

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Banyak orang memiliki keyakinan bahwa konflik adalah sesuatu yang negatif sehingga harus dihindari, walaupun adakalanya konflik merupakan hal yang dapat membuat sesuatu menjadi lebih baik. Konflik dapat meningkatkan motivasi bekerja, meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan (karena masing-masing akan berusaha mencapai yang terbaik), membuat persaingan menjadi sehat.

Di samping berakibat positif, akibat negatif dari konflik adalah renggangnya hubungan antarindividu. Ada organisasi atau perusahaan yang menerapkan konflik ini untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, karena mereka memandang konflik sangat efektif untuk meningkatkan kinerja pada karyawan.

Sutopo (2012: 267) mengemukakan bahwa konflik adalah relasi-relasi psikologis yang antagonis, berkaitan dengan tujuan-tujuan yang tidak bisa disesuaikan, interes-interes eksklusif yang tidak bisa dipertemukan, sikap-sikap emosional yang bermusuhan, dan struktur-struktur nilai yang berbeda.

Wijono (2010) membagi konflik atas dua unsur, yaitu: (1) konflik antara individu dengan dirinya sendiri, dan (2) konflik antara individu dengan lingkungan instansi. Selanjutnya dikemukakan, bahwa munculnya konflik yang ada dalam diri individu cenderung berkaitan dengan (a) tujuan yang hendak dicapai (*goal conflict*) dan (b) pertentangan dalam hal peran yang hendak dimainkan (*role conflict*).

Konflik dalam sebuah organisasi akan berdampak pada performansi organisasi. Jika konflik terjadi pada level yang rendah, maka prestasi kerja dari suatu unit kerja akan rendah. Sebaliknya, jika terjadi konflik konstruktif, maka kinerja unit kerja mulai meningkat. Jika konflik terus terjadi, maka ia akan berubah menjadi disfungsional dan seterusnya menjadi konflik yang destruktif. Tenaga, energi, waktu dan kekuasaan, akan terserap oleh konflik yang terjadi. Kinerja unit kerja akan semakin menurun. Organisasi menjadi sakit dan tidak produktif lagi.

Konflik kerja bukan hanya terjadi pada organisasi atau perusahaan besar. Tetapi dapat pula terjadi dan dialami oleh perusahaan menengah, seperti pada CV *Foxy Collection* yang ada di Desa Nalumsari, Kab. Jepara.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 5 Oktober 2018 dengan direktur CV *Foxy Collection* didapatkan informasi bahwa jumlah karyawan yang dimiliki oleh CV *Foxy Collection* sebanyak 46 karyawan. 35 karyawan di bidang produksi, empat karyawan di bidang administrasi dan tujuh karyawan di bidang pemasaran.

Normatifnya setiap bidang diharuskan mengutamakan kerapian, ketelitian dan kedisiplinan setiap karyawannya, namun masih ada beberapa karyawan di CV *Foxy Collection* kurang teliti dalam kinerjanya. Hal ini sering terjadi pada bagian produksi dengan bagian pemasaran. Di mana bagian produksi merasa sudah memproduksi dengan baik dan rapi, tetapi pada saat bersamaan ketika barang dipasarkan selalu ada komplain dari pembeli. Karena barang yang ditawarkan jauh dari kata rapi dan baik.

Hal itu juga berlaku dengan bagian administrasi dengan bagian produksi, di mana bagian produksi merasa bahwa mesin yang ada sudah harus diperbaiki atau

membeli mesin baru karena mengalami masalah. Tetapi untuk menghemat pengeluaran, bagian administrasi mengesampingkan untuk perbaikan atau pembelian mesin baru. Sehingga, hubungan antara bagian produksi dengan bagian administrasi menjadi tidak harmonis, dan memunculkan konflik fungsional pada CV Foxy *Collection*.

Lebih lanjut diketahui bahwa pimpinan atau direktur CV Foxy *Collection* kurang memberikan deskripsi pekerjaan dengan jelas, hal tersebut menjadikan beberapa karyawan yang tidak memiliki tanggung jawab atas suatu pekerjaan sehingga memunculkan konflik pekerjaan karena salah prasangka dan saling menyalahkan saat timbul masalah.

