

# MANAJEMEN KONFLIK INTERPERSONAL DALAM KELURGA TERHADAP STIGMA PADA DIRI SPG ROKOK DI KOTA SEMARANG

Putty Elvia Nusdalita, Wiwid Noor Rakhmad  
E-Mail: [elvia.putty11@gmail.com](mailto:elvia.putty11@gmail.com)

## *Abstract*

*Working in stigma is not an easy thing to do, this is felt by women who work as SPG (Sales Promotion Girl) cigarettes, getting stigma for SPGs are considered as a risk from their profession. Cigarette SPGs examined in this study are those who still live with their families, this is done so that researchers can examine the risks that occur on the stigma felt by cigarette SPG families so that it causes interpersonal conflicts within the family in the form of complaints against the Informant profession as SPG cigarettes. This study aims to determine the type of conflict management used by SPG cigarettes in dealing with interpersonal conflict in the family over their profession, therefore the researcher uses the theory of interpersonal conflict management as a reference to theoretical criteria. The method of collecting data from this study was in-depth interviews with three cigarette SPGs domiciled in Semarang.*

*The results of this study shows that the stigma of the SPG occurs because with the uniform and makeup attached to the body of the SPG cigarette, artifactually often gets negative responses from the public. Furthermore, this study will explore the conflict management within the SPG cigarette family over the stigma of the community. Conflicts that occur in cigarette SPG families over the stigma of their profession occur because the family does not want if their family members are considered negative by others, so that complaints arise from members of the SPG cigarette family to leave the profession. This research on conflict management groups the types of interpersonal conflict management into six categories, which are Domination, Capitulation, Inaction, Withdrawal, Negotiation and Third Party Intervention. Based on research findings regarding interpersonal conflict management, researchers find that the type of conflict management used in dealing with problems will depend on the problem itself, because every problem that occurs will always demand its own type of conflict management. In addition, each type of conflict management if done will always pose its own risks so that this becomes a consideration of the informants to determine attitudes in dealing with interpersonal conflict within the family.*

**Keyword : Interpersonal management conflict, Stigma, Sales Promotion Girl, SPG cigarettes**

## Abstrak

Bekerja dalam stigma bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, hal ini dirasakan oleh para wanita yang bekerja sebagai SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok, mendapatkan stigma saat bekerja sudah mereka anggap sebagai resiko dari profesinya. SPG rokok yang diteliti dalam penelitian ini adalah mereka yang masih tinggal bersama keluarganya, hal ini dilakukan agar peneliti dapat meneliti mengenai resiko yang terjadi atas stigma tersebut yang dirasakan oleh keluarga SPG rokok sehingga menimbulkan konflik interpersonal didalam keluarga berupa komplain terhadap profesi Informan sebagai SPG rokok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tipe manajemen konflik yang digunakan SPG rokok dalam menghadapi konflik interpersonal dalam keluarga atas profesinya, oleh karena itu Peneliti menggunakan teori manajemen konflik interpersonal sebagai rujukan kriteria teoritis. Metode pengumpulan data dari penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan tiga orang SPG rokok yang berdomisili di Kota Semarang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stigma pada diri SPG terjadi karena dengan seragam dan riasan wajah yang melekat ditubuh SPG rokok, secara artifaktual seringkali mendapat tanggapan negatif dari masyarakat. Selanjutnya penelitian ini lebih mendalami tentang manajemen konflik didalam keluarga SPG rokok atas stigma dari masyarakat. Konflik yang terjadi dalam keluarga SPG rokok atas stigma dari profesinya terjadi karena pihak keluarga tidak mau jika anggota keluarganya dinilai negatif oleh orang lain, sehingga munculah komplain-komplain dari anggota keluarga SPG rokok untuk meninggalkan profesi tersebut. Penelitian mengenai manajemen konflik ini mengelompokkan tipe-tipe manajemen konflik interpersonal kedalam enam kategori, yaitu penguasaan, penyerahan, pengacuhan, penarikan diri, tawar-menawar dan campur tangan pihak ketiga. Berdasarkan temuan penelitian mengenai manajemen konflik interpersonal, peneliti menemukan bahwa tipe manajemen konflik yang digunakan dalam menghadapi masalah akan bergantung kepada masalah itu sendiri, karena setiap masalah yang terjadi akan selalu menuntut tipe manajemen konfliknya sendiri. Selain itu, setiap tipe manajemen konflik jika dilakukan akan selalu menimbulkan resikonya masing-masing sehingga hal ini menjadi pertimbangan dari Informan untuk menentukan sikap dalam menghadapi konflik interpersonal didalam keluarga.

