serta mengevaluasi pelaksanaan pengabdian masyarakat serta tahap evaluasi dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kegiatan pengabdian masyarakat dan juga hasil dari dengan pelaksanaan, dimana dilakukan sebagai berikut :

- a. Mengawasi jalannya pelaksanaan pengabdian masyarakat
- b. Mengevaluasi kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan menganalisa dan menilai hasil pelaksanaan kegiatan dengan cara pemberian kuesioner kepada responden, pada akhir kegiatan untuk melihat sejauh mana kegiatan sesuai dengan apa yang direncanakan
- c. Menganalisa hasil kuesioner untuk mengetahui adanya peningkatan pengetahuan
- d. Membuat Capaian Luaran Pengabdian masyarakat
- e. Membuat Laporan Akhir yang menggambarkan hasil evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat

### III. LUARAN YANG DICAPAI (OUTPUT)

Adapun Jenis luaran yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian	Status Capaian
1.	Publikasi di jurnal ilmiah cetak atau elektronik	Artikel di Jurnal Nasional Tidak Terakreditasi <a href="http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/121">http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/121</a>	Ada
2.	Artikel di media masa	<a href="https://seminar-id.com/berita-979-pengabdian-">https://seminar-id.com/berita-979-pengabdian-</a>	Ada

	cetak atau elektronik	<a href="https://masyarakat-dosen-universitas-bina-sarana-informatika-%E2%80%93-jakartasosialisasi-manajemen-konflik-kepada-karyawan-mnc-bank-kc-bogor.html">masyarakat-dosen-universitas-bina-sarana-informatika-%E2%80%93-jakartasosialisasi-manajemen-konflik-kepada-karyawan-mnc-bank-kc-bogor.html</a>	
3.	Mitra Produktif Ekonomi/Perguruan Tinggi	Pengetahuannya meningkat	Ada
		Keterampilannya meningkat	Ada
		Kemampuan manajemennya meningkat	Ada
		Unit usaha berbadan hukum	Ada

Berikut ini adalah capaian dan target luaran, yaitu publikasi di jurnal ilmiah cetak atau elektronik yang dipublikasikan dalam jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (SEWAGATI) yang terbit pada bulan September 2022. Berikut adalah link kegiatan publikasi, dari Jurnal Pengabdian Masyarakat yang sudah terbit.

<http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/121/134>

The screenshot shows a web browser window with the following content:

SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia  
Vol.1, No.3 September 2022  
e-ISSN: 2962-4126; p-ISSN: 2962-4495, Hal 01-10

**SOSIALISASI MANAJEMEN KONFLIK KEPADA KARYAWAN MNC BANK KANTOR CABANG BOGOR**

*Conflict Management Socialization to Employees of MNC Bank Bogor Branch Office*

Elmira Siska<sup>1</sup>, Nurlaela Eva Puji Lestari<sup>2</sup>, Lela Elvira<sup>3</sup>, Siti Mabrur Rachmah<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta  
\*Email korespondensi: [elmira.ems@bsi.ac.id](mailto:elmira.ems@bsi.ac.id)

**Article History:**  
Received: 08 September 2022  
Revised: 09 September 2022  
Accepted: 09 September 2022

**Keywords:** *New Normal, Innovation, Communication, Conflict Management.*

**Abstract:** *This community service activity is in collaboration with the MNC Bank Bogor Branch Office. Since the pandemic outbreak, bank employees are required to continue to provide excellent public services while also developing new innovations that meet the needs of the customer. The presence of the new normal directly causes many changes to public service activities carried out by bank employees. Any new changes or innovations have the potential to cause conflicts between bank employees if they are not communicated properly. This community service aims to provide an understanding of conflict management to MNC Bank employees. The*

Serta press release kegiatan yang dipublikasikan dalam media massa. Berikut adalah link publikasi kegiatan:

<https://seminar-id.com/berita-979-pengabdian-masyarakat-dosen-universitas-bina-sarana-informatika-%E2%80%93-jakartasosialisasi-manajemen-konflik-kepada-karyawan-mnc-bank-kc-bogor.html>



seminar-id.com/berita-979-pengabdian-masyarakat-dosen-universitas-bina-sarana-informatika---jakartasosialisasi-manajeme

**FUNGSI MANAJEMEN KONFLIK**

- Meningkatkan kinerja dan keaktifan karyawan
- Mengembangkan kemampuan karyawan
- Melatih kemampuan menyelesaikan konflik
- Meningkatkan rasa saling menghormati

Kehadiran new normal secara langsung tentunya menimbulkan banyak perubahan dalam hal peraturan pekerjaan dan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Adanya perubahan sistem ataupun inovasi baru lainnya dapat menjadi pemicu timbulnya konflik bila tidak dikomunikasikan dengan baik. Konflik tersebut dapat berupa konflik antara sesama karyawan maupun konflik antara karyawan dengan atasan. Berlatar belakang hal ini, tim dosen Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta yang diketuai oleh Nurlaela Eya Puji Lestari, dengan anggota Elmira Siska (Tutor), Lela Elvira, dan Siti Mabur Rachmah mengadakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema Sosialisasi Manajemen Konflik kepada Karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor secara hybrid (luring dan daring) pada 8 September 2022.

Kegiatan ini mendapatkan sambutan yang baik oleh Ibu Njimas S. Sumirah, S.E selaku Pimpinan Cabang MNC Bank KC Bogor. "Ini adalah suatu topik yang sangat menarik dalam situasi new normal sekarang ini. Tentunya banyak perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pihak manajemen terkait peraturan dan sistem kerja karyawan. Pencegahan dan penerapan manajemen penanganan konflik merupakan hal yang sangat strategis dan urgensi untuk terciptanya suasana kerja yang kondusif, sebut Njimas dalam acara sosialisasi tersebut.

Dalam penyampaian materi, Elmira Siska menyatakan bahwa sosialisasi manajemen konflik dimaksudkan untuk memberikan pemahaman secara komprehensif baik dalam penguasaan materi secara konseptual dan teknik analisis penanganan konflik melalui sistem komunikasi dan strategi-strategi penanganan konflik seperti *accommodating*, *avoiding*, *collaborating*, *competeting*, *conglomerating*, dan kompromi. Sehingga peserta sosialisasi dapat mengidentifikasi, mengelola dan menyelesaikan dengan baik apabila munculnya suatu konflik.

Acara berlangsung dengan lancar dari awal hingga penghujung acara. Beberapa mahasiswa juga berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini, diantaranya, Dini Yulistiani, Ensa Winda Utama, dan Melisa Oktavia Putri. Elmira pun berharap sosialisasi ini dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, keterampilan keahlian karyawan MNC Bank Cabang Bogor dalam mengidentifikasi dan mengendalikan konflik yang terjadi.

