

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KONFLIK INTERPERSONAL**

##### **1. Pengertian**

Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi di dalam suatu organisasi. Konflik interpersonal biasanya akan terjadi pada suatu organisasi di antara pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi (Wirawan, 2013). Sedangkan menurut Kartika (Dewi & Handayani, 2013) konflik interpersonal disebabkan karena adanya kegagalan berinteraksi yang dikarenakan persepsi dari individu berbeda dan masih ada faktor lainnya yang menyebabkannya, akan tetapi yang jelas jika konflik tidak cepat dikelola akan menyebabkan kerjasama dari anggota akan terganggu dan motivasi dari setiap anggota akan menurun.

Kreitner dan Kinichi (Rajak, 2013) menjelaskan konflik interpersonal merupakan pertentangan pada diri individu yang mendapat dorongan dari ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang bersifat individu. Konflik interpersonal menyebabkan kemarahan tampaknya tidak signifikan. Pendapat itu dibuktikan oleh Luthans (Rajak, 2013) yang menyebutkan konflik interpersonal muncul ketika individu memiliki persepsi negatif kepada individu lainnya atau selalu menghubungkan penyebab konflik dikarenakan permasalahan yang

dimiliki pribadi individu lainnya. Sedangkan menurut Honey, Gusty dan Arif (2012) menjelaskan konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih, disebabkan perbedaan nilai, tujuan dan keyakinan. Konflik tersebut akan terjadi jika individu secara konstan berinteraksi dengan individu lainnya sehingga akan ditemukan perbedaan.

Menurut Aminati dan Purwoko (2013) konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi dalam hubungan interpersonal yang tindakan dan tujuan dari individu terganggu, terhambat atau terhalangi oleh orang lain karena adanya pertentangan kepentingan atau kebutuhan. Hal tersebut didukung oleh Dayakisni dan Hudaniah (Herdrastani Purwoko, 2014) bahwa konflik interpersonal merupakan situasi interpersonal yang dimana tindakan dan tujuan dari individu terganggu atau terhalangi oleh orang lain, yang biasanya akan terjadi akibat pertentangan kepentingan atau ketidaksepakatan.

Myers dan Myers (Noviana & Suci, 2010) mengatakan konflik interpersonal akan terjadi bila individu memiliki kebutuhan, keinginan, kenyataan dan nilai yang tidak dapat berjalan dan tidak dapat dipenuhi. Konflik yang dapat terjadi berupa benturan antara minimal dua nilai atau dua kebutuhan yang tidak sejalan atau bentrokan antara nilai dan kebutuhan yang tidak sejalan. Selain itu konflik akan terjadi ketika harapan tidak sejalan dengan kenyataan. Sedangkan menurut Anicich, Fast, Halevy dan Galinsky (2015) konflik interpersonal dalam suatu

organisasi dan kelompok kerja biasanya dikonseptualisasikan dalam bentuk friksi relasional yang disebabkan perspektif, pendapat, atau dendam pribadi yang tidak kompatibel dan ketidaksukaan antara mereka.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi pada individu yang disebabkan oleh adanya benturan dalam nilai, tujuan, pendapat, perspektif, kebutuhan hingga dendam pribadi oleh orang lain sehingga menimbulkan ketidaksukaan antara mereka.

## 2. Aspek-Aspek Konflik Interpersonal

Markman, Stanley dan Blumberg (2010) mengungkapkan empat aspek konflik interpersonal yang terdiri dari:

### a. *Escalation* (Perluasan)

*Escalation* atau perluasan konflik terjadi ketika orang yang berkonflik yang mengalami konflik saling merespon negatif satu sama lain sehingga kondisi menjadi semakin buruk dan lebih buruk. Seringkali, keegoisan yang diungkapkan melalui komentar-komentar negatif membuat kemarahan dan rasa frustrasi menjadi meningkat. Hal ini tidak hanya akan menimbulkan masalah yang diakibatkan oleh meningkatnya intensitas emosi negatif individu melainkan komentar negatif ini cenderung berubah dari kemarahan sederhana menjadi komentar yang menyakiti satu sama lain.

