

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teori

A.1 Konflik Kerja

1.1 Perilaku organisasi

Organisasi sebagai suatu sistem sosial, yang mengkombinasikan ilmu, orang, teknologi dan kemanusiaan. Organisasi dapat menjalankan aktivitas secara baik dikarenakan unsur-unsur pendukung bekerja secara terpadu. Menurut Robbins (2003:4) Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada suatu basis yang relatif bersinambung untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan.

Dalam aktivitas kerjasama untuk mencapai tujuan, individu selalu berinteraksi dengan individu lainnya baik secara kolektif maupun secara sendiri-sendiri. Perilaku yang ditunjukkan oleh individu merupakan pencerminan watak, tempramen, ciri-ciri, pembawaan cita-cita, keinginan dan harapan yang kemudian membentuk perilaku organisasi. Perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang menyelidiki dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki keefektifan organisasi. (Robbins,2003:10).

Sedangkan menurut Davis & Newstrom (1995:5), Perilaku organisasi adalah telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak di dalam organisasi. Unsur pokok di dalamnya adalah orang, struktur, teknologi dan lingkungan tempat organisasi beroperasi. Apabila orang-orang bergabung dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan, diperlukan jenis struktur tertentu dan juga diperlukan teknologi untuk membantu penyelesaian pekerjaan. Jadi ada interaksi antara orang, struktur, dan teknologi. Secara lebih detail Wahyudi (2008:13) menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang mempelajari persepsi individu, nilai-nilai, kapasitas, dan tindakan-tindakan saat bekerja dalam kelompok dan dalam organisasi secara keseluruhan dan menganalisis akibat lingkungan eksternal terhadap organisasi dan sumber daya, misi, tujuan, dan strategi.

Dalam efektivitas pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kerja individu di dalam kelompok, karena norma kelompok dapat mengubah kebutuhan dan motivasi individu, yang dapat mempengaruhi perilaku individu dalam satu kondisi organisasi. Dalam organisasi kelompok berinteraksi dengan kelompok lainnya, dan masing-masing memiliki seperangkat karakteristik yang unik termasuk struktur, norma-norma dan kultur. Konsekuensinya, kelompok akan bekerjasama atau bersaing dengan kelompok lain. Dalam persaingan tersebut berpotensi timbulnya konflik. Konflik yang muncul dapat berdampak positif dan negatif, maka manajemen konflik merupakan aspek penting dalam perilaku organisasi.

Dengan demikian, perilaku organisasi tidak sekedar mengkaji seperangkat perilaku individu dan kelompok yang berinteraksi dalam menjalankan aktivitas organisasi, akan tetapi juga mempelajari sifat kelompok, konflik antar individu atau kelompok, persepsi terhadap tugas, teman sejawat terutama persepsi terhadap pimpinan.

1.2 Pengertian Konflik Kerja

Keberadaan konflik atau pertentangan tidak dapat dihindari dalam kehidupan kita sehari-hari, khususnya di dalam suatu organisasi. Konflik dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Ada beberapa definisi mengenai konflik, yaitu :

Menurut (Winardi,1994:01) Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi.

Konflik merupakan oposisi interaksi berupa antagonisme (pertentangan), benturan paham, perselisihan, kurang mufakat, pergeseran, perkelahian, benturan senjata dan perang (Kartono,2002:319).

Menurut Davis dan Newstrom (1996:2000) yaitu konflik dari ketidaksepakatan atas tujuan yang perlu dicapai atau metode yang digunakan untuk mencapainya. Menurut Gibson (2005:407) menjelaskan konflik adalah ketidak setujuan antara dua pihak atau lebih anggota atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan

sumber daya yang langka secara bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.

Menurut Schemerhorn (2003:378) *Conflict occurs whenever disagreements exist in social situation over issues of substance or whenever emotional antagonisms create frictions between individuals or groups*. Yang dapat diartikan konflik terjadi kapan saja dalam situasi sosial dimana ada perselisihan paham atas isu kenyataan atau kapan saja pertentangan emosional menciptakan pergeseran antar individu atau kelompok. Menurut Handoko (2003:346), konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua pihak atau lebih.

Menurut Lester (1994:51) yang berpendapat, bahwa konflik adalah pertentangan yang merusak dalam kepentingan atau kepribadian antar individu, antara individu dengan kelompok, atau antar kelompok dalam organisasi. Menurut Robbins (2003:136), pertentangan atau konflik adalah suatu proses yang diawali ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah proses yang dinamis, yang terjadi karena ketidak sesuaian antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, ataupun antar kelompok dan keberadaannya lebih banyak menyangkut persepsi orang yang mengalami dan merasakannya. Jadi apabila suatu keadaan tidak dirasakan sebagai konflik, maka pada dasarnya konflik itu dikatakan tidak ada.

1.3 Pandangan Tentang Konflik

Ranupandojo mengatakan ada 3 (tiga) pandangan tentang konflik (Martoyo,2000:189), antara lain :

1.3.1 Pandangan Tradisional

Bahwa konflik merupakan hal yang tidak diinginkan dan berbahaya bagi suatu organisasi. Jenis ini dianggap kalau terjadi konflik, pasti terjadi suatu yang tidak beres dalam organisasi. Ketidak beresan organisasi ini harus segera diperbaiki, sehingga fungsi-fungsi dalam organisasi dapat berjalan dan terintegrasi kembali secara baik.

1.3.2 Pandangan Perilaku

Bahwa konflik merupakan suatu peristiwa yang sering terjadi dalam kehidupan organisasi. Jenis ini menjelaskan bahwa konflik pun dapat memberikan manfaat, dan disebut sebagai konflik yang fungsional. Sebaliknya konflik yang merugikan organisasi merupakan konflik yang tidak fungsional.

1.3.3 Pandangan Interaksi

Bahwa konflik dalam organisasi merupakan hal yang tak dapat dihindarkan bahkan diperlukan, bagaimanapun organisasi dirancang dan bekerja. Jenis ini menjelaskan bahwa konflik dalam organisasi tidak perlu merupakan hal yang harus ditekan atau dihilangkan sama sekali, melainkan dikelola saja konflik tersebut.

1.4 Jenis-Jenis Konflik

Konflik merupakan peristiwa yang menyangkut perilaku manusia di dalam organisasi. Maka tindakan-tindakan saat bekerja dalam kelompok secara keseluruhan menimbulkan pengaruh terhadap perkembangan organisasi. Konflik dapat dilihat, dipelajari dari segi hubungan antar individu ataupun kelompok-kelompok yang terlibat. Sehingga didalam organisasi muncul lima tipe konflik (Wahyudi,2008:33), yaitu :

Konflik dalam diri individu, setiap individu mempunyai keinginan, cita-cita dan harapa, namun tida semua keinginan dan cita-cita dapat dipenuhi sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kepentingan individu seringkali berbeda dengan tujuan organisasi, karena itu agar kinerja organisasi tidak terganggu maka setiap anggota harus berusaha menyesuaikan diri dengan tujuan dan kebutuhan organisasi.

Konflik antar individu dalam suatu organisasi, individu mempunyai perbedaan dalam hal kemampuan, kebutuhan, bakat, minat, kepribadian maupun latar belakang lingkungan. Perbedaan dapat menjadi sumber konflik apabila masing-masing mempertahankan kepentingan anggota ataupun kepentingan yang lebih sempit. Akan tetapi pertentangan dan perbedaan pendapat dapat menjadi kekuatan organisasi jika diarahkan dan dikelola secara baik.

Konflik antar individu dan kelompok, yaitu berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka, individu diberi sanksi oleh kelompok kerjanya

karena melanggar norma-norma kelompok. Konflik muncul dapat disebabkan oleh kegagalan individu dalam menjalankan fungsi yang ditetapkan kelompok.

Konflik antar kelompok dalam organisasi, hal ini dapat dapat terjadi karena persaingan dan pertentangan kepentingan antar kelompok. Kelompok berjuang untuk meningkatkan prestasi maksimal sehingga terjadi perebutan sumber-sumber organisasi. Kelompok yang mendapat tekanan dari luar, hubungan anggota semakin padu (kohesif), rasa solidaritas antar anggota (*in group feeling*) semakin tinggi. Nilai-nilai dan tujuan kelompok lebih diutamakan namun kerjasama antar kelompok semakin berkurang.

1.5 Cara-cara untuk Mengetahui Adanya Konflik antar Individu

Konflik antar individu (karyawan) adalah konflik yang sering terjadi dalam organisasi. Untuk mengetahui adanya konflik seawal mungkin, dapat dilihat dari hubungan yang ada. Sebab hubungan yang tidak wajar merupakan gejala timbulnya konflik. Apabila pimpinan organisasi mengetahui adanya gejala-gejala tersebut, sebaiknya segera diteliti apakah hal tersebut merupakan pertanda adanya konflik.

