

INTERPRETATIVE PHENOMENOLOGICAL ANALYSIS TENTANG KONFLIK KERJA WANITA BERJILBAB DALAM MENGHADAPI DISKRIMINASI

Arif Rahman Hakim

Fakultas Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang
Jl. Ronggo Waluyo Sirnabaya, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361
Email : arif.hakim@ubpkarawang.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bermaksud untuk memahami tentang pengalaman wanita muslimah yang memiliki harapan dan keinginan untuk bisa mengenakan jilbab di tempat kerja, tetapi aturan tidak tertulis melarang mereka untuk mengenyakannya di tempat kerja. Keyakinan dan harapan yang tidak sesuai inilah yang mampu menimbulkan konflik kerja. Peneliti menggunakan metode analisis dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Pendekatan IPA dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian serta memiliki prosedur analisis data yang terperinci dan terstruktur. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara semi terstruktur kepada dua partisipan di daerah Karawang dan Cikarang. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menemukan bahwa proses konflik yang terjadi pada partisipan terdiri dari beberapa tahapan, yaitu (1) konflik laten; (2) konflik yang dipersepsi; (3) konflik yang dirasakan; (4) penanganan konflik; (5) konsekuensi konflik. Kesimpulan dari konflik kerja dalam penelitian ini adalah setiap manusia bebas untuk memilih, dan setiap pilihan memiliki konsekuensi dan tanggung jawab yang berbeda. Pengetahuan, keyakinan dan harapan memiliki andil besar dalam setiap keputusan yang diambil. Begitu juga dengan kemampuan memahami dan menerima dampak psikologis dari setiap keputusan yang dibuat.

Kata kunci : Jilbab, konflik kerja, *Interpretative Phenomenological Analysis*.

Abstract - This study intends to understand the experiences of Muslim women who have hopes and desires to be able to wear the hijab at work, but unwritten rules prohibit them from wearing it at work. It is these inconsistent beliefs and expectations that can lead to work conflicts. Researchers used the analytical method with the *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) approach. IPA approach was chosen because it is following the research objectives and has detailed and structured data analysis procedures. Data collection techniques used semi-structured interviews with two participants in the Karawang and Cikarang areas. Based on the results of this study, the researcher found that the conflict process that occurred in the participants consisted of several stages, namely (1) latent conflict; (2) perceived conflict; (3) attitude toward conflict; (4) conflict handling; (5) consequences of conflict. This study concludes that every human being is free to choose, and each choice has different consequences and responsibilities. Knowledge, belief, and hope have a big share in every decision taken. Likewise with the ability to understand and accept the psychological impact of every decision made.

Keywords : Hijab, work conflict, *Interpretative Phenomenological Analysis*.

1. PENDAHULUAN

Salah satu ciri eksistensi manusia adalah kebebasan untuk memilih dan berperilaku disertai tanggung jawab terhadap pilihan dan perilaku yang diperbuat. Memakai jilbab adalah sebuah pilihan bagi setiap muslimah, karena jilbab adalah bagian dari keimanan atau kepercayaan. Kebebasan untuk beragama dan taat kepada aturan agama merupakan hak asasi manusia yang harus dilindungi, terlebih lagi Indonesia sebagai sebuah negara besar yang berdasarkan Pancasila, telah mengakomodasi hal tersebut dalam sila pertama, yaitu ketuhanan yang maha esa.

Jilbab merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk didiskusikan, terutama terkait dinamika psikologis dari pemakainya. Hal ini terkait dengan sejarah, ketaatan, bentuk dan ukuran, konflik pribadi serta kebencian beberapa pihak terhadap *muslimah* yang berhijab. Salah satu dasar mengapa wanita *muslimah* memilih untuk berjilbab adalah karena keimanan dan ketaatan kepada agamanya, ketaatan untuk menjaga kesopanan dan kehormatan diri untuk tidak mengumbar bagian tubuh yang mampu mengundang syahwat dari orang lain.

