BAB III

KONFLIK SOSIAL ANTARA KARYAWAN DAN TRAINE

A. D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya

1. Letak 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.

Gambar 3.1: Lantai UG Royal Plaza Surabaya

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

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

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.

Lokasi Royal Plaza Surabaya sangat strategis sehingga Royal Plaza ramai dikunjungi oleh pengunjung yang senang berbelanja, jalan-jalan maupun berwisata kuliner. D'cost cabang Royal Plaza Surabaya sudah berumur 7 tahun.

2. Berdirinya D'cost Seafood Royal Plaza Surabaya

D'cost Seafood adalah restoran seafood yang memiliki moto "harga kaki lima mutu bintang lima," seperti yang tertera di logo D'cost seafood

Gambar 3.2: logo restoran D'cost seafood

Logo dari restaurant D'Cost ini mempunyai arti janji memberikan mutu seperti restoran bintang lima dengan harga seperti di warung kaki lima. Kualitas ini ditunjukan dengan tempat yang luas, nyaman dan bersih dengan perlengkapan makanan dengan kualitas baik.

Salah satu restoran yang menarik yang dapat dikunjungi untuk menikmati sajian seafood atau makanan laut bersama keluarga seperti gurami bakar, patin bakar, kerapu bakar, aneka masakan cumi dan lain

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

sebagainya. D'cost adalah restoran untuk kalangan menengah ke bawah, selain makanan laut D'cost juga menyajikan aneka macam sayur - sayuran dan lauk seperti kangkung balacan, soup tom yam, sayur kombinasi, ayam lada hitam ayam asam manis, dan ayam rica-rica.

D'cost seafood didirikan pada tanggal 9 september 2006 oleh Liem M Kwang di kemang, dan membuka cabang disurabaya pada tahun 2008. Seperti yang dikatakan oleh bu Johan:

> D'cost seafood didirikan pada tanggal 9 september 2006 oleh Liem M Kwang dengan mengambil lokasi di kemang. Pengambilan lokasi ini karena melihat lokasi di kemang rata-rata restoran untuk kelas menengah keatas maka dibuatlah gebrakan baru untuk menjangkau golongan menengah kebawah. d'cost seafood memiliki banyak cabang dikota-kota besar indonesia, dimulai dari daerah kemang, jakarta, kemudian menyebar ke berbagai lokasi strategis di jakarta, d'cost juga membuka gerai di surabaya, bandung, solo, banjarmasin, pekan baru dan makasar. Membuka cabang di surabaya khususnya di Royal Plaza surabaya pada 20 april 2008[2]

D'cost Seafood Royal Plaza surabaya didirikan pada tanggal 20 april 2008, sejak awal dibuka atau diresmikan D'cost ramai akan pengunjung dan ketika ramadhan tiba para pegawai harus menguras banyak tenaga karena ketika mendekati buka puasa antrian pengunjung sangat padat.

[2] Hasil wawancara Ethel Johan selaku kepala bagian operasional dan keuangan D'cost seafood, 6 maret 2015 pukul 09.00

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

Gambar 3.3: Restoran D'cost Seafood Royal Plaza surabaya

Gambar 3.4: Restoran D'cost Seafood Royal Plaza 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

Sejak awal didirikan D'cost sudah dapat memikat pecinta masakan laut dengan aneka menu yang disajikan. D'cost terkenal dangan harga yang terjangkau, berbagai golongan menjadi pelanggan setia D'cost dari yang muda sampai tua, tata ruang yang menarik dan area yang luas memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengujung.

Desain ruangan yang unik dengan tembok bergambar binatang laut seperti cumi-cumi, gurita, dan ikan laut, serta dominasi warna orange dan putih menambah kenyamanan pengunjung dalam menikmati aneka masakan seafood yang disajikan oleh D'cost.

Bagi pengunjung yang beragama islam tidak perlu khawatir dengan halal atau tidaknya masakan yang disajikan, semua masakan yang disajikan oleh D'cost dijamin halal karena telah bersertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia).

Gambar 3.5: Sertifikat Halal Dari MUI (Majelis Ulama Indonesia)

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

3. Karyawan dan Traine

Restoran D'cost Seafood membagi pegawainnya menjadi dua golongan yakni Karyawan dan traine:

1. Karyawan

karyawan adalah orang yag bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan jasa, dan lain sebagainya) dengan mendapakan gaji[3]. Di restoran D'cost tidak ada sistem kontrak apabila sudah diangkat menjadi karyawan dan kinerjanya semakin meningkat maka gaji dari karyawan tersebut akan beda dengan pegawai yang lainya karena di D'cost gaji karyawan tidak sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.[4]

Apabila traine sudah diangkat menjadi karyawan maka akan mendapatkan banyak bonus, seperti:

1. Uang bonus bulanan

   Bonus bulanan adalah bonus yang diberikan kepada karyawan apabila omset atau penghasilan restoran dalam satu bulan sesuai dengan target, maka karyawan akan mendapatkan bonus.

2. Bonus uang tip

   Uang tip di restoran D'cost seafood berbeda dengan restoran yang lain, Di restoran D'cost seafood apabila ada pegawainya yang mndapatkan uang tip maka uang tersebut dikumpulkan dan dibagi

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

[4] Hasil wawancara kh karyawan D'cos seafod, 6 maret 2015 pukul 10.00

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

pada awal bulan atau pertengahan bulan, dan yang mendapatkan uang tip tersebut hanya karyawan saja.

3. Tunjangan hari raya

   Tunjangan hari raya adalah bonus yang diberikan kepada karyawan apabila memasuki bulan suci ramadhan, karyawan akan mendapatkan dua kali lipat dari gaji yang mereka terima

4. Bonus uang top up

   Top up adalah salah satu trobosan terbaru dari Restoran D'cost yankni pembayaran melalui sms dengan cara menjadi member atau disebut dengan D'cost member, cara pendaftaran menjadi d'cost member sangat mudah caranya dengan menulis nomer handphone kemudian membawa brosur pendaftaran dan mengisi top up minimal 100 ribu dengan kelipatannya kemudian kasir mendaftarkan nomer handphone dan mengisi saldo sesuai dengan uang top up, setelah pendaftaran berhasil maka akan mendapatkan sms dari kantor pusat D'cost seafood bahwa pendaftaran telah berhasil, keuntungan memakai D'cost member adalah mendapatkan diskon 10%.