**Kata kunci : Manajemen konflik interpersonal, stigma, Sales Promotion Girl, SPG rokok.**

## **PENDAHULUAN**

*Sales Promotion Girls* (SPG) merupakan tenaga kerja perempuan yang berperan sebagai *front liner* yang berhadapan langsung dengan pelanggan untuk mempromosikan, menawarkan, dan menjual produk. Menjadi seorang promotor yang bekerja di bawah suatu *brand*, para perempuan ini harus memenuhi kriteria yang dimiliki oleh brand tersebut, mulai dari kemampuan berkomunikasi dan persuasi yang dinilai dari wawancara, hingga kriteria secara fisik seperti syarat minimal tinggi badan, berat badan maksimal, rentang usia dan warna kulit yang cerah. Bekerja sebagai SPG rokok memang merupakan pekerjaan yang menggiurkan apabila dilihat dari gaji yang didapatkan, namun hal ini sebanding dengan resiko yang harus mereka hadapi.

Bekerja dengan pakaian dan riasan yang mencolok seringkali secara artifaktual diartikan dengan konotasi negatif, begitu pula yang dirasakan oleh para SPG, mereka seringkali dikaitkan dengan stigma wanita nakal dan konotasi negatif lainnya. Bekerja didalam stigma merupakan pekerjaan yang membutuhkan adaptasi yang cukup lama, terlebih ketika stigma tersebut sudah diketahui dan berpengaruh kepada lingkungan terdekat yaitu keluarga.

Mengetahui anggota keluarganya bekerja didalam stigma tentu mengundang konflik didalam keluarga, baik hubungan orangtua--anak maupun suami-istri. Konflik yang terjadi didalam

keluarga SPG rokok tentu membutuhkan cara-cara tertentu untuk menghadapinya. Manajemen konflik interpersonal dalam keluarga ini dibutuhkan agar setidaknya lingkungan terdekat, yaitu keluarga, dapat memahami dan tidak justru ikut memberikan stigma kepada anggota keluarganya yang bekerja sebagai SPG rokok.

## **RUMUSAN MASALAH**

Penelitian ini ingin mengetahui strategi manajemen konflik antar pribadi dalam keluarga atas stigma negatif pada diri SPG agar dapat mengurangi atau mencegah adanya kesalahpahaman dalam keluarga pekerja SPG rokok tersebut. Sehingga penulis mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen konflik interpersonal dalam keluarga SPG Rokok atas stigma negatif pada diri SPG rokok di Kota Semarang.

## **TUJUAN PENELITIAN**

konflik interpersonal apa yang dilakukan oleh SPG rokok di Kota Semarang sebagai upaya untuk menyelesaikan konflik yang disebabkan oleh adanya stigma terhadap profesinya.

## **KERANGKA PENELITIAN**

### **TEORITIS**

Paradigma ini menempatkan manusia sebagai konstruktor dari suatu realita. Pertukaran ide dan pengalaman yang terjadi melalui interaksi dan pertukaran makna yang terjadi antar manusia. Menurut Berger dan Luckman (dalam Pratama,2017: 69) menyatakan bahwa makna dan kebenaran merupakan hasil

kesepakatan bersama, sehingga hal ini menyebabkan kebenaran bersifat relative karena dipengaruhi oleh pengalaman dan latar belakang manusia dan kelompok. Neuman (dalam Pratama, 2017:70) menyatakan bahwa jika paradigma ini dikaitkan dengan riset, maka upaya yang harus dilakukan oleh peneliti yakni berusaha memahami realitas dari sudut pandang subyek yang memiliki atau memaknai realitas.

Menurut mangkunegara (dalam Puspita, 2018:5) konflik merupakan suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain ataupun kelompoknya dengan kenyataan yang diharapkan. Menurut Fink (dalam Barki dan Hartwick, 2002:5) konflik antar pribadi adalah sebuah proses dinamis yang terjadi antara individu dan atau kelompok yang berada dalam hubungan yang saling ketergantungan, terlebih apabila didukung oleh perbedaan latar belakang dan juga perbedaan kondisi seseorang saat berkomunikasi. Secara umum, Putnam dan Poole (dalam Barki dan Hartwick, 2001:6) menjelaskan bahwa terjadinya konflik interpersonal seringkali disebabkan oleh tiga komponen, yaitu ketidaksepakatan, gangguan dan perasaan negatif.

