BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dengan berkembangnya zaman kebutuhan manusia akan semakin bertambah, kebutuhan-kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh manusia supaya bisa bertahan hidup. Hidup tidak akan terlepas dari konflik, baik itu konflik individu maupun konflik kelompok. Banyak faktor-faktor yang bisa menyebabkan timbulnya perselisihan atau yang biasa disebut dengan konflik, diantara penyebab dari konflik adalah beda pendapat antar individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok, persaingan ditempat kerja, memperebutkan kekuasaan dan lain sebagainya.

Konflik didunia kerja memang tidak asing lagi, persaingan antar pegawai, kecemburuan sosial antar pegawai, kurangnya kerja sama yang dapat menyebabkan konflik antar pekerja. Konflik yang terjadi di Restoran sering terjadi seperti konflik antar pegawai yang terjadi di restoran D'cost royal plaza surabaya, konflik yang sering terjadi anatara Traine dan karyawan. D'cost royal plaza Surabaya adalah sebuah restoran seafood yang memiliki moto "harga kaki lima mutu bintang lima", salah satu restoran yang menarik yang dapat dikunjungi untuk menikmati sajian seafood atau makanan laut bersama keluarga, D'cost Seafood memiliki banyak cabang di kota-kota besar Indonesia, dimulai dari daerah Kemang, Jakarta, kemudian menyebar ke berbagai lokasi strategis di Jakarta, D'cost juga membuka gerai di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya, Bandung, Solo, Banjarmasin, Pekan Baru dan Makasar. D'cost mempunyai banyak pegawai, pegawai tersebut dibagi menjadi dua golongan yakni karyawan dan traine, Karyawan adalah orang yag bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan jasa, dan lain sebagainya) dengan mendapakan gaji[2], Traine adalah Orang yang diberi suatu keterampilan dan diberi suatu pelatihan[3], istilah traine di D'cost Royal Plaza adalah pegawai yang belum diangkat menjadi karyawan.

Oleh sebab itu dalam kajian penelitian yang diambil oleh peneliti sebagai studi disiplin ilmu Sosiologi peneliti mengkaji tentang Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine Di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya.

Sebagaimana didalam hal ini peneliti menentukan fokus masalahnya yang berhubungan dengan bagaimana proses terjadinya konflik antara Karyawan dan Traine, Di restoran D'cost Royal Plaza Surabaya dibagi menjadi 3 kelas yaitu kelas atas (manager), kelas menengah (karyawan), kelas bawah(traine), kelas sosial di dalam dunia pekerjaan adalah semua pegawai yang sadar akan kedudukannya di dalam suatu lapisan, sedangkan kedudukan mereka itu diketahui serta diakuioleh pegawai lainnya. Menurut Max Weber kelas sosial adalah membuat pembedaan antar dasar-dasar ekonomis dan dasar-dasar kedudukan sosial, dan tetap menggunakan istilah kelas bagi semua lapisan.[4]

---

[2] Desi anwar, *kamus besar bahasa Indonesia* (Surabaya: percetakan Amelia Surabaya, 2003) hal 263

[3] Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi* (Jakarta: Raja Grafindo Persadda, 1987) hal 106

[4] Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: rajawali pers, 2010) hal 207

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D'cost berbeda dengan restoran yang lainnya kalau dilihat dari cara mengangkat pekerjanya menjadi karyawan tetap, pegawai baru apabila ingin cepat diangkat menjadi karyawan harus bekerja keras dan disiplin, banyak pegawai d'cost yang bekerja selama 6 bulan baru diangkat menjadi karyawan bahkan ada yang 1 tahun baru diangkat menjadi karyawan apabila cara kerjanya bagus 3 bulan sudah bisa menjadi karyawan, kebanyakan apabila sudah diangkat menjadi karyawan kinerjanya menurun dan sering menyuruh pegawai yang belum diangkat menjadi karyawan atau yang disebut treine.

Salah satu dari kontradiksi yang paling mendalam dan luas yang melekat dalam setiap karyawan dimana ada pembagian kerja adalah pertentangan antara kepentingan-kepentingan materil dalam kelas sosial yang berbeda. Perbedaan kelas sosial antara karyawan dan traine menimbulkan kecumburuan sosial dan berujung dengan konflik, meskipun didalam melakukan suatu pekerjaan berjalan secara normal dan kelihatannya tidak ada suatu masalah akan tetapi permasalahan tetap ada[5].