   Apabila karyawan dapat menarik pengunjung untuk membayar melalui D'cost member maka akan mendapatkan 5000 per orang yang mau membayar memakai D'cost member

Pengangkatan pegawai D'cost menjadi karyawan beda dengan Restoran-restoran pada umumnya, kalau restoran lain umumnya masa

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

training selama 3 bulan dan diangkat menjadi karyawan akan tetapi di D'cost pengangkatan karyawannya tidak sama dengan mengangkat pegawai yang satu dengan pegawai yang lain ada yang satu bulan diangkat menjadi karyawn ada pula yang satu tahun baru diangkat menjadi karyawan. Karyawan yang berinisial bd mengatakan:

> *Nag kene iku dek bedo karo resto liyane, nag kene pengangkatan karyawane iku gak harus 3 wulan diangkat dadi karyawan koyok nag resto liyane, aku 1 wulan wes diangkat dadi karyawan, arek-arek onok seng sampek 1 tahun dek baru diangkat dadi karyawan tergantung kerjo e dek, lha arek-arek ngunu kui akeh seng iri dek*[5]
>
> Di sini beda dengan resto lainnya, disini pengangkatan karyawannya itu ndak harus 3 bulan diangkat menjadi karyawan seperti resto lainnya, saya 1 bulan sudah diangkat menjadi karyawan, anak-anak ada yang sampai 1 tahun dekbaru diangkat menjadi karyawan, sesuai dengan pekerjaane, banyak anak-anak yang iri dek

Dapat diambil kesimpulan apabila Traine ingin diangkat menjadi karyawan harus bekerja dengan giat, karena Restoran D'cost termasuk restoran yang ramai dikunjungi oleh penikmat masakan seafood, apabila hari sabtu dan minggu resto akan semakin ramai. Giat bekerja adalah salah satu kunci untuk diangkat menjadi karyawan. Apabila sudah diangkat menjadi karyawan banyak bonus yang didapatkan yaitu uang tip, THR, dan bonus bulanan.

[5] Hasil wawancara dengan Bd karyawan D'cost royal plaza surabaya pada tanggal 6 maret 2015 pukul 21.00

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

Gambar 3.6: Karyawan D'cost Royal Plaza Surabaya

Berikut ini adalah nama-nama karyawan yang bekerja direstoran D'cost royal plaza surabaya beserta bagiannya:

Tabel 3.1

Daftar Nama Karyawan D'cost Royal Plaza Surabaya

Nama	Jabatan	Lulusan
Rita novela	Manager	S1
Ethel johan	Kepala operasional dan keuangan	S1
Tukimin	Kepala koki	SMP
Deni budi	Kapten	SMA
Erma ningrum	Wakil kapten	S1
Una	Penerima tamu	SMP
Muhammad baihaki	Waiter	SMA
Hadi	Waiter	SMP
Jufri	Waiter	SMP
Khoirul	Waiter	SMP
Asti	Waiters	SMA
Alfia	Waiters	SMA
Ismi	Waiters	SMA

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

Junaidi	Bar	SMA
Amin	Bar	SMA
Jamal	Bar	D1 perhotelan
Siti	Checker	SMP
Ani	Checker	SMA
Maskur	Checker	SMP
Agung	Potong sayur	SMA
Eko	Potong sayur	SMA
Khoirul huda	Potong ikan	SMP
Yudi	Tahok	SMA
Budi	Tahok	SMA
Naryo	Koki	SMA
Herman	Koki	SMA
Didik	Koki	SMA
Ima	Kasir	SMA
Maysaroh	Kasir	SMA
Sutikno	Kepala gudang	SMA

(sumber data: Daftar nama karyawan D'cost seafood Royal Plaza Surabaya tahun 2015)

2. Traine

Traine adalah Orang yang diberi suatu keterampilan dan diberi suatu pelatihan[6]. D'cost mempunyai banyak pegawai, pegawai-pegawai tersebut dari beberapa kalangan yakni yang muda sampai yang tua, D'cost juga mempunyai pegawai yang masih duduk di Sekolah Menengah Atas (SMA) bahkan ada yang pegawai yang bersetatus mahasiswa, akan tetapi pegawai yang masih bersekolah atau masih duduk dibangku sekolah tidak akan bisa menjadi karyawan karena kerjanya hanya sore saja yakni jam 17.00 sampai jam 21.30 atau sampai restoran tutup.

Meskipun ada pegawai yang hanya masuk part time D'cost menuntut untuk profesional dalam bekerja, apabila mengganggu pelajaran sekolah

[6] 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

pihak D'cost menyarankan untuk fokus ke sekolahnya dulu dan berhenti bekerja, seperti yang dikatakan oleh pak Deni selaku kapten D'cost:

> Disini ada pegawai yang masih sekolah dan kuliah mas, masuknya mulai dari jam 5 sore sampai tutup restoran, kita memberi peluang kepada anak yang ingin belajar mandiri mas, pegawai yang masih bersetatus pelajar harus bisa membagi waktu antar belajar dan bekerja.[7]

D'cost memberikan kesempatan kepada pegawainya yang masih bersekolah untuk belajar mandiri, akan tetapi harus bisa membagi waktu antara belajar dan bekerja, jangan sampai karena sekolah sambil bekerja prestasi di sekolah menurun.

Gambar 3.7: Traine D'cost Royal Plaza Surabaya

[7] Hasil wawancara dengan Deni, kapten D'cost royal plaza surabaya pada tanggal 7 maret 2015 pukul 10.00

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

Berikut ini adalah nama-nama Taine yang bekerja direstoran D'cost royal plaza surabaya beserta bagiannya:

Tabel 3.2

Daftar Nama Traine D'cost Royal Plaza Surabaya

Nama	Jabatan	Lulusan
Ainul yakin	Traine	SMA
Nizar	Traine	SMA
Umam	Traine	SMA
Andri	Traine	SMA
Budi surya purmana	Traine	SMA
Rizal	Traine	SMP

(sumber data: Daftar namaTtraine D'cost seafood Royal Plaza Surabaya tahun 2015)