Untuk dapat mengetahui adanya konflik seawal mungkin Nitisemito (2000:125) mengidentifikasi beberapa hal yang dapat membantu manajer untuk mengetahui adanya konflik sedini mungkin adalah :

1. Diciptakan komunikasi timbal balik

Dengan adanya komunikasi timbal balik, karyawan akan mampu mempunyai keberanian untuk mengemukakan segala sesuatu kepada pimpinan. Dan salah satu informasi yang diperoleh dari karyawan tersebut akan berguna sebagai petunjuk tentang adanya konflik.

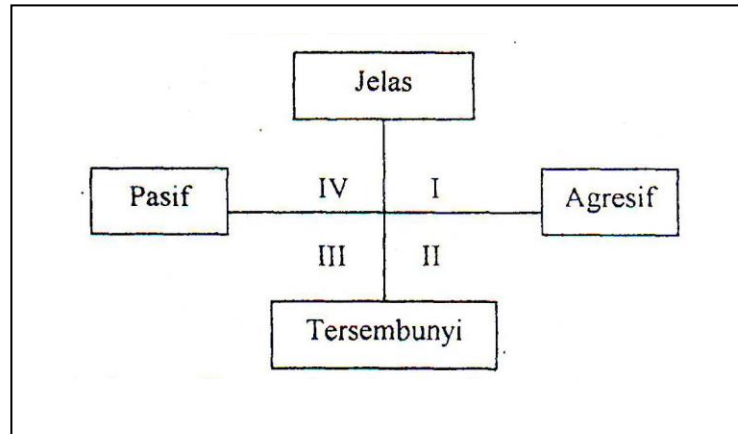
2. Menggunakan jasa pihak ketiga

Pada umumnya pihak-pihak yang sedang terlibat konflik akan lebih terbuka kepada pihak ketiga yang netral. Untuk mempermudah mengetahui adanya konflik seawal mungkin dapat menggunakan jasa pihak ketiga yang netral, misalnya jasa konsultasi.

3. Menggunakan jasa pengawas informal

Orang yang ditempatkan ini sifatnya sangat rahasia, dan hanya pimpinan yang mengetahui. Pengawas informal ini bertugas sebagai intel yang harus melaporkan segala sesuatu yang berkaitan dengan lingkungan kerja kepada atasannya.

Menurut Lecey (2003:25), gejala-gejala konflik dapat dilihat pada gambar :



Sumber : Hoda Lecey (2003:26)

Gambar 1

Tanda-tanda Konflik

Keterangan gambar :

1. Kuadran I adalah tanda yang jelas dari konflik yang ditunjukkan dengan cara agresif, misalnya teriakan, celaan ejekan, tindak kekerasan, dan sebagainya.
2. Kuadran II adalah tanda tersembunyi dari konflik yang ditunjukkan secara agresif, misalnya komentar-komentar yang merendahkan, pelecehan, penghinaan, tanpa henti mencari kesalahan dan mengkritik dan lain sebagainya. Kebencian dan usaha mencoreng muka orang lain termasuk disini.
3. Kuadran III adalah tanda tersembunyi dari konflik yang ditunjukkan secara pasif, misalnya tidak mau bekerjasama, membolos, dan sakit.
4. Kuadran IV adalah tanda yang jelas nampak dari konflik yang ditunjukkan secara pasif, misalnya sopan santun yang dibuat-buat,

mengabaikan atau tidak mau berbicara untuk menghukum, mengirim memo yang melaporkan ke atasan.

1.6 Sebab-sebab Timbulnya Konflik Antar Karyawan

Konflik antar individu (karyawan) dapat terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara masing-masing pihak atau salah satu pihak sehingga merasa dirugikan. Hal tersebut akan membawa dampak pada lingkungan kerja yang tidak nyaman karena adanya konflik di antara karyawan. Untuk dapat mencegah dan mengelola konflik secara optimal, pertama-tama pemimpin harus mengetahui sebab-sebab timbulnya konflik yang timbul antara karyawan atau antar individu didalam organisasi.

Menurut Nitisemito (2000:212), sebab-sebab timbulnya konflik antara lain :

1. Perbedaan Pendapat

Suatu konflik antar individu dapat terjadi karena perbedaan pendapat, masing-masing pihak merasa dirinya paling benar. Apabila perbedaan pendapat ini cukup tajam, dapat menimbulkan rasa kurang enak, ketegangan dan sebagainya. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan konflik.

2. Salah Paham

Salah paham merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Salah paham disebabkan karena penyampaian maksud yang kurang bisa di pahami atau komunikasi yang tidak efektif. Sehingga tindakan seseorang yang tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain dianggap merugikan.

Bagi orang yang merasa dirugikan timbul rasa kurang enak, kurang simpati atau justru merasa benci.

3. Salah satu atau kedua pihak merasa dirugikan

Tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing pihak merasa dirugikan oleh pihak lain. Sudah tentu orang yang merasa dirugikan akan merasa kurang enak, kurang simpati, atau menimbulkan kebencian. Perasaan-perasaan ini dapat menjurus kearah konflik, yang akan menimbulkan kerugian.

4. Perasaan yang terlalu sensitif

Tindakan seseorang yang wajar, tetapi dianggap merugikan pihak lain. Hal tersebut disebabkan karena pihak yang merasa dirugikan tersebut memiliki sifat yang terlalu sensitif. Jadi kalau dilihat dari sudut pandang hukum atau etika yang berlaku tindakan ini termasuk perbuatan yang salah, karena dianggap merugikan sehingga dapat menimbulkan konflik.

1.7 Intensitas Konflik

Konflik antar individu dalam organisasi, individu mempunyai perbedaan dalam hal kemampuan, kebutuhan, bakat, minat, kepribadian maupun latar belakang lingkungan. Perbedaan dapat menjadi sumber konflik apabila masing-masing mempertahankan kepentingan anggota ataupun kepentingan yang lebih sempit. Akan tetapi pertentangan dan perbedaan pendapat dapat menjadi kekuatan organisasi jika diarahkan dan dikelola secara baik (Wahyudi,2008;33).

Wahyudi (2008;37) menjelaskan bahwa konflik disebabkan oleh adanya saling ketergantungan pekerjaan, diferensiasi horisontal yang tinggi, formalisasi yang rendah, perbedaan kriteria evaluasi dan sistem imbalan, keanekaragaman anggota, perbedaan status dan peran, serta distorsi komunikasi.

Sehubungan dengan pembagian struktural dalam organisasi, masalah yang sering timbul yaitu koordinasi dan sinkronisasi. Dengan koordinasi dimaksudkan mengusahakan adanya kerjasama yang lancar dan harmonis dari semua pegawai. Masalah koordinasi akan semakin serius apabila semakin besarnya jumlah pegawai. Sedangkan sinkronisasi yaitu merupakan usaha membuat semua aktivitas manusia dan pekerjaan bisa tepat dan lancar (Kartono,2002:108).

Masalah yang timbul dalam koordinasi adalah komunikasi. Tanpa komunikasi yang efektif, orang tidak bisa mengadakan koordinasi. Serta dapat menimbulkan teman sekerja yang kurang menyenangkan. Komunikasi adalah kapasitas individu untuk menyampaikan perasaan, pikiran, dan ide-ide kepada individu lain (Kartono,2002:108).

Komunikasi yang tidak lancar itu disebabkan oleh faktor waktu, ruangan, dan sistem pembagian dari struktur perusahaan. Faktor waktu bisa berbentuk tidak pernah sama sekali terjadi kontak, yang disebabkan oleh waktu kerja yang tidak sama (bergantian, shift work). Dampak yang ditimbulkan ialah sering kali timbul sentimen-sentimen, prasangka, dan ketegangan-ketegangan tertentu (Kartono,2002:108).

Komunikasi yang tidak lancar atau terganggu disebabkan oleh faktor ruang, antara lain disebabkan oleh adanya pembagian menurut unit-unit tertentu yang letaknya berjauhan satu sama lain. Separasi ruang ini mengakibatkan masing-masing bagian merasa paling penting dan paling superior, sehingga segala urusan dari bagian tersebut dianggap paling mendesak dan harus didahulukan. Ringkasnya, semakin besar pembagian yang dibatasi oleh ruang dari unit-unit kerja itu akan semakin sulit koordinasi dari aktivitas kerjanya (Kartono,2002:109).

Faktor pembagian dalam struktur perusahaan bisa menjadi penghambat dalam komunikasi, yang menyulitkan koordinasi, pembagian unit-unit yang terpisah-pisah dalam bentuk divisi-divisi, departemen-departemen, organisasi staf, seksi-seksi dan bagian-bagian pada tingkat horisontal. Oleh karena itu, akan lebih susah mengadakan koordinasi diantara unit-unit yang menjalankan fungsinya yang berbeda-beda (Kartono,2002:109).

