

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan yang dilengkapi dengan berbagai macam atribut kehidupan, baik secara fisik maupun non fisik. Manusia juga merupakan makhluk penuh dialektika hidup dan dinamis kreatif sifatnya, manusia selalu berusaha membentuk dan melaksanakan diri dalam menjalani hidup dengan sebaik mungkin, salah satunya dengan menghindari masalah.

Dalam Al-Quran Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah Ayat 286:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya;

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebaskan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."

Dalam ayat dijelaskan bahwasan Allah SWT, tidak akan memberi hambanya ujian diluar batas kemampuan manusia itu sendiri, setiap masalah pasti ada jalan tergantung dari manusia itu sendiri bagaimana ia menyelesaikan konflik atau masalah yang ada. Masalah ada untuk diselesaikan.

Menurut Freud ahli psikoanalisa, tujuan manusia itu hidup adalah untuk mencapai kepuasan dan kenikmatan dan menghindari rasa sakit atau masalah. Menurut Azwar ahli ekonomi, manusia itu hidup untuk mencapai kesejahteraan dalam bentuk materi dicapai dengan cara pemenuhan kebutuhan hidup dengan menyediakan barang dan jasa. Tetapi menurut Aries Toteles ahli filsafat manusia itu ada karena berpikir, berpikir untuk hidup yang lebih baik, Allah berfirman dalam QS At-Tin :

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

Artinya:

Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya .

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwasan manusia diciptakan dalam sebaik-baik bentuk, maksudnya bentuk tidak hanya secara fisik tetapi juga hati dan cara berpikir, dalam bertingkah laku. Sehingga tercipta manusia yang bentuk dalam sebaik-baik bentuk dalam pribadi yang luhur termasuk juga dalam memahami orang lain maupun cara menyelesaikan masalah yang ada.

Dalam mempertahankan hidup salah satu cara yang dilakukan adalah dengan bekerja guna memenuhi kebutuhan hidup secara material, bekerja sebagai buruh, petani, maupun karyawan dalam suatu perusahaan. Bekerja bukan hal yang mudah untuk dijalani, ada aturan-aturan tertentu yang harus dipatuhi guna menghindari masalah. Di dalam suatu perusahaan terdapat kumpulan-kumpulan dari berbagai macam ragam dialektika, etika, sosialnya, yang harus bisa kita pahami secara bijaksana, alasannya supaya kita juga bisa terhindar dari konflik, mengindari

konflik atau masalah adalah satu sifat manusia untuk mempertahankan keseimbangan sosial dalam masyarakat.

Konflik adalah adanya perbedaan dua orang atau lebih, misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lainnya (Ferdian, 2017 : 173). Dalam psikologi konflik diartikan suatu kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan maksudnya, terkadang orang banyak berharap lebih tentang apa yang sedang dijalaninya dan juga ada usaha disana, tetapi hasil yang diinginkannya tidak tercapai. Contohnya saja adalah usaha mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan, disaat tugas sudah dibuat dan ikut ujian, tetapi nilai masih saja dibawah standar.

Dalam era globalisasi saat ini, banyak terjadi konflik seperti konflik rumah tangga, konflik masyarakat, konflik batin, dan juga konflik kerja. Hal yang sangat diperhatikan oleh publik adalah konflik dalam suatu perusahaan, alasannya bisa mengganggu aktivitas kerja, apalagi perusahaan dibidang industri akibatnya bisa mengganggu produksi yang berujung pada kekecewaan konsumen

Hal ini juga diungkapkan oleh Veithzal Rivai, Dalam bukunya Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk, yang merintang pengaruhi dengan kelompok atau pun kelompok lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda sering berpotensi terjadinya perselisihan. Sebagai individu sering terjebak dalam konflik, terutama antara karyawan yang karena tugas selalu berpengaruh satu sama lain. Dikatakan konflik sebagai suatu hal yang tidak dapat dielakkan dalam perusahaan, akan tetapi dapat diselesaikan (Vethzal, 2013:999).

Tidak bisa dipungkiri bahwa konflik kerja adalah salah satu konflik perusahaan yang tidak bisa dielakkan, mungkin sebagian kecil perusahaan yang tidak mengalami konflik kerja dalam perusahaannya. Konflik kerja adalah perbedaan pendapat individu, maupun kelompok, dalam menjalankan aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan yang berbeda untuk kepentingan masing-masing dan keuntungan individu maupun kelompok.

Menurut Ferdian mengatakan Konflik kerja merupakan adanya perbedaan keinginan, tujuan, dan pengetahuan yang beragam. Perbedaan pada manusia misalnya jenis kelamin, ekonomi, dan strata sosial, agama, suku, system hukum bangsa, tujuan hidup, budaya, aliran politik dan kepercayaan merupakan penyebab timbulnya (Ferdian, 2017:174).