Tabel 3.3

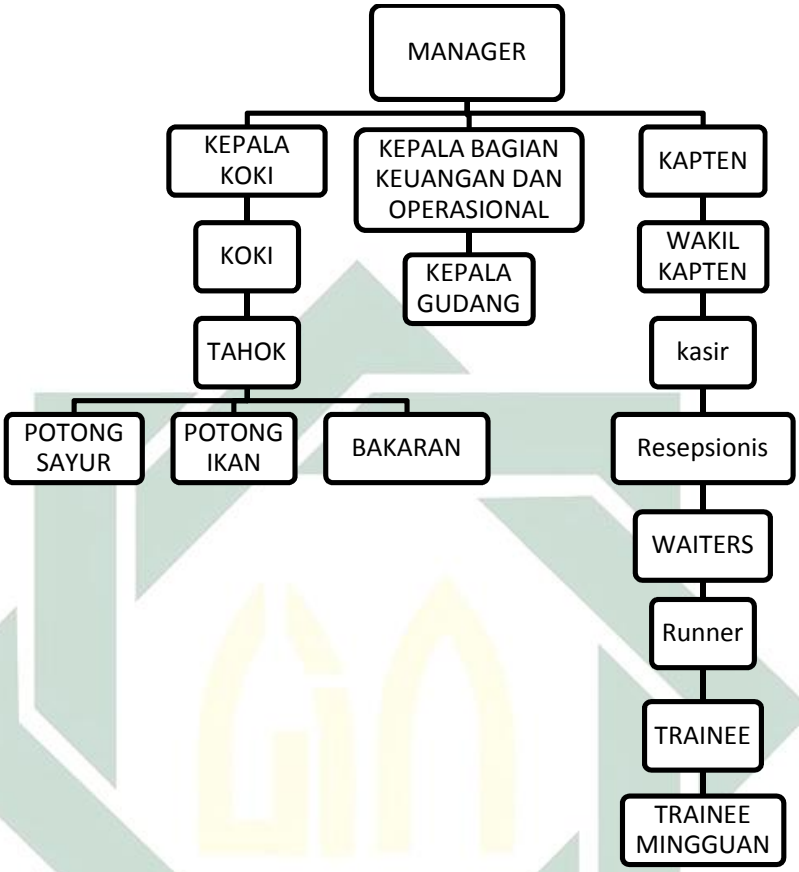
Daftar nama traine yang bekerja sabtu dan minggu

Nama	Jabatan	Lulusan
Alun syahputra	Traine sabtu-minggu	SMA
Ahmad novan	Traine sabtu-minggu	SMA
Sofyan	Traine sabtu-minggu	SMA
Huda	Traine sabtu-minggu	SMP

(sumber data: Daftar namaTtraine D'cost seafood Royal Plaza Surabaya tahun 2015)

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

4. Struktur jabatan D'cost Royal Plaza Surabaya



(sumber data: Struktur jabatan D'cost seafood Royal Plaza Surabaya tahun 2015)

Di dalam D'cost Royal Plaza Surabaya dibagi menjadi 3 kelas yaitu:

1. kelas atas (manager)
2. kelas menengah (karyawan)

   didalam kelas menengah yang ditempati oleh karyawan dibagi lagi menjadi 3 bagian yakni:

   a. Kepala bagian keuangan dan operasional

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

Kepala bagian keuangan dan operasional adalah pegawai yang bertugas untuk mengatur pemesanan barang-barang keperluan restoran kepada pabrik.

Kepala bagian keuangan dan operasional mempunyai bawahan yaitu:

1) Kepala gudang

   Kepala gudang adalah orang yang bertanggung jawab atas barang-barang yang ada di gudang dan bertanggung jawab ketika ada barang yang datang

b. Servis

Servis adalah pegawai yang bertugas untuk pelayanan tamu

1) Kapten

   Di D'cost Kapten adalah jabatan tertinggi dari servis yaitu orang yang paling bertanggung jawab untuk mengtur pegawai yang lainnya supaya bekerja sesuai dengan SOP

2) Wakil kapten

   Di D'cost wakil kapten adalah orang yang mendampingi kapten dan menggantikan posisi kapten ketika kapten sedang libur

3) Kasir

   Pegawai yang bertugas untuk melayani segala transaksi atau pembayaran

4) Resepsionis

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

Pegawai yang bertugas untuk menerima tamu dan mencarikan tempat duduk yang kosong untuk tamu

5) Waiters

Pegawai yang bertugas untuk melayani pemesanan dan memberi informasi kepada tamu tentang tata cara untuk memesan menu, karena di D'cost sistem pemesanannya menggunakan barcort

6) Runner

Pegawai yang bertugas untuk mengatarkan makanan dan minuman untuk disajikan kepada tamu.

c. Dapur

1) Kepala Koki

Ketua dari semua koki dan orang yang paling bertanggung jawab di area dapur dan jabatan tertinggi yang ada di area dapur

2) Koki

Koki adalah orang yang bertugas untuk memasak semua masakan yang disajikan oleh D'cost

3) Tahok

Tahok adalah wakil dari koki, di d'cost disebut dengan asisten koki yang bertugas menyiapkan bumbu, dan menyiapkan barang mentah untuk dimasak oleh koki.

4) Potong sayur

Pegawai yang hanya bertugas untuk memotong sayur-sayuran

5) Potong ikan

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

Pegawai yang bertugas untuk memotong ikan dan membersihkan ikan

6) Bakaran

Pegawai yang diberi tugas untuk membakar ikan dan menu lain yang cara mengolahnya dibakar dulu seperti tempe bakar dan tahu bakar

3. kelas bawah (traine)

di dalam kelas bawah juga dibagi menjadi 2 bagian yakni:

a. Traine tetap

Traine tetap adalah traine yang bekerja setiap hari

b. Traine mingguan

Traine mingguan adalah traine yang bekerja hanya pada hari sabtu dan minggu saja

kelas sosial di dalam dunia pekerjaan adalah semua pegawai yang sadar akan kedudukannya di dalam suatu lapisan, sedangkan kedudukan mereka itu diketahui serta diakui oleh 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.[8]

Akan tetapi Banyak dari sekian pegawai D'cost yang belum mengerti akan kelas sosial yang terbentuk dengan sendirinya, ada beberapa traine tidak bisa menghormati karyawan, dan ada karyawan yang tidak menghormati

[8] 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

kapten, hal yang seperti ini yang harus diperhatikan oleh semua pegawai D'cost, para pegawai harus bisa menghormati pegawai lain yang lebih tinggi jabatannya.

Dalam bekerja ego harus dibuang jauh, patuh dan taat kepada atasan adalah hal yang sangat wajib untuk dipatuhi oleh semua pegawai. Seperti yang dikatan oleh ibu Erma selaku wakil kapten D'cost Royal Plaza Surabaya ada beberapa pegawai kalau disuruh tidak langsung dikerjakan.

