

Kepuasan pernikahan pada pasangan suami istri: Adakah peranan manajemen konflik?

Alvina Lailish Shoba¹, Tatik Meiyuntariningsih^{2*}, Akta Ririn Aristawati³

^{1,2,3} Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

*E-mail: tatikmeiyun@untag-sby.ac.id

Published:
4 Feb 2023

Abstract

This study aims to notice the correlation between conflict management and the contentment of marriage in a married couple. The proposed hypothesis is a correlation between conflict management and contentment in marriage. Participants in this study amounted to 102 married couples with the criteria of 10-20 years of marriage. Data collection techniques using purpose sampling. The scale of this study used the scale of Contentment Marriage and Conflict Management with the researcher's own arrangement. The data analysis used was the product moment technique. The result from the data that have been analyzed is a simple test correlation between conflict management and contentment marriage in the amount of 0,477 with the significance $p=0,000$ ($p<0,05$), which shows a positive correlation and the significance between conflict management and contentment marriage. The higher the conflict management, the more high contentment in marriage. The lowest conflict management, so the more low contentment marriage

Keywords: Conflict Management; Contentment Marriage

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan pada pasangan suami istri. Hipotesis yang diajukan adalah adanya hubungan positif antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 102 pasangan suami istri dengan kriteria lama pernikahan 10-20 tahun. Teknik pengambilan data menggunakan purpose sampling. Skala pada penelitian ini menggunakan skala kepuasan pernikahan dan manajemen konflik dengan penyusunan yang dilakukan peneliti sendiri. Analisis data yang dilakukan adalah dengan teknik product moment Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil korelasi antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan sebesar 0,477 dengan signifikansi $p=0,000$ ($p<0,05$), hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Artinya semakin tinggi manajemen konflik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pernikahan sebaliknya semakin rendah manajemen konflik maka semakin rendah kepuasan dalam pernikahan.

Kata kunci: Manajemen Konflik; Kepuasan Pernikahan

Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk *social* yang tidak bisa hidup sendiri dan saling bergantung terhadap manusia lain, oleh sebab itu manusia akan selalu berusaha memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan pokok manusia yaitu kebutuhan terhadap lawan jenis, dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhannya adalah dengan melalui pernikahan (Juabdin, 2017). Pernikahan adalah salah satu moment penting yang dilalui oleh setiap individu untuk membentuk sebuah keluarga yang baru. Selain itu pernikahan tidak hanya menyatukan sepasang laki-laki dan perempuan saja, melainkan juga dengan dua keluarga yang memiliki beraneka ragam kebudayaan dan latar belakang yang berbeda (Yuli Budi Saputa & Agustin Handayani 2021)

Menurut Wardhani (2012) Pernikahan merupakan bersatunya dua orang individu menjadi satu yang saling membutuhkan, memberikan dukungan dan semua diwujudkan dalam kehidupan yang dinikmati secara bersama. Pernikahan sendiri dibangun atas dasar Kerjasama dan tanggung jawab agar dapat tercipta kebahagiaan dan kesejahteraan (Goleman dkk 2019).

Namun disetiap hubungan pernikahan pasti akan terjadi sebuah konflik yang disebabkan oleh perbedaan pendapat ataupun perbedaan lainnya, karena di dalam pernikahan terdapat dua orang yang tidak selalu memiliki kesaamaan dalam mengambil keputusan. Konflik-konflik yang terjadi dan sering muncul dalam hubungan pernikahan adalah mengenai masalah keuangan, masalah sekolah anak, hubungan dalam pertemanan, hubungan dengan kedua keluarga, pembagian tugas dalam rumah tangga, aktivitas yang tidak disukai oleh pasangan dan masalah lainnya (sadarjaoen 2005).

Informasi yang diperoleh dari Mojokerto, FaktualNews.co berdasarkan data PA Mojokerto, pada bulan Januari – Juni 2022 tercatat 1799 pasangan yang mengajukan perceraian. Jumlahnya menurun dibandingkan tahun lalu dalam periode yang sama. Pada Januari-Juni 2021, terdapat 1894 perkara perceraian. Adapun penyebab dari perceraian tersebut adalah faktor ekonomi disisi lain juga disebabkan kehadiran orang ketiga atau perselingkuhan. Selain itu sering terjadi perselisihan seperti tuntutan istri lebih banyak dari kemampuan dan penghasilan suami.