Contoh konflik kerja seperti (a) pemimpin otoriter, yang terlalu berkuasa, keras memberi hukuman saat karyawannya melakukan kesalahan. (b) sesama karyawan dan tanggung jawab, banyak diantara mereka mementingkan kepentingan sendiri tanpa tahu apakah itu suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan atau bukan. (c) dan yang terakhir adalah gaji dan kompensasi lainnya, bagi karyawan gaji adalah alasan mereka untuk bekerja, karena itu adalah hal yang sensitif bagi karyawan jika terjadi masalah terhadap gaji mereka, mereka akan melakukan apa yang menurut mereka pantas untuk mendapatkan hak mereka.

Contoh konflik kerja, Pabrik garmen tak manusiawi malah wajibkan buruh berbohong ke disnaker

Warta kota-- depok Pabrik Garmen, PT Kaisar Laksmi (KL) mas garment dijalan tole iskandar, kelurahan sukamaju, cilodong, masih menerapkan saja jam kerja tak manusiawi hingga 22 jam sehari dihari jumat dan sampai 17 jam dihari lain. Padahal pabrik garmen itu sudah diperingatkan oleh dinas tenaga kerja (Disnaker) depok dan menandatangani surat pernyataan untuk menaati aturan jam kerja dan upah lembur bagi buruh, pada senin, (22/2/2017).

RS (26), suami dari salah satu buruh perempuan yang bekerja dipabrik garmen itu, mengatakan setelah mendapat peringatan itu pihak manajemen pabrik memaksa dan mengajarkan keseluruhan buruh yang sebagian besar perempuan, agar berbohong saat mereka nantinya ditanya mengenai jam kerja, oleh pihak Disnaker Depok. “kalau mereka tidak mau berbohong seperti yang diajarkan manajemen, mereka diancam akan dipecat” kata RS (*Wartakotalive.com, 13.12 1 Agustus 2018*)

Dari contoh kasus diatas, penyebab konflik adalah bahwa perusahaan tidak bisa memahami karyawan dalam bekerja, perusahaan hanya mementingkan keuntungan perusahaan saja, seharusnya perusahaan lebih memajemen waktu yang baik untuk karyawan sehingga tercapai cita-cita perusahaan dan kesejahteraan karyawan.

Sebenarnya tidak semua konflik dipandang negatif bahkan juga berdampak positif seperti pengalaman, supaya tidak terulang kembali kesalahan yang sama, jika masalah tersebut persaingan antara karyawan maka sebagai motivasi bagi karyawan, dan bisa jadi intropeksi diri bagi yang pemimpin atas sikapnya terhadap karyawan serta bisa meningkatkan kinerja untuk selanjutnya.

Muhamad Rosidhan Anwari didalam suatu organisasi adanya suatu konflik memang tidak dapat dihindari, namun konflik juga dapat memberikan manfaat positif kepada organisasi. Selain itu juga dapat meningkatkan prestasi kerja, ada beberapa manfaat atau fungsi lain yang dapat diperoleh ketika sebuah konflik fungsional terjadi (Muhamad, 2016:3).

Masalah itu terjadi karena adanya penyebab dan akan menimbulkan akibat, begitu juga dengan konflik kerja juga adanya penyebab sehingga muncul konflik, seperti situasi yang tidak sesuai, saling ketergantungan, dan tidak saling paham antara individu dengan yang lainnya maupun kelompok, dan kurang cakap dalam mengelola emosi. Banyak pihak perusahaan tidak ambil peduli dalam hal-hal kecil tersebut yang bisa menimbulkan konflik kerja. Dan kurang bisa dalam mengelola konflik dengan baik, konflik kerja memang tidak bisa dielakkan tetapi bisa diselesaikan dengan baik.

Menurut Gibson Permasalahannya adalah pemahaman terhadap konflik kurang dipahami secara komperhensif. Keberanian pihak yang terlibat untuk mengelola konflik tersebut masih dipengaruhi oleh persepsi konflik yang disfungsional sifatnya. Yaitu pertentangan antar kelompok yang mengganggu atau merintangai upaya percapaia tujuan organisasi. (Mirrah, 2012:117).

Hal yang sering terjadi sekarang adalah banyak terjadi konflik tetapi tidak bisa diselesaikan dengan baik, banyak karyawan atau pihak yang terlibat memecahkan masalah dengan merugikan pihak lain seperti menyampaikan pendapat secara demonstrasi, bahkan ada yang melakukan kekerasan. Konflik dapat diselesaikan dengan cara yang baik diskusi atau musyawarah. Karena pada

dasarnya pada diri manusia terdapat dua unsur dalam mengelola konflik yakni secara eksternal dan internal. Secara eksternal yaitu unsur yang berasal dari luar diri manusia itu sendiri seperti diskusi dan musyawarah. Sedangkan secara internal adalah unsur yang berasal dari manusia itu sendiri yakni kecerdasan emosional yang bisa membuat seseorang pintar menggunakan emosi.

Kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan untuk mengatur perasaan, emosi sendiri, membedakan dan menggunakan informasi ini untuk mengarahkan pikiran tindakan seseorang, selain itu ditunjukkan dengan cara kita bisa berinteraksi dengan baik memahami lingkungan masyarakat guna menjaga hubungan sosial yang baik. Dalam Al-Quran QS Al-Baqarah 197:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya:

(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik-takal bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.

Ayat tersebut memanggil orang-orang yang berakal (*uli-albab*) agar dapat mengedalikan emosi disaat melaksanakan ibadah haji, pada saat bertemu banyak orang-orang dari berbagai bangsa dan negara yang berbeda watak, kultur, dan tradisi. Pengendalian emosi dalam berbicara, tidak yang tidak baik dan tidak bermanfaat, juga tidak membalas perkataan orang lain yang tidak baik.

Adapun kemampuan seseorang dalam emosinya adalah dijelaskan dalam QS Ash-Shaafaat :102

فَمَا بَلَغَ مَعَهُ السَّعَىٰ قَالَ يَبْنِيَّ إِنِّي أَرَىٰ فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْنُحُكَ فَانظُرْ مَاذَا تَرَىٰ ۚ قَالَ يَتَأَبَّتْ
أَفْعَلُ مَا تُؤْمَرُ ۖ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ ﴿١٠٢﴾

Artinya:

Maka tatkala anak itu sampai (pada umur sanggup) berusaha bersama-sama Ibrahim, Ibrahim berkata: "Hai anakku Sesungguhnya aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka fikirkanlah apa pendapatmu!" ia menjawab: "Hai bapakku, kerjakanlah apa yang diperintahkan kepadamu; insya Allah kamu akan mendapatiku Termasuk orang-orang yang sabar".

Dalam islam seseorang mengelola emosi dengan cara mengekspresikannya dalam bentuk bersabar, dengan bersabar seseorang akan lebih ikhlas dalam menghadapi masalah, ini adalah aspek kecerdasan emosional memahami emosi orang lain.

Dalam aspek membina hubungan dengan orang lain kecerdasan emosional dijelaskan dalam QS Al-Fushilat :34

وَلَا تَسْتَوِ الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ
وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾

Artinya:

Dan tidaklah sama kebaikan dan kejahatan. Tolaklah (kejahatan itu) dengan cara yang lebih baik, Maka tiba-tiba orang yang antaramu dan antara Dia ada permusuhan seolah-olah telah menjadi teman yang sangat setia.

Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik mampu menguasai lingkungan dengan baik, dan tidak adanya tindak agresi terhadap orang lain serta selalu tenang menciptakan harmonitas dalam interaksi dan mendorong untuk intropeksi diri.

Didalam jurnal Mirrah Apsari Nubi yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kemampuan Mengelola Konflik Di Lembaga Pemasarakatan Klas II A Wanita Tangerang Kecerdasan emosional mempengaruhi kemampuan mengelola konflik pada warga binaan di LAPAS Klas II A wanita Tangerang. Kecerdasan emosional yang baik dapat membuat warga binaan mengelola konflik yang dialaminya dengan baik, dengan begitu konflik yang terjadi dapat dengan baik. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bagaimana seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan dapat mengelola konflik yang dihadapi. Sedangkan jika seseorang dengan kecerdasan emosional yang kurang akan kesulitan dalam mengelola konflik yang dihadapi (Mirrah, 2012;118)

Dalam bermasyarakat maupun bersosial kecerdasan emosional penting untuk dijaga, karena kunci dalam memahami orang lain. Filosofi orang Minangkabau dalam memahami sesama mengatakan “ *kok bakato paliharo lidah, kok bajalan paliharo kaki, samuik diinjak indak mati alu tataruang patah tigo, ingek rantiang kamancucuak, tahu jo dahan nan ka maimpok*”. Artinya” jika berkata pelihara lidah atau perkataan sehingga tidak menyinggung perasaan orang lain, ketika kita berjalan pelihara kaki atau langkah sehingga tidak dirugikan prang lain, dan semut diinjak tidak mati melambangkan gontai dan santai jalan dalam kehati-hatian, tetapi di saat sudah terbentur, alu atau kayu keras bisa patah tiga. Hal ini melambangkan orang minang lebih keras jika telah tebentur.

Menurut Goleman 2004, kecerdasan emosional seseorang terbentuk karena kerja sama yang selaras, antara pikiran dan perasaan. Apabila antara mereka

berinteraksi dengan baik maka kecerdasan akan meningkat. Secara teori kecerdasan emosional mengungkapkan bahwa orang dengan kecerdasan yang rendah akan cenderung bersifat agresif, hingga bisa bersikap yang bisa menimbulkan masalah (Teti, 2012:52-53).