> Pegawai sini itu mas ada yang nurut dan ada juga yang membangkang, dikasih tahu yang benar malah menggerutu, kalau saya menyuruh pegawai-pegawai yang sudah lama bekerja di D'cost tidak langsung dilaksanakan, akan tetapi alasan ini itu, pernahsaya kehabisan kesabaran mas saya bilang "aku iki atasanmu, koen nek dikongkon kok sak sek ae (saya ini atasan kamu, amu kalau disuruh nanti-nanti saja)" beginilah mas, kalau saya bersikap tegas dikira kasar, tapi kalau saya sabar anak-anak malah ngelunjak...[9]

B. Konflik sosial antara karyawan dan traine

Konflik didunia kerja memang tidak asing lagi, persaingan antar pegawai, kecemburuan sosial antar pegawai, kurangnya kerja sama yang dapat menyebabkan konflik antar pekerja. Konfik antar pegawai dapat menyebabkan hilangnya kerjasama antar pegawai tersebut.

Konflik dapat melibatkan siapa saja: orang muda, orang tua, orang sederhana, orang terpelajar, kalangan rakyat jelata, maupun kalangan atas. Dapat terjadi karena alasan apa saja: pagi, siang, malam. Dapat terjadi

[9] Hasil wawancara Erma Wakil Kapten D'cost seafood royal plaza surabaya 6 maret 2015 pukul 10.00

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

dimana saja. Konflik merupakan fakta nyata kehidupan yang dapat terjadi. Konflik dapat dijumpai di lembaga kerja di pabrik, di kantor maupun di restoran. Menyangkut bawahan, rekan kerja, dan atasan. Bila tidak diatasi konflik akan meraja lela. Konflik dpat mengganggu bahkan merugikan.

Didalam hubungan komunikasi di suatu lingkungan kerja atau perusahaan konflik antar individu akan sering terjadi. Konflik yang sering terjadi biasanya adalah karena masalah kominikasi yang kurang baik. Sehingga cara mengatasi konflik dalam perusahaan harus benar-benar dipahami management inti dari perusahaan, untuk meminimalisir dampak yang timbul. Konflik, perselisihan, pertentangan merupakan pengalaman hidup yang cukup mendasar. Konflik dapat terjadi dalam hubungan anatar individu maupun kelompok.

Ketika restoran dalam kondisi ramai akan pengunjung pegawai-pegawai mudah terpancing emosi karena faktor kelelahan, apabila terjadi kesalah pahaman antar pegawai maka konflik tidak akan bisa dihindari. Kondisi fisik yang terkuras menjadi salah satu penyebab terjadinya konflik antar pegawai. Profesional dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk menghindari konflik, meskipun restoran dalam kondisi ramai kerjasama antara karyawan dan traine harus tetap kompak, karena kerjasama antar pegawai sangat penting untuk kemajuan restoran.

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

Gambar 3.8: **Suasana Restoran D'cost Seafood ketika ramai**

Gambar 3.9: Suasana Restoran D'cost Royal Ketika Ramai

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,

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

ketika kondisi ramai dan badan kelelahan ada permasalahan kecil menjadi konflik, seperti halnya yang dikatakan oleh kh:

> Pernah mas ada seorang dari traine yang mengigatkan karyawan untuk memasukkan troly yang khusus untuk piring kotor yang sudah penuh, karyawan tersebut marah-marah, dia langsung bilang "koen sopo kok ngongkon-ngongkon kaku?? (kamu siapa kok menyuruh saya??) karyawan tersebut tidak terima mas dan langsung marah-marah dan langsung mengajak berantem sepulang kerja, padahal memang waktunya karyawan tersebut yang memasukkan troly...[10]

Kasus yang seperti ini yang seharusnya tidak boleh terjadi, kerja sama tim sangat dibutuhkan antara karyawan dan traine tidak boleh egois dan harus saling bekerja sama, meskipun bawahan yang mengingatkan harus diterima kalau memang itu adalah pembagian tugas yang sudah disepakati sebelumnya.

Kesadaran diri akan tugas yang telah diberikan harus dimiliki oleh semua pegawai, sifat malas harus dibuang dan harus bekerja dengan sepenuh hati dan tidak setengah-setengah, meskipun restoran dalam keadaan sepi pengunjung maupun ramai pengunjung kedisiplinan dalam bekerja harus dipatuhi, Seperti yang dikatakan oleh pak Deni:

> Ketika restoran dalam kondisi rame mas dan saya melihat ada anak traine maupun karyawan yang hanya berdiri saja langsung saya tegor mas khususnya kepada traine soalnya dia kan masih belum diangkat menjadi karyawan, kejanya harus ekstra mas...[11]

---

[10] Hasil wawancara dengan Kh, karyawan D'cost royal plaza surabaya pada tanggal 7 maret 2015 pukul 10.00

[11] Hasil wawancara dengan Deni, kapten D'cost royal plaza surabaya pada tanggal 7 maret 2015 pukul 10.00

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

Konflik yang terjadi antara karyawan dan taraine tidak hanya sekali saja terjadi di restoran D'cost akan teptapi sering terjadi. Konflik yang terjadi antara karyawan dan traine adalah:

1. Adu argumen

   Adu argumen antar pegawai adalah salah satu konflik yang sering terjadi di restoran D'cost Royal Plaza Surabaya, ketika ada permasalahan adu mulut tidak bisa dihindarkan. seperti yang dikatakan oleh H :

   > Kalau ada permasalahan adu mulut sering terjadi mas di restoran ini, yang terakhir terjadi kemarin mas ada salah satu traine yang beadu mulut dengan wakil kapten, permasalahannya adala traine tersebut baru saja melayani tamu dan wakil kapten tersebut menyuruh untuk melayani tamu yang lain lagi akan tetapi traine tersebut tidak melayani tamu yang dimaksud oleh wakil kapten intinya salah paham mas, dan wakil kapten tersebut langsung marah mas kepada traine yang disuruh tadi "yang saya maksud tamu yang itu dulu lo ndok bukan yang itu kan lebih duluan tamu itu" kemudian traine tersebut menjawab "saya ya ndak tau bu mana yang duluan, ibu kalau menyuruh yang jelas ta jangan menyuruh saya saja kan yang lainnya juga banyak". Wes banyak mas mas kata-kata yan dilontarkan...[12]

   Kesalah pahaman memicu adu mulut antara traine dan wakil kapten. Dan setelah adu mulut traine tersebut memilih untuk keluar ketika gajian sudah diterima, kemungkinan traine tersebut merasa tertekan dan tidak kunjung diangkat menjadi karyawan, traine tersebut sudah bekerja selama 10 bulan akan tetapi belum diangkat menjadi karyawan. Seperti informasi yang diberikan oleh hadi:

[12] Hasil wawancara dengan H karyawan D'cost Royal Plaza Surabaya, 8 maret 2015 pukul 15.00

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

> Setelah adu mulut dengan wakil kapten traine tersebut ketika sudah menerima gajian langsung keluar mas, kemungkinan traine tersebut keluar karena tidak kunjung diangkat menjadi karyawan mas, dia sudah 10 bulan kerja disini tapi belum diangkat juga menjadi karyawan..[13]

2. Adu fisik

Konflik yang terjadi direstoran D'cost Royal Plaza ada yang berujung adu fisik sesama pegawai, adu fisik tidak hanya sekali terjadi akan tetapi beberapa kali, padahal didalam peraturan apabila ada salah seorang dari pegaawai yang terlibat adu fisik di area pekerjaan maka tidak ada toleransi lagi, seperti halnya yang dikatakan oleh P. Deni:

> Sering mas terjadi konflik nang kene, sampean kan roh dewe ramene keneyok opo onok salah paham ngunu wes mas arek-arek tukaran, bahkan sampek gelot mas
> Sering terjadi konflik disini, kamu kan tahu sendiri ramainya disini seperti apa, dalah paham anak-anak langsung bertengkar, bahkan sampai adu fisik

3. Tidak saling sapa

Bekerja di sebuah restoran sangat dibutuhkan kerja sama tim yang baik, semua pegawai dituntut untuk bekerja sama, di D'cost Royal Plaza apa bila terjadi salah paham antar pegawai, pegawai yang terlibat konflik tidak saling sapa, dan dia saja. Hal seperti ini bisa mengakibatkan kerenggangan disebuah kelompok, seperti informasi yang diberikan oleh A:

> Pernah terjadi kesalah pahaman antara traine dan karyawan mas, traine tersebut berniat bercanda akan tetapi karyawan

[13] Hasil wawancara dengan Hadi karyawan D'cost Royal Plaza Surabaya, 8 maret 2015 pukul 15.00

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

> salah paham dengan apa yang dikatan oleh traine tersebut. Traine berkata " tumis kangkungnya kok lama itu ditanyakan sama tamunya, masak dari tadi ndak matang-matang". Kemudian karyawan menjawab "bilang suruh tunggu sebentar habis ini keluar, tumis kangnkung e belum matang ". gitu ke esokan harinya karyawan dan traine tersebut tidak saling sapa mas.

Konflik yang terjadi di restoran D'cost royal plaza Surabaya antara karyawan dan traine sangat sering terjadi, apabila ada kesalah pahaman antara karyawan dan traine langsung menimbulkan konflik meskipun penyebabnya hanya sepeale, konflik direstoran D'cost Seafood Surabaya dilatar belakangi oleh:

1. Kecemburuan sosial

   Kecemburuan sosial adalah suatu kondisi dimana munculnya kelas kelas sosial karena adanya perbedaan perbedaan dalam kehidupan bermasyarakat seperti dari segi hukum, ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan sebagainya yang dapat memecah belah persatuan dan kesatuan. Kecumburuan sosial yang terjadi di Restoran d'cost royal plaza surabaya dikarenakan traine merasa iri dengan karyawan, karyawan mendapatkan uang tip sedangkan traine tidak.

   Traine merasa berhak mendapatkan uang tip karena traine juga ikut mengumpulkan uang tip tersebut akan tetapi ketika pembagian uang tip Traine tidak mendapakan sepeser pun, faktor itulah yang membuat traine apabila disuruh karyawan untuk melakukan sesuatu traine mengerjakannya dengan setengah hati, traine yang bernama N mengatakan:

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

> "Di D'cost mas uang tip yang diberikan oleh pengunjung dikumpulkan jadi satu dan diberkan pada awal bulan, akan tetapi yang mendapatkan bonusan berupa uang tip hanya karyawan saja sedangkan traine tidak mendapatkan bonusan berupa uang tip tersebut, traine merasa berhak mendapatkannya karena traine juga ikut serta dalam mengumpulkan uang tip tersebut..."[14]

Kecemburuan sosial yang terjadi antar pegawai dapat berakibat fatal dan dapat menimbulkan permusuhan antar pegawai, Seperti informasi yang diberikan oleh N diatas. Apabila kecemburuan sosial dapat memotivasi para pegawai untuk bekerja lebih giat lagi dan dapat memacu persaingan secara sehat antara karyawan dan traine akan berdampak baik pada restoran maupun karyawan dan traine.

2. Egoisme yang tinggi

Egoisme merupakan motivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pandangan yang hanya menguntungkan diri sendiri Egoisme berarti menempatkan diri di tengah satu tujuan serta tidak peduli dengan penderitaan orang lain, termasuk yang dicintainya atau yang dianggap sebagai teman dekat. Istilah lainnya adalah "egois".

Hal ini berkaitan erat dengan narsisme, atau "mencintai diri sendiri," dan kecenderungan mungkin untuk berbicara atau menulis tentang diri sendiri dengan rasa sombong dan panjang lebar. Egoisme dapat hidup berdampingan dengan kepentingannya sendiri, bahkan pada saat penolakan orang lain. Sombong adalah sifat yang menggambarkan

[14] Hasil wawancara dengan Nizar Amirullah, Traine d'cost royal plaza surabaya, 7 maret 2015 pukul 14.30

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

karakter seseorang yang bertindak untuk memperoleh nilai dalam jumlah yang lebih banyak daripada yang ia memberikan kepada orang lain. Egoisme sering dilakukan dengan memanfaatkan altruisme, irasionalitas dan kebodohan orang lain, serta memanfaatkan kekuatan diri sendiri dan / atau kecerdikan untuk menipu.

Egoisme berbeda dari altruisme, atau bertindak untuk mendapatkan nilai kurang dari yang diberikan, dan egoisme, keyakinan bahwa nilai-nilai lebih didapatkan dari yang boleh diberikan. Berbagai bentuk "egoisme empiris" bisa sama dengan egoisme, selama nilai manfaat individu diri sendirinya masih dianggap sempurna.[15]

Ketika suatu kelompok tidak bisa mengendalikan egoisnya maka tidak akan terjalin suatu kerja sama yang baik, kerja sama sangatlah penting apa bila kerja sama tidak terjalin disuatu pekerjaan yang mengedepankan kerjasama maka tingkat pelayanan atau standart restoran tidak akan terpenuhi dan berujung dengan konflik, seperti halnya yang dikatakan oleh traine yaitu budi:

> "Ego yang tinggi antara karyawan dan traine menimbulkan konflik antara mereka mas, rasa saling menghormati harus ditumbuhkan baik pada traine maupun karyawan..."[16]

Konflik harus diminimalisir demi menjalin sebuah kerja sama yang baik antara karyawan dan traine, meskipun restoran sepi maupun ramai

[15] "wikipedia Egoisme" perubahan terakhir 15 mei 2015. http://id.wikipedia.org/wiki/Egoisme

[16] Hasil wawancara dengan Bs, Traine d'cost royal plaza Surabaya, 7 maret 2015 pukul 14.00

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

pengunjung kerjasama antara traine dan karyawan aharus tetap terjalin dengan baik, Ketika karyawan dan traine tidak ada rasa saling menghormati konflik pun akan sering terjadi, masalah kecil akan memicu konflik. Bd mengatakan karyawan dan traine bertengkar disebabkan hal kecil:

> ...Pernah terjadi konflik antara karyawan dan traine, ketika karyawan sedang menaruh piring kotor ke atas rak piring yang khusus untuk menaruh piring kotor hampir mengenai kepala traine, dan ketika traine mengingatkan untuk melihat dulu sebelum menaruh piring, karyawan tersebut marah-marah dia merasa sudah berhati-hati ketika menaruh piring karyawan balik menyalahkan traine dan adu mulut pun tidak bisa dihindari, bahkan masalah tersebut masih berkelanjutan seusai pulang kerja. Adu fisikpun hampir terjadi akan tetapi bisa dilerai oleh pegawai yang lain.[17]

Konflik yang hampir berhujung dengan adu fisik seperti itu wajib untuk dihindari, karena bisa merugikan diri sendiri dan membuat nama restoran menjadi jelek di mata khalayak ramai, apabila terjadi konflik salah satu dari individu atau kelompok harus mengalah dan saling intropeksi diri untuk menghindari konflik yang berkepanjangan dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan konflik tersebut

3. Komunikasi antara karyawan dan traine yang kurang baik

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan semantik,

[17] Hasil wawancara Bd, karyawan d'cost Seafood royal plaza Surabaya, 7 maret 2015 pukul 21.00

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

pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi untuk terciptanya konflik.

Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik akan sangat mudah memicu tejadinya konflik antar pegawai karena dengan komunikasi yang kurang baik akan mengakibatkan kesalah pahaman antara karyawan dan traine.

4. Kurangnya mematuhi peraturan

Kurang patuhnya beberapa pegawai terhadap peraturan yang ada di D'cost royal adalah salah satu penyebab konflik yang ada direstoran tersebut, seperti:

a. Dilarang bermain hp ketika sedang bekerja

Masih ada beberapa dari pegawai D'cost baik karyawan maupun pegawai yang bermain hp ketika restoran tidak begitu ramai, pihak manager sempat menyuruh untuk mengumpulkan hp para pegawainya dan bisa diambil ketika pulang kerja, akan tetapi itu tidak berlangsung lama hanya seminggu, manager mengira bahwa setelah hp pegawainya dikumpulkan dan bisa diambil ketika pulang sudah berhasil membuat pegawainya tidak bermain hp ketika bekerja akan tetpi sebaliknya masih ada beberapa pegawai yang bermain hp ketika 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. Harus memakai sepatu pantofel

Masih ada sebagian dari pegawai D'cost royal plaza surabaya yang tidak memakai sepatu fantofel ketika bekerja, terutama traine yang hanya bekerja pada hari sabtu dan minggu saja, ketika traine ditegur salah satu karyawan hanya bilang "iya" akan tetapi tetap tidak ganti sepatu dan ada pula yang mengakan tidak punya uang. Kurang patuhnya beberapa pegawai dengan peraturan yang ada di d'cost juga mempegaruhi konflik antara karyawan dan traine, karena ketika karyawan mengingatkan traine untuk memakai sepatu pantofel traine tidak menghiraukannya, hal tersebut dikatakan oleh karyawan yang bernama Jun:

> Traine itu mas kalau dikasih tahu disuruh memakai sepatu pantofel selalu ngebantah, alasannya tidak punya uang, seharusnya kan bisa nabung untuk membeli sepatu...[18]

c. Baju harus rapi dan sesuai dengan standart restoran

Semua restoran mewajibkan para pegawainya untuk selalu rapi dalam berpakaian seperti, baju harus dimasukkan, memakai ikat pinggang dan lain sebagainya, akan tetapi masih ada pegawai yang tidak memasukkan bajunya, di d'cost royal cara berpakaian sama dengan restoran-resoran yang lain, baju dimasukkan dan memakai celemek, akan tetapi masih ada dari beberapa pegawai d'cost yang bajunya tidak dimasukkan dan langsung memakai celemek, memang

[18] Hasil wawancara Jun karyawan D'cost Seafood Royal Plaza surabaya, 9 maret 2015 pukul 21.30

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

dari depan kelihatan sedikit rapi akan tetapi ketika dilihat dari belakang, baju menyembul keluar.

d. Rambut harus rapi

Sama seperti halnya dengan restoran-restoran yang lain penampilan harus rapi baik cara berpakain maupun gaya rambut, terdapat beberapa pegawai D'cost yang tidak mematuhi peraturan tersebut yakni rambut panjang dan disisir ke belakang supaya tidak terlihat bahwa pegawai tersebut rambutnya panjang, padahal dari pihak manager sudah mengenakan denda sebesar 20 ribu kepada pegawainya yang rambutnya panjang akan tetapi tetap saja tidak ada efek jera, seperti halnya yang dikatakan oleh P. Deni selaku kapten restoran D'cost:

> Arek-arek iki mas nek dikandani mbeling, ngomonge iyo-iyo tok tapi yo bener dipotong tapi mek titik tok seng dipotong, aku sampek pegel ngelengno...[19]
>
> anak-anak ini mas kalau diberi tahu , bilangnya iya-iya tapi benar dipotong tapi cuman sedikit yang di potong, saya sampai capek mengingatkan...

Intinya masih ada beberapa pegawai D'cost yang msih kurang menaati peraturan yang ditentukan oleh restoran, kurang patuhnya pegawai pada peraturan dapat mengakibatkan konflik antar pegawai restoran.