Bila artikel ini bermanfaat silahkan share Pengabdian Masyarakat Dosen Universitas Bina Sarana Informatika – Jakarta: Sosialisasi Manajemen Konflik kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor ini dengan teman anda. Terima kasih sebelumnya

Teknologi  
Selasa, 25 Ag  
Workshop  
Jurnal Te

Jumat, 19 Ag  
SEMINAR  
(SANISTE)

Organized By

22

Dibaca 3000  
Sint

Dibaca 3127  
Strate

Dibaca 3471  
Anali  
Dalam  
Kas

Dibaca 2300  
Penge

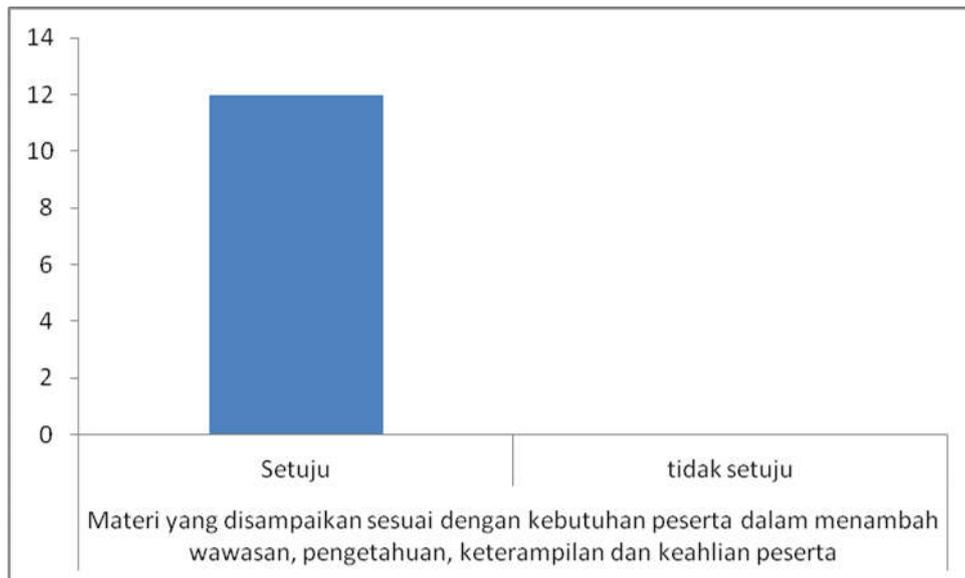
Dibaca 2306  
An

Dibaca 2344  
Me

#### IV. MANFAAT YANG DIPEROLEH (OUTCOME)

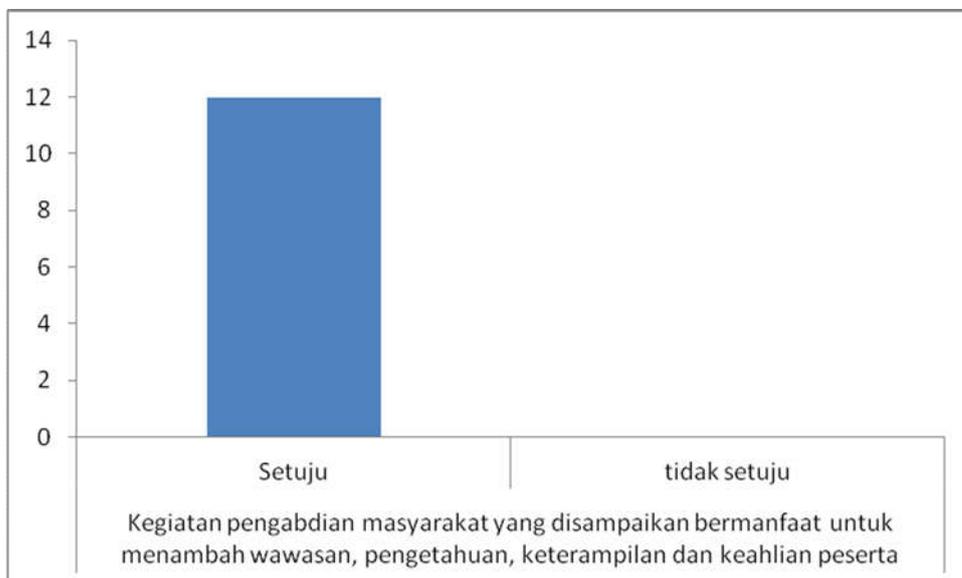
Manfaat yang diperoleh dalam pengabdian masyarakat ini adalah mitra menjadi lebih memahami secara komprehensif baik dalam penguasaan materi secara konseptual dan teknik analisis penanganan konflik melalui sistem komunikasi dan strategi-strategi penanganan konflik secara seperti *accommodating*, *avoiding*, *collaborating*, *competeting*, *conglomerating*, dan kompromi. Sehingga materi yang diberikan bermanfaat dalam menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta.

Berdasarkan hasil kuesioner yang kami berikan kepada 12 peserta, kegiatan pengabdian masyarakat ini sangat sesuai dengan kebutuhan peserta dalam menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta. Hal ini terlihat dari rekapitulasi hasil kuisisioner dengan kode P4 yang memberikan nilai “setuju” sebanyak 100% sebagaimana disajikan pada grafik berikut:



Gambar 1. Diagram/Grafik Yang Menyatakan Keterampilan Mitra Meningkatkan

Indikator kemanfaatan lainnya dapat dilihat bahwa kegiatan pengabdian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian peserta. Hal ini terlihat dari rekapitulasi hasil kuisioner dengan kode P7 dengan perolehan nilai “setuju” sebanyak 100% sebagaimana disajikan pada grafik berikut:



Gambar 2. Diagram/Grafik Yang Menyatakan Keterampilan Mitra Meningkatkan

Selanjutnya perbedaan wawasan/pengetahuan dan keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah mengikuti sosialisasi diuji secara statistik dengan menggunakan uji *statistic paired sample t-test* dengan program SPSS-22. Hasil uji statistik tersebut disajikan pada tabel 1 berikut:

**Tabel. 1 Hasil Uji Paired Sample T-Test**

<b>Pair</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>t</b>	<b>df</b>	<b>Sig. (2tailed)</b>
1	Wawasan/pengetahuan_sebelum_sosialisasi	2.6765	9	0.002
	Wawasan/pengetahuan_sesudah_sosialisasi			
2	Keterampilan/keahlian_sebelum_sosialisasi	2.7834	9	0.000
	Keterampilan/keahlian_sesudah_sosialisasi			

Sumber : Ouput SPSS-22

Hasil uji paired sample t-test menunjukkan bahwa untuk kedua pasang pertanyaan mempunyai nilai sig. (2 tailed) kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol ditolak. Konsekuensinya hipotesis alternatif diterima. Artinya terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal wawasan/pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi dan juga terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal keterampilan/keahlian peserta sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, terdapat peningkatan pemahaman peserta terkait Sosialisasi Manajemen Konflik Karyawan MNC Bank KC Bogor.

Hasil uji statistik tersebut mengindikasikan bahwa kegiatan sosialisasi yang diberikan kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor berdampak terhadap peningkatan pemahaman wawasan, pengetahuan, keterampilan dan keahlian karyawan dalam mengelola serta menyelesaikan dengan baik apabila ada konflik yang muncul. Selain itu, karyawan juga dapat mengidentifikasi dan mencegah berbagai potensi yang dapat menjadi pemicu timbulnya konflik.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak terlepas dari peran serta itra. Kontribusi mitra dalam hal ini yaitu Karyawan MNC Bank KC Bogor, memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan PM yaitu menyediakan laptop/PC, kuota internet, akun zoom meeting, pencahayaan, serta *sound system*.