b. *Invalidation* (Menjadi Tidak Berguna)

*Invalidation* terjadi ketika apa yang dimiliki, dipikirkan dan dilakukan salah satu pihak yang sedang konflik cenderung diremehkan oleh pihak lainnya. Usaha yang dilakukan juga cenderung sia-sia karena dianggap tidak ada manfaatnya.

c. *Withdrawal and Avoidance* (Penarikan Diri dan Pengelakan)

*Withdrawal and avoidance* merupakan pola yang berbeda satu sama lain namun tetap saling berhubungan. Seseorang yang cenderung *withdrawal* biasanya akan menarik diri dari suatu diskusi atau pertengkaran yang sedang terjadi. Penarikan diri akan terlihat nyata melalui perilaku individu yang tidak ingin berlama-lama berada dalam lingkaran pertengkaran. *Withdrawer* cenderung diam ketika bertengkar atau mungkin menyetujui dengan cepat apa yang dikatakan lawannya tanpa bermaksud untuk melakukan hal tersebut. Sedangkan *avoidance* mencerminkan keengganan atau pengelakan untuk masuk dalam diskusi atau terlibat dalam percakapan tertentu. Orang yang rentan melakukan *avoidance* sering berharap tidak akan ada topik pembicaraan yang bisa ditemukan atau diperdebatkan. Namun, jika topik tersebut ditemukan maka orang tersebut akan menunjukkan gejala *withdrawal*.

d. *Negative Interpretation*

*Negative interpretation* terjadi ketika salah satu pihak yang sedang berkonflik berpandangan bahwa pihak lawan memiliki motif lebih

negative dari yang sesungguhnya terjadi. Hal ini bersifat sangat merusak, menjadi pola negatif dalam hubungan interpersonal dan membuat konflik atau perselisihan sulit untuk ditangani secara konstruktif.

Sedangkan itu, Wilmot dan Hocker (2007) mengungkapkan lima aspek konflik interpersonal, yaitu:

a. *An Expressed Struggle* (Rangkaian yang Diekspresikan)

*An Expressed Struggle* menjelaskan bahwa konflik interpersonal terjadi saat seseorang mengkomunikasikan perbedaan persepsi dirinya dengan orang lain. Konflik tersebut terjadi akibat adanya peristiwa pemicu seperti terjadinya perbedaan pendapat. Setiap individu yang terlibat dalam suatu konflik memiliki persepsi sendiri mengenai pikiran dan perasaan dalam dirinya maupun orang lain. Ketika persepsi tersebut disampaikan atau dikomunikasikan dan terjadi perbedaan, konflik yang sebelumnya telah terjadi bisa saja meningkat. Namun, konflik interpersonal dalam organisasi juga bisa terjadi ketika persepsi tersebut tidak dikomunikasikan.

b. *Interdependence* (Saling Ketergantungan)

*Interdependence* menjelaskan bahwa konflik terjadi pada pihak-pihak yang saling bergantung dan ditandai dengan adanya aktivitas yang sama (mutual activity) dan kepentingan yang sama (mutual interest). Menurut Braiker dan Kelley (dalam Wilmot & Hocker, 2007), seseorang yang tidak bergantung kepada orang lain

merupakan pribadi yang tidak memiliki special interest dalam perilaku ataupun hal-hal yang berkaitan dengan orang tersebut sehingga tidak memiliki konflik dengannya. Pihak-pihak yang berkonflik tidak pernah benar-benar bermusuhan dan harus memiliki kepentingan yang sama, walaupun kepentingan tersebut hanya terjadi selama konflik berlangsung.

c. *Perceived Incompatible Goal* (Sasaran yang Tidak Sesuai)

*Perceived Incompatible Goal* menjelaskan bahwa konflik interpersonal terjadi karena adanya ketidaksesuaian tujuan diantara pihak-pihak yang berkonflik. Masing-masing pihak yang sedang berkonflik memiliki tujuannya masing-masing dan itu merupakan hal yang penting. Tujuan tersebut tidak dianggap sesuai ketika pihak yang berkonflik menginginkan hal yang sama atau berbeda dan mereka berjuang atas pilihan-pilihan yang tidak sesuai.

