

## **BAB. I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Konflik merupakan hal yang dapat terjadi dalam hidup. Konflik selalu melibatkan orang, pihak atau kelompok orang, menyangkut masalah yang menjadi inti, mempunyai proses perkembangan, dan ada kondisi yang menjadi latar belakang, sebab-sebab dan peristiwa pemicunya. Konflik merupakan fakta nyata kehidupan yang dapat terjadi. Mau tak mau, siap tak siap, pada suatu saat dalam hidupnya orang terpaksa berhadapan dengan konflik. Karena dapat terjadi dimana-mana, konflik juga akan dijumpai di tempat individu bekerja: di ladang, di pabrik, di kantor. Menyangkut bawahan, rekan sekerja, atasan. Disebabkan oleh berbagai hal: pribadi, dinas, kemasyarakatan, dan dalam berbagai bidang: ekonomi, ideologi, moral, dan agama. Bila dikaitkan dengan dunia kerja maka individu yang bekerja dapat mengalami konflik kerja dan jika tidak ditangani dengan baik dan dibiarkan merajalela, konflik dapat mengganggu bahkan merugikan individu sebagai pribadi dan karyawan, hubungan dengan orang lain dan di tempat individu itu bekerja. Karena ada konflik, hati tidak tenang dalam bekerja, kesejahteraan batin terusik, dan kiprah kerja terhambat. Akibat konflik hubungan dan kerja sama dengan orang lain menjadi kurang nyaman, suasana kurang enak, hubungan satu sama lain yang terlibat konflik

tidak lancar, terganggu, bahkan tidak jarang macet dan saling merugikan (Hardjana, 1994).

Selanjutnya Hardjana (1994) mengatakan bahwa akibat adanya konflik, prestasi kerja karyawan berkurang, produktivitas bersama tak sebagaimana mestinya, dan hasil kerja keseluruhan di tempat individu bekerja tak sesuai dengan kemungkinan yang tersedia. Pada umumnya orang yang mengalami konflik dalam keadaan tertekan. Hatinya menjadi tidak tenang, pikiran tidak jernih, kehendak melemah dan semangat kerja menurun. Karena itu, dalam kerjanya menjadi malas, asal jalan, tanpa tekad dan tak berminat mencapai apa-apa. Akibatnya sudah dapat diduga, hasil kerja tidak optimal dan prestasi kerja tidak prima. Semua dampak dan akibat negatif konflik pada akhirnya juga menjalar ke lembaga sebagai keseluruhan. Setiap lembaga mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan kekompakan antar orang yang terkait dan kerjasama yang baik antar-mereka, tanpa kekompakan, suasana dalam lembaga tidak segar, menekan dan penuh beban. Tanpa kerjasama, kelancaran dan perpaduan kerja terganggu. Dalam suasana dan kerja yang seperti ini usaha lembaga untuk mencapai tujuan terganggu, terhambat, macet. Karena itu tujuan lembaga tidak tercapai secara penuh, atau malah gagal sama sekali.

Konflik jarang sekali terlihat jelas. Masing-masing pihak memiliki persepsi sendiri dan pengertian yang sangat berbeda satu sama lain terhadap suatu peristiwa yang sama. Mungkin saja, awalnya muncul dua pengertian mengenai suatu situasi. Jika seorang atasan terus-menerus mengkritik usaha karyawannya di depan orang