Salah satu penyebab konflik adalah kecemburuan sosial, Traine merasa bahwa hak mereka belum diberikan sepenuhnya, contoh ketika ada pembagian uang tip hanya karyawan saja yang mendapatkan akan tetapi traine tidak mendapatkan jatah tersebut, di D'cost royal plaza Surabaya uang tip dari tamu dikumpulkan dan dibagi pada awal bulan, yang dipertanyakan oleh traine mengapa traine tidak mendapatkan bagian padahal mereka juga ikut mengumpulkan uang tip tersebut, ketika traine menanyakan kenapa

[5] Doyle Paul Johnson, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, (Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama, 1994) hal 146

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka tidak mendapatkan uang tip pihak manager menjawab bahwa itu adalah keputusan dari pusat.

Waktu pemberian gaji tidak disamakan, dalam pemberian gaji karyawan pihak perusahaan selalu tepat waktu akan tetapi ketika pemberian gaji traine diundur. Salah satu faktor yang mempengaruhi traine semangat untuk bekerja adalah gaji atau upah yang merupakan hak traine karena telah bekerja untuk perusahaan.

Kondisi restoran yang ramai dan tenaga pegawai yang terkuras juga menjadi salah satu penyebab terjadinya konflik karena ketika badan merasa capek maka akan mudah emosi apabila tidak mampu untuk mengontrol diri. Kesadaran semua pegawai sangat dibutuhkan untuk mengurangi atau meminimalisir konflik yang terjadi antar pegawai. Apabila sering terjadi konflik antar pegawai tidak akan terjadi yang namanya kerjasama tim. Kerjasama tim adalah inti dari pekerjaan yang membutuhkan kekompakan pegawai.

Apabila konflik tersebut bernilai positif akan meningkatkan kinerja pegawai seperti persaingan dalam bekerja secara sehat, karena seorang manager akan menilai mana pegawainya yang rajin bekerja dan mana pegawai yang malas bekerja. Karena di restoran D'cost seafood gaji pegawai yang satu tidak sama dengan pegawai yang lainnya. Apabila pegawai yang rajin bekerja maka gajinya akan berbeda dengan gaji pegawai yang malas bekerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mengapa terjadi konflik antara karyawan dan traine di restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya?
2. Apa dampak terjadinya konflik antar pekerja di restoran D'cost Royal Plaza Surabaya?

C. Tujuan penelitian

Sehubungan dengan tujuan penelitian ini yang terkait dengan Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine. peneliti mempunyai beberapa tujuan yang berhubungan dengan diadakannya penelitian ini diantaranya.

1. Untuk mengetahui penyebab konflik antara karyawan dan traine di restoran D'cost Seafood
2. Untuk mengetahui dampak terjadinya konflik pekerja di restoran D'cost royal plaza surabaya

D. Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian yang berjudul " *Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine D'cost Royal Plaza Surabaya*". Peneliti juga memiliki manfaat dari penelitian yang telah dilakukan. Sebagaimana peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian tersebut dapat menjadikan masukan dan dapat memberikan manfaat.

1. Secara Teoritis
   a. Sebagaimana penelitian ini diharapkan mempunyai gambaran dengan realitas sosial yang telah terjadi di masyarakat. yang mana terdapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesesuaian diantara teori yang dipergunakan dengan realita yang terjadi.

b. Dapat memberikan manfaat di dalam bidang ilmu pengetahuan sosial yang berada di masyarakat secara umum serta dapat memahami kondisi yang berada di masyarakat.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui dan menambah wawasan dan bisa lebih peka terhadap fenomena yang ada dalam dunia pekerjaan.

b. Bagi Pegawai

Dapa mengetahui kenapa sering terjadi konflik antara Karyawan dan Traine di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya

c. Bagi Program Studi Sosiologi

Dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan khusunya dalam konflik sosial yang terjadi antara dua kelompok pekerja