## V. REALISASI BIAYA

Realisasi biaya adalah sebagai berikut:

HONOR					
No	Item Honor Kegiatan	Volume	Satuan	Honor (Rp)	Total (Rp)
1	Insentif Tutor	1	200.000	200.000	
Total Honor					<b>200.000</b>
BELANJA BAHAN					
No	Item Bahan	Volume	Satuan	Honor (Rp)	Total (Rp)
1	Pembelian tinta cartridge	1	100.000	100.000	
2	Pembelian kertas 1 rim	1	40.000	40.000	
3	Memperbanyak materi pelatihan	20	15.000	300.000	
4	Cetak modul pelatihan	1	15.000	15.000	
5	Sewa Laptop untuk pelatihan	20	50.000	1.000.000	
6	Biaya Kuota Internet	20	20000	400.000	
7	Pembelian Akun Zoom	1	45000	45000	
Total Belanja Bahan					<b>1.915.000</b>
BELANJA BARANG NON OPERASIONAL					
No	Item Bahan	Volume	Satuan	Honor (Rp)	Total (Rp)
1	Membeli snack peserta	20	15.000	300.000	
2	Membeli snack panitia	3	15.000	45.000	
3	Souvenir Peserta	20	50.000	1.000.000	
Total Belanja Barang Non Operasional					<b>1.345.000</b>
BIAYA PERJALANAN					
No	Item Bahan	Volume	Satuan	Honor (Rp)	Total (Rp)
1	Biaya sewa kendaraan	1	200.000	200.000	
Total Biaya Perjalanan					<b>200.000</b>
Total Keseluruhan					<b>3.900.000</b>

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilakukan pada masa pandemi covid 19 seperti ini menuntut perubahan kehidupan normal baru yang harus berdampingan dengan perkembangan teknologi. Dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat sesuai yang dianjurkan pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Alhamdulillah, pelaksanaan Pengabdian Masyarakat berupa Sosialisasi Manajemen Konflik Karyawan MNC Bank KC Bogor, dapat terlaksana dengan baik, aman serta lancar.

## **SARAN**

Saran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah waktu yang dimiliki peserta sangat terbatas karena kesibukan mereka. Jadi ada beberapa pertanyaan dan keingintahuan peserta yang belum terjawab. Sebagai saran untuk kedepannya dalam hal waktu pelaksanaan untuk pengabdian masyarakat ini bisa ditambah atau pelaksanaannya diharapkan bisa berkelanjutan agar pemahaman dan keterampilan para peserta Pengabdian Masyarakat lebih dapat ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, K., & Rante, Y. (2011). Manajemen konflik atasi dampak masyarakat multikultural di Indonesia. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2, 212–224.
- Muspawi. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi). *Jambi University*, 16.
- Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan*. Deepublish.
- Simamora, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudarmanto, E., D. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran A. Daftar kehadiran Peserta ( Mitra) Sosialisasi Pengabdian Masyarakat

Absensi/Daftar Hadir Peserta Pengabdian Masyarakat

Sosialisasi Manajemen Konflik Karyawan MNC Bank KC Bogor

Kamis, 8 September 2022

### ABSENSI PENGABDIAN MASYARAKAT

#### MITRA MNC BANK

No	Nama Lengkap	Pekerjaan	No Tlp	TTD
1.	RIRIS T. SINAMBELA	PEGAUAI SWASTA	08132457780	
2.	Murlaela JFA	Pegawai swasta	081320205716	
3.	Rista Prastanika utami	- " -	082125606050	
4.	Zefanya marcia Putri	- " -	087751627737	
5.	Puji Auliana letari	- " -	081382033058	
6.	Eddi Mulyadi	- " -	085695185655	
7.	Tinta kusuma	- " -	0878 08955999	
8.	Joko .M	- " -	0812 10885885	
9.	Siti	- " -	08568775387	
10.	Diana	- " -	08216141439	
11.	Lasmi	- " -	0816719328	
12.	Diana	- " -	081325244904	

## Lampiran B. Absen/Daftar Hadir Panitia

**Absensi/Daftar Hadir Panitia Pengabdian Masyarakat  
Sosialisasi Manajemen Konflik Karyawan MNC Bank KC Bogor  
Kamis, 8 September 2022**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>NIP/NIM</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Email</b>
1	Nurlaela Eva Puji Lestari, SE, M.M	201403088	Hadir	<a href="mailto:Nurlaela.nep@bsi.ac.id">Nurlaela.nep@bsi.ac.id</a>
2	Elmira Siska, S.P. M.B.A.	202109164	Hadir	<a href="mailto:elmira.asril@gmail.com">elmira.asril@gmail.com</a>
3	Lela Elvira,SE,MM.	202109238	Hadir	<a href="mailto:lela.llv@bsi.ac.id">lela.llv@bsi.ac.id</a>
4	Siti Maburur Rachmah, S.S., M.M.	202003026	Hadir	<a href="mailto:siti.smc@bsi.ac.id">siti.smc@bsi.ac.id</a>
5	Dini Yulistiani	64210667	Hadir	<a href="mailto:dyulistiani93@gmail.com">dyulistiani93@gmail.com</a>
6	Enisa Winda Utama	64210688	Hadir	<a href="mailto:enisawindautama34@gmail.com">enisawindautama34@gmail.com</a>
7	Melisa Oktavia Putri	64210913	Hadir	<a href="mailto:melisaputri181002@gmail.com">melisaputri181002@gmail.com</a>

## Lampiran C. Surat Keterangan Mitra/Instansi



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 145/SRT-BGR/IX/2022

Kepala Cabang MNC Bank Bogor menerangkan :

Nama Lembaga : Universitas Bina Sarana Informatika  
Alamat : Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat  
: DKI Jakarta 10450

Telah melaksanakan Pengabdian Masyarakat berupa **Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.**

Dimana kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 8 September 2022, dengan susunan panitia sebagai berikut :

Penanggung Jawab	Dr. Ir. Mochamad Wahyudi, M.Kom, MM, M.Pd
Ketua Pelaksana	Nurlaela Eva Puji Lestari, S.E, M.M
Tutor	Elmira Siska, S.P., M.B.A
Anggota Tutor	Lela Elvira, SE, M.M
	Siti Maburr Rachmah, SS, M.M
	Dini Yulistiani
	Enisa Winda Utama
	Melisa Oktavia Putri

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 11 September 2022

Kepala Cabang MNC Bank Bogor,

**Njimas S. Sumirah, SE**

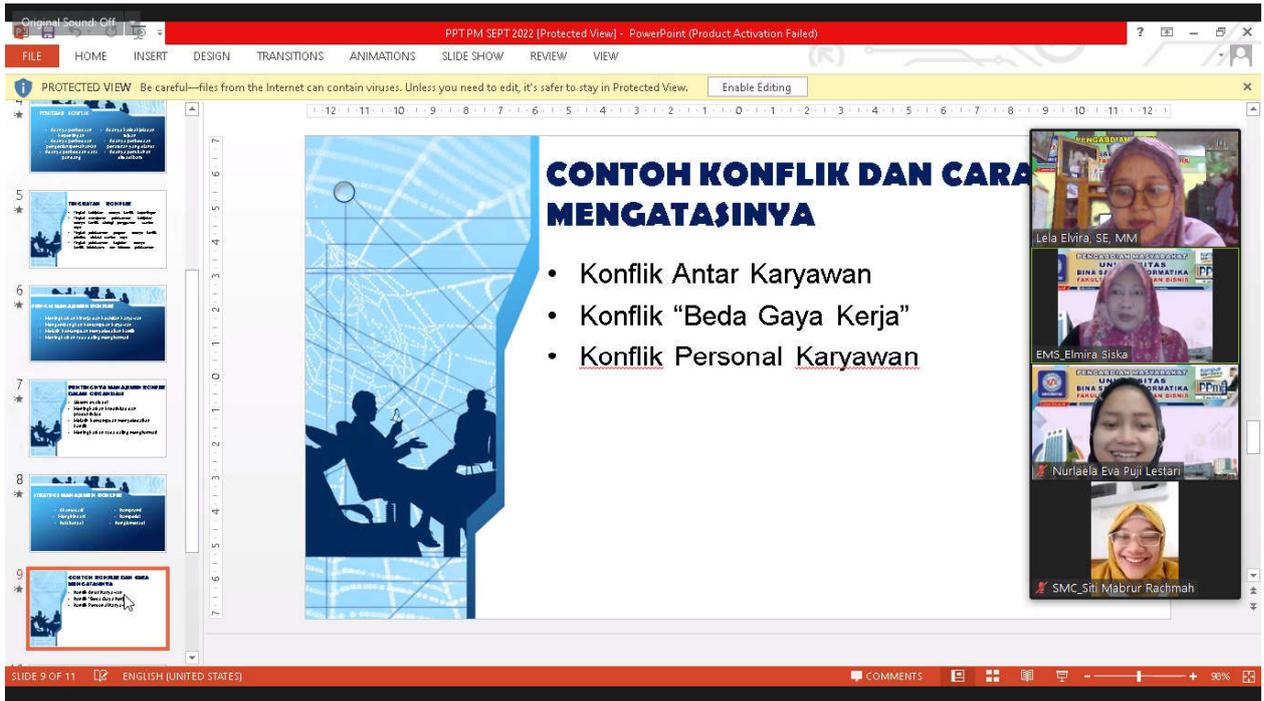
## Lampiran D. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat



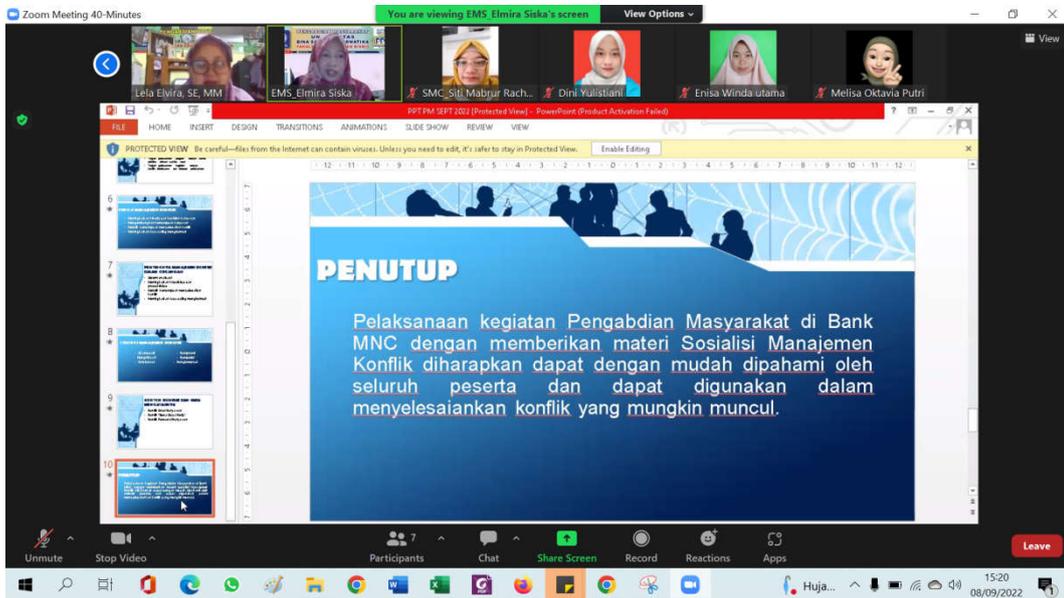
Gambar 1 : Sambutan yang disampaikan oleh Ibu Njimas S. Sumirah, S.E, selaku pimpinan cabang MNC Bank KC Bogor



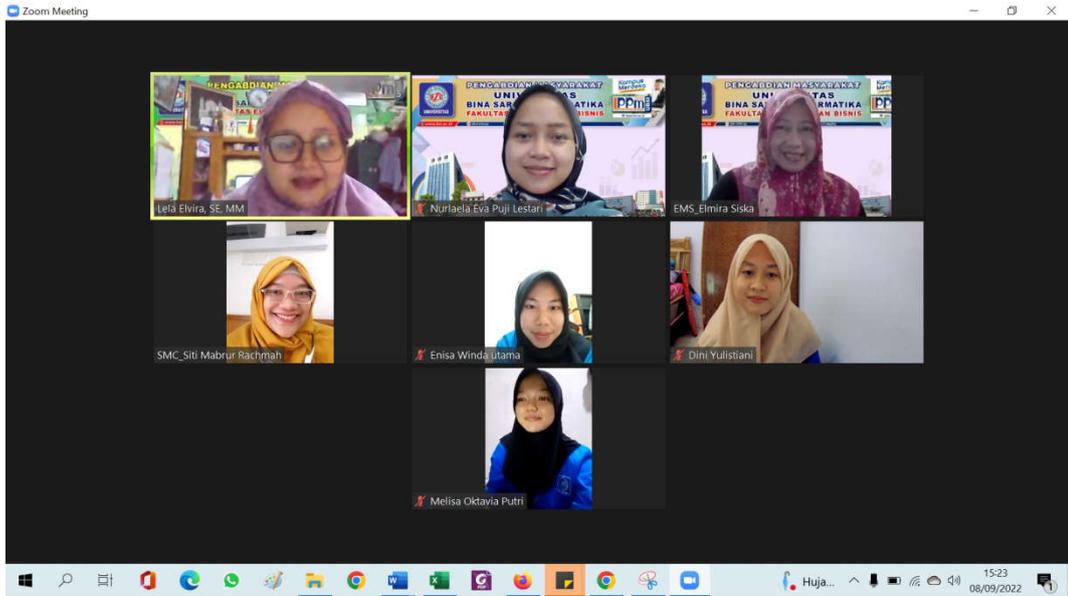
Gambar 2 : Penyampaian Materi Oleh Koordinator Tutor tentang Sosialisasi Manajemen Konflik Karyawan MNC Bank KC Bogor



Gambar 3 : Penjelasan studi kasus Oleh Koordinator Tutor & Tim Tutor tentang Sosialisasi Manajemen Konflik



Gambar 4 : Tanya Jawab dan Diskusi antara Peserta PM dan Panitia PM



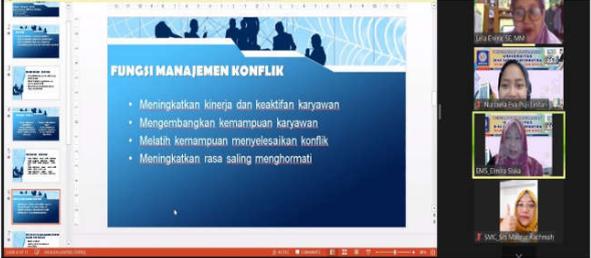
Gambar 5 : Foto Bersama antara Peserta PM dan Panitia PM (daring)



Gambar 6 : Foto Bersama antara Peserta PM dan Panitia PM (luring)

Lampiran E. Press Release dengan link <https://seminar-id.com/berita-979-pengabdian-masyarakat-dosen-universitas-bina-sarana-informatika-%E2%80%93-jakartasosialisasi-manajemen-konflik-kepada-karyawan-mnc-bank-kc-bogor.html>





Kebiasaan baru normal secara langsung tentunya menimbulkan banyak perubahan dalam hal peraturan pekerjaan dan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Adanya perubahan sistem ataupun inovasi baru lainnya dapat menjadi pemicu timbulnya konflik bila tidak dikomunikasikan dengan baik. Konflik tersebut dapat berupa konflik antara sesama karyawan maupun konflik antara karyawan dengan atasan. Berlatar belakang hal ini, tim dosen Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta yang diketuai oleh Nurliela Eva Puji Lestari, dengan anggota Elmira Siska (Tutor), Lela Elvira, dan Siti Mabruw Rachmah mengadakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema Sosialisasi Manajemen Konflik kepada Karyawan MNC Bank Kantor Cabang Bogor secara hybrid (luring dan daring) pada 8 September 2022.