Jika kita melihat fakta sejarah terkait kebebasan untuk memakai jilbab, ternyata tidak semudah dan seindah yang dibayangkan, butuh perjuangan bagi beberapa wanita *muslimah* jika ingin mengenakan jilbab, terutama jika tinggal di beberapa negara yang memiliki ideologi sekuler atau dipimpin oleh orang yang memiliki ideologi sekuler, sebagai contoh pelarangan penggunaan jilbab di Quebec Kanada terhadap wanita *muslimah* yang bekerja sebagai pelayan publik (Ross, 2019). Kebijakan pelarangan Jilbab di Quebec paling berdampak pada wanita *muslimah*, keinginan untuk berjilbab harus dibayar mahal dengan kehilangan pekerjaan. Dua orang guru di Kanada diberikan dua pilihan untuk tetap mengajar dengan syarat harus melepaskan jilbab atau berhenti dari mengajar jika tetap mengenakan jilbab. Keputusan untuk tetap memakai jilbab kedua wanita *muslimah* tersebut, menyebabkan keduanya dikeluarkan dari pekerjaan (Daily Sabah, 2019).

Selain di Kanada, ada sebuah perusahaan pengecer pakaian olahraga di Prancis bernama *Decathlon*, membatalkan rencana penjualan jilbab untuk pelari perempuan setelah diprotes oleh masyarakat dan sejumlah politikus, beberapa politikus Prancis mengatakan jilbab untuk pelari perempuan bertentangan dengan nilai-nilai sekuler negara tersebut (BBC, 2019). Tidak hanya pelarangan menggunakan jilbab saja, wanita *muslimah* yang menolak melepas jilbabnya akan dikenakan denda oleh pihak yang berwenang. Contoh kasus yang dimuat oleh media adalah seorang *muslimah* Prancis bernama Siam yang berjalan-jalan di pantai saat berlibur bersama kedua anaknya. Ia tidak berenang hanya berjalan-jalan sambil membasahi kakinya dengan air laut, seketika itu pula terdengar teriakan “pulang ke rumahmu”. kemudian Polisi mendekatinya dan memberitahu dia bisa tetap berada di pantai jika mengubah jilbabnya menjadi ikat kepala, Siam menolaknya dan didenda US\$12,45 (sekitar Rp165.000). Siam didenda dan mengalami pelecehan rasisme karena mengenakan jilbab di pantai Cannes (BBC, 2016).

Tidak hanya di negeri yang memiliki ideologi sekuler yang melarang penggunaan jilbab, negara yang memiliki ideologi komunis seperti negara Tiongkok juga melarang wanita *muslimah* mengenakan jilbab, dengan alasan ekstremisme agama (Ramadhan, 2015). Lalu bagaimana dengan di Indonesia, perjuangan wanita *muslimah* di Indonesia selama puluhan tahun tidak kalah beratnya, terutama pada tahun 1982 ketika terjadi pelarangan menggunakan jilbab di sekolah-sekolah negeri, dan baru menikmati kemudahan mengenakan jilbab di sekolah negeri dan ruang publik pada tahun 1990, karena banyaknya protes di masyarakat serta banyaknya siswi-siswi yang mengajukan keberatan ke pengadilan negeri, bahkan sampai proses kasasi.

Kisah perjuangan wanita *muslimah* yang mengharu birukan ditulis oleh Ranti, salah seorang siswi sekolah menengah atas di Bogor, berjuang beserta rekan-rekannya. Perjuangan menuntut kebebasan untuk mengenakan jilbab, karena pihak sekolah melarang penggunaan jilbab dan mewajibkan seluruh siswi mengenakan rok pendek. Tidak hanya larangan, bagi mereka yang berjilbab akan diberikan sanksi, salah satu sanksi terberat adalah keluarnya surat yang berisi bahwa Ranti dan rekan-rekan harus dikeluarkan dari sekolah, tidak dianggap oleh pengajar, dan hasil pekerjaan rumah yang dirobek di depan kelas (Aryani, 2013).

Perjuangan yang penuh kesabaran dan ketabahan selama berbulan-bulan sampai proses pengadilan, dengan dibantu pihak lembaga bantuan hukum, MUI, serta dukungan masyarakat membuahkan hasil. Ranti dan teman-teman dikembalikan ke sekolahnya untuk belajar kembali, dan yang terpenting dibolehkan mengenakan jilbab yang selama ini didambakannya. Kini wanita *muslimah* sudah bisa menggunakan jilbabnya secara bebas, bahkan jilbab bukan hanya sebagai penutup aurat tapi sudah menjadi gaya hidup (Yulikhah, 2016). Selain dilatarbelakangi oleh meningkatnya kesadaran diri, keinginan dan lingkungan yang islami, jilbab memberikan seperangkat nilai dan tren yang dilekatkan oleh anggota *hijaber* sebagai bagian dari gaya hidup (Budiati, 2014).