d. *Perceived Scarce Resources* (Sumber Daya Langka)

*Perceived Scarce Resources* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasakan langkanya atau berkurangnya sumber daya seperti cinta, penghargaan, perhatian, kekuasaan, harga diri, anggaran dana, pengadaan bahan baku, dan lain sebagainya.

e. *Interference* (Gangguan)

*Interference* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasa terganggu dengan tindakan orang lain dan merasa kepentingannya dihalangi oleh orang lain. Konflik yang terjadi

semakin meningkat ketika pihak yang menghalangi hadir. Akibatnya adalah tujuan yang diupayakan sulit untuk dicapai. Oleh karena itu, seseorang yang menghalangi pencapaian tujuan dari orang lain dianggap sebagai masalah oleh individu yang dihalangi.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal dalam organisasi memiliki beberapa aspek, yaitu *an expressed struggle* (rangkaiannya yang diekspresikan), *interdependence* (saling ketergantungan), *perceived incompatible goal* (sasaran yang tidak sesuai), *perceived scarce resources* (sumber daya langka), dan *interference* (gangguan).

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Interpersonal**

Menurut Winawan (2013) faktor yang mempengaruhi konflik interpersonal adalah:

- a. Keterbatasan sumber. Manusia selalu mengalami keterbatasan sumber yang akan diperlukan untuk mendukung kehidupannya. Keterbatasan tersebut menimbulkan kompetisi di antara manusia agar dapat mendapatkan sumber yang diinginkan dan hal tersebut yang menyebabkan konflik.
- b. Tujuan yang berbeda. Konflik akan terjadi bila dari pihak terkait yang terlibat konflik memiliki tujuan yang berbeda. Tetapi sebaliknya jika pihak tersebut memiliki tujuan yang sama juga akan tetap menghasilkan konflik.

- c. Saling tergantung. Konflik terjadi dikarenakan pihak yang terlibat konflik memiliki tugas yang tergantung satu sama lain.
- d. Difensiasi organisasi. Pembagian tugas dalam organisasi dan spesialisasi pelaksanaan merupakan salah satu yang menyebabkan konflik dalam organisasi.
- e. Komunikasi yang tidak baik. Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Perilaku komunikasi yang berbeda pada setiap individu sering juga menimbulkan konflik dalam organisasi dikarenakan perbedaan tersebut sering sekali dapat menyinggung orang lain baik sengaja maupun tidak sengaja.
- f. Konflik yang terjadi karena perlakuan yang tidak manusiawi, melanggar hak asasi manusia dan melanggar hukum. Perlakuan yang tidak manusiawi dan melanggar hukum serta melanggar hak asasi manusia dimasyarakat dan organisasi dapat menimbulkan perlawanan dari pihak yang mendapat perlakuan tidak manusiawi.
- g. Beragam karekteristik sistem sosial. konflik yang terjadi di dalam masyarakat sering terjadi dikarenakan yang beragam, seperti suku, agama dan ideologi. Karekteristik tersebut sering diikuti dengan pola hidup yang eksklusif antara satu sama lain.
- h. Pribadi orang. Kepribadian orang yang berragam dapat menimbulkan konflik, terutama bagi orang yang memiliki kepribadian yang menimbulkan konflik.

- i. Perasaan dan emosi. Sebagian individu akan mengikuti perasaan dan emosinya saat berhubungan dengan orang lain. Orang yang mudah dipengaruhi oleh perasaan dan emosi yang tidak rasional ketika berinteraksi dengan orang lain maka akansangat mudah menimbulkan konflik.
- j. Kekerasan. Lemahnya penegak hukum dan merosotnya moral penegak hukum serta menurunnya kepercayaan yang dimiliki masyarakat kepada mereka akan menyebabkan orang lebih berusaha untuk mencapai jalan pintas untuk dapat mencapai tujuannya meskipun dengan menggunakan kekerasan dan main hakim sendiri.