Kegiatan ini mendapatkan sambutan yang baik oleh Ibu Njimas S. Sumirah, S.E selaku Pimpinan Cabang MNC Bank KC Bogor. Ini adalah suatu topik yang sangat menarik dalam situasi baru normal sekarang ini. Tentunya banyak perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pihak manajemen terkait peraturan dan sistem kerja karyawan. Pencegahan dan penerapan manajemen penanganan konflik merupakan hal yang sangat strategis dan urgen untuk terciptanya suasana kerja yang kondusif, sebut Njimas dalam acara sosialisasi tersebut.

Dalam penyampaian materi, Elmira Siska menyatakan bahwa sosialisasi manajemen konflik dimaksudkan untuk memberikan pemahaman secara komprehensif baik dalam penguasaan materi secara konseptual dan teknik analisis penanganan konflik melalui sistem komunikasi dan strategi-strategi penanganan konflik seperti *accommodating*, *avoiding*, *collaborating*, *competing*, *conglomerating* dan *kompromi*. Sehingga peserta sosialisasi dapat mengidentifikasi, mengelola dan menyelesaikan dengan baik apabila munculnya suatu konflik.

Acara berlangsung dengan lancar dari awal hingga penutupan acara. Beberapa mahasiswa juga berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini, diantaranya, Dini Yuliantani, Elna Winda Utama, dan Medina Oktavia Putri. Elmira pun berharap sosialisasi ini dapat meningkatkan wawasan/pengetahuan, keterampilan/keahlian karyawan MNC Bank Cabang Bogor dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik yang terjadi.

Bila artikel ini bermanfaat silakan share Pengabdian Masyarakat Dosen Universitas Bina Sarana Informatika – Jakarta: Sosialisasi Manajemen Konflik kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor ini dengan teman anda. Terima kasih sebelumnya

Kegiatan seminar nasional ilmu sosial dan Teknologi (SANISTEK) 2022  
Selasa, 20 Agustus 2022 | 15:00 WIB Dilhat 101 kali  
Workshop Reviewers Bidang Informatika Pada Jurnal Terakreditasi SINTA  
Jumat, 19 Agustus 2022 | 11:49 WIB Dilhat 53 kali  
SEMINAR NASIONAL ILMU SOSIAL DAN TEKNOLOGI (SANISTEK) 2022



- TOP ARTIKEL
- 08/08/2022 | 09:05:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Sistem Informasi: Pendataan Penduduk Kelurahan Kampung Mejid Berbasis Web
  - 08/08/2022 | 08:55:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Strategi Marketing Perguruan Tinggi Meningkatkan Daya Saing - Suatu Tujuan Konseptual
  - 08/08/2022 | 08:45:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Analisis Peran Peran Keluarga, Uraii dan Masa Kerja Dalam Menentukan Pengaruh Faktor Kepemimpinan Kasubbag Penyusunan Program Terhadap Kinerja Pegawai
  - 08/08/2022 | 08:35:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Data Mining: Algoritma K-Means Pada Pengelompokan Wisata Asing ke Indonesia Menurut Provisi
  - 08/08/2022 | 08:25:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Pada UKM
  - 08/08/2022 | 08:15:00 WIB | 100 Views | 0 Likes | 0 Comments | 0 Shares  
Membangun Sistem Informasi Tauke Sawit ur Menghindari Monopoli H

## Lampiran F. Luaran Yang Di Capai (Publikasi di jurnal ilmiah cetak atau elektronik)

<http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/121/134>

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL: <http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/sewagati/article/view/121/134>. The page content is as follows:

**SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia**  
Vol.1, No.3 September 2022  
e-ISSN: 2962-4126; p-ISSN: 2962-4495. Hal 01-10

**SOSIALISASI MANAJEMEN KONFLIK KEPADA KARYAWAN MNC BANK KANTOR CABANG BOGOR**

*Conflict Management Socialization to Employees of MNC Bank Bogor Branch Office*

**Elmira Siska<sup>1</sup>, Nurlaela Eva Paji Lestari<sup>2</sup>, Lela Elvira<sup>3</sup>, Siti Mabruur Rachmah<sup>4</sup>**  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta  
<sup>\*</sup>Email korespondensi: [elmira.ems@bsi.ac.id](mailto:elmira.ems@bsi.ac.id)

**Article History:**  
Received: 08 September 2022  
Revised: 09 September 2022  
Accepted: 09 September 2022

**Keywords:** *New Normal, Innovation, Communication, Conflict Management.*

**Abstract:** *This community service activity is in collaboration with the MNC Bank Bogor Branch Office. Since the pandemic outbreak, bank employees are required to continue to provide excellent public services while also developing new innovations that meet the needs of the customer. The presence of the new normal directly causes many changes to public service activities carried out by bank employees. Any new changes or innovations have the potential to cause conflicts between bank employees if they are not communicated properly. This community service aims to provide an understanding of conflict management to MNC Bank employees. The implementation of Community Service activities is carried out through three stages which include the preparation stage, hybrid implementation, and the activity evaluation stage. The material provided is in accordance with the needs of the participants, so that the trainees are satisfied with the training provided. The results of the Statistical Test with the SPSS program indicate that this training has significant impact on increasing the insight, knowledge, skills and expertise of MNC Bank Bogor Branch employees in identifying and controlling conflicts that occur.*

The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating the time 13:53 on 22/09/2022.

# **MODUL PENGABDIAN MASYARAKAT**

**Sosialisasi Manajemen Konflik kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor**



**Oleh:**

**NURLAELA EVA PUJI LESTARI (201403088)**

**ELMIRA SISKA, SP., M.B.A (202109164)**

**LELA ELVIRA, SE,MM. (202109238)**

**SITI MABRUR RACHMAH, S.S., M.M. (202003026)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA  
SEPTEMBER 2022**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL .....	i
DAFTAR ISI.....	1
I. PENDAHULUAN .....	3
II. DEFENISI DAN UNSUR-UNSUR KONFLIK.....	4
III. PENYEBAB DAN TINGKATAN KONFLIK.....	5
IV. MANAJEMEN KONFLIK DAN FUNGSINYA BAGI ORGANISASI.....	5
V. PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI.....	8
VI. STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK .....	9
VII. CONTOH KONFLIK DAN CARA MENGATASINYA .....	11
VIII. PENUTUP.....	12
DAFTAR PUSTAKA .....	13

## **I. PENDAHULUAN**

Sejak pandemi melanda berbagai belahan dunia, tak terkecuali Indonesia hingga di era new normal seperti saat ini, karyawan bank dituntut agar tetap memberikan pelayanan publik yang prima dan pastinya menciptakan berbagai inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diberlakukannya tatanan normal baru, menuntut setiap karyawan untuk adaptif terhadap perubahan yang terjadi. Pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap nasabah mengacu kepada aturan tatanan normal baru yang produktif dan aman dari Covid-19. Pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan tersebut tetap dilaksanakan dengan memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan bagi karyawan bank dengan cara menjalankan protocol kesehatan pencegahan penyebaran dan penularan virus Covid-19 dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Kehadiran new normal secara langsung menimbulkan banyak perubahan terhadap kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh karyawan bank. Hal ini juga berpotensi menimbulkan konflik antar pegawai karena dengan adanya perubahan atau inovasi yang baru, konflik sangat rentan terjadi. Terlebih jika adanya perubahan ataupun inovasi disuatu organisasi tidak disertai pemahaman yang memadai oleh tiap anggota terhadap ide-ide yang berkembang.

Konflik yang terjadi pada diri seseorang di akibatkan adanya komunikasi yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Konflik yang terjadi dapat menimbulkan adanya perpecahan maupun permusuhan di antara orang tersebut dengan orang lain baik secara individu maupun di dalam organisasi.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam system pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen dapat berjalan lebih efisien dan lancar (Simamora, 2021). Memahami konflik dapat menggunakan berbagai ragam keilmuan, begitu pula dalam hal manajemen dan metode penyelesaian konflik.

