

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Dari tahun ke tahun jumlah organisasi di bidang industri selalu meningkat. Berdasarkan perhitungan dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2011 terdapat 23.370 perusahaan di mana jumlahnya meningkat pada tahun 2012 menjadi 23.592 perusahaan. Di tahun 2013 meningkat kembali menjadi 23.941 perusahaan. Seiring dengan bertambahnya dengan jumlah organisasi yang ada, jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan juga semakin meningkat, terutama di pulau Jawa karena mengingat jumlah penduduk Pulau Jawa tergolong cukup tinggi. Bukan hanya kebutuhan akan tenaga kerja yang semakin meningkat, melainkan organisasi juga perlu meningkatkan upaya untuk mempertahankan tenaga kerja atau karyawan yang ada di dalamnya. Hal ini bertujuan untuk mengimbangi persaingan di pasar nasional maupun internasional dengan mempertahankan karyawan yang kinerjanya baik dan berkualitas.

Salah satu organisasi besar yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah PT. X. PT tersebut merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat. Berdasarkan Undang-undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengamanatkan tujuan pendirian BUMN untuk memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan perekonomian negara pada khususnya. Sebagai BUMN, PT X memiliki dua fungsi, yaitu fungsi ekonomi dan

fungsi sosial. Fungsi ekonomi PT X yaitu mencari keuntungan atas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dimana keuntungan tersebut nantinya akan disumbangkan pada pos penerimaan negara dengan sistem bagi laba BUMN. Sementara itu, fungsi sosial dari PT X adalah manifestasi pelayanan, distribusi dan pengelolaan demi pemenuhan hajat hidup masyarakat banyak agar tercapai kesejahteraan. Oleh karena itu, untuk memenuhi kedua fungsi tersebut, sebagai BUMN dan perusahaan transportasi darat terbesar di Indonesia, PT. X memiliki beberapa cabang yang tersebar hampir di seluruh Indonesia, salah satunya Jember, Jawa Timur.

PT. X berupaya untuk menyediakan sarana transportasi darat yang dikelola oleh sumber daya manusia yang *professional* sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Maka dari itu, untuk membentuk sumber daya manusia yang *professional* dan terwujudnya pelayanan terbaik karyawan dituntut bekerja sebaik-baiknya dengan meningkatkan kemampuan teknis dan konseptual serta hubungan interpersonal sesama karyawan. Berdasarkan filosofi perusahaan “Anda adalah prioritas kami”, karyawan dituntut untuk bekerjasama dengan karyawan dan divisi lain sehingga tercipta suatu pelayanan terbaik. Selain itu, perusahaan memiliki paradigma bahwa dengan bekerja di PT X karyawan akan menikmati lingkungan kerja dalam perusahaan yang jujur, beretika dan terbuka serta karyawan dapat meningkatkan produktifitas dan kesejahteraan dirinya secara menyeluruh.

Pada setiap perusahaan karyawan merupakan sumber daya yang sangat berperan penting dalam keberlangsungan bisnis yang dijalankan. Tercapainya visi

dan terlaksananya misi dari perusahaan bergantung pada sumber daya manusia atau karyawannya. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Hariandja (2002) bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain selain modal. Terdapat 5 peran karyawan yang perlu diperhatikan, yaitu (1) menjaga stabilitas pekerjaan; (2) meningkatkan kualitas kerja melalui potensi masing-masing karyawan; (3) inovatif dan mempunyai kreativitas yang tinggi; (4) menjalin komunikasi yang baik dengan pihak internal maupun eksternal; dan (5) menjaga nama baik perusahaan.

Peranan yang sangat penting dari karyawan membuat perusahaan harus mampu membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman, tanpa ada ketegangan dan kecemasan yang dirasakan. Akan tetapi, sebagai manusia yang selalu berinteraksi dengan orang lain, karyawan tidak selalu memiliki hubungan yang harmonis dengan karyawan lainnya (Fitriana, 2013). Karyawan sering kali terjebak dalam suatu pertentangan atau konflik yang berkepanjangan. Menurut Fitriana (2013), kondisi seperti ini akan berpotensi menimbulkan pergesekan, sakit hati, pertengkaran dan lain-lain.

Pertentangan antara karyawan dengan karyawan lainnya sering disebut dengan konflik interpersonal atau konflik antar pribadi yang terjadi dalam suatu organisasi. Menurut Wijono (2012) konflik antar pribadi (*interpersonal conflict*) adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antara individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi. Johnson dan Johnson (dalam Dayakisni dan Hudaniah, 2009) mengatakan konflik

interpersonal adalah suatu situasi dimana tindakan seseorang berakibat menghalangi, menghambat dan mengganggu tindakan orang lain. Wilmot dan Hocker (2007) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai pertentangan antara setidaknya dua pihak yang saling bergantung, yang merasakan tujuan yang tidak sesuai, keterbatasan sumber daya dan gangguan orang lain dalam mencapai tujuan mereka. Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal dalam organisasi adalah suatu kondisi dimana terdapat pertentangan antara individu dengan individu lainnya dalam lingkungan organisasi. Pertentangan ini terjadi sebagai akibat dari adanya perbedaan tujuan, keterbatasan sumber daya dan gangguan orang lain dalam mencapai tujuan masing-masing karyawan atau tujuan organisasi. Jika konflik interpersonal ini sering terjadi maka dapat dikatakan bahwa intensitas terjadinya konflik interpersonal dalam organisasi tersebut tinggi.

Markman, Stanley dan Blumberg (2010) mengungkapkan bahwa terdapat 4 aspek konflik interpersonal, yaitu (1) *escalation*; (2) *invalidation*; (3) *withdrawal & avoidance*; dan (4) *negative interpretation*. Konflik interpersonal dalam organisasi akan semakin kuat ketika terjadi perluasan konflik yang diakibatkan oleh kedua pihak yang sedang berkonflik saling merespon negatif satu sama lain (*escalation*), usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak cenderung diremehkan oleh pihak lainnya (*invalidation*), terdapat salah satu atau kedua pihak yang saling menarik diri dan mengelak untuk saling bertemu, menegur bahkan berdiskusi satu sama lain (*withdrawal and avoidance*) dan salah satu pihak yang

sedang berkonflik berpandangan bahwa pihak lawan memiliki motif lebih negatif dari yang sesungguhnya terjadi (*negative interpretation*).

Menurut data dari *CPP Global Human Capital Report* (2008) yang melakukan penelitian pada karyawan di 9 negara Eropa dan Amerika, yaitu Belgia, Brazil, Denmark, Perancis, Jerman, Irland, Belanda, United Kingdom dan United States, melaporkan bahwa 85% karyawan pernah mengalami konflik dengan berbagai tingkatan, mulai dari konflik dengan dirinya sendiri, konflik dengan karyawan lain dalam satu perusahaan dan konflik dengan perusahaan. Sebesar 27% karyawan mengalami konflik karena penghinaan dan 24% mengalami konflik karena hubungan sosial kurang baik. Di Indonesia sendiri, masih sering terjadi konflik antar karyawan yang kemudian diwarnai oleh perselisihan. Berdasarkan sumber berita yang ditulis oleh Nurmayanti (2014), Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Muhaimin Iskandar menyebutkan selama tahun 2013, pihaknya telah menangani 2.861 kasus-kasus perselisihan dalam dunia perindustrian. Sementara itu, dari sumber berita yang ditulis oleh Alex (2016) pada awal tahun 2016 terjadi perselisihan antar anggota Partai Persatuan Pembangunan yang mengakibatkan organisasi tersebut terpisah menjadi dua kubu. Selain itu, di awal bulan Maret 2017, terdapat setidaknya dua kasus perkelahian antar karyawan dalam satu perusahaan. Berita pertama yang ditulis oleh Pati (2017) menunjukkan adanya kasus perkelahian antara pekerja asing dengan pekerja lokal pada PT Virtue Dragon Nikel Industri. Sedangkan kasus kedua yang ditulis oleh Karafir (2017) merupakan perkelahian antar karyawan di Kampung