## **B. FANATISME**

### **1. Pengertian**

Kata fanatik dan fanatisme sering sekali dihubungkan dalam berita dengan agama dan olahraga. Jika ditelusuri lebih mendalam, Kamus Bahasa Indonesia mengartikan fanatisme sebagai keyakinan (kepercayaan) ajaran (politik, agama dsb) yang teramat kuat. Sedangkan dalam istilah fanatisme dan fanatik berasal dari Latin adverb *fānaticē* (hiruk pikuk, mengamuk) dan *Fānāticus* kata sifat (antusias, gembira, marah). Kamus *Webster* menjelaskan fanatik sebagai “seseorang dengan ekstrim dan tidak kritis antusiasme atau semangat, seperti dalam agama atau politik”. Itu sumber fanatisme didasarkan pada pikiran dan kemudian dimanifestasikan menjadi tindakan. Fanatik akan berpikir apa

yang mereka percaya adalah kebenaran tertinggi dan mereka tidak dapat menganut keyakinan, kritik, atau yang berbeda pendapat (Dewi & Aminulloh, 2016)

Menurut Chaplin (Purnamasi, 2016) fanatisme merupakan sikap penuh semangat yang berlebihan terhadap salah satu pandangan atau satu sebab. Sikap tersebut didasari oleh pemikiran dan pemahamannya yang tidak berubah-ubah atau tetap terhadap satu segi pandangan. Secara psikologis orang yang fanatik biasanya tidak bisa memahami keadaan yang sebenarnya diluar dirinya dan tidak paham terhadap masalah orang lain atau kelompok lain (Hapsari dan Wibowo, 2015). Hal tersebut didukung oleh Lewin, Bick dan Naor (2017) Kata "fanatik", menggambarkan seseorang yang dipenuhi dengan antusiasme atau semangat yang ekstrim dan tidak kritis, berasal dari kata Latin "fannum" yang diterjemahkan menjadi "kuil" dan merupakan sumber agama untuk pengabdian.

Menurut Djendjengi, Utami dan Susetyu (2013) Fanatisme adalah suatu kepercayaan atau bentuk pandangan tentang sesuatu, yang positif maupun negative, bentuk pandangan yang tidak memiliki sandaran teori atau pijakan kenyataan, tetapi terus dianut secara mendalam sehingga akan sangat sulit diluruskan atau diubah. Adanya fanatisme akan dengan mudah memperkuat keadaa individu yang sedang mengalami deindividuasi untuk lebih tidak terkontrol dalam berperilaku. Hal tersebut juga didukung oleh teori Goddard (2001) menjelaskan bahwa

fanatisme merupakan keyakinan atas suatu pandangan tentang sesuatu yang positif atau negative, pandangan yang tidak memiliki teori atau pijakan kenyataan, tetapi akan tetap dianut secara mendalam sehingga susah diluruskan atau di ubah.

Dalam ilmu psikologi fanatisme juga dapat dijelaskan dengan teori *In-Group favoritism effect*. Teori tersebut menjelaskan individu pada umumnya akan mengevaluasi anggota in-group secara positif, memberi atribut yang lebih positif atas perilaku mereka, lebih menghargai mereka, memperlakukan mereka secara lebih baik, dengan menganggap mereka lebih menarik. Dengan kata lain, setelah seseorang merasa menjadi anggota dari suatu kelompok, individu akan cenderung menyukai anggota sesama kelompok dan sering menjadi tidak suka pada anggota kelompok lain. Dapat disimpulkan favoritism in-group merupakan efek paling penting karena merupakan elemen paling memengaruhi cara seseorang diperlakukan pihak lain (Harmaini, Anatassia, Agung & Munthe, 2016)

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan fanatisme merupakan suatu bentuk kepercayaan, keyakinan ataupun pandangan yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok dengan cara yang berlebihan yang menimbulkan pereteruan tidak didasari oleh teori dan pijakan kenyataan akan tetapi terus dianut sehingga akan sulit diluruskan atau diubah.