Sosialisasi manajemen konflik yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang manajemen konflik pada karyawan MNC Bank. Sehingga pemahaman mengenai manajemen konflik ini diharapkan menjadi pedoman dari karyawan bank untuk penyelesaian konflik di lingkungan kerja atau oraganisasi perusahaan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini juga memberikan kontribusi berupa

pengembangan konseptual dari manajemen konflik melalui temuan empiris pada karyawan bank. Pemahaman manajemen konflik juga akan membentuk sikap assertiveness dan responsiveness supaya dapat menghasilkan suatu kompromi yang saling menguntungkan serta meningkatkan kinerja dalam organisasi perusahaan.

## **II. DEFINISI KONFLIK DAN UNSUR-UNSUR KONFLIK**

Konflik dalam organisasi adalah suatu kondisi dalam organisasi dimana terdapat perbedaan pendapat atau pertentangan dalam menjalankan tugas untuk melaksanakan visi dan misi organisasi. Konflik merupakan kondisi yang dapat menghambat proses pelaksanaan tugas guna pencapaian tujuan organisasi. Konflik didefinisikan juga sebagai kondisi yang saling bertabrakan, tidak sesuai, terjadi perseteruan, perkelahian dan interaksi yang bertentangan sebagai akibat adanya perbedaan kepentingan dari berbagai pihak (Sudarmanto, dkk., 2021). Konflik dapat terjadi dalam kondisi apapun, tidak terbatas oleh tempat, waktu dan subjek

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah:

1. Suatu kondisi tanpa adanya keharmonisan.
2. Suatu kondisi dimana terjadi suatu pertentangan
3. Suatu kondisi dimana tidak ada kesepakatan
4. Dapat menjadi penghalang pencapaian tujuan organisasi

Unsur-unsur konflik terdiri atas:

1. Aktor: minimal terdapat dua pihak yang bersengketa;
2. Obyek: terdapat obyek yang dipertentangkan (kebijakan, tatalaksana dan tatacara, tujuan, hasil)
3. Situasi: aturan yang berlaku, budaya kerja yang berlaku.

## **III. PENYEBAB DAN TINGKATAN KONFLIK**

Penyebab utama konflik, meliputi :

1. adanya perbedaan kepentingan;
2. adanya perbedaan pengertian/pemahaman;
3. adanya perbedaan cara pandang;
4. adanya ketidakjelasan tujuan;
5. adanya perbedaan peraturan yang dianut; dan

6. adanya perubahan situasi baru.

Menurut Muspawi (2014), konflik juga dapat disebabkan oleh beberapa faktor berikut, yaitu

1. Kegagalan komunikasi, dikarenakan beberapa penyebab, yaitu:
  - a. salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat;
  - b. bahasa yang sulit dimengerti;
  - c. informasi yang mendua dan tidak lengkap; dan
  - d. gaya individu manajer yang tidak konsisten
2. Masalah hubungan pribadi/ dari pihak yang berkepentingan, dikarenakan beberapa penyebab, yaitu:
  - a. ketidaksesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka;
  - b. perbedaan dalam nilai-nilai atau persepsi.
3. Struktur organisasi yang bermasalah, dikarenakan beberapa penyebab, yaitu:
  - a. pertarungan kekuasaan antardepartemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan;
  - b. persaingan untuk memperebutkan sumber daya yang terbatas
  - c. saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan

Konflik memiliki tingkatan-tingkatan yang terdiri atas:

1. tingkat kebijakan: adanya konflik kepentingan;
2. tingkat manajemen pelaksanaan kebijakan: adanya konflik strategi penggunaan sumber daya;
3. tingkat pelaksanaan program: adanya konflik prioritas alokasi sumber daya
4. tingkat pelaksanaan kegiatan : adanya konflik tatalaksana dan tatacara pelaksanaan

#### **IV. MANAJEMEN KONFLIK DAN FUNGSINYA BAGI ORGANISASI**

Manajemen adalah pengelolaan untuk mengatur sebuah organisasi atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan konflik adalah proses dua orang atau lebih yang melakukan tindakan untuk menyingkirkan orang lain. Jadi, manajemen konflik adalah sebuah pendekatan yang dilakukan serta diarahkan untuk komunikasi dengan pelaku

konflik. Yang mana pelaku konflik dapat memengaruhi kepentingan bersama suatu organisasi. Berikut definisi manajemen konflik menurut para ahli:

1. Howard Ross (1933)

Menurut Ross, pengertian manajemen konflik merupakan langkah-langkah 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.

Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi termasuk perilaku para pelaku dan bagaimana mereka memengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

2. Minnery (1980)

Minnery mengungkapkan arti dan pengertian manajemen konflik merupakan proses, sama halnya dengan perencanaan yang merupakan proses. Menurutnya, proses manajemen konflik perencanaan merupakan bagian yang rasional dan bersifat iteratif, artinya bahwa pendekatan model manajemen konflik perencanaan terus mengalami penyempurnaan sampai mencapai model ideal.

3. Johnson dan Johnson (1996)

Menurut Johnson dan Johnson, seseorang yang terlibat konflik maka untuk menghadapinya seringkali digunakan religiusitas dasar manajemen konflik yakni *withdrawing* (menghindari), *forcing* (memaksa), *smoothing* (melunak), *compromising* (kompromi), dan *confronting* (konfrontasi).

4. Farida (1996)

Sementara itu, Farida berpendapat bahwa pengertian manajemen konflik yang biasa digunakan seseorang adalah dominasi (*domination*), menyerah (*capitulation*), menarik diri (*withdrawal*), negosiasi (*negotiation*), intervensi pihak ketiga (*third party intervention*).

Gunawan & Rante (2011) mengemukakan, dilakukannya suatu manajemen konflik pasti tak lepas dari fungsi yang menyertainya. berikut fungsi manajemen konflik untuk menyelesaikan suatu konflik dalam sebuah organisasi atau suatu masalah:

1. Meningkatkan kinerja dan keaktifan karyawan.

Manajemen konflik ini dilakukan dengan mengeluarkan pendapat menjadi sarana yang tepat bagi para karyawan atau seseorang. Karyawan atau seseorang akan lebih aktif mengemukakan pendapat ketika terjadinya konflik. Hal ini membuat pihak yang terlibat berdiskusi dan memikirkan solusi yang tepat. Dengan demikian, akan meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan atau seseorang

2. Mengembangkan kemampuan karyawan

Dengan adanya manajemen konflik untuk mengatasi konflik di suatu perusahaan, secara tidak langsung manajemen konflik digunakan sebagai media untuk mengasah kemampuan para karyawan untuk lebih berpikir logis, kreatif, dan rasional. Pada akhirnya, karyawan akan ikut berpikir bagaimana cara menyelesaikan konflik yang sedang terjadi. Sehingga kemudian, kemampuan berpikir seorang karyawan akan terus berkembang dan meningkat karena sering diasah untuk dapat memberikan solusi yang tepat di dalam sebuah konflik serta lebih kreatif dalam berpikir dan tentunya akan meningkatkan skill mereka sebagai karyawan.