Berkaitan dengan dunia kerja penggunaan jilbab untuk wanita *muslimah* di beberapa perusahaan dibolehkan, tetapi masih ada beberapa perusahaan yang melarang karyawan menggunakan jilbab. Hal ini dapat menimbulkan persepsi berkaitan dengan diskriminasi di tempat kerja. Salah satu

hasil penelitian dengan partisipan wanita berjilbab di Amerika memiliki persepsi diskriminasi di tempat kerja yang lebih tinggi dibanding di negara UAE (Pasha-Zaidi, 2015). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa wanita *muslimah* yang mengenakan jilbab memiliki harapan yang lebih rendah untuk menerima tawaran bekerja dibandingkan dengan wanita *muslimah* yang tidak berjilbab (Jackson, 2009).

Persepsi yang rendah untuk diterima di tempat kerja serta adanya diskriminasi akan menyebabkan konflik dalam diri wanita *muslimah* yang memakai jilbab, hal ini akan memiliki dampak secara psikologis terhadap wanita *muslimah* tersebut. Penelitian ini menjadi penting, untuk mengungkap fenomena-fenomena yang ada, seperti beberapa karyawan *muslimah* yang memakai jilbab, pada saat perjalanan menuju tempat kerja di *commuterline*, sesampainya di stasiun tujuan dekat kantor, mereka membuka jilbabnya, dan setelah pulang kerja baru memakainya kembali. Selain itu masih ada beberapa iklan di beberapa media *online* yang mencantumkan syarat bekerja bagi wanita untuk tidak berjilbab.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana wanita *muslimah* memaknai diskriminasi terhadap jilbab dan bagaimana mereka mengatasi konflik tersebut. Penelitian tentang konflik kerja wanita berjilbab masih belum banyak ditemukan, sehingga penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang konflik serta makna diskriminasi pada wanita *muslimah* yang mengenakan jilbab di tempat kerja. Selain itu penelitian ini juga bisa menjadi bahan masukan ke pemangku kepentingan terutama instansi yang menaungi ketenagakerjaan, agar lebih ketat melakukan pengawasan dan penerapan regulasi yang berkeadilan

Salah satu kewajiban bagi wanita *muslimah* terkait pakaian adalah mengenakan jilbab, yaitu kain yang menutup kepala hingga dada, di samping pakaian yang dikenakan untuk menutupi bagian tubuh lainnya. Secara bahasa Jilbab adalah kerudung lebar yang dipakai wanita muslim untuk menutupi kepala dan leher sampai dada (kbbi.kemdikbud, 2016). Kata kerudung lebar dalam definisi KBBI tersebut dapat kita memahaminya sebagaimana yang banyak kita saksikan dipakai oleh wanita *muslimah* di Indonesia dan negara lain, yaitu kerudung yang menutupi kepala dan leher sampai dada.

Definisi di atas merupakan definisi secara bahasa, karena dalam istilah agama definisi di atas disebut *khimar*, hal ini dapat dilihat pada surah An-nur ayat 31. “*Hendaknya mereka menutupkan kain khimar ke dada mereka*” (Ath-tharifi, 2015). *Khimar* adalah pakaian yang dikenakan wanita di kepala hingga menutup bagian di bawahnya yaitu kepala sampai dada (Ath-tharifi, 2015). *Khimar* merupakan kerudung yang dikenakan di dalam rumah, sedangkan jilbab dipakai ketika keluar rumah (Al-Albani, 2017).

Menurut Baswedan (2017) Jilbab dalam bahasa Arab artinya kain lebar yang diselipkan ke pakaian luar, yang menutupi kepala, punggung dan dada, yang biasanya dipakai ketika wanita keluar dari rumahnya. Ibnu Katsir (2010) menjelaskan Jilbab adalah *ar-rida'* atau kain penutup yang lebih besar dari pada kerudung (Alu-Syaikh, 2019). As Sa'di menjelaskan jilbab adalah yang dipakai di atas pakaian, baik berupa *milhafah* (kain yang sangat lebar), *khimar*, *rida'* atau semacamnya, yang dipakai untuk menutupi wajah dan dada mereka (Permana, 2015). Berdasarkan dari beberapa definisi di atas, dapat kita simpulkan menjadi dua pendapat besar, pertama Jilbab kain penutup yang lebih besar dari *khimar* dan dipakai di atas *khimar*. Kedua Jilbab sama dengan *khimar* yang menutupi kepala, leher hingga dada wanita muslimah.