Untuk menguatkan fenomena yang ditemukan peneliti, Peneliti melakukan kegiatan wawancara dengan beberapa subyek dan menampilkan hasil sebagai berikut : Subjek D : subjek menjelaskan bahwa ia jarang berkomunikasi dengan pasangan hanya berkomunikasi ketika ada permasalahan yang penting. subjek jarang melakukan ibadah bersama pasangannya karena suami subjek kurang paham mengenai agama. Selain itu subjek jarang melakukan me time dengan pasangannya . Dalam penyelesaian konflik di dalam rumah tangganya subjek selalu mengalah selain itu subjek tidak pernah berani membantah suaminya. Subjek S : Subjek jarang berkomunikasi dengan pasangannya karena subjek cenderung tertutup kepada pasangannya. Subjek juga jarang keluar dengan pasangannya. Dalam menyelesaikan permasalahan rumah tangganya subjek selalu menyelesaikan sendiri tanpa berunding dengan suaminya karena menurut subjek suami subjek selalu menurut apa kata subjek dan memilih diam jika terjadi masalah. Kesimpulan wawancara menunjukkan bahwa subjek merasakan kurangnya kepuasan pernikahan pada beberapa aspek.

Ketidakpuasan pada pernikahan haruslah dinilai sebagai suatu hal yang penting, karena dapat mengakibatkan beberapa dampak negatif pada kehidupan. Apabila terdapat ketidakpuasan dalam pernikahan maka dapat mempengaruhi tingkat kebahagiaan pasangan menjadi rendah yang terlihat dari tingkat kebahagiaan yang rendah, tingkat kepuasan hidup

yang rendah, tingkat self esteem yang rendah, dan meningkatnya stress psikologis (*Hawkins & Booth 2005*). Oleh karena itu kepuasan pernikahan merupakan kunci utama dari kebahagiaan pernikahan pada pasangan suami istri. Kepuasan pernikahan akan dirasakan oleh pasangan suami istri dalam wujud kehidupan berkeluarga yang harmonis serta bahagia.

Menurut pendapat Lestari (2016) Kepuasan pernikahan menunjuk pada suatu perasaan positif yang dimiliki pasangan dalam pernikahan yang maknanya lebih luas dari pada kenikmatan, kesenangan maupun kesukaan. Iqbal (2018) mengemukakan bahwa kepuasan pernikahan merupakan evaluasi dari pernikahannya yang berdasar pada perasaan puas, bahagia dan pengalaman menyenangkan yang dilakukan oleh pasangan.

Pasangan suami istri yang ingin mencapai kepuasan dalam berumah tangga maka seharusnya mampu menyelesaikan segala bentuk masalah, meskipun tidak semua pasangan bisa mengatasi rumah tangganya dengan cara yang baik dan bijak. Ketidakmampuan pasangan dalam menyelesaikan konflik dalam pernikahannya seringkali berujung pada perceraian.

Berusaha menciptakan pernikahan yang memuaskan atau bahagia merupakan cara untuk menghindari perceraian. *Benokraitis* (2011) ada berbagai cara dalam membuat kepuasan dalam pernikahan, namun salah satu cara yang paling penting adalah menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara tertentu yang diterapkan untuk mengendalikan konflik agar tidak berlanjut pada kekerasan agar konflik dapat selesai dengan segera sehingga menghasilkan resolusi yang baik bagi kedua belah pihak. Manajemen konflik merupakan tindakan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dan dievaluasi secara teratur atas semua usaha demi mengakhiri sebuah konflik (*Robbin dan judge 2017*).

Berdasarkan pemaparan diatas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan?

Metode

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian kuantitatif memiliki karakteristik yang lebih jelas sehingga ketika melakukan penelitian peneliti dapat memiliki kepastian dalam mengambil langkah penelitian Sugiyono, (2016). Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif korelasional. Design penelitian kuantitatif korelasional merupakan penelitian yang menggunakan dua variabel. Dua variabel tersebut yaitu Manajemen Konflik (X) dan Kepuasan Pernikahan (Y).