3. Melatih kemampuan menyelesaikan konflik.

Adanya manajemen konflik yang dilakukan karena timbulnya suatu konflik sangat penting karena di dalam sebuah perusahaan, setiap konflik akan terus terjadi, mau tidak mau. Perusahaan yang pernah mengalami konflik justru akan maju dan terus berkembang. Hal ini karena adanya konflik membuat perusahaan tersebut terus ditempa. Artinya, sebuah perusahaan yang sering mengalami konflik dan memiliki manajemen konflik yang baik, sehingga mampu menyelesaikan konflik artinya perusahaan tersebut sudah terbiasa menyelesaikan konflik dengan tepat dan perusahaan tersebut akan lebih mampu bertahan karena sudah biasa menghadapi konflik dan melakukan manajemen konflik.

4. Meningkatkan rasa saling menghormati

Dilakukannya manajemen konflik setiap ada konflik yang terjadi pasti akan memunculkan berbagai pendapat dari berbagai pihak. Pendapat yang berbeda-beda ini juga memicu adanya suatu perpecahan. Oleh sebab itu, perbedaan pendapat mengenai bagaimana manajemen konflik pada sebuah konflik yang berlangsung merupakan

tantangan tersendiri, bagaimana seseorang dapat menghormati pendapat orang lain dan tidak menjatuhkan satu sama lain. Artinya, manajemen konflik sangat berguna untuk meningkatkan rasa toleransi semua pihak.

## **V. PENTINGNYA MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI**

Di dalam sebuah organisasi, manajemen konflik sangat penting untuk dikembangkan. Mengembangkan manajemen konflik memungkinkan suatu organisasi atau perusahaan tersebut mampu mengevaluasi sistem dan mengembangkan kompetensi. Maksudnya, manajemen konflik di dalam suatu organisasi ini kemudian efektif dijalankan.

### **1. Sistem Evaluasi**

Dalam proses mengevaluasi sistem setelah melakukan manajemen konflik, diharapkan terjadinya efektivitas sistem yang berjalan dengan baik. Konflik di dalam manajemen konflik yang konstruktif akan membantu suatu organisasi atau perusahaan dalam mengidentifikasi apakah sistem yang dilakukan sudah berjalan efektif atau memerlukan perbaikan beberapa hal.

Jika sebuah konflik di suatu organisasi dapat dikelola dengan baik menggunakan manajemen konflik, maka konflik akan dapat dipecahkan secara sistematis dan akan mendapat dampak yang positif guna untuk memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan harga diri.

### **2. Meningkatkan Kreativitas dan Produktivitas**

Selain itu, manajemen konflik yang dilakukan dengan baik pada suatu organisasi juga mampu menambah dan mengasah kreativitas, dan meningkatkan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan pihak satu dan pihak lainnya dan akhirnya, kepuasan kerja juga ikut meningkat.

Tak bisa dipungkiri, tak semua konflik yang sudah diatasi dengan manajemen konflik bisa saja menguntungkan bagi pelaksanaan atau kelangsungan suatu organisasi. Oleh sebab itu, pimpinan suatu organisasi dituntut memiliki kemampuan manajemen konflik dan memanfaatkan konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi.

Tujuan dilakukannya manajemen konflik di dalam sebuah organisasi ini untuk mencapai kinerja yang optimal serta dapat memelihara konflik dengan baik dan fungsional untuk meminimalkan akibat dari konflik yang terjadi. Manajemen konflik juga sangat berguna untuk mencapai tujuan yang diperjuangkan dan menjaga hubungan dengan pihak yang terlibat.

Oleh sebab itu, manajemen konflik dalam suatu perusahaan harus dilakukan menggunakan teknik pengendalian konflik yang baik agar dapat digunakan di berbagai situasi serta mampu menerapkan berbagai pendekatan yang membuat konflik tersebut memiliki manfaat dan dapat diselesaikan dengan baik.

### 3. Melatih kemampuan menyelesaikan konflik

Dalam sebuah perusahaan, konflik pasti akan terus terjadi. Perusahaan yang pernah mengalami konflik akan lebih berkembang dan maju. Dengan konflik yang terjadi, akan membuat sebuah perusahaan terbiasa menyelesaikannya dengan solusi yang tepat. Perusahaan akan lebih mampu bertahan karena sudah terbiasa dengan adanya konflik.

### 4. Meningkatkan rasa saling menghormati.

Dengan manajemen konflik, akan ada berbagai pendapat yang muncul. Pendapat yang berbeda-beda bisa menimbulkan sebuah perpecahan. Namun, itu lah tantangannya bagaimana Anda bisa menghormati pendapat orang lain dan tidak menjatuhkannya. Yang artinya manajemen konflik berguna untuk meningkatkan rasa toleransi antar semua pihak.

## **VI. STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK**

Melaksanakan manajemen konflik juga memerlukan strategi yang baik agar tidak salah langkah (Puspita, 2014). Ada berbagai strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi konflik seperti di bawah ini

### 1. Akomodatif

Akomodatif atau *accommodating* di dalam melaksanakan manajemen konflik ini adalah Anda sebagai pihak ketiga diharap dapat menjadi penengah terjadinya konflik dengan membuka diri untuk menerima dan menampung seluruh aspirasi, pandangan, dan pendapat dari kedua belah pihak yang terlibat konflik. Namun, jika Anda bertindak sebagai pembuat keputusan, dengan adanya solusi yang tepat, strategi ini

sangat bisa digunakan untuk menguntungkan salah satu pihak atau semua pihak secara adil.

## 2. Menghindari

Strategi menghindari atau *avoiding* di dalam manajemen konflik dilakukan sebagai langkah antisipasi yang dilakukan untuk dapat mencegah dan menghindari potensi konflik. Di sini, seseorang dituntut harus memiliki daya analisis yang tajam terhadap dinamika organisasi dan tim. Selain itu, seseorang juga dituntut untuk mampu mengidentifikasi adanya berbagai hal yang dapat menjurus ke konflik antaranggota tim sehingga dapat mengambil kebijakan yang tepat sebelum terlanjur terjadi sebuah konflik.

## 3. Kolaborasi

Strategi kolaborasi atau *collaborating* ini mampu mengubah konflik menjadi hal yang positif. Caranya yakni dengan membiarkan semua pihak yang terlibat di dalam konflik mampu berkolaborasi. Meski demikian, strategi manajemen konflik ini hanya akan efektif bila kedua belah pihak yang memiliki konflik bisa menyepakati tujuan bersama.

## 4. Kompromi

Strategi manajemen konflik selanjutnya adalah kompromi, di mana proses penyelesaian konflik dilakukan dengan upaya untuk mencapai kompromi, ketika masing-masing pihak yang terlibat dapat menurunkan atau mengurangi tuntutan, kepentingan, keinginan, atau kehendak, sehingga dapat menghasilkan titik temu yang dapat diterima kedua belah pihak.

## 5. Kompetisi

Strategi kompetisi atau *competeting* untuk melaksanakan manajemen konflik ini dilakukan dengan cara membiarkan kedua belah pihak yang berkonflik untuk dapat berkompetisi secara sehat. Anda sebagai penengah atau 'wasit' dapat memantau dan mengawasi kedua belah pihak. Meski dalam beberapa kasus cara ini cukup adil dan *fair*, namun biasanya menghasilkan solusi yakni mendapatkan pihak yang menang dan kalah.

## 6. Konglomerasi

Strategi konglomerasi atau *conglomerating* ini merupakan cara menyelesaikan konflik atau strategi manajemen konflik dengan menggabungkan beberapa strategi di atas dengan dilakukannya sebuah kompromi. Kompromi adalah tipe manajemen konflik yang paling umum dilakukan bukan untuk menghasilkan *win-win solution*, tetapi untuk memenangkan semua pihak dan tidak ada yang dirugikan.

## VII. CONTOH KONFLIK DAN CARA MENGATASINYA

Berikut beberapa contoh kasus konflik yang sering terjadi di perusahaan dan cara mengatasinya.