## 2. Aspek-Aspek Fanatisme

Adapun aspek-aspek fanatisme menurut Goddard (2001) diantaranya adalah:

- a. Besarnya minat pada suatu jenis kegiatan. Fanatisme dalam salah satu aktivitas merupakan suatu kegiatan yang wajar. Dengan fanatisme, seseorang akan lebih mudah memotivasi dirinya sendiri untuk meningkatkan usahanya sendiri dalam mendukung suatu pandangan.
- b. Sikap pribadi maupun kelompok terhadap kegiatan tersebut. Hal ini merupakan suatu esensi yang sangat penting mengingat ini merupakan jiwa dari memulai sesuatu yang akan dilakukan tersebut.
- c. Lamanya individu mengikuti kegiatan tersebut. Dalam melakukan suatu haruslah ada perasaan senang dan bangga terhadap apa yang dikerjakan. Sesuatu itu lebih bermakna bila yang berbuat memiliki kadar kecintaan apa yang dilakukannya.
- d. Motivasi yang datang dari keluarga juga mempengaruhi seseorang dalam bidang kegiatannya.

Berdasarkan penjelasan aspek menurut Goddard diatas dapat disimpulkan bahwa aspeknya meliputi: besarnya minat pada suatu jenis kegiatan, sikap pribadi maupun kelompok terhadap kegiatan, lamanya individu mengikuti kegiatan dan motivasi dari keluarga.

Menurut Hoffer (1993) menjelaskan aspek fanatisme yaitu orang yang fanatik dapat menciptakan gerakan massa yang sesungguhnya jika waktunya sudah tepat.

- a. Keinginan untuk terus bersama. Fanatisme akan membuat seseorang ingin selalu berkumpul dengan orang yang memiliki faham atau pandangan yang sama dengan dirinya.
- b. Menghimpun kekuatan. Hal tersebut merupakan suatu yang penting dikarenakan seorang yang fanatik akan selalu ingin menang dan enggan kalah dengan orang lain ataupun kelompok lain.
- c. Melebur kepribadian yang berbeda menjadi kesatuan yang bulat dan kuat

Berdasarkan pemaparan aspek menurut Hoffer jadi dapat disimpulkan yaitu: besarnya minat pada suatu jenis kegiatan, sikap pribadi terhadap kegiatan, lamanya mengikuti kegiatan dan motivasi dari keluarga.

### **3. Faktor-Faktor Fanatisme**

Menurut Wolman dan Sriccker (1994) Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku fanatisme, yaitu:

- a. Kebodohan, kebodohan yang membabi buta dengan tanpa pengetahuan yang cukup hanya mengikuti suatu pilihan dan hanya mengandalkan keyakinannya saja.
- b. Cinta golongan/ kelompok, mengutamakan golongannya dari golongan di luarnya diatas segalanya.

- c. Figur/ sosok yang kharismatik, individu yang fanatik berperilaku fanatik dikarenakan ada sosok yang dikagumi dan dibesar-besarkan atau mempunyai waham kebesaran.

## C. KEMATANGAN EMOSI

### 1. Pengertian

Kematangan emosi merupakan ketika individu dapat menilai situasi secara kritis sebelum bereaksi secara emosional, tidak bereaksi sebelum berfikir terlebih dahulu seperti anak atau orang yang belum matang emosinya (Hurlock,1980). Dengan demikian, remaja akan mengabaikan semua rangsangan yang menyebabkan ledakan emosi dan akhirnya emosi remaja akan matang dan dapat bereaksi secara emosional yang stabil, emosi tiba berubah-ubah dari suasana hati ke suasana hati yang lain. Individu yang sudah memiliki kematangan emosi akan dapat menempatkan diri dalam kenyataan-kenyataan yang dihadapi disituasi yang baru (Hanafi & Yuniasanti, 2012).

