

**FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN  
TIMBULNYA KONFLIK INTERPERSONAL SISWA  
(STUDI KASUS DI KELAS XI JURUSAN PERAWATAN SOSIAL 2)**

**Kukuh Setiyono, Heri Saptadi Ismanto**  
Program Studi Bimbingan dan Konseling  
Universitas PGRI Semarang

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan siswa kelas XI jurusan perawatan sosial SMK N 8 Semarang mengalami konflik/pertikaian interpersonal di dalam kelas. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Subyek yang digunakan dalam penelitian adalah 3 siswa. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan angket. Berdasarkan data yang diperoleh faktor yang menyebabkan timbulnya konflik pada siswa adanya pergaulan yang bebas sehingga mengenal obat-obatan terlarang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor determinan timbulnya konflik interpersonal pada siswa kelas XI jurusan perawatan sosial 2 SMK N 8 Semarang adalah ketidaksadaran subyek mengejek-ngejek teman sekelasnya yang berawal dari mengkonsumsi obat-obatan yang terlalu banyak dosis, sehingga subyek menjadi tidak sadar. Saran yang dapat peneliti sampaikan hendaknya guru pembimbing lebih mengawasi peserta didiknya yang mengalami banyak masalah di lingkungan sekolah serta lebih tanggap dalam mengawasi peserta didik.

**ABSTRACT**

Problems that are revealed in this research are factors Determining the onset of any conflict on children? The goal is Achieved in this research is to find out what factors lead to grade XI majors social care SMK N 8 Semarang that interpersonal conflicts / Disputes in its class. This type of research is qualitative. The subjects used in the study are 3 students. The Data in this study were Obtained through interviews, observation, and question form. Based on data obtained from the subjects of research, Showed that the factors that led to the outbreak of the conflict on a grade XI social care 2 majors SMK N 8 Semarang is the existence of a subject of the which is indeed experiencing a lot of problems in the schools, too wild in the mix so that it knows the which have consumed illegal drugs. Therefore, it can be inferred that the determinant factors of interpersonal conflicts in students of Class XI social care 2 majors SMK N 8 Semarang is the unconsciousness subject mock-ngejek classmates originating from consuming too much medication doses, so the subject is not aware of. Suggestions that can tell more Researchers supervising teachers should supervise his protégé that of participants experience a lot of problems in the school environment as well as more responsive in his overseeing the protégé of participants.

Key words: interpersonal conflict, personality differences, environmental factors.

## A. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial, artinya sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat menjalin hubungan sendiri, manusia selalu menjalin hubungan dengan orang lain, mencoba untuk mengenali dan memahami kebutuhan satu sama lain, membentuk interaksi, serta berusaha mempertahankan interaksi tersebut. Manusia melakukan hubungan interpersonal ketika mencoba untuk berinteraksi dengan orang lain. Hubungan interpersonal adalah hubungan yang terdiri atas dua orang yang memiliki ketergantungan satu sama lain dan menggunakan pola interaksi yang konsisten. Ketika akan menjalin hubungan interpersonal, akan terdapat suatu proses dan biasanya dimulai dengan daya tarik individu.

Dengan adanya daya tarik individu yang dapat menarik orang lain, kemungkinan besar manusia akan dengan sangat mudah untuk melakukan adaptasi. Namun di sini, konflik tidak pernah lepas dari kehidupan manusia tersebut.

Manusia akan mengalami sebuah perubahan setiap waktunya, dimana perubahan merupakan tempat subur untuk tumbuh konflik. Perubahan yang dapat menimbulkan konflik di sini yaitu adanya kesalahpahaman atau perbedaan pendapat dari individu.

Sedangkan dalam kehidupan manusia memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain. Dalam kajian sosiologis, kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain disebut dengan *gregariousness*. Lebih lanjut, interaksi sosial sendiri merupakan hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang perorangan, antara kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi sosial sendiri dimulai ketika dua orang bertemu (tatap muka), saling menegur (kontak suara), dan berjabat tangan (kontak fisik).

Begitu pula apa yang terjadi pada remaja sebagai siswa yang sedang mengalami berbagai perubahan dalam hidupnya. Dengan berbagai

perubahan yang ada menuntut remaja untuk dapat bertindak mengikuti perubahan tersebut. Salah satu dari tindakan remaja dalam menghadapi perubahan yaitu pengambilan keputusan untuk melakukan sesuatu. Remaja sering kali merasa bimbang sebelum mengambil keputusan. Ketika waktunya untuk mengambil keputusan semakin dekat, kecenderungan untuk menghindar biasanya semakin mendominasi.

Faktor-faktor yang dapat menggerakkan timbulnya konflik adalah sesuatu yang tidak menyenangkan seperti kemarahan, ketakutan, kejengkelan, perasaan bersalah, perasaan terluka hatinya, penyesalan, kecemasan, trauma, dan sebagainya. Kehidupan remaja dipenuhi dengan ketegangan dan konflik. Siswa harus memiliki kemampuan bersosialisasi yang baik untuk memenuhi kebutuhannya serta untuk mengaktualisasikan diri secara positif di lingkungannya. Siswa yang memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik akan memiliki hubungan sosialisasi dan interaksi yang baik pula di lingkungannya. Hal ini menjadi modal siswa untuk dapat

berprestasi baik di sekolah maupun masyarakat sekitarnya. Hal ini disebabkan karena dalam hidup bermasyarakat konflik itu muncul seiring terjadinya perubahan. Dengan memiliki hubungan sosialisasi yang baik, siswa dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya secara optimal. Dengan begitu siswa dapat berprestasi baik di bidang akademik, seni, ilmu pengetahuan dan teknologi, sains dan sebagainya sebagai bentuk ekspresi dan aktualisasi diri.

Hanya saja, siswa yang tidak memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik, akibatnya akan menunjukkan hubungan sosialisasi yang kurang baik. Misalnya menunjukkan sikap agresi baik verbal dan fisik. Sebagai dampak dari kondisi yang semacam ini banyak orang lalu mengembangkan pola tingkah laku menyimpang dari norma-norma hukum, dengan jalan berbuat semaunya sendiri demi keuntungan sendiri dan kepentingan pribadi, kemudian mengganggu dan merugikan pihak lain.

Dalam fenomena interaksi dan interelasi sosial antar individu

maupun antar kelompok, terjadinya konflik sebenarnya merupakan hal yang wajar. Pada awalnya konflik dianggap sebagai gejala atau fenomena yang tidak wajar dan berakibat negatif, tetapi sekarang konflik dianggap sebagai gejala alamiah yang dapat berakibat negatif maupun positif tergantung bagaimana cara mengelolanya. Oleh sebab itu, persoalan konflik tidak perlu dihilangkan tetapi perlu dikembangkan karena merupakan sebagai bagian dari kodrat manusia yang menjadikan seseorang lebih dinamis dalam menjalani kehidupan.

Adanya konflik terjadi akibat komunikasi yang tidak lancar, tidak adanya kepercayaan serta tidak adanya sifat keterbukaan dari pihak-pihak yang saling berhubungan. Dalam realitas kehidupan keragaman telah meluas dalam wujud perbedaan status, kondisi ekonomi, realitas sosial. Tanpa dilandasi sikap arif dalam memandang perbedaan akan menuai konsekuensi panjang berupa konflik dan bahkan kekerasan di tengah-tengah remaja.

Umumnya fenomena konflik boleh dilihat dari berbagai sudut, satu

dari padanya ialah konflik diri (*intrapersonal*), disebabkan masalah psikologi seperti rasa takut, malu, bersalah, kecelaruan personaliti dan kegelisahan yang berlaku dalam diri seseorang individu serta konflik antara individu (*interpersonal*), yaitu konflik antara manusia dengan manusia dan persekitarannya dengan merujuk kepada proses sosialisasi.

Usia remaja di mana emosi pada usia-usia tersebut sangat mudah terpengaruh oleh orang lain, karena pada usia pubertas tersebut emosi anak tidak labil, sehingga mudah sekali emosinya naik dengan cepat. Individu pada umumnya memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dalam hal ini, individu yang sedang berinteraksi ataupun bercanda walaupun tujuannya itu hanya bercanda tetapi persepsi dari si penerima komunikasi tersebut salah, jadi kemungkinan besar hal itulah yang menjadi salah tangkap isi pesan, sehingga hal tersebut dapat menjadi penyebab konflik yang terjadi. Dengan kata lain, konflik tersebut dapat terjadi, ketika adanya proses interaksi antara individu satu dengan individu yang lain, tetapi

dalam hal ini pesan yang disampaikan oleh komunikator disalah artikan oleh si penerima, sehingga konflik pun tidak dapat terhindar.

Santosa (dalam Huraerah dan purwanto, 2010: 39) mengemukakan bahwa konflik adalah suatu proses sosial dimana individu-individu atau kelompok berusaha memenuhi tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan dengan ancaman atau kekerasan. Selanjutnya, Santosa (2009: 24) berpendapat bahwa yang dimaksud konflik adalah suatu proses sosial ketika individu-individu atau kelompok dapat mencapai tujuan sehingga individu atau kelompok lain akan hancur.