Arnold (1983:513) menyatakan bahwa konflik pada umumnya disebabkan kurangnya koordinasi kerja antar kelompok/departemen, dan lemahnya sistem kontrol organisasi. Permasalahan koordinasi kerja antar kelompok berkenaan dengan saling ketergantungan pekerjaan, keraguan dalam menjalankan tugas karena tidak terstruktur dalam rincian tugas, perbedaan orientasi tugas. Sedangkan kelemahan sistem kontrol organisasi yaitu kelemahan manajemen dalam merealisasikan sistem penilaian kinerja, kurang koordinasi antar unit atau bagian, aturan main tidak dapat berjalan

secara baik, terjadi persaingan yang tidak sehat dalam memperoleh penghargaan (Wahyudi,2008:37)

Saling ketergantungan dalam pekerjaan terjadi apabila dua atau lebih individu atau dua kelompok/unit kerja bergantung satu dengan yang lain untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas, keduanya mempunyai tujuan dan prioritas yang berbeda (Wahyudi,2008:38).

Wahyudi (2008:17) menjelaskan bahwa konflik merupakan ketidaksesuaian nilai atau tujuan antara anggota organisasi. Perilaku konflik yang dimaksud yaitu perbedaan kepentingan atau minat, perilaku kerja, perbedaan sifat individu, dan perbedaan tanggung jawab dalam aktivitas organisasi.

1.8 Sumber-sumber Konflik Kerja

Handoko menjelaskan dalam bukunya “Manajemen” mengatakan bahwa konflik tersebut biasanya timbul dalam suatu organisasi sebagai akibat adanya berbagai masalah (Martoyo,2000:118), yaitu :

1. Komunikasi

Penyebab konflik yang pertama ini diakibatkan karena salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap, serta gaya individu yang tidak konsisten.

2. Organisasi

Penyebab konflik yang kedua ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem

penilaian yang bertentangan, persaingan untuk merebutkan sumber daya-sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3. Tingkah Laku Pribadi

Penyebab konflik yang ketiga ini disebabkan karena tidak sesuaian tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

1.9 Akibat Konflik

Terjadinya suatu konflik dapat menimbulkan akibat negatif maupun akibat positif. Menurut Winardi (1997:77), akibat-akibat konflik dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Menimbulkan kemampuan mengoreksi diri sendiri

Pihak yang pernah mengalami konflik akan menimbulkan kemampuan untuk mengoreksi diri sendiri agar tidak menimbulkan konflik.

2. Meningkatkan prestasi

Konflik berupa persaingan sehat mampu memicu peningkatan prestasi karyawan.

3. Pendekatan yang lebih baik

Pihak yang pernah mengalami konflik akan berusaha berhati-hati dalam hubungan antara satu dengan yang lainnya.

4. Mengembangkan alternatif yang lebih baik

Dengan adanya konflik, maka pihak yang berkonflik akan berusaha untuk mengembangkan alternatif yang lebih baik dari sebelumnya agar tidak terjadi konflik yang merugikan.

Akibat-akibat tersebut di atas merupakan akibat positif yang ditimbulkan oleh konflik. Selain akibat positif tersebut, menurut Nitisemito (2002:215), konflik dapat pula menimbulkan akibat negatif antara lain :

1). Menghambat adanya kerjasama

Bilamana konflik tersebut sudah cukup parah, maka sulit bagi pihak-pihak tersebut untuk bekerja sama.

2). Subyektif dan emosional

Pada umumnya pihak yang berkonflik satu sama lain sudah tidak obyektif lagi, melainkan lebih bersifat subyektif dan emosional.

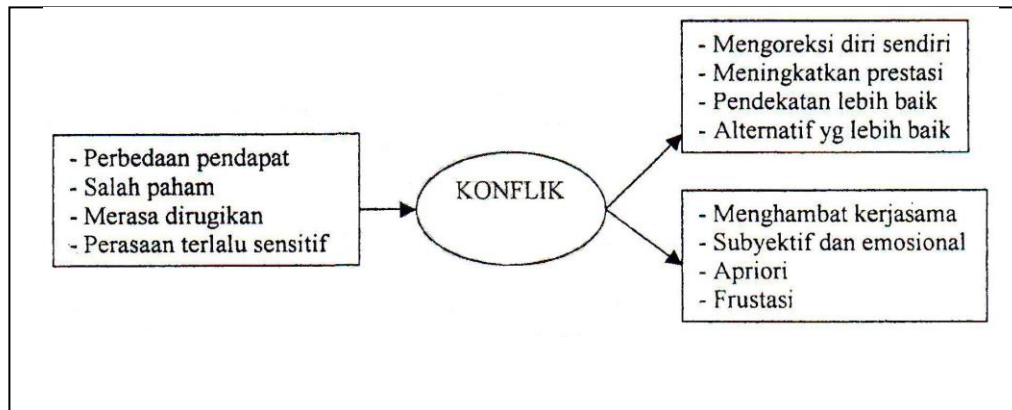
3). Apriori

Konflik juga dapat menyebabkan apriori, yaitu setiap pendapat pihak lain selalu dianggap salah tanpa diteliti terlebih dahulu.

4). Frustrasi

Apabila konflik itu sudah pada tingkat yang parah dan diantara pihak-pihak yang terlibat ada yang lemah mentalnya, hal tersebut dapat menimbulkan frustrasi atau rasa putus asa dengan segala akibatnya.

Secara ringkas sebab dan akibat konflik dapat dilihat dalam gambar 2 berikut :



Sumber : Alex NitiseMITO (2000:130)

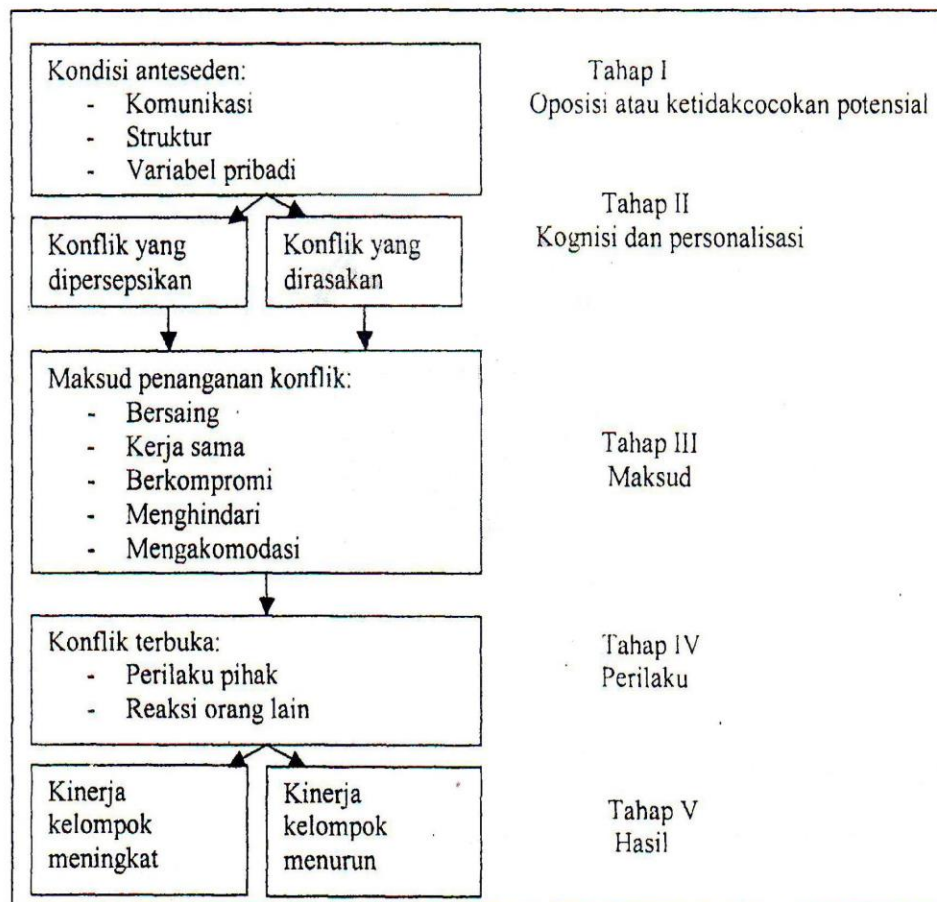
Gambar 2

Sebab dan Akibat Konflik

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan pendapat, salah paham, merasa dirugikan, dan terlalu sensitif dapat menimbulkan konflik. Konflik tersebut akan menimbulkan akibat atau dampak. Akibat yang ditimbulkan konflik terdiri dari akibat positif dan akibat negative. Akibat positif yang ditimbulkan konflik meliputi : kemampuan mengoreksi diri, meningkatkan prestasi, pendekatan yang lebih baik, dan menemukan alternatif yang lebih baik. Akibat negatif konflik adalah menghambat kerjasama, subyektif dan emosional, apriori dan frustrasi.