Menurut Hurlock (1980) remaja dapat dikatakan memiliki kematangan emosi jika pada masa remaja akhir tidak “meledakkan” emosinya dihadapan orang lain melainkan pada tepat dan waktu yang lebih tepat untuk mengungkapkan emosinya dengan cara yang dapat diterima. Hal tersebut juga didukung oleh Nehra (2014) mengatakan kematangan emosi dapat disebut sebagai proses kontrol impuls melalui perantara diri dan ego. Melalui pelantara diri dan ego yang

dimaksud adalah ketika anak yang dewasa secara emosional atau memiliki kematangan emosi bukanlah remaja yang dengan sendirinya telah mampu menyelesaikan semua kondisi yang membuat kecemasan dan permusuhan, tetapi secara terus-menerus dalam proses melihat dirinya dalam perspektif yang lebih jelas, terus terlihat dalam perjuangan untuk mendapatkan integrasi perasaan, pikiran dan tindakan yang sehat.

Kematangan emosi merupakan kemampuan remaja ketika mengekspresikan emosi secara tepat dan wajar dengan mengendalikan diri, mandiri, konsekuensi diri, serta mampu menerima diri (Muawanah, Suroso dan Pratikto, 2012). Sedangkan menurut Walgito (2010) menjelaskan kematangan emosi dan pikiran akan saling terkait satu dengan lainnya. Apabila individu sudah matang emosinya, maka ia akan dianggap mampu mengendalikan emosinya, maka individu tersebut dapat berfikir secara matang, baik dan objyektif.

Kematangan Emosional adalah penentu efektif tunggal untuk membentuk kepribadian, sikap, dan perilaku remaja untuk menerima tanggung jawab, membuat keputusan, bekerja sama dengan kelompok, mengembangkan hubungan yang sehat dan meningkatkan harga diri. Kematangan emosi tidak hanya determinan yang efektif dari pola kepribadian tetapi juga membantu mengendalikan pertumbuhan perkembangan remaja. Konsep "Matang" perilaku emosional pada tingkat apa pun adalah apa yang mencerminkan buah dari

perkembangan emosi yang normal. Seseorang yang mampu mengendalikan emosinya, yang mampu menghentikan penundaan dan menderita tanpa harga diri, mungkin masih secara emosional kekanak-kanakan. Orang yang matang secara emosional memiliki kapasitas untuk menahan keterlambatan dalam pemuasan kebutuhan (Naik & Saimons, 2014).

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kematangan emosi adalah individu yang dapat menilai situasi secara kritis melalui persepsi dirinya secara jelas untuk mengeksperisikan dan mengendalikan emosinya sebelum bertindak maupun berfikir secara matang, baik dan obyektif dalam menempatkan diri pada kenyataan yang akan dihadapi disituasi yang baru.

## **2. Aspek-Aspek Kematangan Emosi**

Adapun aspek-aspek kematangan emosi menurut Walgito (dalam Haryati, 2013) diantaranya adalah:

- a. Menerima keadaan dirinya dan orang lain apa adanya secara objektif.
- b. Tidak impulsif, yaitu individu akan dapat merespon stimulus dengan cara mengatur pikirannya dengan baik untuk memberikan tanggapan atau respon yang mengena, individu yang bersifat impulsif dan dengan cepat bertindak akan sesuatu pertanda bahwa emosinya belum matang.

- c. Mampu mengontrol emosi dan mengekspresikan dengan baik, meskipun individu tersebut dalam keadaan marah akan tetapi kemarahan ia tidak ekspresikan langsung, karena dia dapat mengatur kapan kemarah diekspresikan dan dimanifestasikan.
- d. Mampu berfikir secara objektif dan realistik sehingga mampu bersikap sabar, penuh perhatian dan toleransi yang tinggi
- e. Dapat bertanggung jawab penuh, dapat berdiri sendiri tidak mudah mengalami frustrasi dan akan menghadapi masalah dengan penuh pertimbangan.