E. Definisi Konseptual

Dalam definisi konseptual yang mana merupakan penjelasan dari setiap kata dalam judul penelitian yang membutuhkan sebuah penjelasan yang lebih lanjut. Difinisi konsep itu sendiri berguna untuk menjelaskan kepada setiap pembaca. Yang mana tujuannya adalah menghindari kesalah pahaman dalam mengartikan maksud dari judul penelitian tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk menghindari adanya kesalahan pengertian dalam memahami judul. Maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang telah terdapat dalam judul penelitian itu sendiri. Oleh sebab itu peneliti akan memberikan difinisi yang ada di dalam setiap kata yang digunakan dalam judul tersebut. Dan agar diketahui akan makna nya. Dengan judul "Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine D'cost Royal Plaza Surabay". Adapun definisi konseptualnya adalah sebagai berikut. :

a. Konflik Sosial

Konflik adalah suatu proses antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok), dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkanya atau membuatnya tidak berdaya, konflik tidak hanya mempertahankan hidup dan eksistensi akan tetapi juga bertujuan sampai ketaraf pembinasaan eksitensi orang atau kelompok lain yang dipamdamg sebagai lawan atau saingannya, sumber adanya konflik bermacam-macam antara lain perbedaan ras, perbedaan agama, kebudayaan dan kepentingan pribadi dalam berbagai segi kehidupan, juga karena perubahan sosial, perasaan memegang peranan utama dalam mempertajam prbedaansehingga terjadi perselisihan atau pertikaian[6].

Konflik sosial adalah pertentangan sosial yang bertujuan untuk menguasai atau menghancurkan, konflik sosial juga bisa diartikan sebagai kegiatan dari suatu kelompok yanmg menghadapi atau

[6]Imam Asyari, *Pengantar Sosiologi* (Surabaya: Usaha Nasional. 1983) hal 125

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghancurkan kelompok lain, walaupun hasil itu tidak menjadi tujuan utama aktifitas kelompok pertama.[7]

Adapun yang dimaksud oleh peneliti konflik sosial di dalam Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya adalah konflik yang terjadi antara karayawan dan traine yang disebabkan oleh kecemburuan sosial, komunikasi yang kurang baik antara karyawan dan traine, egoisme yang tinggi, dan kurang mematuhi peraturan.

b. Karyawan

karyawan adalah orang yag bekerja pada suatu lenbaga (kantor, perusahaan jasa, dan lain sebagainya) dengan mendapakan gaji[8]. Adapun karyawan di restoran D'cost Seafod karyawan adalah pekerja yang mendapatkan bonus dan gaji mereka lebih besar dibandingkan dengan yang belum menjadi karyawan[9]

c. Traine

Orang yang diberi suatu keterampilan dan diberi suatu pelatihan[10]. Sedangkan didalam restoran d'cost seafood traine adalah istilah atau panggilan yang diberikan oleh pekerja yang belum diangkat menjadi karyawan

F. Telaah Pustaka

Berdasarkan pada gambaran umum tema penelitian yang berhubungan dengan judul yang diangkat oleh peneliti yaitu "*Konflik Sosial Antara*

[7]Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 1987) hal 106
[8] Desi anwar, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Surabaya: percetakan Amelia Surabaya, 2003) hal 263
[9] Hasil wawancara Ethel Johan selaku kepala bagian operasional dan keuangan D'cost seafood, 6 maret 2015 pukul 09.00
[10] Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologi* (Jakarta: Raja Grafindo Persadda, 1987) hal 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karyawan Dan Traine Di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya. sebagaimana gambaran umum didalam tema penelitian tersebut adalah konflik yang terjadi antar pegawai D'cost Seafood. Konflik yang terjadi antara karyawan dan traine sangat sering terjadi di D'cost royal plaza surabaya pada bagian servis, D'cost merupakan restoran yang ramai dikunjungi oleh pengunjung yang hobi dengan masakan laut, ketika kondisi ramai dan badan kelelahan ada permasalahan kecil menjadi konflik.

Dapat dilihat didalam penelitian terdahulu yang mana bisa dijadikan sebagai acuan untuk menunjukkan orisinalitas penelitian dan dianggap cukup relevan.

1. Stratifikasi, Konflik Dan Solidaritas Antar Pengamen Di taman Bungkul Surabaya, yang diteliti oleh Dwi Mayasari Mahasiswa Sosiologi angkatan 2011 UIN Sunan Ampel Surabaya. Stratifikasi pengamen ditaman bungkul surabaya ada dua macam pengamen ditaman bungkul surabaya yaitu pengamen yang terorganisir dan pengamen yang tidak terorganisir. Di dalam pengamen terorganisir merupakan sebuah perkumpulan pengamen yag sudah resmi dan mendapat izin Dinas Pariwisata, sedangkan pengamen yang tidak terorganisir banyak yang datang dari pengamen Joyoboyo dan pengamen biasa yang biasa ngamen dari rumah kerumah.

