

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dan organisasi merupakan dua hal yang tidak mungkin dapat dipisahkan, karena dalam setiap perusahaan pasti memiliki sebuah organisasi. Organisasi dalam perusahaan bertujuan untuk mengorganisir para anggotanya guna mensukseskan visi dan misi dari perusahaan itu sendiri. Di dalam organisasi terdapat lima unsur yaitu tujuan, sekelompok orang, struktur, sistem dan prosedur, nilai-nilai dan budaya. Organisasi yang terencana dengan baik pastinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Arifin, dkk 2003).

Robbins (2006) mengatakan bahwa organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk, dan jumlah interaksi yang berlaku. Maka dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan sesuatu yang sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif dalam rangka tercapainya tujuan perusahaan.

Karyawan sebagai individu di dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak selalu mempunyai hubungan yang harmonis di antara sesama karyawan itu sendiri maupun dengan pimpinannya. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus mampu menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan maupun hubungan antara sesama karyawan. Karena tidak

dapat dipungkiri bahwa heterogenitas dan kuantitas karyawan yang besar, sangat dimungkinkan terjadi ketidakselarasan tujuan diantara mereka.

Ketidakselarasan tujuan diantara karyawan dapat ditunjukkan melalui perbedaan pendapat yang sering kali disengaja atau dibuat sebagai salah satu strategi para pemimpin untuk melakukan perubahan. Perubahan tersebut dapat dilakukan dengan menciptakan sebuah konflik. Akan tetapi, konflik juga dapat terjadi secara alami karena adanya kondisi obyektif. Seperti yang dikatakan Hocker dan Wilmot (dalam Wirawan, 2010) bahwa konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki tujuan yang berbeda-beda. Selain itu konflik dapat juga terjadi karena tujuan pihak yang terlibat konflik sama namun cara untuk mencapainya berbeda.

Konflik dalam perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak yang merintang hubungan individu dengan kelompok ataupun antar individu. Berhadapan dengan orang-orang yang mempunyai pandangan yang berbeda sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati, dan lain-lain. Sebagai individu karyawan sering terjebak dalam konflik yang berkepanjangan, terutama antar individu karena tugasnya yang selalu berhubungan satu sama lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapatnya Sagala dan Rivai (2010) yang menyebutkan bahwa konflik antar individu yang seringkali disebabkan oleh karena adanya perbedaan tentang isu tertentu, tindakan dan tujuan, dimana hasil bersama sangat menentukan.

Sagala dan Rivai (2010) menambahkan bahwa konflik dapat berdampak negatif (konflik disfungsional) dan dapat pula berdampak positif

(konflik fungsional). Pada tingkat konflik yang terlalu rendah, semangat kerja dan produktivitas dapat mengalami stagnasi. Selanjutnya pada tingkat konflik terlalu tinggi juga dapat menyebabkan kekacauan dan perpecahan, ketidakharmonisan hubungan, rusaknya kerjasama, menimbulkan ketegangan dan frustrasi. Akibatnya semangat kerja menjadi turun dan produktivitas karyawan rendah. Dengan demikian, pencapaian tujuan perusahaan menjadi terhambat sehingga membahayakan kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Menurut Mullins (dalam Wijono, 2010) konflik merupakan kondisi terjadinya ketidaksesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok maupun organisasi. Konflik juga dapat terjadi antara individu dalam suatu kelompok, antara orang dengan pemimpinnya, diantara dua departemen atau lebih dalam satu organisasi, antar personalia staf dan lini, hingga antara serikat buruh dengan manajemen yang dapat mewarnai dan menyertai kehidupan organisasi. Konflik juga dapat menimbulkan ketegangan yang akan berefleksi buruk kepada sikap kerja dan perilaku individual.

Hal tersebut hampir sejalan dengan pemikiran Nawawi (2008) yang memikirkan bahwa konflik dalam pekerjaan adalah satu fenomena yang akan selalu mewarnai interaksi sosial sehari-hari dan menyertai kehidupan organisasi. Konflik juga dapat menimbulkan ketegangan yang akan berefleksi buruk kepada sikap kerja dan perilaku individual.

Menurut Nawawi (2008) situasi dan kondisi seperti itulah yang dapat menjadikan pemicu terjadinya konflik yang dimulai dari ketidakcocokan

pribadi, perbedaan sistem nilai, persaingan, ketidakjelasan batas-batas wewenang dan tanggung jawab, perbedaan fungsi, komunikasi yang tidak sinkron, pertentangan kepentingan dan lain-lain. Semakin bertambah besar sebuah perusahaan, maka semakin banyak dan kompleks konflik yang akan dihadapi terutama pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Iev (2012) dengan judul *Internal communication crisis and its impact on organization's performance*, menunjukkan hasil penelitian bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya krisis komunikasi internal: (1) penurunan komunikasi formal dalam komunikasi internal; (2) aspek budaya organisasi; (3) kurangnya figur pemimpin; (4) dominasi.

Sedangkan penelitian dari Lu (2011) tentang *Effect of task and relationship conflict on individual work behaviour* menunjukkan hasil bahwa Hasil mendukung hipotesis bahwa konflik tugas secara positif berhubungan dengan kedua perilaku inovatif dan berbagi pengetahuan perilaku. Dukungan untuk inovasi dan sistem penghargaan untuk membangun hubungan difungsikan sebagai faktor kontekstual untuk memoderasi hubungan antara tugas dan hubungan konflik dan perilaku kerja dipelajari.

Matilla (2002) dalam hasil penelitiannya, bahwa perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi seringkali terjadi kesalahan dalam interaksi antara karyawan dengan pelanggan, dan karena sifat jasanya yang *inseparability* atau menjual pelayanan maka kesalahan dalam interaksi tidak

dapat terhindarkan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi tersebut yaitu perusahaan taksi.

Perusahaan taksi di wilayah kota Purwokerto saat ini semakin berkembang cukup signifikan, karena ditandai dengan jumlah munculnya perusahaan taksi selain KOBATA. Adanya kompetisi perusahaan taksi tersebut akan berdampak pada persaingan diantara perusahaan taksi yang ada, oleh karena itu setiap perusahaan taksi memberikan berbagai fasilitas kepada pelanggannya, fasilitas ini diharapkan untuk menarik perhatian dari para pelanggannya.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa supir taksi sebagai bagian dari perusahaan taksi ditemukan sering memiliki konflik dalam menjalankan profesinya. Karena pada dasarnya supir taksi diberikan target setoran yang begitu tinggi ditengah-tengah semakin sulitnya mencari penumpang saat ini. Namun ada juga beberapa perusahaan taksi yang memberikan keringanan kepada supirnya agar supir tersebut merasa betah dan nyaman dalam bekerja di perusahaannya (Tamatamba, 2011).

Supir taksi sebagai pekerja di lapangan semakin mendapatkan tekanan psikologis dari dua sisi yang berbeda. Hal ini dapat dilihat melalui sisi pertama yaitu ketika di lapangan, sopir taksi memiliki berbagai konflik selama mengoperasikan armada misalnya menghadapi komplain dari konsumen dan persaingan tidak sehat tentang besarnya tarif taksi antar taksi lain hingga mempunyai konflik dengan kondisi rusaknya armada yang dikendarainya. Kemudian sisi kedua yaitu berupa tambahan tekanan psikologis dari dampak

kondisi pasca naiknya harga Bahan Bakar Minyak (BBM), dan perusahaan ikut juga menerapkan peraturan yang ketat demi menyelamatkan perusahaan dari dampak kondisi krisis (Tamatamba, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2015 kepada bapak "AG" selaku manager PT. Taksi Kobata di Purwokerto. Ditemukan informasi bahwa terdapat 10 kasus konflik perkelahian yang dialami oleh supir taxi dengan sesama rekan kerjanya dalam satu bulan, tepatnya pada akhir bulan Januari 2015. Konflik yang dominan terjadi di PT. Taksi Kobata Purwokerto adalah konflik antara rekan sekerja yaitu kurang adanya rasa saling mendukung dalam mengerjakan pekerjaan sebagai *team*, disamping itu sifat saling menjatuhkan antara supir taksi satu dan supir taksi lainnya demi menguatkan posisinya di depan atasan.

Kemudian hasil wawancara yang kedua kepada bapak "S" selaku supir taksi kobata Purwokerto, mengatakan bahwa hal yang paling dominan mendasari terjadinya konflik adalah karena faktor masalah komunikasi yaitu perbedaan pendapat antara supir taksi dengan rekan kerjanya yang seringkali sulit diterima, sehingga menimbulkan konflik yang berkepanjangan. Beliau menambahkan bahwa komunikasi yang tidak berjalan efektif ini tidak hanya antar supir saja yang terjadi, melainkan juga konflik antara supir dengan operator, konflik supir dengan penumpang, bahkan hingga pada konflik antara supir dengan atasan.