Berdasarkan hasil pengumpulan data awal sebelum penelitian, diketahui kondisi konflik kerja yang dialami oleh karyawan CV Foxy *Collection* sebagai berikut: menunda menyelesaikan masalah, berbicara dengan emosi tidak stabil, tidak tenang dalam menyelesaikan perselisihan, memihak salah satu pihak yang berselisih, tidak mampu menghargai pendapat orang lain dalam menyelesaikan perselisihan, tidak ada inisiatif untuk berdamai, dan kurang berani meminta bantuan kepada atasan saat terjadi perselisihan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfiah (2013: 204) menyebutkan bahwa:

Konflik hubungan terjadi ketika persoalan-persoalan yang sifatnya pribadi ikut dibawa pada rutinitas kerja di perusahaan. Hal ini ditandai jika terjadi ketegangan, permusuhan, perasaan mudah marah dan emosi dengan patner kerja. Sedangkan konflik tugas merupakan suatu kesadaran anggota tim kerja bahwa terdapat ketidaksesuaian tentang tugas aktual yang dikerjakan dengan tujuan dan sasaran serta pembagian tugas yang telah dibuat sebelumnya.

Hal ini ditandai jika terjadi kesadaran akan ketidaksesuaian aktual, perselisihan ide, pandangan, pemikiran dan ketidaksepakatan kandungan keputusan dengan patner kerja. Konflik hubungan dan konflik tugas yang terjadi dalam organisasi akan menurunkan kepercayaan baik kepercayaan organisasi, kepercayaan kepada atasan, maupun kepercayaan rekan kerja.

Konflik ini bisa diselesaikan apabila masing-masing duduk bersama untuk mencari solusi, berdiskusi dengan berbicara dari berbagai sudut pandang, saling menghormati, dan menghargai. Tidak semua karyawan dapat bersedia duduk bersama untuk berdiskusi dan menyelesaikan konflik kerja. Sehingga diperlukan bantuan dari seorang yang memiliki kompetensi untuk memimpin jalannya diskusi dan membimbing para karyawan menyelesaikan konflik yang terjadi.

Salah satu layanan dalam bimbingan dan konseling yang bertujuan untuk membantu konseli dalam menunjang perkembangan pribadi dan sosialnya adalah layanan bimbingan kelompok. Bimbingan kelompok merupakan bantuan terhadap individu yang dilaksanakan dalam situasi kelompok. Bimbingan kelompok dapat berupa penyampaian informasi ataupun aktivitas kelompok membahas masalah-masalah pendidikan, pekerjaan, pribadi, dan sosial (Nurihsan, 2005: 23).

Layanan bimbingan kelompok dalam penerapannya terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan oleh peneliti dalam menyelesaikan masalah anggota kelompoknya. Salah satu teknik yang digunakan dalam layanan bimbingan kelompok adalah teknik sosiodrama. Sosiodrama dipergunakan sebagai salah satu teknik untuk memecahkan masalah-masalah sosial dengan melalui kegiatan bermain peran. Dalam sosiodrama ini seseorang akan memerankan suatu peran tertentu dari situasi masalah sosial (Djumhur dan Surya, 2001: 109).

Sehingga layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama merupakan kegiatan bimbingan yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan CV Foxy *Collection*. Dengan tujuan memberikan keterampilan untuk dipergunakan karyawan CV Foxy *Collection* sebagai anggota kelompok dalam menyelesaikan konflik dalam pekerjaan melalui kegiatan dramatisasi.

Berpijak pada latar belakang masalah di atas, peneliti menyusun judul penelitian sebagai berikut “Mengurangi Konflik Kerja melalui Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama pada Karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara.”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana penerapan layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama dalam mengurangi konflik kerja pada karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara?
2. Bagaimana penurunan konflik kerja pada karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara setelah penerapan layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mendeksripsikan penerapan layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama dalam mengurangi konflik kerja pada karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara.