### 1. Konflik Antar Karyawan

Tidak semua masalah karyawan melibatkan atasannya. Pada beberapa hal, konflik pun bisa terjadi antara sesama karyawan. Misalnya, saat mereka memiliki perbedaan pendapat tentang bagaimana melakukan sesuatu, atau saat seorang karyawan merasa direndahkan karyawan lainnya. Konflik tersebut bisa menjadi serius apalagi jika mengakibatkan rusaknya kerja sama dalam perusahaan. Dampaknya, lingkungan kerja tidak lagi kondusif dan mungkin akan mengganggu karyawan lainnya yang awalnya tidak terlibat. Solusinya, tim HR perlu tahu cara mengatasi konflik antar karyawan di perusahaan. Misalnya salah satu contoh manajemen konflik ini adalah dengan melakukan mediasi dan menjadi mediator agar konflik tersebut tidak menjadi lebih besar.

### 2. Konflik “Beda Gaya Kerja”

Konflik lain yang sering terjadi adalah perbedaan gaya kerja, baik antara sesama karyawan ataupun antara atasan dan bawahan. Sebagai contoh kasus konflik dalam organisasi yang ini terjadi karena atasan menginginkan pekerjaan yang diselesaikan membuah hasil secara cepat. Sedangkan bawahan adalah pribadi yang berhati-hati dalam bekerja dan mengambil keputusan sehingga terkesan lambat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Konflik umumnya muncul karena perbedaan ini. Maka, pemahaman akan perbedaan ini menjadi bagian penting dalam operasional sebuah perusahaan. Mungkin salah satu cara mengatasi konflik “beda gaya kerja” ini adalah dengan menempatkan posisi karyawan sesuai dengan profil yang ada pada diri karyawan.

### 3. Konflik Personal Karyawan

Masalah personal karyawan menjadi konflik lain yang sering terjadi di perusahaan. Ini memang menjadi salah satu contoh pertentangan, contoh kasus konflik karyawan di perusahaan yang sering ditemukan. Lalu bagaimana contoh manajemen konflik, dan cara mengatasi konflik terkait personal karyawan ini? Apalagi tim HR memang memiliki batasan untuk masuk ke dalam wilayah privasi karyawan sehingga tidak boleh terkesan ikut campur dalam masalah personal yang ada. Namun, karena tim HR bertugas mengelola urusan karyawan, kinerja sehari-hari hingga proses pencapaian target, maka perlu juga untuk mengamati bagaimana perubahan perilaku karyawan yang mengalami konflik personal tersebut.

Sebagai contoh, saat karyawan yang dulunya rajin berangkat kerja, sekarang mulai sering izin tidak masuk kerja. Atau saat seorang karyawan yang dulunya disiplin dengan jam masuk kerja kini mulai sering terlambat. Perubahan perilaku seperti itu yang perlu diamati. Jika hal tersebut dibiarkan begitu saja, maka kemungkinan kinerja karyawan tersebut akan menurun dan produktivitas kerja perusahaan akan terganggu.

Tim HR bisa melakukan proses *coaching* dan *counselling* sebagai solusi, menjelaskan sudut pandang dari manajemen terkait perubahan karyawan tersebut. Misalnya, karyawan akan dinilai tidak berprestasi dan tidak profesional oleh manajemen. Tak hanya itu, tim HR perlu memberikan solusi yang bijak untuk permasalahan yang ada.

## VIII. PENUTUP

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat di Bank MNC dengan memberikan materi Sosialisasi Manajemen Konflik diharapkan dapat dengan mudah dipahami oleh seluruh peserta dan dapat digunakan dalam menyelesaikan konflik yang mungkin muncul

Demikian modul ini dibuat untuk dipakai dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat. Demi kesempurnaan modul ini, kami mengharapkan segala masukan dari para pembaca, peserta pelatihan atas penulisan modul ini untuk meningkatkan kualitas penulisan dan pemberian materi pelatihan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia/Manajemen Organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, K., & Rante, Y. (2011). Manajemen konflik atasi dampak masyarakat multikultural di Indonesia. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 212-224.
- Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan*. Deepublish.
- Muspawi, M. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi) (Vol. 16). Jambi University.
- Simamora, P. R. T. (2021). *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sudarmanto, E., Sari, D. P., Tjahjana, D., Wibowo, E., Mardiana, S. S., Purba, B., & Arfandi, S. N. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**Nurlaela Eva Puji Lestari, M.M**

**Sebagai Ketua Pelaksana**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**ELMIRA SISKI, S.P., M.B.A.**

**Sebagai Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**SITI MABRUR RACHMAH, SS MM**

**Sebagai Tim Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**LELA ELVIRA, SE.MM.**

**Sebagai Tim Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**Dini Yulistiani**

**Sebagai Tim Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**Enisa Winda Utama**

**Sebagai Tim Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom



# SERTIFIKAT



*Diberikan Kepada*

**Melisa Oktavia Putri**

**Sebagai Tim Tutor**

Pengabdian Masyarakat yang diadakan di Mnc Bank Kc Bogor dan diselenggarakan oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UBSI pada tanggal 8 September 2022 dengan materi Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.



Jakarta, 15 September 2022  
Ketua LPPM  
Universitas Bina Sarana Informatika



Taufik Baidawi, M.Kom

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 145/SRT-BGR/IX/2022

Kepala Cabang MNC Bank Bogor menerangkan :

Nama Lembaga : Universitas Bina Sarana Informatika  
Alamat : Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat  
: DKI Jakarta 10450

Telah melaksanakan Pengabdian Masyarakat berupa **Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor.**

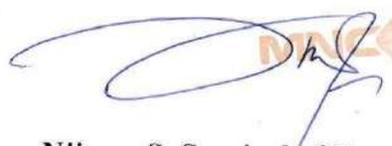
Dimana kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 8 September 2022, dengan susunan panitia sebagai berikut :

Penanggung Jawab	Dr. Ir. Mochamad Wahyudi, M.Kom, MM, M.Pd
Ketua Pelaksana	Nurlaela Eva Puji Lestari, S.E, M.M
Tutor	Elmira Siska, S.P., M.B.A
Anggota Tutor	Lela Elvira, SE, M.M
	Siti Mabror Rachmah, SS, M.M
	Dini Yulistiani
	Enisa Winda Utama
	Melisa Oktavia Putri

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 11 September 2022

Kepala Cabang MNC Bank Bogor,

  
  
**Njimas S. Sumirah, SE**

**SURAT TUGAS**  
**No.0411/C.01/LPPM-UBSI/IX/2022**

Tentang  
Panitia Pengabdian Masyarakat LPPM UBSI

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, dengan ini menugaskan :

Penanggung Jawab	Dr. Ir. Mochamad Wahyudi, M.Kom, MM, M.Pd, IPU
Ketua Pelaksana	Nurlaela Eva Puji Lestari M.M
Anggota	ELMIRA SISKKA S.P., M.B.A. Siti Maburur Rachmah SS MM Lela Elvira SE.MM. Dini Yulistiani Enisa Winda Utama Melisa Oktavia Putri

Bertanggung jawab terhadap jalanya acara dari awal s/d akhir sebagai Panitia Pengabdian Masyarakat UBSI berupa Sosialisasi Manajemen Konflik Kepada Karyawan MNC Bank KC Bogor masa penugasan pada:

Tanggal : 8 September 2022

Tempat : Kantor Mnc Bank Kc Bogor

Jl. Raya Pajajaran No.5, Rt.01/rw.06, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Jabar

Surat tugas dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 2 September 2022

Ketua LPPM

Universitas Bina Sarana Informatika


Taufik Baidawi, M.Kom

Tembusan

- Rektor UBSI
- Arsip
- Ybs