[19] Hasil wawancara denga Deni kapten d'cost royal plaza surabaya, 7 maret 2015 pukul 15.00

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

5. Mudah emosi

Pegawai D'cost masih belum bisa mengontrol emosi ketika restoran ramai akan pengunjung, kebanyakan masalah sepele menjadi besar seperti bercanda berujung dengan perkelahian, pernah ketika karyawan memoles sendok di lorong dan traine akan membersihkan lorong tersebut, ketika traine menyuruh karyawan pindah menari tempat lain untuk memoles sendok dan dijawab " aku jek PW (saya masih nyaman)" padahal niatanya bercanda malah berhujung dengan pertengkaran seperti informasikan yang diberikan oleh Ast:

> Pernah mas awalnya bercanda berubah menjadi pertengkaran, ketika salah seorang dari karyawan yang inisialnya W memoles sendok di lorong sedangkan lorong tersebut mau dibersihkan oleh traine, ketika traine menyuruh W untuk mencari tempat lain dan W menjawab dengan guyonan "sek aku jek pw" traine tersebut langsung marah dan menendang tempat sendok mas, adu pukul pun terjadi mas, bu Rita mengetahui kejadian tersebut mas dan langsung mengeluarkan kedua pegawai hari itu juga tanpa diberi surat peringatan mas.[20]

Ketika ada salah satu dari pegawai d'cost yang bertengkar sampai adu pukul pihak manager tidak ada toleransi lagi langsung dikeluarkan tanpa diberi surat peringatan, tindakan tersebut dilakukan oleh manager supaya menjadi pelajaran bagi pegawai yang lainnya bahwa ketika ada masalah tidak harus diselesaikan dengan adu fisik akan tetapi bisa diselasaikan dengan kepla yang dingin.

[20] Hasil wawancara Ast karyawan D'cost Royal Plaza Surabaya 7 maret 2015 pukul 21.00

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

Kejadian perselisihan antara karyawan dan traine bukan hanya sekali atau dua kali saja tapi sering terjadi terlebih ketika restoran ramai dan para pegawai sudah mulai kelelahan. Faktor kelelahan yang menyebabkan pegawai mudah emosi karena tenaga terkuras karena harus kesana-kemari melayani tamu sehingga kalau ada kesalah pahaman yang terjadi antar pegawai akan mudah emosi dan akan menimbulkan sebuah konflik. Konflik yang terjadi antara karayawan dan traine D'cost Royal Plaza surabaya dapat berdampak positif dan berdampak negatif, apabila konflik antar pegawai dapat berdampak positif maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan apa bila konflik berdampak negatif maka akan merugikan restoran maupun pegawai yang sedang terlibat konflik :

1. Dampak positif

   Konflik yang terjadi antara karyawan dan traine dapat berdampak positif seperti:

   a. Bersaing untuk memperoleh kedudukan

      Karyawan dan traine yang terlibat konflik mereka akan saling bersaing untuk meraih kedudukan yang diharapkan. Contohnya apabila kinerja karyawan bagus dan sesuai dengan setandart restoran maka karyawan tersebut akan naik jabatan yang lebih tinggi seperti runner apabila kinerja runner baik dan 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 standart servis maka runner akan naik jabatan menjadi waiters. Sebaliknya juga begitu apabila traine kerjanya bagus maka akan diangkat menjadi karyawan.

Apabila terjadi konflik antara karyawan dan traine maka pegawai tersebut akan bersaing menjadi yang terbaik dan memperoleh posisi yang di inginkannya.

b. Memotivasi pegawai

Konflik juga dapat memotivasi pegawai untuk bekerja lebih giat dan semangat dalam bekerja.

Konflik yang berdampak positif akan membuat karyawan dan traine lebih bersemangat untuk bekerja demi mendapatkan kedudukan dan kenaikan gaji yang karyawan dan traine inginkan.konflik juga dapat membuat seseorang untuk bersaing menjadi yang terbaik dihadapan atasannya atau manager. Apabila kinerja pegawai baik dan sesuai dengan standart serfis restoran maka pegawai tersebut akan mendapatkan imbalan yang sepantasnya atas usaha yang telah pegawai lakukan.

2. Dampak negatif

Konflik yang terjadi antara karyawan dan traine dapat berdampak negatif seperti:

a. Kerjasama yang kurang baik

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

Konflik antara karyawan dan traine akan berdampak pada kinerja para pegawai, apabila terjadi konflik dan belum terselaikan maka kerjasama antara karyawan dan traine tidak akan terjalin dengan baik. kerjasama yang baik antara karyawan dan traine sangat dibutuhkan oleh restoran, apabila kerja sama itu tidak terjalin dengan baik maka akan berdampak pada restoran juga

b. Permusuhan

Konflik yang tidak terselesaikan atau konflik yang berkepanjangan akan mengakibatkan permusuhan antara karyawan dan traine yang terlibat konflik, dan apabila konflik tersebut berubah menjadi konflik antar kelompok yaitu karyawan dan traine maka akan sangatmerugikan restoran

c. Merusak nama baik restoran

Konflik antara karyawan dan traine bisa merusak nama baik restoran, karena ketika konflik tersebut terjadi ketika jam kerja akan mengganggu kenyamanan para tamu yang sedang menikmati makanan dan tamu akan beranggapan bahwa para pegawai restoran memiliki sifat yang kasar.

Kebanyakan konflik akan berakibat negatif dan menimbulkan perselisihan antar pegawai, konflik dapat memecah belah sebuah hubungan yang dulunya baik berubah menjadi perpecahan. Konflik yang

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

terjadi antara karyawan dan traine akan menimbulkan perpecahan diantara mereka, kepercayaan antara karyawan dan traine akan memudar, apabila konflik berkepanjangan akan menimbulkan pertikaian antara kedua pegawai yang sedang terlibat konflik.

Konflik antara karyawan dan traine yang berakibat adu fisik sudah terjadi dua kali, yang pertam terjadi didalam restoran ketika masih jam operasional restoran, dan yang kedua terjadi diluar Royal Plaza. Seperti informasi yang diberikan oleh Jun:

> Di Restoran ini sering terjadi konflik mas, dan sampai 2 kali berujung dengan adu fisik atau perkelaihan, yang pertama terjadi ketika ada salah seorang dari karyawan yang sedang memoles sendok di lorong pada waktu restoran akan mau tutup, pada awalnya itu bercanda mas akan tetapi berakhir dengan perkelahian mas, perkelahiannya terjadi didalam restoran ketika masih ada tamu yang sedang makan mas, dan yang kedua kalinya terjadi di luar plaza mas, saya tidak tahu apa penyebabnya yang saya dengar masalahnya cuman sepele mas ad traine yang mengingatkan karyawan untuk memasukan troly dan karyawan tersebut tidak terima karena sudah disuruh oleh traine mas, didalm restoran sempat adu mulut mas dan diteruskan lagi seusai pulang kerja[21]

Konflik yang berujung dengan adu fisik atau perkelahian itu sangat merugikan, dapat merugikan restoran karena mencemarkan nama baik restoran dan merugikan pegawai yang terlibat konflik. Konsekuensi apabila konflik berujung dengan perkelahian adalah pemecatan. Tindakan tersebut diambil oleh kapten restoran sebagai pembelajaran bagi pegawai yang lain apabila terlibat konflik maka harus diselesaikan dengan fikiran

[21] Hasil wawancara dengan Jun karyawan D'cost Royal Plaza pada tanggal 20 maret 2015 jam 22.00

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

yang dingin supaya konflik tidak berhujung dengan adu fisik sesama pegawai restoran.

C. Konflik sosial antara karyawan dan Traine dilihat dari kacamata teori konflik sosial Randal collins

Berdasarkan tema didalam penelitian yang diangkat peneliti tentang "*Konflik Sosial Antara Karyawan Dan Traine di Restoran D'cost royal Plaza Surabaya*". Peneliti melihat bahwa konflik sosial yang dilatar belakangi oleh kecemburuan sosial, egoisme yang tinggi, komunikasi yang tidak terjalin dengan baik, dan kurang mematuhi peraturan yang ada. Yang mana menjelaskan penyebab sering terjadinya perselisihan atau konflik yang terjadi antara karyawan dan traine Reston D'cost Royal plaza Surabaya.

Konflik antara karyawan dan traine sangat sering terjadi, terlebih jika kondisi restoran ramai akan pengunjung.para pegawai baik karyawan maupun traine akan mudah terpancing emosi karena faktor kelelahan. 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.

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

Teori konflik sosial, Randall collins bertolak dari beberapa asumsi orang dipandang mempunyai sifat sosial, tetapi juga mudah berkonflik dalam hubungan sosial mereka. Collins yakin bahwa orang berusaha untuk memaksimalkan status subyektif mereka dan kemampuan untuk berbuat demikian tergantung pada sumber daya orang lain dengan siapa mereka berurusan.

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

Kecemburuan sosial adalah suatu kondisi dimana munculnya kelas kelas sosial karena adanya perbedaan perbedaan dalam kehidupan bermasyarakat seperti dari segi hukum, ideologi, politik, ekonomi, sosial, dan sebagainya yang dapat memecah belah persatuan dan kesatuan. Kecumburuan sosial yang terjadi di Restoran d'cost royal plaza surabaya dikarenakan traine merasa iri dengan karyawan, karyawan mendapatkan uang tip sedangkan traine tidak.

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

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.

Randall collins lebih memusatkan pada stratifikasi sosial karena stratifiksi sosial adalah institusi yang menyentuh banyak ciri kehhidupan, seperti kekayaan, politik, karier dan keluarga, pertama colins berpendapat bahwa pandangan marx yang menyatakan kondisi material yang terlibat dalam pencarian nafkah dalam masyarakat modern adalah faktor yang menentukan gaya hidup seseorang, basis upaya mencari nafkah menurut marx adalah hubungan perseorngan dengan kekayaan pribadi, kedua menurut perspektif marxian kondisi material tak hanya mempengaruhi cara individu mencari nafkah, tetapi juga mempengaruhi ciri-ciri kelompok sosial dalam kelompok kelas sosial yang berbeda.

Banyak dari sekian pegawai D'cost yang belum mengerti akan kelas sosial yang terbentuk dengan sendirinya, ada beberapa traine tidak bisa menghormati karyawan, dan ada karyawan yang tidak menghormati kapten, kapten adalah jabatan tertinggi yang ada di bagian serfis atau pelayan, kapten bertugas untuk mengatur anak buahnya yaitu karyawan (waiters dan runner) dan traine akan tetapi ada beberapa pegawai yang membangkan ketika disuruh oleh kapten, hal yang seperti ini yang harus diperhatikan oleh semua

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

pegawai D'cost, para pegawai harus bisa menghormati pegawai lain yang lebih tinggi jabatannya.

Pendekatan konflik terhadap stratifikasi dapat diturunkan menjadi tiga prinsip, pertama, Collins yakin bahwa orang hidup dalam dunia subjektif yang dibangun sendiri. Kedua, orang lain mempunyai kekuasaan untuk mempengaruhi atau mengontrol pengalaman subjektif seorang individu, ketiga, orang lain sering mencoba mengontrol orang yang menentang mereka. Akibatnya adalah kemungkinan terjadinya konflik antar individu.

Konflik antar individu sering terjadi direstoran D'cost Seafood Royal Plaza surabaya, Adu argumen antar pegawai adalah salah satu konflik yang sering terjadi di restoran D'cost Royal Plaza Surabaya, ketika ada permasalahan adu mulut tidak bisa dihindarkan. Meskipun permasalahannya sepele seperti saling mengejek yang awalnya hanya berniat bercanda akan tetapi berjung dengan perselisihan.

Konflik yang terjadi direstoran D'cost Royal Plaza ada yang berujung adu fisik sesama pegawai, adu fisik tidak hanya sekali terjadi akan tetapi beberapa kali, padahal didalam peraturan apabila ada salah seorang dari pegaawai yang terlibat adu fisik di area pekerjaan maka tidak ada toleransi lagi.

Bekerja di sebuah restoran sangat dibutuhkan kerja sama tim yang baik, semua pegawai dituntut untuk bekerja sama, di D'cost Royal Plaza apa bila terjadi salah paham antar pegawai, pegawai yang terlibat konflik mereka tidak saling sapa satu dengan yang lain. Hal seperti ini bisa mengakibatkan

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

kerenggangan disebuah kelompok pekerja. Kurang mematuhi sebuah peraturan yang ada disebuah restoran juga mempengaruhi terjadinya sebuah konflik. Dan faktor yang paling mempengaruhi terjadinya konflik di restoran D'cost Seafood Royal Plaza surabaya adalah para pegawai baik karyawan maupun traine sangat mudah emosi, dan ketika pegawai emosi ada sedikit kesalah pahaman maka akan berujung dengan konflik.

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