Ditambahkan aspek-aspek kematangan emosi menurut Yusuf (2010), sebagai berikut:

- a. Adekuat emosi yang meliputi cinta kasih, simpati, gembira, saling menolong, menghormati atau menghargai orang lain.
- b. Mengendalikan emosi yang meliputi tidak mudah tersinggung, tidak agresif, bersifat optimis, tidak putus asa dan menghadapi frustrasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat aspek-aspek kematangan emosi adalah sebagai berikut sifat dan perasaan yang sama dengan kelompok, dapat bertanggung jawab, mampu menerima kritik dan tidak bersifar egosentris.

c. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kematangan Emosi**

Kematangan emosi dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Fajarini dan Khaerani (2014) mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kematangan emosi seseorang yaitu:

a. Faktor lingkungan

Lingkungan tempat tinggal individu termasuk di dalamnya terdapat lingkungan keluarga dan lingkungan sosial masyarakat

b. Faktor individu

Persepsi pada setiap individu dalam mengartikan suatu hal akan dapat menimbulkan gejala emosi pada dirinya. Kepribadian yang dimiliki individu juga termasuk didalamnya.

c. Faktor Pengalaman

Pengalaman yang dimiliki oleh individu yang didapatkan selama hidupnya akan mempengaruhi kematangan emosi

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kematangan emosi ada tiga, yaitu: lingkungan, individu dan pengalaman.

**D. SUPORTER SEPAKBOLA**

Suporter dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang memberikan dukungan, sokongan, dan sebagainya (dalam pertandingan dan sebagainya)

## **E. KERANGKA BERFIKIR**

Fanatisme dan kematangan emosi memiliki dinamika yang dimana mengakibatkan munculnya konflik interpersonal. Fanatisme menurut Goddard (Muslich & Dewi, 2017) merupakan keyakinan atas suatu pandangan tentang sesuatu yang positif atau negative, pandangan yang tidak memiliki teori atau pijakan kenyataan, tetapi akan tetap dianut secara mendalam sehingga susah diluruskan atau di ubah. Pada pembahasan ini dihubungkan dengan bagaimana keadaan supporter sepakbola di Purwokerto khususnya Jakmania Purwokerto

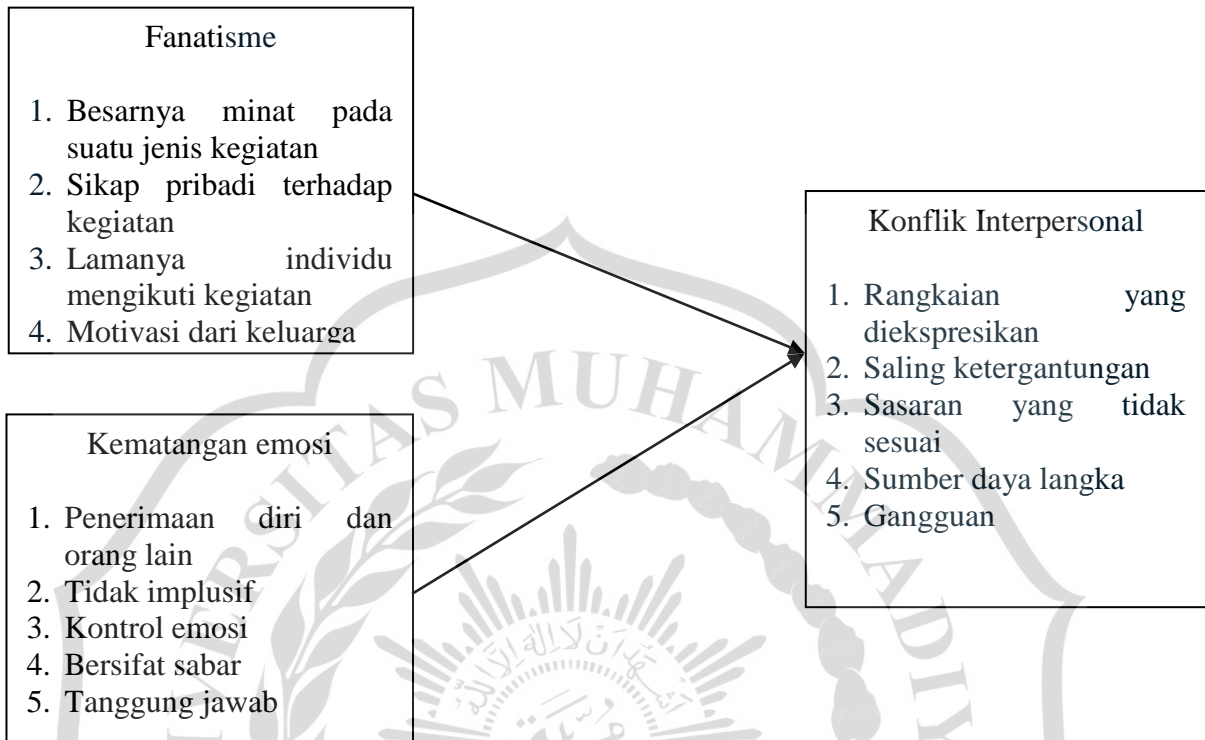
Supporter sepakbola yang memiliki jiwa fanatisme menurut Goddard memiliki aspek antara lain: besarnya minat pada suatu jenis kegiatan, sikap pribadi maupun kelompok terhadap kegiatan, lamanya mengikuti kegiatan, motivasi dari keluarga, keinginan untuk terus bersama, menghimpun kekuatan kelompok dan meleburkan kepribadian anggota.