2. Mendeskripsikan penurunan konflik kerja pada karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara setelah penerapan layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Memberikan sumbangan dalam penelitian bimbingan dan konseling luar sekolah. Terutama dalam penerapan layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Karyawan CV Foxy *Collection*

Karyawan CV Foxy *Collection* dapat menyelesaikan konflik yang terjadi di tempat kerja.

2. Direktur CV Foxy *Collection*

Direktur CV Foxy *Collection* dapat menggunakan hasil penelitian untuk mengatasi konflik kerja yang terjadi di antara karyawan CV Foxy *Collection*.

3. Peneliti

Peneliti mendapatkan pengalaman dalam pengaplikasian layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama untuk mengurangi konflik kerja.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian yang berbunyi “Mengurangi Konflik Kerja melalui Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama pada Karyawan CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara” maka dalam penelitian ini hanya mengungkap

cara memberikan bantuan untuk mengurangi konflik kerja pada karyawan CV Foxy *Collection* melalui layanan bimbingan kelompok teknik sosiodrama.

## **1.6 Definisi Operasional**

### **1.6.1 Konflik Kerja**

Konflik kerja merupakan kondisi yang tidak sehat dalam sebuah hubungan kerja antarkaryawan, antarorganisasi pada CV Foxy *Collection* Nalumsari Jepara. Bentuk konflik kerja yang terjadi pada karyawan CV Foxy *Collection* antara lain: karyawan merasa tertekan karena bekerja melebihi kompetensi yang dimilikinya, terjadi perbedaan pendapat antara kepala bagian dengan karyawan, karyawan merasa tersisih dalam dinamika kerja di kelompoknya.

### **1.6.2 Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama**

Layanan bimbingan kelompok merupakan layanan dalam bimbingan dan konseling yang mengedepankan proses diskusi mendalam antarpesertanya yang berlangsung secara dinamis dan mendalam. Teknik sosiodrama merupakan salah satu teknik dalam layanan bimbingan dan kelompok yang bertujuan untuk menangani masalah sosial melalui proses dramatisasi yang dipimpin oleh peneliti sebagai pemimpin kelompok.

Dalam penelitian ini layanan bimbingan kelompok diawali dengan membuka mengucapkan salam dan perkenalan peneliti sebagai pemimpin kelompok. Pada tahap awal ini pula peneliti menjelaskan pengertian layanan bimbingan kelompok, asas layanan bimbingan kelompok, tujuan pelaksanaan layanan bimbingan kelompok, dan tata cara pelaksanaan layanan bimbingan kelompok.

Memasuki tahap kedua, peneliti mengamati kesiapan anggota kelompok untuk membahas topik layanan di tahap kegiatan.

Tahap ketiga adalah tahap inti pelaksanaan layanan bimbingan kelompok. Peneliti memimpin anggota kelompok dalam membahas topik tugas yang menjadi pembahasan anggota kelompok. Pada tahap ini pula peneliti mengaplikasikan teknik sosiodrama. Teknik sosiodrama diawali dengan peneliti membacakan sinopsis cerita kepada semua anggota kelompok. Peneliti memberikan waktu kepada anggota kelompok untuk melakukan diskusi terkait pembagian peran dalam sosiodrama, merencanakan jalannya drama dan peneliti dapat melakukan intervensi terhadap jalannya sosiodrama. Jika dinilai dalam pelaksanaannya anggota kelompok tidak menuju pada “*goal*” yang direncanakan, maka anggota kelompok harus memperbaiki jalannya sosiodrama berdasarkan intervensi (arahan) yang diberikan peneliti, sehingga jalannya sosiodrama dapat sesuai dengan “*goal*” yang diharapkan.

Tahap keempat merupakan tahap pengakhiran, di mana tahap ini peneliti menyimpulkan hasil kegiatan layanan bimbingan kelompok, melakukan perencanaan bersama anggota kelompok untuk pertemuan berikutnya dan memimpin doa sebagai penutup pertemuan.