Adapun hal-hal yang dapat menimbulkan konflik diantaranya konflik terjadi karena adanya masalah individu di luar sekolah dalam hal ini masalah keluarga, masalah dengan teman-teman lain di luar sekolah, karena di usia pubertas ini, remaja banyak mengalami tantangan dalam mencari jati dirinya, selain itu, faktor lain yang dapat menimbulkan konflik diantaranya adanya kesalahpahaman antara individu satu dengan individu yang

lain, perbedaan pendapat antara individu satu dengan individu yang lain, dan adanya salah persepsi dari si penerima komunikasi. Jadi hal-hal tersebutlah yang dapat menjadi penyebab terjadinya konflik dengan teman-teman di kalangan sekolah.

### **Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian, yaitu faktor penyebab terjadinya konflik di kelas XI jurusan perawatan sosial 2?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan siswa kelas XI jurusan perawatan sosial SMK N 8 Semarang itu mengalami konflik/pertikaian di dalam kelasnya.

## **B. METODOLOGI**

Penelitian dengan judul “Faktor-faktor Determinan timbulnya Konflik Interpersonal Siswa (Studi Kasus di kelas XI jurusan Perawatan Sosial 2)”. Dilaksanakan di SMK Negeri 8 Semarang yang beralamat di jalan Pandanaran II/12 Semarang, dengan

alasan di sekolah tersebut, khususnya kelas XI jurusan perawatan sosial terjadi konflik interpersonal di dalam kelasnya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan oktober waktu peneliti melakukan praktik pengalaman lapangan sampai awal januari 2015. Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga siswa dari kelas XI jurusan perawatan sosial dan guru BK, wali kelas serta orang tua sebagai data pendukung dalam penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang peneliti gunakan adalah *Snowball sampling*. *Snowball sampling* diartikan sebagai memilih sumber informasi mulai dari sedikit kemudian makin lama makin besar jumlah sumber informasinya, sampai pada akhirnya benar-benar dapat diketahui sesuatu/ data yang ingin diketahui dalam penelitian, (Yusuf, 2014: 369). Namun, untuk metode pengumpulan data dari penelitian kualitatif ini adalah dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Selanjutnya, dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari

berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

### C. HASIL PENELITIAN

Dari temuan yang bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hasil yang didapatkan, mengenai faktor-faktor penyebab timbulnya konflik interpersonal siswa kelas XI jurusan perawatan sosial II SMK N 8 Semarang, dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. AW (inisial)

Hasil temuan oleh peneliti yang berasal dari AW sebagai subyek utama adalah bahwa ketika terjadinya sebuah konflik di kelasnya

tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebab awal terjadinya ejek-ejekan yang dilakukannya adalah karena AW sedang dalam keadaan tidak sadar karena sebelumnya telah mengkonsumsi pil atau obat-obatan yang berdosisi tinggi yang menyebabkan AW tidak sadar dan berujung konflik tersebut, dan dari salah satu temannya yang diejek-ejek tidak terima dan kemudian menampar AW tersebut, sehingga timbul kekerasan dalam konflik.

## **2. MI (inisial)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap MI, dapat disimpulkan bahwa yang menyebabkan konflik interpersonal di kelas XI jurusan perawatan sosial 2 itu terjadi adalah adanya ejek-ejekan yang dilakukan oleh AW kepada MI dan APT dengan kata-kata kasar, serta adanya ejekan kepada orang tua dari MI yang menyebabkan MI tidak menerima dan terjadi sebuah kekerasan yang MI lakukan terhadap AW tersebut dengan menampar AW. Selain itu, AW yang tidak mengakui kesalahannya, bahwa AW telah

mengejek-ngejek diri MI dan orang tuanya serta mengejek-ngejek APT.

## **3. APT (inisial)**

Sama halnya dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap APT yang secara berulang-ulang sehingga datanya jenuh, temuan hasil wawancaranya yaitu adanya ejek-ejekan yang dilakukan oleh AW kepada MI dan APT dengan kata-kata kasar, dengan menyebutkan nama-nama hewan. Selain itu, bahwa yang menyebabkan AW tiba-tiba mengejek-ngejek MI dan APT, menurut hasil temuan yang diperoleh peneliti dari APT adalah pergaulan AW di luar sekolah sangat liar, sehingga AW mengenal obat-obatan, minuman keras. Sehingga setelah AW habis ngepil, AW tidak sadar telah mengejek-ngejek MI dan APT dengan kata-kata kasar.

## **4. B (inisial)**

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti temukan yang berasal dari guru BK di SMK N 8 Semarang tersebut, bahwa penyebab terjadinya konflik, yaitu bahwa konflik tersebut terjadi karena adanya faktor pergaulan yang miss komunikasi di antara pihak-pihak yang berkonflik,

latar belakang dari subyek utama (AW) yang tidak mempunyai tujuan hidup yang jelas dan merupakan siswa yang mempunyai atau sering bermasalah di sekolah, karena tidak adanya seorang ayah yang dapat mendidik karena AW ini merupakan anak yatim, sehingga sebagai anak yatim AW harus membagi waktunya untuk bekerja dan sekolah. Namun, siswa tersebut kurang dapat membagi waktunya untuk sekolah dan bekerja sebagai tukang parkir, sehingga hal tersebut menimbulkan siswa tersebut menjadi siswa yang mempunyai banyak masalah di bidang sosial dan terutama di bidang belajarnya.

##### **5. EY (inisial)**

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti temukan yang berasal dari wali kelas XI jurusan perawatan sosial 2 tersebut, bahwa hasil temuannya adalah adanya faktor pergaulan yang negatif dari AW, karena AW tersebut bergaul dengan teman-teman yang hidup liar di jalanan, serta mengikuti komunitas sporter sepak bola untuk mendukung tim sepak bola di kotanya tersebut. Selain itu, penyebab yang lain yaitu kurang adanya pengawasan dari

orang tuanya, karena AW merupakan seorang anak yatim dan ibunya yang sibuk dengan pekerjaannya, sehingga AW tidak mendapatkan pengawasan dan pendidikan dari orang tuanya. Pendidikan yang paling penting adalah pendidikan dari orang tua. Namun, ayah dari AW sudah meninggal, sehingga AW tidak ada yang mendidiknya sehingga menjadi anak yang berantakan.

Kemudian penyebab lain yang menyebabkan terjadinya konflik tersebut yang berasal dari subyek lain MI, yaitu karena MI tersebut yang memiliki sifat pemberani dengan siapapun, oleh karena itu ketika MI di ejek-ejek dan AW tidak mengakuinya, dan sampai menurunkan nama baik orang tua dari MI di depan MI dan teman-teman MI di kelasnya, sehingga MI tidak terima dengan ejek-ejekannya tersebut dan terjadinya kekerasan di antara MI dan AW tersebut di dalam kelasnya, dan kejadian konflik tersebut kemudian terjadi di luar kelas XI jurusan perawatan sosial 2. Selain itu, faktor lingkungan teman juga menjadi penyebab timbulnya

konflik kelas XI jurusan perawatan sosial 2 tersebut.

### **Pembahasan**

Berdasarkan temuan awal dari peneliti, bahwa faktor-faktor penyebab timbulnya konflik interpersonal siswa kelas XI jurusan perawatan sosial 2, yaitu adanya faktor kepribadian, yaitu MI tidak terima denan ejek-ejekan yang menurunkan nama baik MI dan orang tuanya, sehingga dengan ketidakterimaan tersebut, MI melakukan kekerasan dalam pertikaian/konflik. Selanjutnya, berdasarkan proses peneliti dalam penelitian, ditemukan faktor-faktor lain yang menimbulkan konflik interpersonal siswa kelas XI jurusan perawatan sosial 2, yaitu adanya siswa yang mengkonsumsi obat-obatan secara berlebihan, sehingga menyebabkan keadaan otak menjadi tidak sadar dan terjadi kelanturan dalam berinteraksi/ mengejek-ejek teman dalam satu kelasnya tersebut. selain itu, faktor eksternal yang menyebabkan siswa mengenal obat-obatan dan mengkonsumsinya, yaitu faktor pergaulan/pertemanan. Dari pergaulan yang tergolong ke dalam

kenakalan remaja tersebut, sehingga subyek dalam penelitian ini menjadi siswa yang berantakan, dimana tugas utama menjadi pelajar menjadi terlalaikan dan hubungan dengan teman-teman dalam satu kelas maupun di luar kelasnya menjadi kurang mendapat respon yang baik, karena subyek dalam penelitian ini sudah banyak dikenal sebagai siswa yang berantakan, pemalas, dan menjadi siswa yang dikejar-kejar gurunya untuk mengumpulkan tugas-tugas sekolahnya.

Di lingkungan luar sekolah, subyek penelitian bergabung dengan suporter sepak bola di kotanya, dengan bergaul dengan suporter-suporter tersebut yang termasuk ke dalam kategori anak-anak yang liar dan bebas, sehingga anak-anak yang tergabung dalam suporter sepak bola identik dengan anarkis dan meminum-minuman keras, ngobat, dll. Sehingga subyek penelitian ini menjadi mengikuti gaya hidup dari suporter-suporter sepak bola tersebut yang hidup dengan liar dan bebas tanpa pengawasan orang tua.

Berdasarkan temuan awal, sampai dengan proses penelitian

sampai akhir penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor timbulnya konflik interpersonal siswa kelas XI jurusan perawatan sosial II, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor internal

a. Tidak terima dengan ucapan-ucapan yang menurunkan nama baik orang tua maupun dirinya sendiri, faktor tersebut sesuai dengan faktor perbedaan kepribadian, dimana kepribadian individu memiliki perbedaan karakteristik.

b. Ketidakmampuan dalam mengelola emosi, faktor tersebut sesuai dengan faktor perbedaan kepribadian, dimana kepribadian individu memiliki perbedaan karakteristik, yaitu emosi usia-usia remaja yang belum labil, sehingga emosi dari siswa atau subyek penelitian dengan cepat meluap-luap dan tidak dapat mengontrol emosinya sendiri.

2. Faktor eksternal

a. Lingkungan masyarakat, dimana subyek peneliti bergaul dengan teman-teman

yang dapat dikategorikan liar dan bebas, faktor tersebut sesuai dengan

b. Lingkungan keluarga, subyek dalam penelitian kurang mendapatkan pendidikan dari keluarga, sehingga kehidupan anak di luar menjadi tidak terkontrol dengan baik, dan akibatnya anak menjadi liar dan bebas.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, faktor penyebab terjadinya konflik di kelas XI jurusan perawatan sosial 2, dan mengapakekerasan dalam konflik/pertikaian di kelas XI jurusan perawatan sosial 2 itu terjadi, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab terjadinya konflik dan kenapa terjadi kekerasan dalam konflik, yaitu ada dua faktor, diantaranya faktor internal, tidak terima dengan ucapan-ucapan yang menurunkan nama baik orang tua maupun dirinya sendiri, dan ketidakmampuan dalam mengelola emosi, serta faktor eksternal,

diantaranya lingkungan keluarga dan lingkungan masyarakat.

### Saran

Dari hasil pembahasan dan simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran :

1. Guru bimbingan dan konseling, Sebaiknya guru BK lebih berperan aktif dalam kegiatan peserta didiknya, agar guru BK mengetahui tingkah laku atau karakteristik dari siswa-siswa yang kiranya bermasalah di sekolah maupun di luar sekolah.
2. Wali kelas, sebaiknya wali kelas lebih memperhatikan latar belakang dari siswa-siwinya, agar wali kelas dapat mengetahui latar belakang dari siswa-siswinya sebagai peserta didiknya.
3. Teman sebaya, bagi seorang teman, sebaiknya dapat memberikan nasihat kepada teman yang hampir terjerumus ke dalam kenakalan remaja.

### DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Abu. 2007. *Psikologi sosial*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Atosokhi, Antonius. 2003. *Relasi Dengan Sesama*. Jakarta: PT Gramedia.

Bungin, Burham. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Media Group.

\_\_\_\_\_. 2013. *Pedoman penulisan dan ujian skripsi serta penulisan artikel ilmiah mahasiswa strata satu fakultas ilmu pendidikan*. Semarang: IKIP PRESS.

Hardjana, Agus. 2006. *Konflik Di Tempat Kerja*. Yogyakarta: kanisius.

Huraerah, Abu dan Purwanto. 2010. *Dinamika Kelompok*. Bandung: PT Refika aditama.

Moleong, L. J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Yodakarya.

Praptiani, Santi. 2013. *Pengaruh Kontrol Diri Terhadap Agresivitas Remaja Dalam Menghadapi Konflik Sebaya Dan Pemaknaan Gender*. Malang: Jurnal sains dan praktik psikologi.

Rahayu, Sri. *Konflik Interpersonal Karyawan Pt.Pln (Persero) Rayon Rantau Yang Dipimpin Oleh Manajer Junior*. Malang: Jurnal online psikologi.

Santosa, Slamet. 2009. *Dinamika Kelompok*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. Metode penelitian pendidikan. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R n D*. Bandung:Alfabeta , CV.

Winardi. 2003. *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Wirawan. 2010. *Konflik Dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika.

Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: prenadamedia group.