

## Bab 1 Pendahuluan

### Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu pasar yang berkembang paling cepat untuk wewangian dalam 20 tahun terakhir, Pada tahun 2015 Kementerian Perindustrian menilai data pasar industri pada parfum nasional sekitar 6,5 triliun dan sebagian besar 85% merupakan konsumen dari Indonesia yang membeli produk parfum lokal. Semenjak meledaknya merek-merek parfum lokal yang dijual secara online seperti HMNS, ONIX, dll. Pada pertengahan tahun 2020an, Industri parfum lokal juga meningkat dengan pesat, merek-merek parfum baru semakin banyak bermunculan mencoba ikut serta bertarung di industri wewangian dalam negeri, salah satunya adalah Brand Parfume X di kota Bandung.

Merek parfum lokal dengan jargon *Smell Good All Day* ini baru diluncurkan setahun lalu, tepatnya pada sekitar awal tahun 2021. Masa-masa awal perintisaan sebuah usaha atau bisnis merupakan masa paling genting, banyak keputusan-keputusan krusial yang menentukan berdiri atau tidaknya sebuah bisnis, hasil eksekusi bisnis di masa itu pun akan menjadi kompas ke arah mana bisnis itu akan berjalan sehingga sebagai sebuah unit bisnis baru, Parfume X membutuhkan usaha ekstra dari orang-orang yang bekerja di belakangnya agar produk ini bisa segera mendapatkan rekognisi dari masyarakat luas, memancing perhatian mereka untuk membelinya, dan hingga akhirnya mencapai kesuksesan. Namun hingga dilaksanakannya penelitian ini, jangankan mendekati kesuksesan HMNS, ONIX dll. Jumlah penjualan dan brand awareness parfum X ini bahkan masih kalah jauh dengan brand kompetitor yang sama sama dari kota Bandung lainnya.

Peneliti melakukan wawancara pra-penelitian pada bulan Oktober 2022 kepada *owner* atau pemilik usaha guna menggali informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam merintis bisnis parfum ini, AS mengatakan bahwa dalam perintisan bisnis parfumnya ini ada faktor kesulitan dalam memanager orang-orang yang bekerja di bawahnya *“saya berangkat dari sukses sebagai sales online menjualkan barang dagangan orang lain, mas. Tapi begitu membuat brand sendiri dan menjualnya itu saya agak kesulitan karena dalam proses pembuatan brand itu kan saya punya tim, nah setiap orang kan punya pemikiran sendiri-sendiri kalau misalkan saya ambil keputusan dari usulan si A, nanti si B kerjanya jadi males-malesan merasa idenya tidak dipakai, lalu ketika hasilnya kurang maksimal si B secara tidak langsung menyalahkan saya karena menuruti usulan si A, nah si A nya menyalahkan si B yang males-malesan itu tadi“*

Lebih lanjut AS sang *owner* yang setiap hari berada di satu ruangan yang sama dengan pegawai lainnya itu menyatakan bahwa dari gesekan-gesekan kecil itu semakin lama semakin membuat konflik-konflik bermunculan di antara para karyawannya *“contohnya waktu mau-mau launching produk kita yang pertama mas, itu yang jadi korban anak design waktu itu kan kita designernya cuman satu orang dia yang jadi korbannya karena ngerjain semua design udah mah bagian produksi banyak revisian, anak-anak marketing minta dieditin semuanya bahkan sampe berantem sama anak-anak marketing waktu itu mas”*.

Peneliti kemudian mencoba mewawancarai RA sebagai *designer* yang bersangkutan *“aku mah ngga masalah sebenarnya kalo semuanya minta dibikin design atau minta dieditin apa-apa gitu yang berhubungan sama kerjaan, tapi waktu itu kan kondisinya lagi hectic banget lagi mau launching kan banyak revisi ini itu segala macam*

*kerjaan freelance aku juga waktu itu kebetulan lagi lumayan banyak deadline, nah anak marketing tuh ngeburu-buruin banget malahan yang bikin marah nya apa coba, pake segala ngatain aku ga bertanggung jawab disitu aku marah banget sumpah kak aku marah-marahin aja aku bilang kalo mau cepet mah kerjain sendiri lagian itu tuh gampang kalo kalian mau usaha sedikit nonton tutorial juga bisa, uh waktu itu sampe kebun binatang aku keluar semua sampe ada yang nangis anak marketing tapi ya gitu weh kak tetep aja mereka ngga mau usaha bikin sendiri ngakunya banyak juga kerjaan yang lain ngedit ngedit mah bukan jobdesk mereka bla bla bla ujung-ujungnya mah ya aku juga yang ngedit”*

Wawancara yang peneliti sampaikan di atas hanyalah sedikit contoh dari banyak pertikaian yang kerap terjadi, menurut Minarsih (dalam Irwan, 2017) konflik dalam dunia kerja semacam ini merupakan permasalahan yang tidak dapat dihindari, kerap terjadi pada hampir semua perusahaan di bidang apapun, apalagi bagi perusahaan dengan skala organisasi yang kecil dan masih dalam tahap perintisan, karena lingkungan kerjanya yang cenderung kecil maka gesekan-gesekan kecil yang dapat memantik konflik seperti itu dapat dilihat dan dirasakan oleh semua pegawai atau karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut dan juga dampaknya dapat mempengaruhi semuanya.