   Motif konflik pengamen di taman Bungkul Surabaya ditemukan dua bentuk, yang pertama konflik pada pengamen terorganisir seniman intelektual muda arek suroboyo (SIM AS Community) yaitu tentang pembagian dana pengamen, pembagian personil dan pembagian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan, sedangkan konflik yang terjadi pada pengamen yang terorganisir motifnya berupa perebutan wilayah mengamen ditaman bungkul surabaya

2. Pengaruh Pengelolaan Konflik Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Bank Syari'ah Untung Suropati Bangil Pasuruan yang diteliti oleh Moh Ubaidillah. Bank syari'ah Untung Suropati Bangil Pasuruan dipengaruhi oleh wacana yang berkembang melalui keponten Sidogiri Pasuruan, perusahaan harus meningkatkan kualitas dengan menuntut karyawan untuk terus meningkatkan produktifitas kerjanya, disisi lain karyawan adalah manusia biasa yang saling berhubungan dengan sesama dan mempunyai sifat iri hati, sombong, malas, dan lain-lain. Sehingga berkumpul dan berkomunikasi mereka ini akan menimbulkan konflik antar pekerja, dengan adanya konflik tersebut karyawan tidak akan bisa bekerja sama dengan baik akan membawa kepada menurunnya produktifitas kerja.
3. Hubungan Peran Domestik Dengan Konflik Kerja Pada Karyawati PT. Lotus Indah Textil Industri yang diteiliti oleh Moh Ubaidillah mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya jurusan Managemen Dakwah angkatan tahun 2008. Kecenderungan karyawati untuk mengalami konflik kerja yang mana hal tersebut tidak pandang bulu, hanya taraf konfliknya saja yang berbeda antar indvidu yang satu dengan individu yang lainnya, termasuk masalah tinggi rendahnya konflik kerja yang dialami seseorang, apabila karyawati tidak dapat menyeimbangkan waktu dan tenaga antara urusan domestik dengan urusan pekerjaan maka akan timbul ketidak teraturan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam pekerjaan yang aman. Konflik kerja merupakan ketidak seimbangan antara harapan dan kemampuan. Seorang wanita akan dianggap tidak berhasil apabila dia hanya berkarir diluar rumah, tanpa dibarengi kesuksesan diluar rumah.

4. Hasil penelitian yang berbentuk jurnal yang ditulis oleh Felicia Lucky Yunita Indraswari/ MC Ninik Sri Rejeki dengan judul Manajemen Konflik di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Penanganan Konflik antara Karyawan *ex* Bank Lippo dan Karyawan*ex* Bank Niaga Pasca *Merger* Periode November 2008 – November 2010).[11]

   Dalam CIMB Niaga ini manajemen konflik dengan cara meminimalisir adanya potensi-potensi konflik. Penggabungan dua perusahaan yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda yang mengakibatkan perbedaan cara berpikir dan berkomunikasi memiliki Konflik Nilai-nilai Manajemen Konflik 9 potensi adanya konflik, maka dari setiap divisi memilih cara untuk sering mengadakan pertemuan guna mengakrabkan karyawan satu sama lain. Unsur nilai yang ada dalam pertemuan rutin adalah musyawarah dan mufakat. Selain itu acara *gathering* yang biasanya berupa *outbond* mengandung unsur gotong royong dialamnya. Apabila konflik yang terjadi sudah dapat dikatakan mengganggu kinerja karyawan, maka manajemen konflik berupa pembentukan "*agents of change*" yang berisi para manajer lini. Manajemen konflik lainnya adalah dengan diadakannya *Focus Group Discussion.* Dalam *Focus Group Discussion* ini mengandung unsur musyawarah dan mufakat