Partisipan Penelitian

jumlah partisipan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 102 pasangan suami istri yang didasarkan pada pengisian koesioner yang dilakukan secara online melalui googleform. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik purpose sampling dengan menetapkan kriteria tertentu yaitu : 1) Bersedia mengisi kuesioner 2) Berdomisili di desa banjarsari 3) Pasangan suami istri yang memiliki ikatan pernikahan 4) Lama pernikahan yang dimiliki 10-20 tahun.

Instrumen

Proses pengambilan data pada penelitian ini menggunakan sejumlah instrument yang terdiri dari dua skala yaitu, skala kepuasan pernikahan dan skala manajemen konflik.

Skala kepuasan pernikahan yang disusun berdasarkan teori Lestari (2016) yang mengungkapkan ada 10 aspek yaitu 1) Komunikasi, 2) Fleksibilitas, 3) Kedekatan, 4) Kecocokan kepribadian, 5) Resolusi konflik, 6) Relasi seksual, 7) Kegiatan di waktu luang, 8) keluarga dan teman, 9) Pengelolaan keuangan, 10) Keyakinan spiritual. Skala ini menggunakan skala likert dengan memberikan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai, Sesuai, Tidak Sesuai, dan Sangat Tidak Sesuai. Uji alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik uji terpakai yang melalui proses validitas dan reliabilitas pada satu kali pengambilan data sekaligus digunakan untuk analisis hipotesis pada penelitian ini. Hasil uji validitas memperoleh 58 aitem valid dengan skor reliabilitas yang diukur dengan Alpha Chronbach sebesar 0,952.

Skala manajemen konflik yang disusun pada penelitian ini berlandaskan pada teori Robbin dan judge (2017) yang menjelaskan manajemen konflik memiliki lima aspek yaitu : 1) Kompetisi, 2) Pemecahan masalah 3) Penghindaraan 4) Kompromi 5) Akomodasi. Skala ini menggunakan skala likert dengan memberikan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai, Sesuai, Tidak Sesuai, dan Sangat Tidak Sesuai. Uji alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik uji terpakai yang melalui proses validitas dan reliabilitas pada satu kali pengambilan data sekaligus digunakan untuk analisis hipotesis pada penelitian ini. Hasil uji validitas memperoleh 24 aitem valid dengan skore reliabilitas yang diukur dengan Alpha Chronbach sebesar 0,859.

Teknik Analisis Data

Menggunakan teknik analisis data korelasi *product moment*. Kegunaan *product moment* dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis hubungan antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Setelah peneliti melakukan korelasi di *product moment* peneliti melanjutkan penelitian dengan uji asumsi jika terdapat aitem yang kurang valid Sugiyono (2012). Cara perhitungan analisis data pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan program IBM *SPSS Statistics 25.0 for windows*. Adanya korelasi atau tidak pada penelitian dapat dilihat pada hasil p (2-tailed) $< 0,05$ maka dikatakan ada korelasi antar variabel. Sedangkan p (2-tailed) $> 0,05$ maka dikatakan data tidak ada korelasi antar variabel.

Hasil

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 25 for Windows. Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Syarat data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal dalam metode *Kolmogorov-Smirnov* adalah jika hasil perhitungan Kolmogorov-Smirnov p bernilai $> 0,05$. Hasil uji normalitas sebaran untuk variabel Manajemen Konflik dengan Kepuasan Pernikahan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh signifikansi $p = 0.196$ ($p > 0.05$), artinya sebaran data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas sebaran untuk variabel manajemen konflik dan kepuasan pernikahan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh signifikansi $p = 0.196$ ($p > 0.05$) artinya sebaran data berdistribusi normal.