Setidaknya ada dua dampak negatif dari konflik dalam dunia kerja yang ditemukan oleh (Agustian & Nugroho, 2020) dalam penelitian analisis mereka, yaitu Pertama, kinerja yang tidak baik sehingga menghambat kinerja karyawan sehingga terkesan tidak profesional. Kedua, sikap antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan merasa canggung dan membuat komunikasi terganggu sehingga sering terjadinya miss komunikasi antara karyawan satu dengan karyawan yang lain.

Penelitian Chikmawati, (2018) yang bahkan menemukan lebih banyak dampak konflik bagi produktivitas kerja suatu organisasi perusahaan. Konflik secara negatif dapat mengakibatkan: (1) komunikasi organisasi terhambat, (2) kerjasama yang sudah dan akan terjalin antar individu dalam organisasi menjadi terhalang/terhambat, (3) aktivitas produksi dan distribusi dalam perusahaan menjadi terganggu, bekerja dalam situasi yang sedang ada konflik muncul saling mencurigai, salah paham, dan penuh intrik yang mengganggu hubungan antar individu, (5) individu yang sedang berkonflik akan merasakan cemas, stres, apatis, dan frustrasi, (6) stres yang berkepanjangan menyebabkan orang yang sedang berkonflik akan menarik diri dari pergaulan dan mangkir dari pekerjaan.

Konflik kerja yang terjadi pada lingkungan karyawan ini juga bertanggung jawab pada penurunan kinerja mereka, hasil penelitian yang telah dilakukan di beberapa perusahaan oleh (Audina Putri Pratami, 2019; Reza, 2018; Yofandi, 2017) sama sama menunjukkan temuan yang menyatakan bahwa konflik kerja memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dalam artian jika semakin sering terjadi konflik kerja, maka kinerja karyawannya akan semakin menurun. Jika konflik yang terjadi terus menerus dibiarkan itu akan mengganggu kinerja karyawan dan menghambat perusahaan mencapai tujuannya.

Konflik sendiri secara general didefinisikan oleh Robins dalam (Purnomo, 2016) sebagai suatu proses yang dimulai ketika satu pihak atau satu kelompok merasakan ada pihak atau kelompok lain yang telah atau akan mengambil tindakan negatif yang akan berpengaruh negatif terhadap tujuan dari pihak atau kelompoknya, Sehingga konflik kerja secara sederhana bisa disimpulkan sebagai sebuah konflik yang terjadi di antara pihak-

pihak atau kelompok-kelompok yang ada di dalam lingkungan organisasi kerja atau perusahaan.

Sementara itu secara lebih khusus, konflik kerja dimaknai oleh Sunyoto sebagai ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama, atau karena mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang mengalami ketidaksepakatan tersebut mencoba menjelaskan duduk persoalan dari pandangan mereka (dalam Fhadilla, 2021).

Munculnya konflik kerja dapat dipengaruhi oleh banyak hal-hal teknis dalam lingkup pekerjaan sebagaimana di sebutkan oleh (Wirawan, 2010) beberapa di antaranya adalah Keterbatasan Sumber, Tujuan yang Berbeda, Saling tergantung atau interdependensi tugas, Deferensiasi Organisasi, Ambiguitas Yurisdiksi atau ketidakjelasan wilayah kerja, Sistem Imbalan yang tidak Layak, Komunikasi yang tidak baik, Perlakuan tidak manusiawi, dan kepribadian orang-orang yang bekerja.