[11] Felicia Lucky Yunita Indraswari/ MC Ninik Sri Rejeki, Manajemen Konflik di CIMB Niaga Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Penanganan Konflik antara Karyawan *ex* Bank Lippo dan Karyawan*ex* Bank Niaga Pasca *Merger* Periode November 2008 – November 2010)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga, seperti pertemuan-pertemuan rutin yang diadakan guna mencapai hasil yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Merger memiliki dampak positif dan negatif bagi anggotaorganisasi. Percampuran dua budaya organisasi ini sama dengan mencampurkan perbedaan nilai-nilai yang dianut tiap anggotanya. Penggabungan dua organisasi ini harus diselaraskan supaya dapat meminimalisir perbedaan-perbedaan yang ada.Adaptasi setiap karyawan itu penting ketika perusahaan melakukan *merger* menjadi sebuah perusahaan yang baru dengan melibatkan karyawan yang sama. Namun untuk memulai sebuah adaptasi, perusahaan perlu mendukung adanya program-program. Selain budaya, perbedaan dapat dilihat pada sistem kerja berdasarkan visi dan misi perusahaan yang baru.CIMB Niaga sudah membuat sebuah program atas penggabungan sistem kerja, pendidikan dan budaya, sehingga menjadi sebuah sistem yang baru dengan mengkolaborasikan dua sistem kerja yang lama tanpa mengesampingkan salah satu sistem kerja perusahaan yang lain.

Permasalahan baru pada perusahaan ini hanya berupa persaingan yang hanya terjadi pada setiap karyawan untuk mencapai karir yang mereka ingjnkan masing-masing. Masalah 7 tersebut tidak ada hubungannya dengan *merger*, karena setiap karyawan baik *ex* Lippo maupun *ex* Niaga berusaha mencari karir pada level atas. Pada awal *merger*, permasalahan lebih ditekankan pada ego, arogansi, sistem yang baru dan tentunya dampak dari *merger* tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil karya yang telah dijadikan sebagai penelitian terdahulu oleh peneliti yang mana obyeknya sama yaitu di daerah Pare. Pada hasil skripsi tersebut, memiliki perbedaan dengan skripsi yang ditulis oleh peneliti. Didalam penulisan karya yang berupa skripsi, peneliti mengunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya dapat dilihat bahwa kajian yang peneliti angkat tentang konflik sosial yang terjadi di Restoran D'cost Seafood

Penelitian tentang konflik sosial antara karyawan dan traine di restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya berbeda dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh orang peneliti terdahulu yang meneliti tentang konflik, dilihat dari sisi lokasi dan penelitian ini meneliti tentang pekerja restoran yang belum diteliti oleh orang lain.

G. Metodologi Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan- peraturan dalam suatu metode. Jadi metodologi penelitian adalah suatu pengkajian dalam mampelajari peraturan- peraturan yang terdapat dalam penelitian. Di tinjau dari filsafat, metodologi penelitian merupakan epistimologi penelitian yaitu yang menyangkut bagaimana kita mengandakan penelitian.[12]

[12] Husaini Usma, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara,1996), hal 42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. **Pendekatan dan Jenis Penelitian**.

a. Pendekatan

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memberi penjelasan mengenai Perbedaan Kelas Antara Karyawan dan Traine (Studi Kasus Konflik Hubungan Pekerja di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya)

Kualitatif menurut Denzim dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Latar alamiah dengan maksud agar hasilnnya dapat di gunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif yaitu berbagai macam metode yang biasannya di manfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen[13].

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriftive research*) itu sendiri dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat. Penelitian deskriptif itu sendiri diartikan sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi,

[13] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999). Hal 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau kelompok tertentu secara akurat dan bertujuan uantuk mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini.

Metode penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena atau permasalahan serta kejadian yang berada didalam masyarakat dengan bertumpu kepada prosedur penulisan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang atau pelaku sebagai obyek dalam sebuah penelitian. Dan tujuan dari metode penelitian kualitatif deskriptif ini tidak lain untuk meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas peristiwa dalam masa sekarang.

Latar belakang kenapa peneliti telah memilih metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti melihat bahwa metode penelitian kualitatif deskriptif ini sangatlah sesuai untuk dijadikan metode penelitian serta sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti dan sesuai dengan tema yang diambil oleh peneliti karena metode penelitian kualitatif deskriptif itu sendiri dalam prosedur penulisannya berbentuk kata-kata, gambar, dan datanya meliputi transkip wawancara, catatan data lapangan, foto-foto, dokumentasi pribadi serta deskripsi mengenai data situasi. Peneliti beranggapan bahwa jenis penelitian deskriptif ini dapat digunakan untuk menjawab permasalah yang diangkat oleh peneliti. Sebagaimana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam hasilnya nanti berbentuk deskripsi atau narasi tertulis yang mana sangat penting didalam pendekatan kualitatif, baik dalam pencatatan data maupun untuk penyebaran hasil penelitiannya

2. Lokasi dan waktu Penelitian

a. Lokasi

Penelitian ini bertempat di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya, di tempat inilah yang menjadi obyek peneliti mengenai Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine Di Restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya.

Untuk mempermudah menyajikan data dalam penelitian yang berjudul Konflik Sosial Antar Karyawan Dan Traine Di Restoran D'cost Royal Plaza Surabaya, maka peneliti terlebih dahulu akan menguraikan letak D'cost seafood royal plaza, Letak D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya terletak di Lantai UG sebelah utara.

Di lantai UG hanya D'cost seafood yang menyajikan makanan karena dilantai UG tidak ada restoran selain D'cost, meskipun letaknya tidak strategis akan tetapi ramai akan pengunjung yang menggemari masakan seafood. Royal terdiri dari 6 lantai yakni LG (lantai paling dasar bawah tanah), G, UG, 1, 2, dan 3. Royal Plaza Surabaya berlokasi di Jalan Ahmad Yani No.16-18, Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Waktu Penelitian

Peneliti telah menentukan waktu yang digunakan di dalam melakukan proses penelitian. Waktu didalam proses penelitian tersebut adalah ketika pertama kali peneliti melakukan observasi atau pengamatan di lokasi penelitian, pra studi lapangan, studi lapangan atau proses penelitian, dan pembuatan laporan penelitian. Sebagaimana waktu penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1

Waktu Penelitian

No.	Tahap penelitian	Waktu penelitian
1.	Pra studi lapangan	18 oktober – 25 oktober 2014
2.	Studi lapangan	1 maret-31 maret 2015
3.	Pembuatan laporan	1 april- 8 juni 2015

3. Pemilihan subyek penelitian

Dalam penelitian seorang peneliti tentunya akan berhadapan langsung dengan seorang informan yang akan dijadikan sebagai subyek penelitiannya. Informan adalah seorang yang telah dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitianDalam penelitian seorang peneliti tentunya akan berhadapan langsung dengan seorang informan yang akan dijadikan sebagai subyek penelitiannya. Informan adalah seorang yang telah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian

Pada penelitian ini, mencari sumber data dengan menggunakan teknik purposive sampling (pemilihan informan secara sengaja). Teknik ini digunakan untuk mengambil unit–unit populasi yang dianggap "kunci" sebagai sampel penelitian. Dalam penelitian ini, purposive sampling digunakan untuk memilih pegawai d'cost royal plaza sebagai informan "kunci".

Tabel 1.2

Nama Key informan

No	Nama	Jabatan
1	Rita	Manager

Tabel 1.3

Daftar Nama Informan

No	**Nama**	**Jabatan**
1.	Ethel johan	Kepala bagian operasional dan keuangan
2.	Deni	Kapten D'cost seafood
3.	Erma	Wakil kapten D'cst seafood
4.	Bd	Karyawan D'cost Seaood
5.	Ni	Traine D'cost Seafood
6.	Kh	Karyawan D'cost Seafood

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7.	H	Karyawan D'cost Seafood
8.	Niz	Traine D'cost Seafood
9.	Ast	Karyawan D'cost Seafood
10.	Jun	Karyawan D'cost Seafood
11.	Bs	Traine D'cost Seafood

4. Tahap – tahap Penelitian

a. Tahap pra Lapangan.

Dalam tahap pra lapangan ini peneliti membuat proposal penelitian, menemukan informasi, mengurus perizinan, mengumpulkan data dan keperluan yang berkaitan dengan persiapan- persiapan yang diperlukan sebelum penelitian dilaksanakan, penelitian disini sebagai penentu hal- hal yang berkaitan dengan persiapan sebelum memasuki lokasi penelitian di royal plaza Surabaya.

b. Pekerjaan Lapangan.

Dalam tahapan pekerjaan lapangan ini di bagi atas bagian yaitu:Pertama, memahami latar belakang dan persiapan diri untuk memasuki pekerjaan lapangan yang butuh persiapan diri dan mental baik secara fisik maupun non fisik. Sehingga memungkinkan peneliti benar- benar siap untuk melakukan penelitian. Kedua, memasuki lapangan. Dalam hal ini maka peneliti berperan dalam pekerjaan di restoran d'cos royal plaza sehingga mudah untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperoleh informasi. ketiga, berperan serta sambil mengumpulkan data dan memperoleh informasi. Hal ini meliputi keikutsertaan peneliti untuk memperoleh informasi sebanyak-banyaknya.