Konflik dalam dunia kerja terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang dapat menjadi hambatan bagi terciptanya hubungan yang harmonis antara individu dan kelompok maupun kelompok yang lebih kecil dengan kelompok yang lebih besar. Berhadapan dengan orang-orang yang memiliki pandangan berbeda sering berpotensi terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain. Sebagai individu sering terjebak dalam kancah konflik yang berkepanjangan, baik antara karyawan atau dengan pihak perusahaan (Rivai, 2014). Saling ketergantungan antara individu di tempat kerja, menjadikan konflik merupakan sesuatu yang biasa terjadi. Besar kecilnya konflik tergantung dari bagaimana setiap individu atau kelompok menyikapinya.

Menurut Rivai (2004) konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Melihat pengertian di atas dapat dilihat bahwa kata kunci dari konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok.

Ketidaksesuaian ini bisa terjadi pada tiga hal, pertama, pada saat individu atau kelompok membagi sumber daya terbatas. Kedua, kegiatan kerja. Ketiga, bisa juga karena adanya perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Manusia merupakan makhluk yang unik, mereka bisa memiliki persepsi berbeda walaupun dengan stimulus yang sama, hal ini bisa menyebabkan pertengkaran, perselisihan, kontroversi. Perselisihan, pertengkaran dan kontroversi yang terjadi antara individu atau kelompok ini bisa disebut konflik (Kaswan, 2017).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua orang atau lebih, karena sumber daya terbatas, kegiatan kerja, perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi yang menyebabkan pertengkaran, perselisihan serta kontroversi.

Berikut proses konflik dalam organisasi yang merupakan serangkaian episode konflik yang muncul, hilang, dan bervariasi dari segi waktu/lamanya (Kaswan, 2017): (1) Konflik Laten; (2) Konflik yang dipersepsi; (3) Konflik yang dirasakan; (4) Konflik nyata; (5) Konsekuensi konflik

Diskriminasi bisa terjadi di mana saja, dalam lingkup tetangga, sekolah, maupun di tempat kerja. Menurut *International Labor Organization* (ILO) (International Labor Organization, 1958) diskriminasi sesuai Pasal 1 adalah :

“a. Setiap perbedaan, pengecualian atau pilihan atas dasar ras, warna kulit, jenis kelamin, agama, keyakinan politik, kebangsaan atau asal usul dalam masyarakat, yang mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya kesetaraan kesempatan atau perlakuan dalam pekerjaan atau jabatan; b. setiap perbedaan, pengecualian atau pilihan lain yang mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya kesetaraan kesempatan atau perlakuan dalam pekerjaan atau jabatan sebagaimana yang ditentukan oleh anggota terkait setelah berkonsultasi dengan organisasi yang mewakili pengusaha dan pekerja, bila ada, dan dengan badan-badan terkait lainnya.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa ketika hilangnya atau berkurangnya kesetaraan kesempatan atau perlakuan dalam pekerjaan atau jabatan disebabkan karena perbedaan ras, warna kulit, jenis kelamin, agama, keyakinan politik, kebangsaan atau asal usul dalam masyarakat dapat dikatakan telah terjadi diskriminasi.

2. METODE PENELITIAN

Pembahasan metode penelitian ini terdiri jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, target/sasaran, subjek penelitian, prosedur penelitian, instrumen dan teknik analisis data serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitiannya. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan tujuan memahami apa yang dialami oleh subjek penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Maleong (2013), bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif ini adalah penelitian fenomenologi interpretatif. Dalam pendekatan ini peneliti ingin menginterpretasikan atau menafsirkan bagaimana setiap partisipan memberi arti untuk pengalamannya. Muara dari interpretasi ini adalah laporan tentang pengalaman unik masing-masing partisipan dan bagaimana keunikannya terhubung (Kahija, 2017).