Kemudian dalam wawancara pra-penelitian, peneliti juga menanyakan kepada owner mengenai apa yang kira-kira menyebabkan terjadinya konflik dalam lingkungan pekerjaan mereka, AS menyatakan sebagai berikut *“kalo saya pribadi ya mas ngerasanya mungkin karena kebanyakan anak-anak itu kan masih muda-muda ya, karena memang saya sengaja narik adik-adik tingkat saya dari organisasi yang baru pada lulus, yang freshgraduate, niatnya emang biar mereka punya pengalaman buat jadi batu loncatan kalo semisalkan nantinya mau ngelamar kerja ke perusahaan lain yang lebih gede udah punya*

*pengalaman duluan, jadi yaa gitu mungkin kondisi emosionalnya masi labil atau mentalnya mereka masih banyak idealismenya, harus ini harus itu nya masih kenceng”.*

Konflik juga dilatarbelakangi oleh perbedaan karakteristik pada individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut menyangkut beberapa hal seperti pengetahuan, skill, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya (Iresa, 2015). Interaksi antar individu yang masing-masing membawa karakter yang berbeda-beda ini tidak mungkin bisa dicegah dalam dunia kerja, sehingga dibutuhkan faktor internal dari dalam diri masing-masing karyawan untuk dapat menerima dan menghargai perbedaan tersebut.

Pegawai atau karyawan merupakan sekelompok manusia yang menurut undang-undang ketenagakerjaan minimal berusia 16 tahun, para pegawai yang bekerja di Parfume X sendiri didominasi oleh freshgraduate yang baru lulus dari masa perkuliahannya dengan rentang usia sekitar 20-26 tahun, menurut Hurlock rentang usia tersebut tergolong ke dalam usia perkembangan dewasa awal, dan di masa dewasa awal ini perkembangan sikap individu seharusnya sudah terbentuk secara maksimal serta sudah mencapai tingkat kematangan dalam mengelola emosinya (Hurlock, 2012). Hal tersebut kurang lebih senada dengan yang disampaikan oleh A Jogsan, (2013) bahwa kematangan emosi pada individu normal akan tercapai pada usia 21 tahun sampai awal 30 tahun dan akan terus berkembang sampai usia sekitar 35 tahun sehingga dengan bertambahnya usia, kematangan emosi individu diperkirakan dapat bertambah pula.

Schneider, (1964) mengemukakan bahwa individu disebut matang emosinya jika potensi yang dikembangkannya dapat ditempatkan dalam suatu kondisi pertumbuhan, dimana tuntutan yang nyata dari kehidupan individu dewasa dapat dihadapi dengan cara yang efektif dan positif. Hal itu berarti tuntutan kehidupan mahasiswa yang

termasuk individu dewasa akan dihadapi dengan sikap yang tidak menunjukkan pola emosional kekanak-kanakan, akan tetapi terus diupayakan cara-cara penyelesaian dewasa yang tidak merugikan diri sendiri dan lingkungannya.

Menurut Murray (Kapri & Rani, 2014) seorang individu dikatakan telah memiliki kematangan dalam mengelola emosinya bila sudah menunjukkan salah satu atau beberapa karakteristik sebagai berikut; Mudah mengalirkan cinta dan kasih sayang, Mampu untuk menghadapi kenyataan, Mampu belajar dari pengalaman hidup, Mampu berfikir positif mengenai diri pribadi, Penuh harapan, Ketertarikan untuk memberi, Kemampuan untuk belajar dari pengalaman, Kemampuan menangani permusuhan secara konstruktif, dan Berfikir terbuka.

Masih menurut Murray, orang yang emosinya tidak matang atau emosi yang immature, ditandai dengan Keadaan emosional yang relatif tinggi, meliputi mudah marah, toleransi rendah, tidak mau dikritik, rasa cemburu dan enggan memaafkan orang lain. Ketergantungan yang berlebihan pada orang lain mencakup mudah terpengaruh dan cenderung menilai secara tergesa-gesa. Tidak mampu menunda keinginan dan cenderung impulsif. Egosentris yang merupakan manifestasi dari egoisme. Individu yang tidak matang emosinya menunjukkan rasa tidak hormat pada orang lain, menuntut simpati orang lain dan meminta hal-hal yang kurang beralasan.

Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian, jawaban-jawaban yang diberikan responden mengindikasikan bahwa kematangan emosi mereka belum maksimal dengan tidak menunjukkan karakteristik atau ciri-ciri kematangan emosi yang disebutkan di atas dan justru menunjukkan adanya perilaku-perilaku yang menjadi tanda ketidak matangan emosi seperti emosi yang meledak-ledak, memelihara kebencian, tidak mampu menangani

permusuhan secara konstruktif, dll. Sehingga sependapat dengan owner AS sebagai orang yang setiap hari mengawasi karyawannya, hasil wawancara pra-penelitian membuat peneliti juga menduga terdapat peranan kematangan emosi dari dalam diri para karyawan yang melanggengkan konflik kerja terus menerus muncul.

kematangan emosi sendiri didefinisikan oleh Chaplin, (2009) sebagai suatu keadaan atau kondisi mencapai tingkat kedewasaan dari perkembangan emosional, karena itu pribadi yang bersangkutan tidak lagi menampilkan pola emosional yang pantas bagi anak – anak. Kemudian Hurlock, (2012) lebih lanjut menekankan bahwa kematangan emosi adalah apabila individu menilai situasi secara kritis terlebih dulu sebelum bereaksi secara emosional, tidak lagi bereaksi tanpa berfikir sebelumnya seperti anak-anak atau orang yang belum matang. lalu Murray (dalam Kapri & Rani, 2014) mengatakan kematangan emosi adalah suatu kondisi mencapai perkembangan pada diri individu dimana individu mampu mengarahkan dan mengendalikan emosi yang kuat agar dapat diterima oleh diri sendiri dan orang lain.