menghadapi konflik Interpersonal adalah Follet. Menurut Follett (dalam Copley, 2008:6) klasifikasi dari manajemen konflik interpersonal diantaranya adalah dominasi, kompromi, kolaborasi, penarikan diri dan supresi. Setelah itu diikuti oleh Thomas dan Kilmann (dalam

Copley, 2008:7) yang memiliki model lain dalam penyelesaian konflik, diantaranya adalah kompetisi, kolaborasi, akomodasi dan tawar-menawar. Terdapat pula Pruitt (dalam Copley, 2008:8) yang menyatakan bahwa berdasarkan tingkat kepedulian terhadap diri sendiri dan orang lain, manajemen konflik interpersonal terbagi menjadi empat kategori, yaitu penyerahan, menyelesaikan masalah, pengacuhan dan persaingan. Selain itu, terdapat pula pendapat dari Lewicki, dkk (1992:230) dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa untuk memahami proses dari konflik dan penyelesaian konflik, dirinya mendapatkan beberapa batasan dan limitasi, oleh karena itu ia merasa bahwa penelitian mengenai konflik interpersonal harus diikuti dengan dua dimensi pendukung, yaitu negosiasi dan campur tangan pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik. Melalui penjelasan dari para ahli diatas, peneliti menggunakan dominasi, penyerahan, pengacuhan, penarikan diri, tawar-menawar dan keterlibatan pihak lain untuk menjadi dimensi pengukur dalam penelitian kali ini.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi. Subjek pada penelitian ini akan ditentukan secara *purposive*, dimana informan akan dipilih sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Subjek yang dipilih dalam penelitian ini

adalah wanita yang bekerja sebagai *Sales Promotion Girl*(SPG) rokok dalam satu tahun terakhir dan tinggal bersama keluarga.

Data penelitian ini akan diperoleh dari kegiatan wawancara mendalam (*indepth interview*). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2010:194) Instrumen untuk melakukan wawancara adalah peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang tidak terstruktur dan bersifat *open-ended*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data fenomenologi oleh Moustakas (dalam Creswell, 2015:113), yaitu :

1. Membuat daftar dan pengelompokan awal data yang diperoleh. Pada tahap ini peneliti membuat daftar pertanyaan untuk para informan, yaitu mengenai manajemen konflik interpersonal dalam keluarga SPG rokok yang disebabkan oleh stigma atas profesinya.
2. Mengelompokkan dan memberi tema pada setiap kelompok data. Dimana data tersebut menggambarkan tema-tema inti penelitian.

3. Identifikasi final terhadap data yang diperoleh melalui proses validasi awal data dengan memeriksa data dan tema.
4. Mengkonstruksi deskripsi tekstural masing-masing informan, termasuk pernyataan-pernyataan verbal dari informan yang berguna bagi penelitian serupa selanjutnya, dalam hal ini adalah penelitian mendatang mengenai *Sales Promotion Girl*, manajemen konflik interpersonal ataupun stigma atas profesi yang dijalani seseorang.
5. Membuat deskripsi tekstural, penggabungan deskripsi tekstural dengan variasi imajinasi atau prespektif peneliti terkait manajemen konflik interpersonal dalam keluarga SPG rokok yang disebabkan oleh stigma atas profesinya.
6. Menggabungkan deskripsi tekstural dan deskripsi struktural untuk menghasilkan makna dan esensi dari permasalahan penelitian, dimana hasilnya berupa representasi tema secara keseluruhan.

## **HASIL PENELITIAN**

Melakukan penguasaan atau mendominasi saat menghadapi konflik akan susah untuk dilakukan dalam keluarga yang masih memberlakukan hierarki dalam keluarga. Subyek dalam penelitian ini adalah seorang wanita, dimana dalam hirarki keluarga perempuan sebagai anak ataupun istri

memiliki tingkatan lebih rendah dibandingkan orangtua atau suami. Menghadapi konflik dengan mendominasi cenderung dihindari oleh seseorang karena dianggap manajemen konflik yang memiliki resiko paling besar diantara yang lainnya.

Mengalah dalam menyikapi suatu konflik merupakan pilihan bagi seorang SPG rokok apabila ia mampu mementingkan kepentingan orang lain atau bersama dibandingkan dengan dirinya sendiri. Ketika seseorang mengalah, tentu penyelesaian dari konflik yang terjadi akan lebih mudah, namun resiko yang dihadapinya adalah ia harus menurunkan egonya karena apa yang ia inginkan tidak dapat dicapai.