Pendapat tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Mirrah (2012) Narapidana atau warga binaan sebagai individu jika memandang dirinya sebagai orang yang tidak cukup mampu untuk mengelola konflik yang ada dan rendahnya kecerdasan emosional yang memiliki, akan mengikut sertakan seluruh perasaan dan pengetahuan dalam perilaku pengelolaan konflik di lembaga pemasyarakatan. Seluruh perasaan pengetahuan narapidana atau warga binaan akan mewarnai corak perilakunya, baik dalam pola interaksinya dengan para narapidana lain maupun komponen lain. Kapasitas narapidana dengan perasaan dan pengetahuan tersebut akan menyulitkan narapidana tersebut berada dalam lingkungan lembaga pemasyarakatan. Narapidana atau wargaan binaan wanita LAPAS klas II A memiliki kecerdasan emosional yang rendah, akibatnya mereka sulit untuk mengelola konflik dengan baik (Mirrah, 2012:117).

Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengelola konflik dengan baik. Disaat ada masalah akan melibatkan energi dan emosi. Kemampuan untuk menyadari emosi didasarkan ekspresi merupakan penentu utama suatu konflik terjadi. Menurut Martha kecerdasan emosional dalam suatu perusahaan untuk berinteraksi terkadang juga memelihara konflik kerja dengan baik. Kesadaran emosi guna untuk lebih tahu emosi mana yang sedang kita rasakan, menyadari keterkaitan antara perasaan dengan pikiran. Menurut

Goleman (2005) kesadaran emosi bagaimana emosi mempengaruhi perbuatan dapat menghindarkan diri untuk terperangkap dalam emosi yang tidak terkontrol (Martha, 2012:96).

Data awal (studi pendahuluan) untuk memperoleh gambaran tentang konflik kerja yang terjadi di perusahaan (PT X Arosuka Kabupaten Solok) maka peneliti melakukan penyebaran kuisioner berdasarkan, hasilnya adalah sebagai berikut: adanya tim yang tidak solid dalam bekerja, banyak persaingan antar bidang yang bekerja tidak sesuai SOP (Standar Operasi Pelaksana) dan sering terjadi perbedaan pendapat antar karyawan sehingga dapat mengganggu aktivitas kegiatan aktivitas industri. Sedangkan hasil wawancara sebagai berikut: adanya pemanfaatan kekuasaan dalam memimpin dalam suatu bidang akibatnya banyak karyawan yang merasa tidak nyaman dalam kegiatan bekerja, terjadinya ketidak profesionalnya karyawan dalam bekerja yang tidak bisa membedakan antara masalah kerja dan masalah keluarga, tidak mematuhi jam kerja yang disiplin sehingga karyawan tersebut dikenai sanksi berupa surat peringatan hingga tiga kali. Dan terjadinya bentrok pengontrolan antara bidang pengemasan dan produksi mengakibatkan berkurangnya produksi, dalam suatu organisasi atau industri suatu dapat diselesaikan hingga pemutusan kontrak kerja.

Dari hasil observasi, dan berdasarkan hasil kuisioner ada konflik kerja di PT X, dan wawancara yang telah peneliti lakukan. Diduga adanya keterkaitan kecerdasan emosional dengan konflik kerja, maka untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Kecerdasan emosional terhadap konflik kerja

karyawan PT X dalam Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Konflik Kerja Pada Karyawan PT X Arosuka Kabupaten Solok”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

“ Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Konflik Kerja Pada Karyawan PT X Arosuka Kabupaten Solok ?”

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penulis membatasi masalah sebagai berikut

- a. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional karyawan PT X Arosuka Kabupaten Solok ?
- b. Bagaimana tingkat konflik kerja yang terjadi PT X Arosuka Kabupaten Solok?
- c. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja di PT X Arosuka Kabupaten Solok?”

D. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional karyawan PT X Arosuka Kabupaten Solok?
- b. Untuk mengetahui tingkat konflik kerja yang terjadi PT X Arosuka Kabupaten Solok?

- c. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja di PT X Arosuka Kabupaten Solok?.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Memperoleh pengalaman, dan wawasan tentang perusahaan dan kecerdasan emosional seorang atasan dan factor yang mempengaruhi konflik kerja.

2. Manfaat praktis

- a. Dapat memberi dorongan kepada karyawan untuk lebih memelihara emosional yang baik, sehingga tercapai berkurangnya konflik kerja pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja di PT X Arosuka Kabupaten Solok.
- b. Memberi masukan kepada karyawan dan juga atasan perusahaan PT X Arosuka Kabupaten Solok.