1.10 Proses Konflik

Proses konflik menurut Robbins (2003:138) terdiri atas lima tahap, yaitu oposisi atau ketidakcocokan potensial, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan hasil. Proses konflik menurut Robbins (2003:138) dapat diuraikan sebagai berikut :



Sumber : Stephen P. Robbins, (2006:549)

Gambar 3
Proses Konflik

Keterangan gambar 3 :

1. Tahap I : Oposisi atau ketidakcocokan potensial

Langkah pertama dalam proses konflik adalah adanya kondisi yang menciptakan kesempatan untuk munculnya konflik itu. Kondisi tersebut juga dipandang sebagai sumber konflik yang dikategorikan menjadi tiga yaitu : komunikasi (terlalu sedikit atau terlalu banyak informasi dapat menimbulkan konflik), Struktur (Ukuran organisasi, spesialisasi, keanekaragaman tujuan, gaya kepemimpinan yang tertutup, abiguitas tanggung jawab) dan variabel individual (mencangkup sistem nilai individual tiap orang dan karakteristik kepribadian yang menyebabkan perbedaan individual seperti sistem nilai, persepsi).

2. Tahap II : Kognisi dan personalisasi

Pada tahap kedua ini, kondisi anteseden hanya dapat mendorong ke konflik bila satu pihak atau lebih dipengaruhi oleh, dan sadar adanya konflik itu. Pada tahap ini adalah tahap yang penting, karena disitulah persoalan konflik cenderung didefinisikan. Inilah tempat dalam proses dimana pihak-pihak memutuskan mengenai apakah konflik itu.

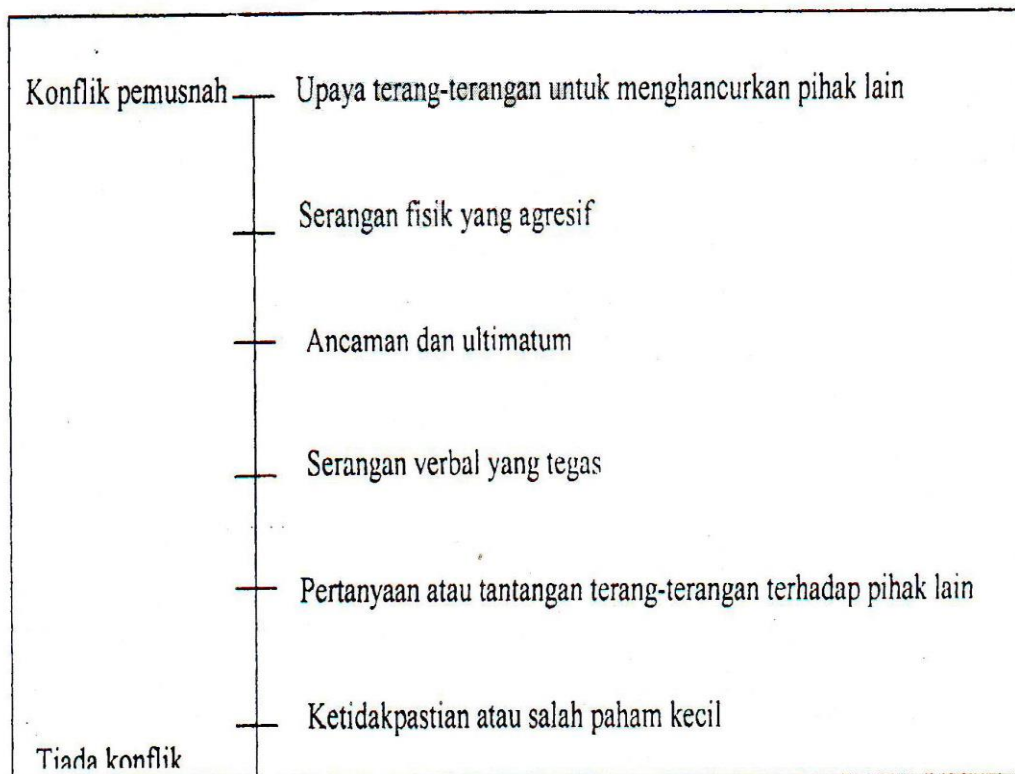
3. Tahap III : Maksud

Maksud berada di antara persepsi serta emosi orang dan perilaku terang-terangan mereka. Maksud merupakan keputusan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu. Untuk mengidentifikasi maksud-maksud penanganan konflik primer, digunakan dua dimensi yaitu, kekooperatifan

(suatu tingkat tertentu dimana salah satu pihak berupaya untuk memuaskan kepentingan pihak lain) dan ketegasan (sampai tingkat mana satu pihak berupaya untuk memenuhi kepentingan sendiri). Yang dapat diidentifikasi pada lima maksud penanganan konflik, yaitu : bersaing, berkolaborasi, berkompromi, menghindar, mengakomodasi.

4. Tahap IV : Perilaku

Tahap perilaku mencakup pernyataan, tindakan, dan reaksi yang dibuat oleh pihak-pihak yang berkonflik. Gambar 3 akan memberikan suatu cara memvisualisasi perilaku konflik, sebagai berikut :



Sumber : Stephen P. Robbins (2006: 556)

Gambar 4. Kontinum Intensitas Konflik

Pada gambar 1.4 tersebut semua konflik ada pada suatu tempat kontinum ini. Pada bagian bawah kontinum, konflik memiliki ciri olah ragam ketegangan yang halus, tidak langsung dan sangat terkendali. Intensitas konflik meningkat apabila bergerak naik sepanjang kontinum itu sampai intensitas itu menjadi sangat destruktif. Konflik yang mencapai rentang atas dari kontinum ini hampir selalu disfungsional. Konflik fungsional lazimnya terbata pada rentang bawah dari kontinum itu.

5. Tahap V : Hasil

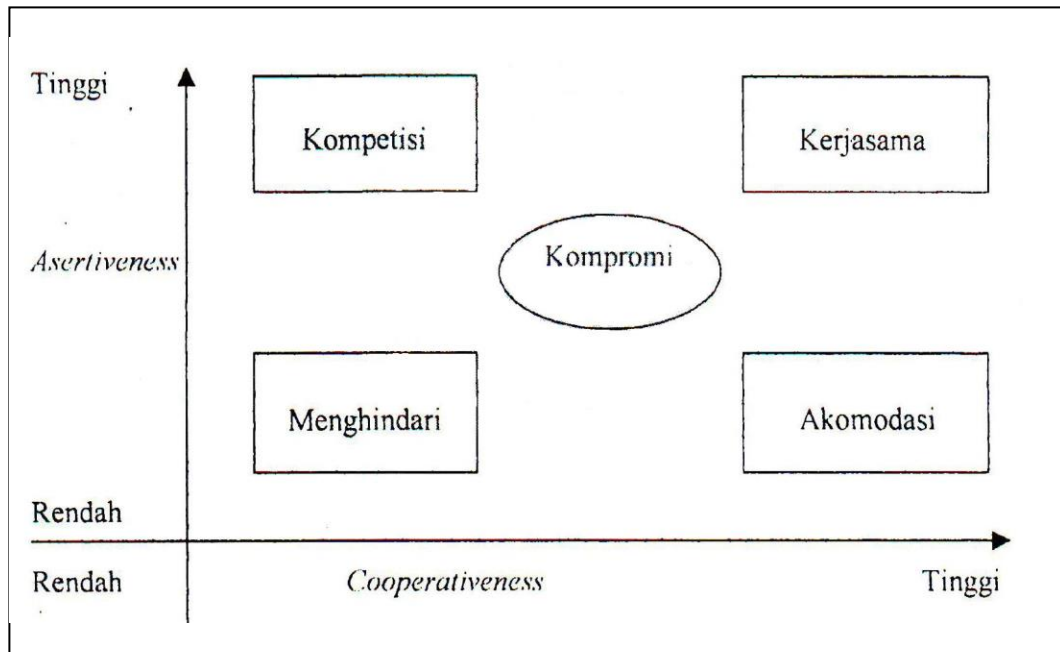
Jalinan aksi reaksi antara pihak yang berkonflik menghasilkan konsekuensi. Hasil penanganan konflik tersebut dapat fungsional, dalam arti konflik itu menghasilkan kinerja kelompok, atau disfungsional dalam arti merintangi kinerja kelompok.

1.11 Manajemen Konflik

Gaya atau pendekatan seseorang dalam menghadapi situasi konflik dapat diterangkan sehubungan dengan tekanan relatif atas apa yang dinamakan *cooperativeness* dan *assertiveness*.

Cooperativeness adalah keinginan untuk memenuhi kebutuhan dan minat pihak lain. Sedangkan asertiveness adalah keinginan untuk memenuhi keinginan dan minat sendiri. Menurut gambar Robby (1992:80), terdapat lima macam gaya manajemen konflik yang timbul karena aneka macam keinginan, yaitu menghindari, kompetisi, akomodasi, kompromi, dan

kerjasama. Lima gaya manajemen konflik tersebut dapat dilihat pada gambar 5 sebagai berikut :



Sumber : Robby I. Candra (1992:80)

Gambar 5

Lima Gaya Manajemen Konflik

Uraian dari kelima gaya tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Menghindari (avoidence)

Seseorang menyadari adanya konflik, tetapi bereaksi dengan menghindari atau menekan gaya konflik tersebut. Hal ini sering kali dilakukan karena nilai-nilai budaya tertentu yang akhirnya mengabaikan minat dan kepentingan bersama.

2. Kompetisi (competition)

Gaya ini digunakan apabila seseorang berusaha untuk mencapai sasarannya atau tetap meneruskan minatnya tanpa melihat akibatnya pada pihak lain yang berkonflik. Dengan demikian seseorang akan bersaing dan mendominasi.

3. Akomodasi atau penyesuaian

Apabila seseorang mengalah dan mengubah prioritas kebutuhannya demi orang lain. Hasil yang diperoleh adalah hubungan baik atau munculnya masalah yang tertunda.

4. Kompromi (compromise)

Gaya ini muncul apabila yang berkonflik harus mengorbankan sesuatu dan terlibat bersama-sama di dalam pencapaian sasaran dan memenuhi kebutuhan kedua belah pihak. Yang dicari adalah titik temu atau jalan tengah.

5. Kerjasama (collaboration)

Gaya ini dipergunakan apabila pihak-pihak yang terlibat konflik menginginkan memuaskan keinginan semua pihak dan mencari hasil yang saling menguntungkan.

Setiap gaya manajemen konflik yang digunakan memiliki kegunaan untuk situasi tertentu. Gaya yang dipergunakan harus sesuai dengan situasi konflik yang dihadapi. Menurut Thomas (1997) yang dikutip dari Nimran

(1997:76), strategi penanganan konflik yang dikaitkan dengan kriteria situasinya masing-masing, seperti tampak dalam tabel 1.1 berikut :

Tabel 2 : Strategi Penangan Konflik dan Situasi

Strategi Penanganan	Situasi yang cocok
Kompetisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bila langkah cepat, desisif amat dibutuhkan. 2. Menyangkut perkara penting dimana tindakan yang tak populer perlu diterapkan. 3. Menyangkut perkara yang penting bagi kesejahteraan organisasi dan anda yakin bahwa anda benar. 4. Melawan orang yang mengambil keuntungan dari perilaku yang tidak kompetitif
Kolaborasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari solusi terpadu jika ada dua masalah yang terlalu penting untuk dikompromikan. 2. Jika tujuan anda adalah untuk belajar 3. Untuk menggabungkan pandangan dari orang-orang dengan sudut pandang yang berbeda. 4. Mendapatkan komitmen dengan memasukan hal-hal penting menjadi sebuah konsensus. 5. Berkaitan dengan perasaan yang telah ikut terlibat dalam suatu hubungan.
Penghindaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika suatu perkara itu pelik, atau ada perkara yang lebih penting yang mendesak 2. Jika anda pandang tidak ada peluang untuk memuaskan keinginan anda 3. Jika gangguan potensial lebih kuat dari keuntungan penyelesaian yang bakal didapat. 4. Memberikan kesempatan orang lain untuk tenang dan mendapatkan pikiran lebih jernih.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Jika mengumpulkan informasi lebih diperlukan dari pada keputusan yang cepat. 6. Jika orang lain dapat mengatasi konflik dengan lebih efektif. 7. Jika isu yang muncul nampak sebagai gejala dari isu yang lain.
Akomodasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika anda sadar bahwa anda salah untuk mendapatkan posisi yang lebih baik untuk didengar, belajar, dan menunjukkan bahwa anda rasional. 2. Jika isu tertentu penting untuk orang lain dari pada untuk diri anda untuk memuaskan orang lain, memelihara kerjasama. 3. Untuk menciptakan kepercayaan sosial bagi isu yang akan datang. 4. Meminimalkan kerugian jika anda rasa tidak sepadan dan kalah. 5. Jika harmonis dan stabilitas sangat penting 6. Memberi kesempatan belajar dari kesalahan.
Kompromi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika tujuan adalah penting, tetapi tidak seimbang dengan usaha atau adanya potensi gangguan yang lebih kuat. 2. Jika lawan dengan kekuatan sama rela berkorban untuk tujuan yang berbeda. 3. Mencapai penyelesaian sementara atas isu yang rumit. 4. Mencapai pemecahan yang tepat sesaat dengan tekanan waktu. 5. Sebagai cadangan untuk berjaga-jaga jika kolaborasi atau kompetisi tidak berhasil.

A.2 Penyesuaian Diri

2.1 Pengertian Penyesuaian Diri

Pribadi manusia tidak dapat dirumuskan sebagai suatu keseluruhan atau kesatuan *an sich* (suatu individu saja) tanpa sekaligus meletakkan hubungannya dengan lingkungannya. Justru kepribadian itu menjadi kepribadian apabila keseluruhan sistem psiko fisiknya, termasuk bakat kecakapan dan ciri-ciri kegiatannya dinyatakan khas dalam menyesuaikan dengan lingkungannya. Hal tersebut menjadi kepribadian individu dalam melakukan interaksi dengan lingkungannya (Gerungan,2004:58).

Lingkungan dalam hal ini baik lingkungan fisik, yaitu alam benda-benda yang konkret, maupun lingkungan psikis, yaitu jiwa raga orang-orang dalam lingkungan, atau lingkungan rohaniah, yaitu *Objective Geist*, berarti keyakinan-keyakinan, ide-ide, filsafat-filsafat yang terdapat di lingkungan individu itu. Individu senantiasa menyesuaikan dirinya dengan lingkungan fisik, psikis, dan rohaniah (Gerungan,2004:59).

Gerungan (2004:59) menjelaskan bahwa penyesuaian diri diartikan luas dan dapat berarti “mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan”, tetapi juga “mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan (keinginan) diri. Penyesuaian diri dalam artinya yang pertama disebut juga penyesuaian diri yang autoplastis (dibentuk sendiri). Penyesuaian yang kedua disebut penyesuaian diri yang aloplastis (alo = yang lain). Jadi penyesuaian diri ada artinya yang “pasif”, yaitu kegiatan kita ditentukan oleh lingkungan. Dengan kata lain lingkungan membentuk individu untuk menyesuaikan diri terhadap

hal-hal yang ada di dalam lingkungan tersebut. Seperti peraturan yang ada, tata cara berpakaian, jam masuk kerja. Penyesuaian diri ada artinya yang “aktif” yaitu kita mempengaruhi lingkungan. Individu menentukan lingkungannya sesuai dengan kehendaknya. Seperti tata ruang tempat kerja. Lingkungan psikisnya, individu bisa mengubah orang-orang yang ada dilingkungannya, seperti mengajak bercanda, lebih sopan santun, ramah tamah.

Jadi perubahan yang ada dalam lingkungan menyebabkan individu harus menyesuaikan dirinya dengan lingkungan tersebut, baik dalam arti yang pasif maupun dalam arti yang aktif. Pada dasarnya, dari saat sampai ke saat berikutnya, dari detik ke detik berikutnya, lingkungan hidup senantiasa berubah-ubah. Oleh karena itu, individu berusaha menyesuaikan dirinya dengan lingkungannya yang sering berubah-ubah, baik secara *autoplastis*, maupun secara *aloplastis*. Individu menggunakan ke dua cara tersebut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Gerungan,2004:59).

Penyesuaian diri yang baik kelihatannya mengandung tingkat penguasaan, yaitu kemampuan untuk merencanakan dan mengatur respon-respon pribadi sedemikian rupa sehingga konflik-konflik, kesulitan-kesulitan, dan frustrasi-frustrasi akan hilang dengan munculnya tingkah laku yang efisien atau yang menguasai. Istilah tersebut meliputi menguasai diri sendiri sehingga dorongan-dorongan, emosi-emosi, dan kebiasaan-kebiasaan dapat dikendalikan, yang berarti menguasai lingkungan, yaitu kemampuan untuk menangani kenyataan secara sehat dan adekuat dan menggunakan

lingkungan orang-orang dan peristiwa-peristiwa dalam cara yang menyebabkan individu dapat menyesuaikan diri (Semium,2006:35).

Pemimpin-pemimpin, orang-orang genius, dan orang-orang yang IQ-nya diatas rata-rata mungkin diharapkan memperlihatkan penguasaan yang luar biasa itu, tetapi meskipun demikian orang-orang ini pun sering mengalami kegagalan. Ini justru mengingatkan kita bahwa setiap orang memiliki tingkat penyesuaian dirinya sendiri, yang ditentukan oleh kapasitas-kapasitas bawaan, kecenderungan-kecenderungan yang diperoleh, dan pengalaman (Semium,2006:36).