Tidak menggubris dan membiarkan konflik bergulir merupakan suatu cara kedua pihak yang terlibat didalam konflik dapat menenangkan dirinya terlebih dahulu dan dapat menyelesaikannya saat emosi keduanya sudah mereda, namun hal ini menjadi kurang efektif karena memperlambat proses penyelesaian masalah dan menunda penyelesaian masalah justru dapat membuat pihak yang memberikan komplain atas pekerjaan SPG rokok tersebut merasa diacuhkan dan hal ini membuat emosinya akan semakin meledak-ledak. Hal ini juga dapat menunjukkan ketidakdewasaan dalam menghadapi suatu konflik.

Kabur dari tempat dimana konflik terjadi merupakan cara paling umum dilakukan oleh seseorang saat dirinya ingin menarik diri dari konflik, namun

penghindaran diri dari konflik ini tidak akan bisa menyelesaikan konflik yang terjadi. SPG rokok yang terlibat pertengkaran besar dengan anggota keluarganya pernah mencoba melakukan penghindaran diri dengan kabur dari rumah, tetapi resiko dari penghindaran ini adalah mereka hanya memperlambat penyelesaian konflik, karena ketika kembali dari perginya, mereka tetap harus menghadapi konflik tersebut.

Menurunkan ego dan mau menerima masukan dari orang lain merupakan penerapan dari manajemen konflik dengan Tawar-menawar atau negosiasi. Tawar-menawar dalam menyelesaikan konflik tentu saja tidak akan selalu berjalan lancar, namun setidaknya resiko dari melakukan negosiasi hanyalah mendapatkan penolakan.

Meminta ataupun menerima bantuan dari orang lain merupakan salah satu pilihan apabila konflik tidak dapat diselesaikan oleh kedua belah pihak yang sedang bertengkar. Hal ini dapat sangat membantu menjadi penengah didalam konflik agar dapat diselesaikan lebih cepat atau juga dapat memperburuk konflik yang ada ketika orang ketiga ini bias kepada salah satu pihak, yang terjadi malah akan membela salah satu pihak dan merugikan pihak yang lain. Resiko lainnya saat melibatkan pihak ketiga adalah konflik akan diketahui oleh orang lain selain mereka yang terlibat didalamnya

## KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diuraikan diatas maka peneliti menyimpulkan:

- a. Stigma atas profesi seseorang sebagai SPG rokok timbul karena penggunaan seragam dan riasan wajah yang melekat ditubuh SPG rokok, secara artifaktual seringkali diartikan dengan konotasi negatif.
- b. Konflik yang terjadi dalam keluarga SPG rokok atas stigma dari profesinya adalah karena pihak keluarga tidak mau jika anggota keluarganya dinilai negatif oleh orang lain, sehingga munculah komplain-komplain dari anggota keluarga SPG rokok untuk meninggalkan profesi tersebut.
- c. Manajemen konflik interpersonal yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan konflik yang terjadi pada dirinya dapat dikategorikan dalam enam klasifikasi, diantaranya adalah penguasaan, penyerahan, pengacuan, penarikan diri, tawar-menawar dan campur tangan pihak ketiga.
- d. Setiap tipe manajemen konflik memiliki risikonya dan dampaknya masing-masing, sehingga untuk mengamplifikasikan tiap-tiap tipe akan berbeda sesuai dengan siapa orang yang terlibat didalam konflik tersebut dan kesanggupan atas resiko yang terjadi dari setiap tipe manajemen konflik yang diterapkan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barki, Henry, Jon Hartwick. "Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development." ResearchGate. (2001). Print.
- Barki, Henry, Jon Hartwick. "Conceptualizing the Construct of Interpersonal Conflict" ResearchGate. (2002). Print.
- Copley, Rachel D. "Conflict Management Styles a Predictor of Likability and Perceived Effectiveness among Subordinates" Core (2008) Print.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Lewicki, R. Joy, Stephen E. Weiss, David Lewin. "Models of Conflict, Negotiation and Third Party Intervention: A Review and Synthesis" ResearchGate. (1992). Print
- Pratama, Bayu Indra. 2017. Etnografi Dunia Maya Internet. Malang. UB Press.
- Puspita,Weni. 2018. Manajemen Konflik. Yogyakarta. Deepublish.