Tabel 1
Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolomogrov-Smirnov</i>	Keterangan
	<i>AsympSig (2- tailed)</i>	
Kepuasan Pernikahan (Y)	Sig. 0.196	Distribusi Data Normal

Sumber : output Statistics 25.0 for Windows

Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel terhadap variabel yang lain. Selain itu uji linearitas bertujuan untuk mengetahui pola hubungan linear antara variabel bebas dan variabel tergantung (Noor, 2013). Pengujian linearitas pada penelitian ini menggunakan test for linearity pada program IBM *Statistic Package For Social Science (SPSS) versi 25.0 for windows*. Hubungan variabel dapat dikatakan linear jika nilai ($p > 0.05$). terdapat $p = 0,510$ ($p > 0.05$) sehingga dapat diartikan adanya korelasi yang linier antara variabel manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan

Tabel 2
Uji Linearitas

Variabel	F	Sig.	Keterangan
Manajemen Konflik-Kepuasan Pernikahan	0,975	0,510	Linier

Sumber : output Statistics 25.0 for Windows

Uji Hipotesis

Uji analisis pada penelitian hubungan antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan menggunakan uji korelasi pearson product moment dengan program IBM *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 25 for windows* *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengetahui korelasi antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Berdasarkan uji yang telah dilakukan mendapatkan hasil analisis data menggunakan pearson product moment memperoleh korelasi sebesar $p = 0,477$ dengan taraf signifikansi = 0.000 , $sig < 0.05$, artinya bahwa hipotesis diterima, dimana hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Hubungan positif ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat manajemen konflik yang dimiliki oleh pasangan dalam rumah tangga maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pernikahan. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tingkat manajemen konflik maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pernikahan dalam rumah tangga.

Tabel 3
Uji Hipotesis

Variabel	N	Pearson Correlation	P
.			

Manajemen Konflik (X)		0,477	0,000
Kepuasan Pernikahan(Y)	102	0,477	0,000

Sumber : output Statistics 25.0 for Windows

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Hal ini dapat dikatakan bahwa dengan semakin tinggi manajemen konflik maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pernikahan pada setiap rumah tangga, sebaliknya jika semakin rendah manajemen konflik maka semakin rendah kepuasan pernikahan.

Manajemen konflik sangat penting dalam kehidupan berumah tangga. Karena apabila ada dua individu yang berkumpul dengan berbeda latar belakang kebiasaan, sosial dan budaya pasti akan muncul masalah yang bermacam – macam. Konflik dalam sebuah rumah tangga merupakan hal biasa yang terjadi di kehidupan, namun yang paling penting adalah bagaimana konflik tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Konflik yang tidak dapat diselesaikan dengan baik akan berdampak negatif. Hal senada juga dikatakan oleh Wirawan (2010) yang mengatakan bahwa konflik merupakan proses pertentangan yang terjadi diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik. Konflik akan berdampak negatif bila tidak terkelola dengan baik. Agar konflik dapat terkelola dengan baik maka diperlukan manajemen konflik.

Pasangan suami istri yang berhasil melakukan manajemen konflik secara baik dan benar dapat meminimalisir kemungkinan buruk yang ditimbulkan dari adanya konflik dalam sebuah pernikahan .Hal senada juga dikatakan oleh Lestari (2016) tentang salah satu aspek kepuasan pernikahan adalah resolusi konflik. Aspek ini merupakan aspek yang melihat bagaimana persepsi seorang suami atau istri terhadap pemecahan konflik dalam hubungan mereka. Aspek ini juga memfokuskan pada keterbukaan diantara keduanya terhadap masalah pengenalan dan penyelesaian serta cara-cara yang digunakan untuk meredakan emosional seta saling mendukung dalam menyelesaikan konflik yang terjadi dalam pernikahan. Selain itu faktor kepuasan pernikahan seperti yang dikemukakan oleh Papalia, Old & Feldman (2011) meliputi bagaimana mengatasi konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek penyelesaian konflik faktor yang mempengaruhi kepuasan pernikahan.

Menurut pendapat Susan McDaniel (2000) mengemukakan bahwa seberapa baik pasangan menyelesaikan konflik dapat membangun lamanya masa hubungan pernikahan yang kemudian mempengaruhi kepuasan pernikahan. Pernyataan senada juga disampaikan oleh strong dan cohen (2011) bahwa cara pasangan menyelesaikan konflik pernikahannya merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menentukan kepuasan dan kesejahteraan hubungannya. Olson dan Fowers (2010) pemecahan masalah memiliki peran dalam kepuasan pernikahan Karena setiap konflik yang timbul di pernikahan diperlukan penyelesaian masalah dengan baik agar konflik yang terjadi juga tidak semakin membesar dan kepuasan pernikahan tercapai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara manajemen konflik dengan kepuasan pernikahan. Hal ini dapat dikatakan bahwa