Peneliti akan langsung terjun ke restoran D'ost Royal Plaza Surabaya agar bisa mengetahui kegiatan yang berlangsung direstoran tersebut dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti

c. Tahap Analisis Data

Proses analisis data ini peneliti mulai menelaah seluruh data yang diperoleh dari beberapa sumber yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi dan data lainnya yang diperoleh di restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya yang mendukung dikumpulkan, diklasifikasikan dan di analisis dengan analisis indiktif.

d. Tahap Penulisan Laporan

Menulis laporan (*getting Out*) tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian. Pada tahap penulisan laporan ini akan di ketahui kualitas hasil penelitian dari peneliti. Sehingga akan tampak hasil penelitian yang melalui prosedur baik dan yang tidak baik.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data membicarakan bagaimana cara peneliti mengumpulkan data. Alat pengumpulan data nantinnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peranannya sangat penting dalam menentukan kualitas hasil penelitian. Apabila alat ini tidak akurat maka hasilnya pun akan tidak akurat.

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi

   Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang di teliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan peneliti, direncanakan dan dicatat secara sistematis dan dapat dikontrol kendalannya (realibilitasnya) dan kesahihannya (validitasnya).[14]

   Peneliti melakukan observasi direstoran D'cost Royal Plaza Surabaya untuk mendapatkan data yang lengkap dan diperlukan

2. Wawancara

   Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban- jawaban responden di catat atau direkam dengan alat perekam (tape recorder).[15] Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih, yang

[14] Husaini, Husman, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1996) hal. 54
[15] Irawan, Soehartono, *Metode Penelitian Sosial,* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,1994) hal. 67-68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertanyaanya diajukan peneliti kepada subjek atau sekelompok subyek penelitian untuk dijawab.[16]

Peneliti dalam melaksanakan wawancara akan menyampaikan pertanyaan yang sifatnya umum, pertanyaan cenderung diarahkan pada usaha untuk menggali secara mendalam dan meluas data atau informasi yang diperlukan. Setelah mendapatkan jawaban atau data yang diperlukan maka tidak lupa peneliti akan mencatat jawaban dari subyek.Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai karyawan dan traine d'cost royal plaza surabaya

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu catatan yang dijadikan sumber data dan dimanfaatkan untuk menguji serta menyimpan informasi yang dihasilkan. Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data- data tertulis mengenai penelitian yang berupa catatan, buku, agenda dan lain- lain.[17]Dokumentasi merupakan pencarian data dilapangan yang berbentuk gambar, arsip dan data- data tertulis lainnya. Peneliti perlu mengambil gambar selama proses penelitian itu berlangsung untuk memberikan bukti secara riil sebagaimana kondisi dilapangan terkait permasalahan yang ada dalam masyarakat. Arsip- arsip dan data- data lainnya

[16] Sudarwan, Danim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Pustaka Setia, 2002) hal 130
[17] Nur syam*, Metode Penelitian Ilmu Dakwah*, (Solo : CV. Romadhoni, 1991) hal 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan untuk mendukung data yang ada dari hasil observasi atau interview

6. Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan suatu langka yang sangat kritis dalam penelitian. Analisis data, menurut Sugiono adalah proses untuk mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori, pola, dan suatu uraian dasar[18].Pada penelitian ini peneliti melakukan proses analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dai kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Proses analisis data ini dilakukan dengan menelaah semua data yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, pengamatan, dokumentasi dan sebagainya.

Seluruh data yang diperoleh dari restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya akan dikelompokkan untuk dipelajari dan ditelaah yang pada gilirannya nanti akan dianalisis dalam rangka memperoleh penemuan hasil dari penelitian ini. Proses analisis data bisa berupa pemilahan, mengklasifikasikan, mebuat ikhtisar, mensistesiskan, memberikan kode pada data-data yang diperoleh sehingga datanya dapat ditelusuri dengan baik, benar dan bermakna bagi proses penelitian.

[18] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2005) hal 89

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Teknik pemeriksaan data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakana teknik keabsahan data yaitu :

1. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu yang singkat, tetapi lebih memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada sebuah lokasi penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Jika hal itu dilakukan maka akan membatasi :

a. Membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteks
b. Membatasi kekeliruan peneliti
c. Mengkompensasikan pengaruh dari kejadian – kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.