Banti (dekat areal tambang Freeport) yang mengakibatkan letusan perkelahian antar kelompok warga.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada PT X yang bergerak di bidang pelayanan transportasi darat di Jember Jawa Timur, bulan Maret 2017 dengan jumlah responden 5 karyawan, ditemukan gejala-gejala terjadinya konflik interpersonal dalam organisasi yang cukup tinggi. Dua dari 5 karyawan yang diwawancarai mengungkapkan bahwa perbedaan pendapat antara karyawan dengan karyawan lainnya sering terjadi, terutama ketika sedang *meeting* dan kemudian menimbulkan pertentangan. Ada kalanya saat pertentangan dan perbedaan itu terjadi konflik dapat terselesaikan, namun terkadang juga tidak diselesaikan dan dibiarkan begitu saja. Salah satu karyawan mengungkapkan terdapat beberapa rekan kerja yang cenderung sulit dan lamban ketika mengerjakan tugasnya. Saat ditegur oleh rekan yang lain, pada awalnya karyawan yang ditegur segera mengerjakan kewajibannya, lalu kemudian di waktu yang lain diulang kembali. Perilaku tersebut sering membuat karyawan lain jengkel dan berulang kali menegurnya. Hal ini menunjukkan upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk menegur rekan kerjanya menjadi tidak berguna sehingga konflik terus saja terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu karyawan mengatakan dirinya terkadang mengalami pertentangan dengan karyawan lain terkait tugas-tugas yang harus dikerjakan. Saat pertentangan itu terjadi, karyawan tersebut biasanya menanyakan pendapat orang lain mengenai apa yang dilakukannya atau katakan kepada pihak yang sedang berkonflik dengannya benar atau salah. Jika

menurut orang lain apa yang dilakukannya salah karyawan tersebut cenderung diam saja dan membiarkan kesalahan itu tetap terjadi, sedangkan jika apa yang dilakukannya benar karyawan merasa bahwa dirinya memang benar. Hal ini menunjukkan adanya penarikan diri dari karyawan yang sedang berkonflik untuk mendiskusikan kesalahannya sehingga konflik yang terjadi tidak terselesaikan. Selain itu, tidak adanya upaya untuk menyelesaikan pertentangan tersebut karena salah satu pihak yang sedang berkonflik cenderung memilih diam dapat mengakibatkan terjadinya perluasan konflik.

Dua dari lima karyawan yang diwawancarai mengungkapkan dirinya sering mengeluhkan hasil kerja rekan-rekannya. Keluhan-keluhan tersebut biasanya tidak secara langsung disampaikan kepada yang bersangkutan, melainkan diceritakan kepada rekan lainnya. Selain itu, atasan juga tidak jarang memarahi para staffnya karena hasil kerja yang dilakukan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh atasan. Karyawan yang cenderung tidak terima ketika dimarahi memilih untuk menunjukkan kekesalannya dengan menceritakan pengalaman tersebut kepada rekan kerja lain. Sementara itu, salah satu karyawan menunjukkan adanya *negative interpretation* di mana dirinya memandang bahwa atasan memang tidak menyukainya sehingga sering menegurnya.

Berdasarkan data di atas *escalation* atau perluasan konflik ditunjukkan dengan tidak adanya upaya karyawan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, *invalidation* ditunjukkan dengan tidak bergunanya upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk menegur rekan kerjanya yang melakukan kesalahan, *withdrawal and avoidance* ditunjukkan dengan karyawan yang menyadari kesalahannya

namun menarik diri serta menolak untuk mendiskusikan kesalahan tersebut dengan rekan kerja, dan *negative interpretation* ditunjukkan dengan karyawan memandang bahwa atasan yang sering menegurnya memang tidak menyukainya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal dalam perusahaan tersebut masih sering terjadi. Padahal seharusnya konflik interpersonal yang terjadi dalam organisasi dapat diminimalisir. Rendahnya intensitas konflik interpersonal dalam organisasi dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman bagi para karyawan. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh pendapat Wijono (1993), yang menyatakan konflik yang dapat dikelola dengan baik dan efisien dapat menimbulkan dampak positif, di antaranya meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan karyawan dalam bekerja, meningkatkan hubungan kerjasama yang produktif, motivasi karyawan untuk berprestasi dalam pekerjaannya menjadi tinggi, semakin berkurangnya tekanan-tekanan yang dapat membuat karyawan stres, meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan karyawan dapat mengembangkan potensinya secara maksimal. Akibatnya, karyawan bekerja dengan nyaman tanpa adanya gangguan yang berarti dan tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Wijono (2012) mengungkapkan bahwa tingginya konflik interpersonal yang terjadi dalam suatu organisasi dapat mengganggu bahkan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Intensitas terjadinya konflik antar pribadi dalam organisasi yang tinggi dapat meningkatkan jumlah absensi karyawan, banyak karyawan yang mengeluhkan sikap atau perilaku teman kerjanya yang dirasa kurang adil dalam membagi tugas dan tanggung jawab, karyawan kesulitan untuk

berkonsentrasi, karyawan melakukan sabotase sebagai mekanisme pertahanan dirinya ketika ditegur pimpinan dan meningkatnya kecenderungan karyawan yang keluar masuk perusahaan (*labor turn-over*).

Selain itu, pertentangan yang terjadi dapat menimbulkan ketegangan emosi sehingga mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerjanya. Pernyataan ini kemudian didukung oleh penelitian Giovani, Kojo dan Lengkong (2015) yang menemukan bahwa konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan tingkat konflik kerja yang tinggi memiliki kinerja yang rendah. Sedangkan karyawan dengan tingkat konflik kerja rendah memiliki kinerja yang tinggi dalam perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lucia, Kawet dan Trang (2015) juga diketahui konflik yang dialami karyawan dapat mengakibatkan penurunan pada produktivitas kerja. Berdasarkan dampak yang diakibatkan oleh konflik interpersonal tersebut terhadap karyawan dan organisasi atau perusahaan menunjukkan bahwa penelitian dengan fokus permasalahan konflik interpersonal dalam organisasi sangat penting untuk dilakukan agar karyawan dan organisasi dapat menentukan langkah yang tepat untuk mengurangi terjadinya konflik interpersonal.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik interpersonal menurut Robbin dan Judge (2013). Faktor pertama adalah komunikasi, yang diartikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Devito, 2011). Faktor kedua yaitu struktur, yang berkaitan erat dengan peranan dan tugas-tugas individu dalam organisasi. Faktor ketiga

adalah variabel pribadi, yang meliputi kepribadian, emosi dan nilai-nilai yang melekat pada individu.

Berdasarkan ketiga faktor di atas peneliti mengasumsikan kepribadian sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi intensitas konflik interpersonal dalam organisasi. Kepribadian yang termasuk dalam faktor variabel pribadi didefinisikan sebagai organisasi dinamis dalam individu sebagai sistem psikofisis yang menentukan cara penyesuaian dirinya yang khas terhadap lingkungan (Allport, dalam Kuncoro, 2012). Pemilihan ini didasarkan pada hasil yang ditunjukkan oleh *CPP Global Human Capital Report* (2008) bahwa salah satu penyebab utama konflik adalah perbedaan kepribadian. Selain itu, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami, Fadhalah dan Nuzulia (2013) pada karyawan bersuku Jawa, diperoleh sebanyak 505 karyawan yang mengatakan bahwa penyebab utama konflik adalah sifat negatif pribadi.

Pemilihan ini juga didasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 3 karyawan PT. X yang bergerak di bidang transportasi darat di Jember, Jawa Timur, bulan Juli 2017. Hasil wawancara menunjukkan konflik yang dialami oleh karyawan dipengaruhi oleh sifat-sifat karyawan tersebut. Salah satu karyawan mengatakan dirinya lebih mementingkan perasaannya sendiri sehingga sulit untuk memaafkan orang lain dan ini adalah hal yang wajar dialami oleh perempuan. Sementara itu, karyawan lainnya mengungkapkan dirinya akan segera menyelesaikan tugasnya di kantor jika tugas tersebut berkaitan dengan rekan kerja yang bermasalah dengannya. Karyawan tersebut tidak ingin berlama-lama dengan rekan kerja itu karena takut akan mempengaruhi hasil kerjanya nanti. Sikap

professional dalam bekerja selalu dipegang teguh oleh karyawan dan dirinya yang tegas mampu mengontrol diri agar tidak terbawa oleh perasaan saat berkonflik dengan rekan kerjanya.

Terdapat beberapa tipe kepribadian, salah satunya adalah *the big five personality* yang dipelopori oleh Cattell (dalam Larsen dan Buss, 2005) dan dikembangkan oleh McCrae dan Costa (1997). Feist dan Feist (2008) menyatakan bahwa *big five* merupakan salah satu tipe kepribadian yang secara baik dapat digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia. Pendekatan yang digunakan dalam psikologi ini melihat kepribadian manusia melalui trait yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Baron dan Byrne (2005) mengungkapkan kelima dimensi kepribadian dalam tipe kepribadian *big five* seringkali tampak dalam perilaku sehari-hari. Pernyataan tersebut diperkuat oleh pendapat Wiggins (dalam Mischel, 2003) yang mengatakan bahwa pendekatan ini diilustrasikan dalam sebuah taksonomi yang komprehensif dari domain perilaku interpersonal yang menghasilkan dimensi berlawanan. Hal inilah yang menjadi alasan peneliti untuk menggunakan tipe kepribadian *big five* dibanding tipe kepribadian lainnya.

Menurut Caprara dan Cervone (2000) *the big five personality* adalah teori kepribadian yang menjelaskan hubungan antara kognisi, *affect* dan tindakan. Sementara itu Pervin, Cervone dan John (2005) menyatakan *big five* merupakan teori faktor trait (sifat, ciri), dengan lima kategori sifat secara umum yang meliputi emosi, tindakan dan faktor sosial. Dari dua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepribadian *big five* adalah suatu pendekatan atau teori mengenai sifat dan

ciri manusia yang menjelaskan hubungan antara kognisi, afeksi dan psikomotorik dengan lima kategori sifat.

Trait (sifat, ciri) merupakan suatu pola tingkah laku yang relatif menetap secara terus menerus dan konsekuen yang diungkapkan dalam suatu keadaan. McCrae dan Costa (1997) menyatakan bahwa trait dalam domain kepribadian *big five p* terdiri atas: (1) *neuroticism*, yang merupakan sisi lain dari perasaan negatif seperti kecemasan, sedih, mudah tersinggung dan gugup; (2) *extraversion*, disebut juga sebagai faktor kesepakatan yang menunjukkan hubungan interpersonal; (3) *openness to experience*, menggambarkan keterbukaan, kedalaman dan kompleksitas dari mental individu dalam pengalaman hidup; (4) *agreeableness*, disebut juga *social adaptability* yang mengindikasikan seseorang yang rama, memiliki kepribadian selalu mengalah, menghindari konflik dan memiliki kecenderungan untuk mengikuti orang lain.; dan (5) *conscientiousness*, yang merupakan faktor ketelitian berkaitan dengan tugas dan perilaku sebagai tujuan akhir dan pengendalian diri sebagai faktor sosial.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Winahyu (2016) menemukan adanya perbedaan yang signifikan pada konflik dalam diri individu berdasarkan tipe kepribadian *big five*. Dalam penelitian ini, Winahyu mengatakan bahwa seseorang yang mampu menahan stres dan emosi negatifnya, kecenderungan konflik yang terjadi dalam dirinya rendah. Karyawan dengan skor *neuroticism* yang tinggi memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti rasa khawatir dan rasa tidak aman. Rasa khawatir dan tidak aman dapat membuat karyawan menjadi mudah cemas, mudah tersinggung, gugup dan sedih. Ketika karyawan

tersebut mengalami pertentangan atau konflik dengan orang lain, sifatnya yang mudah tersinggung dan sulit mengendalikan emosi akan menjadi *boomerang* bagi meletusnya perluasan konflik interpersonal yang terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Winahyu (2016) juga menemukan bahwa seseorang dengan skor tinggi pada *extraversion* cenderung terbuka apabila mengalami suatu konflik dalam dirinya. Goldberg (Pervin dan John, 2000) mengilustrasikan *extraversion* sebagai perbuatan seseorang dalam kaitannya dengan orang lain. Dimensi ini menunjukkan tingkat kesenangan seseorang terhadap hubungan. Karyawan dengan skor *extraversion* yang rendah cenderung menarik diri untuk berhubungan dengan orang lain. Tanpa disadari penarikan diri tersebut membuat individu kurang berinteraksi dengan orang lain dan sedikit berteman. Ketika individu tersebut mengalami pertentangan dengan orang lain, konflik yang terjadi akan semakin meluas dan tidak terselesaikan karena adanya penarikan diri.

Winahyu (2016) mengatakan dalam penelitiannya bahwa seseorang yang terbuka akan cenderung cepat dalam mengatasi konflik yang terjadi dalam dirinya. *Openness to experience* mengacu pada bagaimana seseorang bersedia melakukan penyesuaian diri pada suatu idea atau situasi yang baru. Karyawan yang memiliki skor rendah pada faktor ini memiliki pemikiran yang sempit, konservatif dan tidak menyukai adanya perubahan. Kondisi seperti ini, ketika ada suatu perubahan yang ada dalam suatu organisasi, karyawan tersebut akan kesulitan untuk menyesuaikan diri dan menerimanya. Penolakan terhadap suatu perubahan dapat memunculkan ketidaksepakatan dalam pengambilan keputusan. Pertentangan terjadi antara

karyawan yang menolak dan menerima keputusan atau perubahan yang terjadi. Ketika toleransi dari karyawan yang menolak sangat rendah, mengakibatkan munculnya pandangan yang negatif terhadap karyawan lain sehingga kecenderungan untuk terjadi konflik sangat tinggi.

Karyawan yang memiliki tingkat *agreeableness* yang tinggi, di mana ketika berhadapan dengan konflik, *self esteem* karyawan cenderung menurun. Selain itu, menghindari dari usaha langsung dalam menyelesaikan suatu konflik merupakan salah satu ciri dari seseorang yang memiliki tingkat *agreeableness* yang tinggi. Sedangkan karyawan dengan tingkat *agreeableness* yang rendah cenderung untuk lebih agresif dan kurang kooperatif. Saat terjadi suatu ketidaksepakatan atau pertentangan, sifat seperti ini membuat pertentangan yang terjadi semakin berkepanjangan karena individu tidak mau bekerjasama dalam penyelesaian masalah tersebut.

Conscientiousness menggambarkan perbedaan keteraturan dan *self discipline* seseorang. Seseorang dengan skor *conscientiousness* yang rendah cenderung tidak dapat diandalkan, malas, sembrono, lalai dan mudah menyerah. Sifat yang demikian membuat karyawan menjadi kesulitan dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Tugas yang tidak terselesaikan berakibat pada tugas rekan kerja lainnya cenderung sulit diselesaikan karena sejatinya tugas-tugas dalam suatu organisasi saling berhubungan. Hal inilah yang kemudian menimbulkan konflik dalam suatu organisasi dan ketika sifat tersebut tidak dapat dimanajemen dengan baik, konflik yang ada akan terus berlangsung.

Dari paparan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diajukan untuk dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah *apakah terdapat hubungan antara tipe kepribadian big five dengan konflik interpersonal dalam organisasi pada karyawan di PT. X?*

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara aspek-aspek tipe kepribadian *big five* dengan konflik interpersonal dalam organisasi pada karyawan di PT. X.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang mana penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data tambahan bagi pengembangan studi tentang konflik interpersonal yang terjadi dalam lingkungan organisasi.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menentukan strategi yang tepat dalam mengatasi konflik interpersonal

dalam organisasi melalui tipe kepribadian yang dimiliki oleh karyawan.

- 2) Karyawan dapat mengatasi konflik yang dialaminya dalam organisasi dengan manajemen sifat-sifat yang dimilikinya dengan didasarkan pada hasil penelitian ini.