Selanjutnya hasil wawancara yang ketiga kepada bapak "Y" selaku supir taksi kobata yang sudah bekerja selama 11 tahun, mengatakan bahwa

yang menjadi penyebab utama adanya konflik adalah aturan karena melanggar order yang sudah diorderkan ke armada lain. “Y” menambahkan bahwa gaji yang kecil dan tuntutan hidup yang tinggi seringkali mengakibatkan komunikasi dalam pekerjaan tidak berjalan dengan baik, hal tersebut dibuktikan bahwa sering terjadi salah komunikasi akibat adanya tekanan dari atasan hingga pada akhirnya dapat memicu terjadinya sebuah konflik.

Informasi yang diberikan terhadap ketiga informan tersebut dapat diindikasikan bahwa faktor yang paling dominan menimbulkan konflik adalah komunikasi yang kurang baik. Hal tersebut terbukti melalui hasil observasi kepada salah satu supir taksi kobata yang berinisial “G” ditemukan sedang berkelahi dengan operator taksi kemudian didamaikan oleh bapak “AG” selaku manager PT Taxi Kobata Purwokerto. Perkelahian tersebut menurut bapak “AG” diakibatkan karena dalam menyampaikan informasi “operator” kurang jelas pada supir taksi, sehingga menimbulkan kesalahpahaman informasi diantara mereka.

Menurut Theodorson (dalam Liliweri 1997) komunikasi interpersonal adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada orang lain atau kelompok lain. Proses pengalihan informasi tersebut selalu mengandung pengaruh tertentu, oleh karena itu komunikasi interpersonal itu mempunyai keunikan karena selalu dimulai dari proses hubungan yang bersifat psikologis dan proses psikologis selalu mengakibatkan keterpengaruhan.

Menurut Wirawan (2010) dalam hal komunikasi yang terjadi antar karyawan, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat Konflik Interpersonal suatu organisasi atau perusahaan menjadi semakin rendah. Namun sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalannya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat dan ide yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak Konflik Interpersonal yang tinggi dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Besare dan Martinus (2014) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang paling tepat dalam menyelesaikan sebuah konflik karena komunikasi interpersonal bersifat langsung dan dua arah yang artinya antara komunikator dan komunikan dapat saling memberikan timbal balik atau *feed back* secara langsung.

Konflik merupakan masalah dalam komunikasi antar pribadi. Jika hubungan dalam komunikasi antarpribadi sudah tidak berjalan dengan baik, maka kemungkinan besar hubungan komunikasi dalam skala yang lebih besar tidak akan berjalan baik pula. Dalam komunikasi antarpribadi komunikan dan komunikator harus dapat memahami maksud atau pesan yang disampaikan supaya pesan yang diterima sama dengan pesan yang disampaikan. Perbedaan pesan yang diterima dengan pesan yang disampaikan inilah yang menjadi penyebab utama timbulnya konflik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul

“Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Konflik Interpersonal pada Supir Taksi Kobata di Purwokerto”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan konflik interpersonal pada supir taksi Kobata di Purwokerto”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji hubungan komunikasi interpersonal dengan konflik interpersonal pada supir taksi Kobata di Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Menambah khasanah serta wacana ilmu dan pengetahuan baru dalam bidang psikologi khususnya pada psikologi industri, yang dalam hal ini berkaitan dengan hubungan komunikasi interpersonal dengan konflik interpersonal pada supir taksi Kobata di Purwokerto.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal untuk memperkecil konflik interpersonal, yang dapat dilakukan dengan usaha-usaha

seperti melakukan negoisasi pada masalah yang dihadapi dengan baik-baik, meningkatkan pelayanan yang maksimal pada pelanggan taksi, dan mengadakan rapat kerja yang rutin terkait dengan komunikasi dan hasil kerja yang mereka jalankan.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal antar supir taksi dengan supir taksi lainnya, antar supir taksi dengan operator, dan antar supir taksi dengan manager serta antar supir dengan penumpang dengan cara sering mengadakan evaluasi dua minggu sekali untuk selalu memperbaiki setiap adanya konflik yang terjadi.