Penyesuaian diri dalam pandangan psikologi memiliki banyak arti, seperti pemuasan kebutuhan, keterampilan dalam menangani frustrasi dan konflik, ketenangan pikiran/jiwa, atau bahkan pembentukan simptom-simtom. Berarti belajar cara bergaul yang baik dengan orang lain dan cara menghadapi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Tyson (1951) menyebut hal-hal seperti kemampuan untuk beradaptasi, kemampuan berafeksi, kehidupan yang seimbang, kemampuan untuk mengambil keuntungan dari pengalaman, toleransi terhadap frustrasi, humor, sikap yang tidak ekstrem, objektivitas, dan lain-lain. Bisa dikatakan bahwa penyesuaian diri adalah cara individual atau khusus organisme dalam bereaksi terhadap tuntutan-tuntutan dari dalam atau situasi-situasi dari luar. Beberapa orang mungkin reaksi ini bisa efisien, sehat, atau memuaskan. Sementara untuk orang lain reaksi ini melumpuhkan, tidak efektif, atau bahkan patologik (Semium,2006:36).

Penyesuaian diri itu sendiri tidak bisa dikatakan baik atau buruk, maka dapat didefinisikan dengan sangat sederhana, yaitu suatu proses yang melibatkan respons-respons mental dan tingkah laku yang menyebabkan individu berusaha menanggulangi kebutuhan-kebutuhan, tegangan-tegangan, frustrasi-frustrasi, dan konflik-konflik batin serta menelaraskan tuntutan-tuntutan batin ini dengan tuntutan-tuntutan yang dikenakan kepadanya (Semium,2006:37).

Semium (2006:37) mengatakan bahwa menyesuaikan diri yang baik adalah orang yang memiliki respons-respons yang matang, efisien, memuaskan, dan sehat. Istilah sehat berarti respon yang baik untuk kesehatan, yakni cocok dengan kodrat manusia, dalam hubungannya dengan orang lain dan dengan tanggung jawab. Kesehatan merupakan ciri yang khas dalam penyesuaian diri yang baik. Sebaliknya, orang-orang yang neurotik adalah orang yang sangat tidak efisien dan tidak pernah menangani tugas-tugas secara lengkap.

Singkatnya, meskipun memiliki kekurangan-kekurangan kepribadian, orang yang dapat menyesuaikan diri dengan baik dapat bereaksi secara efektif terhadap situasi-situasi yang berbeda, dapat memecahkan konflik-konflik, frustrasi-frustrasi, dan masalah-masalah tanpa menggunakan tingkah laku simptomatik. Karena, hal tersebut relatif bebas dari simtom-simtom, seperti kecemasan kronis, obsesi, atau gangguan-gangguan psikosomatik (Semium,2006:37).

Kiranya sudah jelas bahwa setiap perubahan dalam lingkungan kehidupan orang dalam arti yang luas yaitu bisa menyebabkan ia harus menyesuaikan dirinya dengan lingkungan tersebut, baik dalam arti yang pasif maupun dalam arti yang aktif. Pada dasarnya, dari waktu sampai ke waktu berikutnya, dari detik sampai ke detik berikutnya. Lingkungan hidup orang atau aspek dari padanya senantiasa berubah-ubah. Oleh karena itu, individu manusia senantiasa menjelaskan dirinya dengan lingkungan hidupnya yang senantiasa berubah-ubah itu, baik secara autoplastis maupun aloplastis. Biasanya individu menggunakan kedua cara penyesuaian dirinya.

Demikianlah bentuk-bentuk utama dari hubungan individu dengan lingkungannya pada umumnya yaitu penyesuaian diri.

2.2 Faktor yang Mempengaruhi Penyesuaian Diri

Salah satu bentuk penyesuaian individu dengan lingkungannya adalah dengan cara berinteraksi dengan lingkungannya. Begitu juga berlangsungnya hubungan individu yang satu dengan individu yang lain, individu yang pertama menyesuaikan dirinya dengan individu yang lain, dan yang lain terhadap yang pertama (Gerungan,2004:59).

Untuk menggambarkan saling hubungan tersebut, H. Bonner menjelaskan pada bukunya bahwa interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu, kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain, atau sebaliknya (Gerungan,2004:60).

Individu yang dapat menyesuaikan diri secara *autoplastis* kepada individu lain, individu dipengaruhi oleh individu yang lain. Individu yang satu dapat juga menyesuaikan diri secara *aloplastis* dengan individu lain, individu yang lain itulah yang dipengaruhi oleh individu yang pertama. Dengan demikian, hubungan antara individu yang berinteraksi senantiasa merupakan hubungan timbal balik, saling pengaruh yang timbal balik (Gerungan,2004:60).

Menurut Gerungan (2004:60) menjelaskan bahwa kelangsungan interaksi ini, bentuknya sederhana dan merupakan proses yang kompleks, tetapi dapat dibedakan beberapa faktor yang mendasarinya, baik secara tunggal maupun bergabung, yaitu :

1. Faktor Imitasi

Faktor imitasi itu mempunyai peranan, karena mengikuti suatu contoh yang baik itu dapat merangsang perkembangan watak seseorang. Imitasi dapat mendorong individu untuk melaksanakan perbuatan-perbuatan yang baik. Sehingga apabila telah dididik dengan baik, maka individu tersebut memiliki suatu “kerangka cara-cara tingkah laku dan sikap-sikap moral” yang dapat menjadi pokok pangkal untuk memperluas perkembangannya dengan positif.

Peranan faktor imitasi dalam interaksi sosial juga mempunyai segi-segi negatif. Yaitu, apabila hal-hal yang diimitasi itu mungkin salah ataupun secara moral harus ditolak.

Selain itu, adanya proses imitasi dalam interaksi sosial dapat menimbulkan kebiasaan dimana orang mengimitasi sesuatu tanpa kritik. Hal ini dapat menghambat perkembangan kebiasaan berpikir kritis atau dengan kata lain menimbulkan gejala malas berpikir kritis pada individu.

2. Faktor Sugesti

Arti sugesti dan imitasi dalam hubungannya dengan interaksi sosial hampir sama. Bedanya adalah bahwa dalam imitasi itu orang yang satu mengikuti sesuatu diluar dirinya, sedangkan pada sugesti seseorang memberikan pandangan atau sikap dari dirinya yang lalu diterima oleh orang lain di luarnya.

Sugesti itu bisa terjadi pada manusia ketika :

a. Sugesti karena hambatan berpikir

Dalam proses sugesti gejala bahwa orang yang dikenainya mengambil alih pandangan-pandangan dari orang lain tanpa memberinya pertimbangan-pertimbangan kritik terlebih dahulu. Orang yang terkena sugesti itu menerima apa saja yang dianjurkan orang lain, hal tersebut bisa terjadi ketika lelah berpikir.

b. Sugesti karena keadaan pikiran terpecah-pecah (*disosiasi*)

Selain dari keadaan ketika pikiran kita terhambat karena kelelahan atau karena rangsangan emosional, sugesti itupun mudah terjadi pada diri orang apabila ia mengalami disosiasi dalam pikirannya, yaitu apabila pemikiran orang itu mengalami keadaan terpecah belah.

c. Sugesti karena otoritas

Dalam hal ini, orang cenderung menerima pandangan-pandangan atau sikap-sikap tertentu apabila pandangan atau sikap tersebut dimiliki oleh para ahli dalam bidangnya sehingga dianggap otoritas pada bidang tersebut atau memiliki prestise sosial yang tinggi.

d. Sugesti karena mayoritas

Dalam hal ini, orang lebih cenderung akan menerima suatu pandangan atau ucapan apabila ucapan itu didukung oleh mayoritas, oleh sebagian besar dari golongannya, kelompoknya.

e. Sugesti karena “*will to believe*”

Mengenai sugesti, terdapat pula pendapat bahwa sugesti justru membuat sadar akan adanya sikap-sikap dan pandangan-pandangan tertentu pada orang-orang. Dengan demikian, yang terjadi dalam sugesti itu adalah diterimanya suatu sikap dan pandangan tertentu karena sebenarnya sudah ada pada dirinya tetapi masih dipendam.

3. Faktor Identifikasi

Faktor lainnya yang juga memegang peranan penting dalam interaksi sosial tersebut adalah identifikasi. Identifikasi dilakukan kepada orang lain yang dianggapnya ideal dalam suatu segi, untuk memperoleh sistem norma, sikap, dan nilai yang dianggapnya ideal, dan yang masih merupakan kekurangan pada dirinya. Proses ini terjadi secara otomatis, bawah sadar, dan objek identifikasi itu tidak dipilih secara rasional, tetapi berdasarkan penilaian subjektif, berperasaan.

4. Faktor Simpati

Faktor lainnya yang memegang peranan penting dalam interaksi sosial adalah simpati. Simpati dapat dirumuskan sebagai perasaan tertariknya seseorang terhadap orang lain. Orang tiba-tiba merasa dirinya tertarik kepada orang lain seakan-akan dengan sendirinya, dan tertariknya itu bukan karena salah satu ciri tertentu, melainkan karena keseluruhan cara bertingkah laku orang tersebut. Akan tetapi, berbeda dengan identifikasi, timbulnya simpati merupakan proses yang sadar bagi diri manusia yang merasa simpati terhadap orang lain.

2.3 Penyesuaian Diri di Tempat Kerja

Penyesuaian di tempat kerja merupakan keberhasilan seseorang untuk menyesuaikan diri terhadap orang lain pada umumnya dan terhadap kelompok pada khususnya. Salah satu indikasi penyesuaian di tempat kerja yang berhasil adalah kemampuan untuk orang lain merasa nyaman dengan kita, bertahan dalam menghadapi kesulitan dan kegagalan, berani berbicara dengan orang yang jabatannya lebih tinggi, kemampuan mengontrol emosi dalam pekerjaan, kemampuan menjalin hubungan baik dengan orang lain (www.duniapsikologi.dagdigdug.com).

Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka disimpulkan bahwa penyesuaian diri yang dilakukan oleh individu berjalan dengan sehat apabila individu dapat memanfaatkan dengan baik factor-faktor di atas. Jika itu bisa

dilakukan maka diharapkan individu akan dapat menekan segala permasalahan yang mungkin timbul ketika individu berada di tempat kerja.

A.3 Perawat

3.1 Pengertian Perawat

Seorang perawat adalah sebagai tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Dalam menghadapi pasien, seorang perawat harus mempunyai etika, karena yang dihadapi perawat adalah juga manusia. Perawat harus bertundak sopan, murah senyum dan menjaga perasaan pasien. Ini harus dilakukan karena perawat adalah membantu proses penyembuhan pasien bukan memperburuk keadaan. Dengan etika yang baik diharapkan seorang perawat bisa menjalin hubungan yang lebih akrab dengan pasien. dengan hubungan baik ini, maka akan terjalin sikap saling menghormati dan menghargai di antara keduanya.

Etika dapat membantu para perawat mengembangkan kelakuan dalam menjalankan kewajiban, membimbing hidup, menerima pelajaran, sehingga para perawat dapat mengetahui kedudukannya dalam masyarakat dan lingkungan perawatan. Dengan demikian, para perawat dapat mengusahakan kemajuannya secara sadar dan seksama. Oleh karena itu dalam perawatan teori dan praktek dengan budi pekerti saling memperoleh, maka 2 hal ini tidak dapat dipisah-pisahkan.

3.2 Peran Dan Tugas Perawat

3.2.1 Peran Perawat

Barbara (1995:21), mengatakan peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu (*www.fadlie.web.id*).

Peran perawat yang dimaksud adalah cara untuk menyatakan aktifitas perawat dalam praktik, dimana telah menyelesaikan pendidikan formalnya yang diakui dan diberi kewenangan oleh pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung keperawatan secara professional sesuai dengan kode etik professional. Dimana setiap peran yang dinyatakan sebagai ciri terpisah demi untuk kejelasan (*www.fadlie.web.id*).

Care Giver : Pada peran ini perawat diharapkan mampu :

1. Memberikan pelayanan keperawatan kepada individu, keluarga , kelompok atau masyarakat sesuai diagnosis masalah yang terjadi mulai dari masalah yang bersifat sederhana sampai pada masalah yang kompleks.
2. Memperhatikan individu dalam konteks sesuai kehidupan klien, perawat harus memperhatikan klien berdasar kebutuhan signifikan dari klien.

Perawat menggunakan proses keperawatan untuk mengidentifikasi diagnosis keperawatan mulai dari masalah fisik sampai pada masalah psikologis (*www.fadlie.web.id*).

3.2.2 Tugas Perawat

Adapun tugas perawat dalam (*www.fadlie.web.id*) adalah :

1. Bertanggung jawab membantu klien dan keluarga menginterpretasikan informasi dari berbagai pemberi pelayanan dan dalam memberikan informasi lain yang diperlukan untuk mengambil persetujuan (*inform concern*) atas tindakan keperawatan yang diberikan kepadanya.
2. Mempertahankan dan melindungi hak-hak klien, harus dilakukan karena klien yang sakit dan dirawat di rumah sakit akan berinteraksi dengan banyak petugas kesehatan. Perawat adalah anggota tim kesehatan yang paling lama kontak dengan klien, sehingga diharapkan perawat harus mampu membela hak-hak klien.

3.3 Syarat Menjadi Perawat Yang Baik

Profesionalisme keperawatan pada hakekatnya menekankan pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan sebagai suatu kewajiban moral profesi untuk melindungi masyarakat terhadap praktik yang tidak profesional. Pelayanan keperawatan yang profesional merupakan praktik keperawatan yang dilandasi oleh nilai-nilai profesional, yaitu nilai intelektual, komitmen moral terhadap diri sendiri, tanggung jawab pada profesi dan masyarakat, otonomi, pengendalian tanggung jawab. Sehingga

dalam pemberian asuhan keperawatan yang profesional diperlukan sebuah pendekatan manajemen yang memungkinkan diterapkannya metode penugasan yang dapat mendukung penerapan keperawatan yang profesional di rumah sakit. Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) merupakan suatu system (Struktur, proses dan nilai-nilai) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk (www.mohafandi.wordpress.com).

Nilai-nilai profesional digariskan dalam kode etik keperawatan yaitu Hubungan perawat dengan klien, Hubungan perawat dan praktek, Hubungan perawat dan masyarakat, Hubungan perawat dan teman sejawat, Hubungan perawat dan profesi. (www.mohafandi.wordpress.com).

Dalam model praktik keperawatan profesional digunakan metode modifikasi keperawatan primer, sehingga terdapat satu orang perawat profesional yang disebut perawat primer (PP). Proses pemberian asuhan keperawatan, hubungan perawat klien dilakukan secara berkesinambungan sehingga memungkinkan perawat primer bertanggung jawab dan bertanggung gugat atas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien dibawah tanggung jawabnya. Dengan demikian diharapkan hubungan perawat-klien didasarkan pada nilai-nilai profesional yang merupakan inti suatu pelayanan profesional, antara lain penghargaan otonomi klien, melakukan yang baik bagi klien. (www.mohafandi.wordpress.com).

Model praktik keperawatan profesional (MPKP) adalah suatu sistem (struktur, proses dan nilai-nilai profesional), yang memfasilitasi perawat

profesional, mengatur pemberian asuhan keperawatan, termasuk lingkungan tempat asuhan tersebut diberikan. Aspek struktur ditetapkan jumlah tenaga keperawatan berdasarkan jumlah klien sesuai dengan derajat ketergantungan klien. Penetapan jumlah perawat sesuai kebutuhan klien menjadi hal penting, karena bila jumlah perawat tidak sesuai dengan jumlah tenaga yang dibutuhkan, tidak ada waktu bagi perawat untuk melakukan tindakan keperawatan. (www.mohafandi.wordpress.com).

Subsistem dalam pengembangan MPKP (www.mohafandi.wordpress.com) yaitu :

1. Nilai-nilai profesional sebagai inti model

Pada model ini PP dan PA membangun kontrak dengan klien/keluarga, menjadi partner dalam memberikan asuhan keperawatan. Pada pelaksanaan dan evaluasi renpra, PP mempunyai otonomi dan akuntabilitas untuk mempertanggungjawabkan asuhan yang diberikan termasuk tindakan yang dilakukan oleh PA. hal ini berarti PP mempunyai tanggung jawab membina performa PA agar melakukan tindakan berdasarkan nilai-nilai profesional. Nilai-nilai profesional digariskan dalam kode etik keperawatan yaitu: hubungan perawat – klien, hubungan perawat dan praktek, hubungan perawat dan masyarakat, hubungan perawat dan teman sejawat, hubungan perawat dan profesi.

2. Pendekatan manajemen

Pada model ini diberlakukan manajemen SDM, yaitu ada garis koordinasi yang jelas antara PP dan PA. performa PA dalam satu tim menjadi

tanggung jawab PP. Dengan demikian, PP adalah seorang manajer asuhan keperawatan. Sebagai seorang manajer, PP harus dibekali dengan kemampuan manajemen dan kepemimpinan sehingga PP dapat menjadi manajer yang efektif dan pemimpin yang efektif.

3. Metode pemberian asuhan keperawatan

Metode pemberian asuhan keperawatan yang digunakan adalah modifikasi keperawatan primer sehingga keputusan tentang renpra ditetapkan oleh PP, PP akan mengevaluasi perkembangan klien setiap hari dan membuat modifikasi pada renpra sesuai kebutuhan klien.

4. Hubungan profesional

Hubungan antar profesional dilakukan oleh PP. PP yang paling mengetahui perkembangan kondisi klien sejak awal masuk. Sehingga mampu memberi informasi tentang kondisi klien kepada profesional lain khususnya dokter. Pemberian informasi yang akurat akan membantu dalam penetapan rencana tindakan medik.