Arti perpanjangan keikutsertaan yaitu peneliti itu guna berorientasi dengan situasi dan guna memastikan apakah konteks tersebut dipahami dan dihayati. Peneliti secara berkelanjutan atau kontinyu mengadakan observasi dan wawancara dengan unsur yang terkait untuk mendapatkan data yang diperlukan. Perpanjangan keikutsertaan ini juga menuntut peneliti agar terjun kedalam lokasi dalam waktu yang cukup

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

panjang dengan tujuan mendeteksi dan menggantungkan distorsi yang mungkin mempengaruhi data.

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri, keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.

Keikut sertaan peneliti untuk terjun langsung ke restoran D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya sangat penting agar bisa mengetahui dan mendapatkan informasi dengan jelas

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemerikasaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Menurut Denzin membedakan 4 macam triangulasi yaitu pertama triangulasi dengan sumber, kedua triangulasi dengan metode, ketiga triangulasi dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Maka kegiatan yang dilakukan peneliti dalam triangulasi ini adalah mencocokan hasil data wawancara dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, observasi dan data-data temuan lainnya[19]

Maka kegiatan yang dilakukan peneliti dalam triangulasi ini adalah mencookkan hasil data wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil dokimentasi, observasi, dan data temuan-temuan lainnya.

3. Pengecekan sejawat

Teknik ini dilakukan sekiranya data yang diperoleh memungkinkan untuk didiskusikan dengan teman, dosen, peneliti lainnya dan dosen pembimbing guna mendapatkan pandangan kritis demi hipotesis yang membantu lebih absahnya seebuah data.

Peneliti dalam hal ini melakukan konsultasi dengan teman dan dosen yang paham terkait dengan penelitian ini maupun dosen pembimbing.

4. Kecukupan referensi

Penyempurnaan atau kecukupan referensi sangat membantu untuk penguatan data lapangan agar tidak terjadi absurditas data. Kegiatan yang dilakukan peneliti dalam hal ini adalah memadukan refernsi buku dengan kajian lain seperti majalah, internet, koran dan lain sebagainya.

[19]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1999). Hal 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Sistematika Penelitian

Dalam pembahasan penelitian di butuhkan sistematika penelitian. pembahasan yang bertujuan untuk memudahkan penelitian. Adapun langkah- langkahnya sebagai berikut :

1. BAB I

   Pada Bab I ini merupakan gambaran yang berhubungan dengan penelitian yang mana menjelaskan tentang obyek yang diteliti. Memuat gambaran tentang latar belakang yang menjelaskan tentang alasan atau sebab dan akibat peneliti menggangkat permasalahan tersebut, menentukan rumusan masalah yang mana memuat permasalahan yang akan dijawab didalam penelitian. Telaah pustaka sebagaimana berhubungan dengan gambaran secara umum tema penelitian yang diangkat oleh peneliti dan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pedoman akan perbedaan kajian penelitian yang diangkat oleh peneliti. Tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai tahapan didalam melakukan penelitian, yang mana meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu didalam penelitian, tahap penelitian, tahap pengumpulan data, tahap analisis data serta pemeriksaan keabsahan data.

2. BAB II

   Pada Bab II kali ini peneliti mengkaji tentang teori yang digunakan didalam penelitian tersebut. Sebagaimana teori yang sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tema yang diangkat oleh peneliti. Teori yang sudah ada direlavansikan dengan permasalahan yang sudah diangkat oleh peneliti.

3. BAB III

Didalam Bab III ini peneliti mengkaji tentang penyajian dan Analisis Data. Sebagaimana didalam analisis data tersebut peneliti menjelaskan tentang data yang telah diperoleh dilapangan sebagaimana dapat menjawab permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Hasil data yang sudah ditemukan oleh peneliti dibentuk dengan analisis deskriptif, dengan mendeskripsikan hasil penelitian.

Kemudian setelah dianalisis dikorelasikan dengan teori yang relavan atau sesuai. Penyajian data tersebut meliputi data yang diperoleh dilapangan baik berhubungan dengan profil lokasi penelitian, gambaran peristiwa yang mana mendukung konteks penelitian.

4. BAB IV

Pada Bab IV ini berisi penutup, yang mana berisi kesimpulan dari hasil penelitian. Kesimpulan pada Bab ini menjadi sangat penting karena berisi intisari dari hasil akhir penelitian di dalam penelitian. Saran bisa ditujukan kepada subyek penelitian atau pihak terkait dan berisikan informasi dari peneliti tentang penelitian yang sudah dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id