Kematangan emosi merupakan atribut psikologis dalam diri seseorang yang paling berpengaruh dalam menentukan bagaimana perilaku individu dalam menghadapi konflik, karena emosi berperan dalam terjadinya perilaku memaafkan, ketika individu tidak bisa untuk memaafkan kesalahan orang lain, maka individu akan dipenuhi rasa dendam, marah, dan benci. Salah satu kunci dari forgiveness adalah pelepasan emosi negatif, kematangan emosi yang tinggi membantu individu untuk lebih mudah melepaskan emosi negatifnya sehingga mampu membuat individu lebih mudah memaafkan kesalahan orang lain dan mengontrol munculnya konflik, dan mampu mengendalikan munculnya konflik. (Widasuri & Laksmiwati, 2018)

Kematangan emosi yang tinggi dibutuhkan untuk mengontrol emosi negative dan perilaku agar terhindar dari konflik didalam kehidupan (Novis, 2017). Emosi yang matang akan sangat membantu individu untuk membangun toleransi perasaan dan dapat belajar menghadapi konflik tanpa menunjukkan emosi yang berlebihan. Oleh karena itu, kematangan emosi menjadi sangat penting untuk dimiliki setiap karyawan, agar produktivitas kerja tetap terjaga dan dapat menghadapi konflik-konflik yang terjadi. Penelitian yang dilakukan oleh (Ningrum, 2007) mengemukakan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara kematangan emosi dengan konflik kerja. Apabila karyawan yang memiliki kematangan emosi yang tinggi maka konflik kerjanya rendah, begitu pula dengan sebaliknya apabila kematangan emosi karyawan rendah maka konflik kerja akan sering terjadi.

Berdasarkan hal-hal yang peneliti paparkan, fenomena yang ada, hasil wawancara pra-penelitian dengan beberapa responden, serta masih minimnya penelitian yang meneliti tentang keterkaitan antara dua variabel kematangan emosi dan konflik kerja ini, peneliti mempertanyakan apakah mungkin terdapat hubungan antara kematangan emosi dengan konflik kerja. Maka peneliti mencoba mengangkat sebuah judul **“HUBUNGAN ANTARA KEMATANGAN EMOSI DENGAN KONFLIK KERJA PEGAWAI BRAND PARFUM X DI KOTA BANDUNG”** untuk diajukan sebagai judul skripsi peneliti.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran Kematangan Emosi pegawai Brand Parfume X di kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran Konflik Kerja pegawai Brand Parfume X di kota Bandung?
3. Apakah terdapat hubungan antara Kematangan Emosi dengan Konflik Kerja pada pegawai Brand Parfume X di kota Bandung?

## **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui gambaran Kematangan Emosi pegawai Brand Parfume X di Kota Bandung.
2. Mengetahui gambaran Konflik kerja pegawai Brand Parfume X di kota Bandung.
3. Mengetahui bagaimana hubungan antara Kematangan Emosi dengan Konflik Kerja pegawai brand Parfume X di Kota Bandung.

## **Manfaat penelitian**

Hasil dari penelitian ini mempunyai manfaat antara lain adalah :

1. Segi teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan khasanah ilmu khususnya dalam bidang ilmu psikologi industri organisasi dan mampu memberikan gambaran tentang Kematangan Emosi dan Konflik kerja dan bagaimana hubungan antara keduanya.

2. Segi praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran kepada karyawan yang sedang bekerja di brand parfume X di kota Bandung agar lebih mampu menyadari kondisi kematangan emosi di dalam dirinya agar kemudian bisa meningkatkannya, hal ini dilakukan dalam rangka menghindari dan menghilangkan perilaku konflik yang dapat mencemari ekosistem kerja dan menurunkan kinerja lalu pada akhirnya menghambat perusahaan dalam meraih target. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu memberi gambaran kepada owner mengenai kondisi kematangan emosi para karyawannya sehingga bisa menentukan langkah yang tepat untuk menghilangkan konflik yang kerap terjadi.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG