

PERMASALAHAN YANG BISA MENIMBULKAN KONFLIK

Oleh : Ismoyowati
FKIP UNISRI Surakarta

Abstract

Essentially, human being is as individual creature and as social creature therefore the life of human cannot quit of conflict. Conflict is enabled to be happened in family, school, society, company, and everywhere which is caused by human as individual creature who wants to keep up his or her own life. On the other hand human as social creature needs the personality of others which automatically are related to more than one person that has different character and personality. The thing enables the existence of the conflict which caused by emulation, different idea, misunderstanding so that all the things can generate the problem which causes conflict or contradiction.

Keywords : Problems, Conflicts

Pendahuluan.

Menurut kodratnya manusia adalah sebagai makhluk individu dan sosial, berarti manusia itu tidak mungkin hidup sendiri dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga selalu bersama-sama dengan orang lain, baik itu individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok.

Dalam kehidupan bermasyarakat kemungkinan bisa terjadi hambatan-hambatan, diantaranya adalah konflik. Konflik ini bisa terjadi pada siapa saja, dimana saja, kapan saja dan disebabkan oleh masalah yang menyangkut kebutuhan hidup manusia. Misalnya dalam dunia kerja, karier, jabatan, kemasyarakatan, agama, politik dan sebagainya.

Bila tidak ditangani konflik tersebut akan merugikan berbagai pihak. Akibat konflik hasil kerja kita diberbagai segi kehidupan tidak akan tercapai seperti yang diharapkan. Maka konflik harus diselesaikan dan dihindarkan semaksimal mungkin, sehingga dalam berhubungan satu sama lain diharapkan ada kenyamanan, ketenangan batin, suasana sejuk dan nyaman. Dengan demikian kesadaran akan adanya konflik, kecakapan menemukan sebab-sebabnya, mengolah dan mengelolanya dengan baik merupakan hal yang diperlukan. Dalam menghadapi masalah konflik seperti yang dikemukakan diatas, maka dalam tulisan ini akan dibahas tentang teori konflik, dan berbagai segi tentang konflik di masyarakat.

Pembahasan

Teori konflik memandang bahwa adanya kemiskinan di dunia ketiga sebagai akibat proses perkembangan kapitalis di dunia barat. Kemiskinan disebagian besar umat manusia adalah merupakan tumbal kejayaan masyarakat kapitalis. Negara-negara sedang berkembang sekarang ini dijadikan sapi perah bagi negara-negara barat. Oleh karenanya seperti yang disuarakan oleh Randall Collins, Dahrendorf, dan John Galtung bahwa kalau negara-negara sedang berkembang ingin maju maka harus mampu melepaskan dan memutuskan hubungan dengan

negara-negara kapitalis (Zamroni, 1992:30).

Teori konflik memiliki beberapa asumsi, diantaranya :

1. Manusia sebagai makhluk hidup memiliki sejumlah kepentingan yang paling dasar yang mereka inginkan dan mereka berusaha untuk mendapatkan kepentingan tersebut.
2. Kekuasaan mendapatkan penekanan sebagai pusat hubungan sosial Kekuasaan bukan hanya merupakan sesuatu yang langka, dan tidak terbagi secara merata, sehingga merupakan sumber konflik, tetapi juga pada hakeketnya kekuatan itu bersifat pemaksaan.
3. Ideologi dan nilai-nilai dipandang sebagai suatu senjata yang digunakan oleh kelompok-kelompok yang berbeda, dan mungkin bertentangan untuk mengejar kepentingan mereka sendiri. Ideologi dan nilai sama sekali bukan merupakan sarana untuk mencapai integrasi dan mengembangkan identitas suatu bangsa.

Menurut Tuner (1986:129-151) teori konflik berakar pada pemikiran Marx dan pemikiran Weber. Marx mengajukan beberapa proposisi:

1. Semakin distribusi pendapatan tidak merata, semakin .besar konflik kepentingan antara kelompok atas dan kelompok bawah.
2. Semakin sadar kelompok bawah akan kepentingan mereka bersama semakin keras mereka memperanyakan keabsahan sistem pembagian pendapatan yang ada.
3. Semakin besar kesadaran akan interes kelompok mereka dan semakin keras pertanyaan mereka terhadap keabsahan sistem pembagian pendapatan, semakin besar kecenderungan mereka untuk kerja sama memunculkan konflik menghadapi kelompok yang menguasai sistem yang ada.
4. Semakin kuat kesatuan ideologi anggota kelompok bawah dan semakin kuat struktur kepemimpinan politik mereka, semakin besar

kecenderungan terjadinya polarisasi sistem yang ada.

5. Semakin meluas polarisasi semakin keras konflik yang terjadi.
6. Semakin keras konflik yang ada, semakin besar perubahan struktural yang terjadi pada sistem dan semakin luas proses perataan sumber sumber ekonomis.

Dengan demikian kepentingan, kekuasaan, ideologi dan nilai-nilai itu bisa menjadi sumber konflik.

Pengertian Konflik dan Inti Konflik

Yang di maksud konflik adalah suatu bentuk interaksi sosial dimana seorang individu atau kelompok dapat mencapai tujuan maka individu/kelompok lain akan hancur. Pendapat lain bahwa konflik adalah suatu proses sosial dimana individu-individu atau kelompok individu berusaha memenuhi tujuannya dengan jalan menentang pihak lain dengan ancaman dan kekerasan (Slamet Santoso 1990:30)

Konflik bisa diartikan perselisihan, perpecahan, pertentangan. Dan konflik ini kemungkinan terjadi dan harus terjadi didunia manapun atau masyarakat manapun. Konflik selalu menyangkut masalah konkrit. yang menjadi inti perbedaan dan perselisihan masalah konkrit itu merupakan hal atau perkara yang diperdebatkan dan harus diputuskan dalam konflik. Bila keputusan belum tercapai konflik belum selesai dan akan terus berlangsung. Bila keputusan tercapai dan disetujui bersama, konflik selesai dan berhenti. Inti konflik itu secara garis besar dapat dikelompokkan kedalam 5 jenis:

1. Pengendalian atas sumber daya
Sumber daya itu dapat berupa manusia, uang, fasilitas, peralatan, dan bahan. Berbagai sumber daya itu dapat menjadi inti konflik.
2. Kesenangan
Kesenangan itu dapat saling bertabrakan. Kesenangan yang saling bertabrakan itu perlu diputuskan agar terjadi semacam perpaduan.
3. Nilai
Kita mengenal nilai material pada benda-benda, nilai ekonomis pada obyek-obyek yang dapat diperjual belikan, nilai estetis pada karya seni, nilai sosial pada hubungan antar manusia, nilai etis moral, nilai religius. Karena perbedaan system, hirarchy dan prioritas nilai itulah, nilai dapat menjadi masalah inti dari konflik.
4. Keyakinan
Masing-masing orang mempunyai keyakinan sendiri yang berbeda satu sama yang lain. Maka keyakinan dapat merupakan hal yang menjadi inti konflik.
5. Hubungan antar manusia
Mau tidak mau orang harus berhubungan dengan orang lain. Tapi arti hubungan yang baik itu tidak dimengerti secara sama. Maka masalah hubungan dengan demikian dapat menjadi inti

konflik. (Agus. M. Hardjana, 1994:12)

Ciri-ciri konflik

Menurut Wijono (1993:37) Ciri-ciri Konflik adalah :

1. Setidak-tidaknya ada dua pihak secara perseorangan maupun kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi yang saling bertentangan.
2. Paling tidak timbul pertentangan antara dua pihak secara perseorangan maupun kelompok dalam mencapai tujuan, memainkan peran dan ambigius atau adanya nilai-nilai atau norma yang saling berlawanan.
3. Munculnya interaksi yang seringkali ditandai dengan gejala-gejala perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain agar dapat memperoleh keuntungan seperti: status, jabatan, tanggung jawab, pemenuhan berbagai macam kebutuhan fisik: sandang-pangan, materi dan kesejahteraan atau tunjangan-tunjangan tertentu: mobil, rumah, bonus, atau pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis seperti: rasa aman, kepercayaan diri, kasih, penghargaan dan aktualisasi diri.
4. Munculnya tindakan yang saling berhadapan sebagai akibat pertentangan yang berlarut-larut.
5. Munculnya ketidakseimbangan akibat dari usaha masing-masing pihak yang terkait dengan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise dan sebagainya.

Bentuk pertentangan/ konflik

Bentuk-bentuk pertentangan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pertentangan pribadi artinya pertentangan yang berlangsung antara 2 orang.
2. Pertentangan rasial artinya pertentangan antar suku bangsa yang ada.
3. Pertentangan kelas sosial artinya pertentangan antara kelas yang ada dalam masyarakat.
4. Pertentangan politik artinya pertentangan yang menyangkut golongan di masyarakat.
5. Pertentangan Internasional artinya pertentangan antar Negara yang disebabkan oleh perbedaan kepentingan. (Slamet Santoso 1990:33)

Konflik dapat berintikan salah satu atau gabungan dua atau lebih yang dapat menjadi masalah konkrit konflik itu. Tergantung dari penyelesaiannya atas masalah konkrit itulah keadaan konflik ditentukan baik dalam hal lunak kerasnya, panjang pendeknya maupun selesai berlanjutnya.

Ralf Dahrendorf (1986) yang merupakan seorang sosiolog Jerman mengatakan bahwa konflik dapat dibedakan atas empat macam, yaitu

sebagai berikut :

1. Konflik antara atau yang terjadi dalam peranan sosial, atau biasa disebut dengan konflik peran. Konflik peran adalah suatu keadaan di mana individu menghadapi harapan-harapan yang berlawanan dari bermacam-macam peranan yang dimilikinya.
2. Konflik antara kelompok-kelompok sosial.
3. Konflik antara kelompok-kelompok yang terorganisir dan tidak terorganisir.
4. Konflik antara satuan nasional, seperti antarpantai politik, antarnegara, atau organisasi internasional.

Sedangkan menurut **Lewis A. Coser**, bentuk konflik dibagi menjadi dua, yaitu:

1. **Konflik realistik** adalah konflik yang berasal dari kekecewaan individu atau kelompok atas tuntutan-tuntutan maupun perkiraan-perkiraan keuntungan yang terjadi dalam hubungan-hubungan sosial. Misalnya beberapa orang karyawan melakukan aksi mogok kerja karena tidak sepakat dengan kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan.
2. **Konflik nonrealistik** adalah konflik yang bukan berasal dari tujuan-tujuan saingan yang bertentangan, tetapi dari kebutuhan untuk meredakan ketegangan, paling tidak dari salah satu pihak. Misalnya penggunaan jasa ilmu gaib atau dukun dalam usaha untuk membalas dendam atas perlakuan yang membuat seseorang turun pangkat pada suatu perusahaan.

Coser menyatakan bahwa, semakin dekat suatu hubungan semakin besar rasa kasih sayang yang sudah tertanam, sehingga semakin besar juga kecenderungan untuk menekan dibanding mengungkapkan rasa permusuhan. Sedangkan pada hubungan-hubungan sekunder, misalnya dengan rekan kerja/ teman sejawat, rasa permusuhan dapat relatif bebas diungkapkan.

Proses konflik

Konflik bukan merupakan hal yang statis, tetapi dinamis dan mempunyai proses sendiri. Konflik tidak terjadi dengan tiba-tiba, tetapi ada kondisi yang mendukungnya. Konflik mempunyai proses yang memakan waktu dan gerak naik turunnya membentuk semacam lingkaran (*cycle*).

Secara garis besar lingkaran konflik terdiri dari hal-hal berikut:

1. Kondisi yang mendahului (*antecedent condition*)
Kondisi ini terdiri dari faktor-faktor yang pada umumnya membawa pada konflik.
2. Kemungkinan konflik dapat dilihat (*perceived potential*)
3. Konflik yang dirasa (*felt conflict*)

Tubrukan antara kepentingan dan kebutuhan terjadi.

4. Perilaku yang tampak (*manifest behavior*)
Pada waktu konflik sudah terjadi orang-orang menanggapi dan mengambil tindakan. Perilaku konflik ini merugikan dan merusak saling mengusir dan menyingkirkan.
5. Konflik ditekan atau dikelola (*suppressed or managed*)
Artinya konflik diadakan.
6. Sesudah konflik diselesaikan (*management after math*)
Bila konflik itu dikelola dan diselesaikan kedua belah pihak yang terlibat ikut menanggung segala akibatnya. (Agus. M. Hardjana, 1994:13-19)

Berbeda dengan Wijono (1993:38-41), tahapan-tahapan perkembangan kearah terjadinya konflik antara lain:

1. Konflik masih tersembunyi (*laten*)
Berbagai macam kondisi emosional yang dirasakan sebagai hal yang biasa dan tidak dipersoalkan sebagai hal yang mengganggu dirinya.
2. Konflik yang mendahului (*antecedent condition*)
Tahap perubahan dari apa yang dirasakan secara tersembunyi yang belum mengganggu dirinya, kelompok atau organisasi secara keseluruhan, seperti timbulnya tujuan dan nilai yang berbeda, perbedaan peran dan sebagainya.
3. Konflik yang dapat diamati (*perceived conflicts*) dan konflik yang dapat dirasakan (*felt conflict*)
Muncul sebagai akibat antecedent condition yang tidak terselesaikan.
4. Konflik terlihat secara terwujud dalam perilaku (*manifest behavior*)
Upaya untuk mengantisipasi timbulnya konflik dan sebab serta akibat yang ditimbulkannya; individu, kelompok atau organisasi cenderung melakukan berbagai mekanisme pertahanan diri melalui perilaku.
5. Penyelesaian atau tekanan konflik
Pada tahap ini, ada dua tindakan yang perlu diambil terhadap suatu konflik, yaitu penyelesaian konflik dengan berbagai strategi atau sebaliknya malah ditekan.
6. Akibat penyelesaian konflik
Jika konflik diselesaikan dengan efektif dengan strategi yang tepat maka dapat memberikan kepuasan dan dampak positif bagi semua pihak. Sebaliknya bila tidak, maka bisa berdampak negatif terhadap kedua belah pihak.

Sebab terjadinya Konflik

Menurut Agus. M. Harjana (1994:24-25), penyebab konflik antara lain:

1. Salah pengertian atau salah paham karena kegagalan komunikasi.
Apapun alasannya, komunikasi yang gagal membuat isi berita atas pesan tidak lengkap dan tidak jelas, sehingga menghasilkan kesalahpahaman dan menimbulkan konflik.
2. Perbedaan tujuan, yang disebabkan perbedaan nilai hidup yang dipegang.
Perbedaan tujuan, tindakan dan langkah yang diambil dapat menciptakan ketegangan.
3. Rebutan dan persaingan dalam hal yang terbatas seperti fasilitas, jabatan, dan sebagainya.
4. Masalah wewenang dan tanggung jawab.
5. Penafsiran yang berbeda atas suatu hal, perkara, peristiwa yang sama.
Karena penafsiran berbeda orang lalu berdebat dan dari perdebatan yang sempit lahirlah hubungan yang tidak baik, lalu timbul konflik.
6. Kurangnya kerjasama.
Bila kurang kerjasama, dapat menimbulkan rasa saling kecewa dan rasa saling dirugikan.
7. Tidak menaati tata tertib dan peraturan.
Karena tidak taat terhadap tata tertib dan peraturan, maka orang yang tertib akan merasa dirugikan, diganggu, dan menghambat kelancaran.
8. Ada usaha menguasai dan merugikan.
9. Pelecehan pribadi.
10. Perubahan-perubahan.

Sedangkan sebab terjadinya konflik menurut Drs. Slamet Santoso (1990:32) yaitu

1. Adanya perbedaan pendirian atau perasaan antara individu sehingga terjadi konflik di antara mereka.
2. Adanya perbedaan kepribadian di antara mereka yang disebabkan latar belakang kebudayaan.
3. Adanya perbedaan kepentingan individu/kelompok di antara mereka.
4. Adanya perubahan-perubahan sosial yang cepat dalam masyarakat karena adanya perubahan nilai atau sistem yang berlaku.

Akibat konflik

Akibat konflik pada orang-orang yang terlibat tentu di pengaruhi oleh bernagai faktor seperti kepribadian, pengalaman, kedudukan, perkara yang menjadi inti, kondisi penyebab konflik, tempat dan waktu konflik terjadi, sikap orang terhadap konflik.

Karena konflik, orang mudah tersinggung, gampang marah, tidak mau bekerja sama, terlalu berpusat pada diri sendiri dan tidak peduli terhadap orang lain, mudah bermusuhan dan menyerang orang lain. Tetapi ada sebagaian orang yang memiliki kepribadian istimewa, dialah yang mampu tenang, damai, tak kehilangan keseimbangan meski mengalami suatu konflik bahkan yang berat sekalipun.

Dampak di dalam hubungan yang terlibat konflik pada umumnya, hubungannya menjadi renggang, saling tidak percaya, saling curiga. Akhirnya orang yang ada dalam konflik tidak mau bekerja sama. Selanjutnya dengan suasana yang demikian akan menghambat segalanya.

Menurut Drs. Slamet Santoso (1990:33) akibat-akibat konflik antara lain:

1. Bertambahnya rasa solidaritas antar anggota.
Jika suatu kelompok terlibat konflik dengan kelompok lain, maka solidaritas antarwarga kelompok tersebut akan meningkat dan bertambah berat. Bahkan, setiap anggota bersedia berkorban demi keutuhan kelompok dalam menghadapi tantangan dari luar.
2. Hancurnya atau retaknya kesatuan kelompok.
Visi dan misi dalam kelompok menjadi tidak dipandang lagi sebagai dasar penyatuan. Setiap anggota berusaha menjatuhkan anggota lain dalam kelompok yang sama, sehingga dapat dipastikan kelompok tersebut tidak akan bertahan dalam waktu yang lama.
3. Adanya perubahan kepribadian seseorang individu.
Dalam konflik sosial biasanya membentuk opini yang berbeda, misalnya orang yang setuju dan mendukung konflik, ada pula yang menaruh simpati kepada kedua belah pihak, ada pribadi-pribadi yang tahan menghadapi situasi konflik, akan tetapi ada yang merasa tertekan, sehingga menimbulkan penderitaan pada batinnya dan merupakan suatu penyiksaan mental.
4. Hancurnya harta benda dan jatuhnya korban manusia.
Setiap konflik yang terjadi umumnya membawa kehancuran dan kerusakan bagi lingkungan sekitarnya. Hal ini dikarenakan masing-masing pihak yang berkonflik mengerahkan segala kekuatan untuk memenangkan pertikaian. Peristiwa ini menyebabkan penderitaan yang berat bagi pihak-pihak yang bertikai. Hancurnya harta benda dan jatuhnya korban jiwa wujud nyata akibat konflik.

Pandangan Orang tentang Konflik

Konflik selalu melibatkan orang, pihak atau kelompok orang, menyangkut masalah yang menjadi inti, mempunyai proses perkembangan, dan ada kondisi yang melatarbelakangi. Secara garis besar, pandangan orang terhadap konflik yaitu :

1. Konflik itu buruk
Ada pendapat bahwa konflik itu hal yang tidak normal, tak sehat, patologis. Maka orang-orang penganut pendapat ini membiasakan hidup tanpa konflik. Mereka berusaha mencegah dan diadakan pembinaan agar tidak terjadi koiflik sehingga kerukunan, persatuan dan kesatuan terpelihara. Kalau ada konflik segera

diatasi. Bagi mereka tak ada tempat bagi konflik. Apabila konflik tidak bisa diatasi maka segera ditindak/diberi sanksi.

2. Konflik itu tidak baik - tidak buruk

Pandangan ini terhadap konflik terbuka. Mereka mampu melihat segi positif dan negatifnya. Dengan terjadinya konflik, sikap orang-orang yang terlibat konflik terungkap dan watak mereka pada umumnya kelihatan. Karena konflik ini ada segi positif dan negatif maka konflik tidak perlu disangkal atau ditiadakan malah dikelola. Konflik ini dapat dikelola karena orang-orang dapat diajak bicara. Selain itu masalah inti, kondisi, penyebab, serta peristiwa pemicunya dapat digali dan ditemukan bersama.

3. Konflik itu perlu ditumbuhkembangkan

Pandangan ini berpendirian bahwa konflik tidak hanya harus dikelola untuk memperkecil dampak negatif dan memperbesar unsur positifnya, tetapi harus ditumbuhkembangkan. Pendirian pandangan ini tidak tanpa alasan, bila dikelola dan dikembangkan dengan baik, konflik membawa manfaat bagi yang bersangkutan. Lewat konflik dapat membantu mengenal diri. Pengalaman dalam hal konflik mempertinggi daya tahan dan dengan menyadari kemungkinan ada atau terjadinya konflik, orang terdorong untuk bekerja dan bergaul lebih baik dengan orang lain.

Cara Pengelolaan Konflik

Salah satu hal yang mempengaruhi pengelolaan konflik adalah modus atau cara mengelolanya. Ada 5 cara yang dapat ditempuh:

1. Bersaing, bertanding (*competing*), menguasai (*dominating*), atau memaksa (*forcing*).
2. Kerja sama (*collaborating*) atau menghadapi (*confronting*).
Mencari pemecahan konflik yang memuaskan kedua belah pihak.
3. Kompromi (*compromising*) atau berunding (*negotiating*)
Tidak ada yang kalah tidak ada yang menang.
4. Menghindari (*avoiding*) atau menarik diri.
Tidak memperjuangkan kepentingan masing-masing. Bahkan mereka tidak menaruh perhatian pada perkara yang dikonflikkan.
5. Menyesuaikan (*acomodating*), memperlunak atau menurut (*obliging*).
Menyesuaikan merupakan pendekatan kalah menang. Misalnya yang terlibat konflik salah satunya menyesuaikan keinginan pihak lain.

Tanda-tanda Hasil Pengelolaan itu Baik

1. Orang, pihak atau kelompok orang yang terlibat dalam konflik dapat bekerjasama dengan baik.
2. Hubungan diantara orang-orang menjadi baik, akrab, saling menghargai, masing-masing bertanggung jawab.

3. Merasa puas, meskipun secara obyektif hasil itu tidak maksimal, kurang bahkan pas-pasan.
4. Semakin memahami konflik dan cara menghadapi serta mengelolanya.

Sikap dalam Mengelola Konflik

1. Dengan pandangan yang sehat.
Orang melihat konflik bukan sebagai malapetaka tetapi sebagai tantangan. Dan konflik itu dapat dipahami, diterima, serta dikelola demi kebaikan. Konflik yang tak dapat dipahami, diterima dan dikelola, dapat ditanggung dan dimanfaatkan untuk latihan mental agar tangguh dan tegar.
2. Dengan perasaan yang positif.
Orang menghadapi konflik bukan sebagai sesuatu yang jahat. Hal-hal negatif itu datang dari cara orang memandang, menanggapi dan mengelolanya. Sehingga sebisa mungkin menjauhkan dan mencegahnya.
3. Dengan itikad baik.
Saat mengalami konflik dengan orang lain, orang cenderung ingin, bahkan mencari jalan untuk merugikan, merusak, menyingkirkan pihak, kelompok yang menjadi lawan konfliknya. Sebaliknya, dengan itikad baik orang tetap menjaga kebaikan dan kesejahteraan mereka, dan bersedia bersama untuk mengelola konflik demi kebahagiaan dan kemajuan bersama.
4. Dengan perilaku konstruktif.
Orang tidak mengambil tindakan untuk merusak kepentingan dan hubungan baik dengan orang, pihak, kelompok yang menjadi lawan konflik. Sebaliknya orang berbuat segala yang mungkin agar kepentingan masing-masing dijaga dan dipelihara, dan hubungan baik dipertahankan.

Menurut Wijono (1993:42-66), untuk mengatasi konflik dalam diri individu diperlukan paling tidak tujuh strategi yaitu:

1. Menciptakan kontak dan membina hubungan.
2. Menumbuhkan rasa percaya dan penerimaan
3. Menumbuhkan kemampuan/ kekuatan diri sendiri
4. Menentukan tujuan
5. Mencari beberapa alternatif
6. Memilih alternatif
7. Merencanakan pelaksanaan jalan keluar.

Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan di muka disimpulkan bahwa konflik itu bisa bersifat positif bisa bersifat negatif. Bersifat positif apabila terjadinya konflik menghasilkan keuntungan dan kebaikan dalam mengatasi permasalahan dan sebaliknya konflik bersifat negatif apabila konflik itu merugikan dan menimbulkan masalah yang berkepanjangan dan merugikan di berbagai pihak. Sekian dan semoga pembahasan masalah bisa membantu penyelesaian konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowman, 1980. *Ilmu Masyarakat Umum Pengantar Sosiologi*, Jakarta: PT Pembangunan.
- Coser A Lewis, 1956. *The Functions of Sosial Conflict*, New York, USA: The Free Press.
- Hardjana, Agus M, 2005. *Konflik ditempat Kerja*, Yogyakarta: Kanisius.
- Dahrendorf, Ralf. 1986. *Konflik dan Konflik dalam Masyarakat Industri. Terjemahan Ali Mandan*. Jakarta: Rajawali.
- Slamet, Santoso, 1990. *Dinamika Kelompok*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijono, S, 1994. *Konflik dalam Organisasi/ Industri dengan Strategi Pendekatan Psikologis*, Semarang: Satya Wacana.
- Zamroni, 1992. *Pengantar Pengembangan Teori Sosial*, Yogyakarta: PT Tiara Wacana.