Menurut Hurlock (1980) remaja dapat dikatakan memiliki kematangan emosi jika pada masa remaja akhir tidak “meledakkan” emosinya dihadapan orang lain melainkan pada tepat dan waktu yang lebih tepat untuk mengungkapkan emosinya dengan cara yang dapat diterima.

Supporter sepakbola yang memiliki kematangan emosi menurut menurut Walgito (Haryati, 2013) diantaranya adalah: penerimaan diri dan orang lain, tidak implusif, kontrol emosi, bersifat sabar dan tanggung jawab. Ketika supporter memiliki jiwa fanatisme dan kematangan emosi yang rendah, kemudian mendapatkan stimulus dari luar atau dari lingkungan seperti mendapat ancaman, mendapat cemoohan, ketidakadilan, adanya kecewaan

ketika menyaksikan pertandingan sepakbola terkait dengan kepemimpinan wasit dan hasil pertandingan, atau bentuk provokasi lainnya. Jiwa fanatisme dan kematangan emosi yang mendapatkan stimulus dari luar dan tidak dimaknai secara positif, maka akan memicu terjadinya sebuah konflik realistic yang dialami oleh seorang individu yang menjadi bagian dari kelompok supporter tersebut.

Konflik realistik akan muncul dikarenakan adanya ketidakpuasaan atau kekecewaan atas tuntutan dari supportet yang tidak terealisasi. Tuntutan tersebut dapat berupa ketidakpuasaan terhadap kepemimpinan wasit yang kurang *fair* dalam memimpin pertandingan, kekecewaan terhadap hasil dari pertandingan yang berlangsung dan juga ketidakpuasaan kepada perangkat pertandingan atau yang biasa disebut dengan panitia penyelenggara. Ketika individu tersebut mengalami konflik, secara tidak langsung akan muncul proses atribusi dalam diri supporter tersebut dan ketika proses atribusi tersebut mengalami kesalahan akan berpengaruh terhadap bagaimana supporter tersebut berperilaku, perilaku yang muncul ketika terjadi kesalahan atribusi utama berupa tidakan ketidaksukaana atau rasa bermusuhan. Rasa bermusuhan tersebutlah yang menimbulkan konflik interpersonal. Besarnya akan minta terhadap klub tertentu atau kelompok supporter tentu akan mempengaruhi konflik interpersonal yang muncul, berikut aspek dari konflik interpersonal antara lain: rangkaian yang diekspresikan, saling ketergantungan, sasaran yang tidak sesuai, sumberdaya langka dan ganggun



**Gambar 2 Kerangka berfiki**

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## **F. HIPOTESIS**

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir yang telah disusun, maka hipotesis yang dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan fanatisme terhadap konflik interpersonal supporter bola Jakmania dan Viking Satria di Purwokerto
2. Terdapat pengaruh yang signifikan kematangan emosi terhadap konflik interpersonal supporter bola Jakmania dan Viking Satria di Purwokerto
3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara fanatisme dan kematangan emosi terhadap konflik interpersonal supporter bola Jakmania dan Viking Satria di Purwokerto