dengan semakin tinggi manajemen konflik maka akan semakin tinggi kepuasan pernikahan pada setiap rumah tangga. Sebaliknya jika semakin rendah manajemen konflik maka semakin rendah kepuasan pernikahan. Manajemen konflik sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan pernikahan. Manajemen konflik berguna bagi individu setiap pasangan suami – istri untuk dapat mengelola emosi, tindakan dan ucapan ketika menghadapi konflik dalam rumah tangga agar permasalahan cepat terselesaikan.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak subjek dan mengembangkan jumlahnya serta disarankan untuk mengembangkan penelitian tentang kepuasan pernikahan dengan faktor yang mempengaruhi lainnya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenisnya dan lebih dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat memperbanyak literatur yang terkait.

Saran bagi pasangan suami istri bahwasannya pentingnya menyelesaikan sebuah konflik pada pasangan suami istri berperan penting dalam terwujudnya kepuasan pernikahan. Sehingga pasangan suami istri diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kemampuan manajemen konflik agar permasalahan yang timbul dapat dimengerti dan saling memahami. Selain itu bersikap saling percaya, terbuka, saling menghormati, dan tentunya saling mencintai dapat meminimalisir konflik yang terjadi sehingga dapat menjaga kepuasan pernikahan

Referensi

- Ahmad, F., dkk. (2022). Sense of Humor : Dalam Menjaga Kepuasan Pernikahan Pasangan Suami Istri. *Jurnal Psikologi* <https://doi.org/10.36341/psi.v6i1.2560>
- Albadh, M, dkk .(2021). Komitmen Pernikahan dengan Kepuasan Pernikahan di Desa Mulyo Agung. *Indonesian Journal of Behavioral Studies*.1 (3), 365 – 375, <https://doi.org/10.19109/ijobs.v1i3.11389>
- Faktualnews.com 2022 2022 Angka Perceraian di Mojokerto Masih Tinggi <https://faktualnews.co/2022/08/01/angka-perceraian-di-mojokerto-masih-tinggi/327504/>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Iqbal, Muhammad. 2018, *Psikologi Pernikahan*, Jakarta : Gema Insani
- Juabdin, H. 2017. Kebutuhan Dasar Manusia dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(II), 213–226.
- Lestari, S. (2016). *Psikologi Keluarga (Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik dalam Keluarga)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhid, A., Nurmamita, P. E., & Hanim, L. M. (2019). Resolusi Konflik dan Kepuasan Pernikahan : Analisis Perbandingan Berdasarkan Aspek Demografi. *Mediapsi*, 5(1), 49–61. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2019.005.01.5>
- Najarpourian, S. (2012). Personality types and marital satisfaction. *Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4, No. 5, Hal. 373.
- Tri Novia, S. (2022). Gambaran Kepuasan Pernikahan pada Pasangan yang Menikah di Usia Remaja Akhir. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12508–12514. Retrieved from <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3751>
- Nurmaya, S , I & Ediati, A. (2022) Kematangan Emosi Dan Kepuasan Pernikahan Pada Perempuan Yang Menikah Muda Di Kecamatan Bandar Kabupaten Batang. *Jurnal Empati*. 11 (3) Halaman 134-140,210-216.

-
- Papalia, D.E. and Olds, S.W. and Feldman, R.D., 2007. Human development. Tenth Edition. New York : McGraw – Hill International Edition
- Robbins, Steppen P, dan a Judge, Timothy, 2017, Organizational Behaviour, England: Pearson Education Limited
- Sadarjoen, S. S. (2005). Konflik Marital:Pemahaman konseptual, actual dan alternatif solusinya. Bandung: Refika aditama
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: CV Alfabeta
- Triningtyas, D. A., & Muhayati, S. 2017. Konseling Pranikah: Sebuah Upaya Meredukasi Budaya Pernikahan Dini di Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo. JKI (Jurnal Konseling Indonesia), 3(1), 28–32.
- Wardhani, NAK. (2012). Self Disclosure Dan Kepuasan Perkawinan Pada Istri Di Usia Awal Perkawinan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 1(1)
- Wirawan. (2010). Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian. Salemba Humanika: Jakarta