5. Sistem Kompensasi dan penghargaan

PP dan timnya berhak atas kompensasi serta penghargaan untuk asuhan keperawatan yang dilakukan sebagai asuhan yang profesional. Kompensasi dan penghargaan yang diberikan kepada perawat bukan bagian dari asuhan medis atau kompensasi dan penghargaan berdasarkan prosedur.

Dibutuhkan lima komponen dasar untuk menjadi perawat profesional, yaitu :

1. *Self-awareness* (pengenalan diri)

Mampu mengenali emosi dan penyebab dari pemicu emosi tersebut. Jadi, dia mampu mengevaluasi dirinya sendiri dan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu tindakan.

2. *Self-regulation* (penguasaan diri)

Seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih hati-hati. Dia juga akan berusaha untuk tidak impulsif. Akan tetapi, perlu diingat, hal ini bukan berarti bahwa orang tersebut menyembunyikan emosinya melainkan memilih untuk tidak diatur oleh emosinya.

3. *Self-motivation* (motivasi diri)

Ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana, seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi tidak akan bertanya “Apa yang salah dengan saya atau kita?”. Sebaliknya ia bertanya “Apa yang dapat kita lakukan agar kita dapat memperbaiki masalah ini?”.

4. *Empathy* (empati)

Kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut.

5. *Effective Relationship* (hubungan yang efektif)

Dengan adanya empat kemampuan tersebut, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan pada

konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari. Orang yang mempunyai kemampuan intelegensia emosional yang tinggi mempunyai tujuan yang konstruktif dalam pikirannya.

Penelitian ini fokus pada empat kriteria subsistem pengembangan MPKP tersebut untuk memudahkan dalam melakukan pencarian data maupun pengolahan data yang akan dilakukan. Pemilihan empat kriteria tersebut bukan berarti meminggirkan kriteria yang lain. Semua ini demi fokus serta kedalaman dari penelitian ini semata, karena penelitian ini melihat empat kriteria tersebut merupakan kriteria yang signifikan mempengaruhi pengembangan model praktek keperawatan profesional

B. Hubungan Antara Tingkat Penyesuaian Diri Dengan Tingkat Konflik Kerja Pada Perawat

Seorang individu harus bisa menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Apabila seorang individu tidak bisa menyesuaikan diri dengan lingkungannya, maka timbullah suatu konflik. Penyesuaian diri yang baik mengandung kemampuan untuk merencanakan dan mengatur respon-respon pribadi sedemikian rupa sehingga konflik-konflik, kesulitan-kesulitan, dan frustrasi-frustrasi akan hilang dengan munculnya tingkah laku yang efisien atau yang menguasai. Hal tersebut meliputi menguasai diri sendiri sehingga emosi-emosi dan kebiasaan-kebiasaan dapat dikendalikan (Semium,2006;35)

Apabila seorang individu bisa menyesuaikan diri dengan baik, maka dapat bereaksi secara efektif terhadap situasi dan tempat yang berbeda, dapat memecahkan konflik, frustrasi, tanpa harus merasa cemas, obsesi dan gangguan-gangguan yang lain.

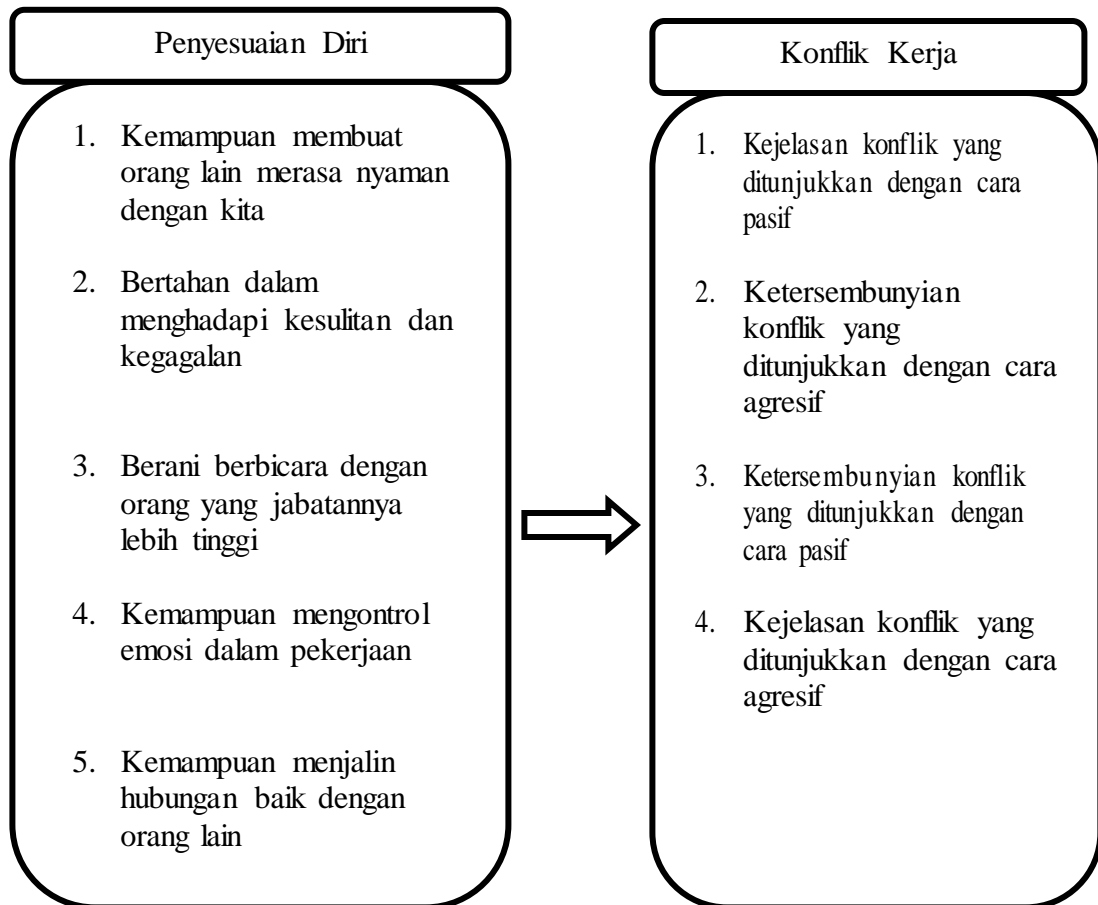
Penyesuaian diri merupakan proses yang selalu terjadi dimanapun, baik di lingkungan keluarga, lingkungan masyarakat, maupun di lingkungan kerja. Di lingkungan tempat kerja individu diwajibkan untuk mengikuti aturan main tempat kerja dan berhubungan dengan banyak rekan kerja untuk memperlancar menjalankan tugas. Keterkaitan antara penyesuaian diri dengan konflik kerja yaitu :

1. Membuat orang disekitar kita merasa nyaman dengan kita. Apabila hal tersebut kurang bisa dilakukan, maka orang lain yang berada disekitar kita merasa bosan dan malas dengan diri kita karena kurang menyenangkan untuk dijadikan teman curhat atau berdiskusi, sehingga individu bersikap diam atau enggan mengajak berbicara kepada rekan (Lecey,2003:25).
2. Bertahan menghadapi kesulitan saat bekerja. Apabila seorang individu kurang bisa menghadapi kesulitan saat bekerja, individu tersebut merasa bahwa terjadi ketidak adilan dalam pemberian tugas saat bekerja dan putus asa untuk menjalankan tugasnya sebagai perawat (Lecey, 2003:25).
3. Berani berbicara dengan orang yang jabatannya lebih tinggi. Disini individu dituntut untuk membicarakan sesuatu yang dianggapnya benar

atau ada yang tidak sesuai kepada orang yang jabatannya lebih tinggi, apabila individu tidak membicarakan dan memilih diam, maka akan menimbulkan untuk menyimpan perasaannya, dan hal tersebut bisa menimbulkan sikap tidak mau bekerja sama, sopan santun yang dibuat-buat, dan memilih diam untuk menghukum (Lecey,2003:25).

4. Kemampuan mengontrol emosi saat bekerja. Bagi seorang perawat untuk mengontrol emosi sangatlah penting, karena pekerjaan mereka sering bersinggungan dengan kepanikan saat menangani pasien. Apabila kurang mengontrol emosi, maka saat kepanikan itu muncul akan membuat emosi meledak-ledak dan celaan beserta kritikan akan keluar dari bibir mereka (Lecey,2003:25).
5. Kemampuan menjalin hubungan baik. Individu di tempat kerja dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan rekan kerja. Apabila hubungan baik itu kurang terjalin maka sikap tidak mau bekerja sama akan muncul di tempat kerja tersebut (Lecey,2003:25).

C. Kerangka Konseptual



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan kajian pustaka maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

“Ada Hubungan antara Tingkat Penyesuaian Diri dengan Tingkat Konflik Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik”.