Waktu yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah dimulai sejak bulan Januari-September 2020, tempat pelaksanaan penelitian adalah di Karawang dan Jakarta. Kriteria subjek dalam penelitian ini adalah wanita muslimah yang memiliki keinginan untuk berjilbab di tempat kerja, tetapi mendapat halangan karena adanya larangan dari pihak pengusaha terkait pemakaian jilbab di tempat kerja. Penelitian ini dilakukan dengan menghubungi partisipan, dan membacakan *inform consent* sehingga partisipan mengetahui tujuan dari penelitian, setelah partisipan setuju, maka peneliti melakukan penjadwalan untuk interview.

Teknik yang digunakan untuk menentukan subjek penelitian adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam teknik ini peneliti memilih individu-individu dan tempat yang sesuai dengan tema penelitian, serta mudah dijangkau pada saat pelaksanaannya (Creswell, 2015). Instrumen dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan interview. Teknik analisa data pada

penelitian ini menggunakan teknik *interpretative phenomenological analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Jhon Smith (Kahija, 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Rangkungan keseluruhan data penelitian yang dianalisis dengan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) disajikan dalam tema induk dan tema superordinate yang disajikan pada tabel 1.

Selain tema induk peneliti juga membuat tabel tema berulang, sehingga dapat terlihat siapa saja yang terjaring dalam satu tema antar partisipan. Tabel tema berulang disajikan pada tabel 2.

Tabel 1. Tema Induk dan Tema Superordinat

Tema Induk	Tema Superordinat
Konflik Laten	Jilbab sebagai kewajiban dan penguat Perilaku sesuai norma
Konflik Laten	Persepsi diri yang positif terkait Wanita berjilbab
konflik yang dipersepsi	Persepsi negatif dan penolakan atasan
konflik yang dipersepsi	Keberatan dari pihak keluarga
Konflik yang dirasakan	Perasaan tertekan, sedih dan tidak nyaman
Konflik yang dirasakan	Emosi Positif (Eustres)
Penanganan Konflik	Keputusan untuk menggunakan atau melepas jilbab
Penanganan Konflik	Rasionalisasi dan <i>Self talk</i>
Penanganan Konflik	Komunikasi dengan pihak lain
Konsekuensi konflik	Meningkatkan Motivasi berprestasi
Konsekuensi konflik	Penerimaan positif dan penghargaan dari atasan
Konsekuensi konflik	Dukungan Rekan kerja terkait keputusan yang diambil

Tabel. 2 Tema Berulang

Tema Superordinat	Subjek 1	Subjek 2
Jilbab sebagai kewajiban dan penguat Perilaku sesuai norma	YA	YA
Persepsi diri yang positif terkait Wanita berjilbab	YA	YA
Persepsi negatif dan penolakan atasan	YA	YA
Keberatan dari pihak keluarga	YA	TIDAK
Perasaan tertekan, sedih dan tidak nyaman	YA	YA
Emosi Positif (Eustres)	TIDAK	YA
Keputusan untuk menggunakan atau melepas jilbab	YA	TIDAK
Rasionalisasi dan <i>Self talk</i>	YA	TIDAK
Komunikasi dengan pihak lain	YA	YA
Meningkatkan Motivasi berprestasi	TIDAK	YA
Penerimaan positif dan penghargaan dari atasan	YA	TIDAK
Dukungan Rekan kerja terkait keputusan yang diambil	YA	YA

3.2 Pembahasan

Berikut pembahasan data penelitian yang dianalisis dengan pendekatan *interpretative phenomenological analysis*.

1. Konflik laten

Konflik laten meliputi faktor-faktor yang terdapat dalam diri seseorang, kelompok, atau organisasi yang mungkin membawa kepada perilaku konflik. Kondisi ini adalah anteseden konflik dan merupakan potensi bagi konflik dalam organisasi (Kaswan, 2017). Salah satu faktor yang mendorong individu untuk mengenakan jilbab adalah terkait dengan motivasi seseorang untuk melaksanakan kewajibannya untuk mengenakan jilbab.

Menurut Kaswan (2017) motivasi adalah proses atau kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang digerakkan oleh kebutuhan fisiologis atau psikologis. Sedangkan menurut Munandar (2001) motivasi adalah suatu proses di mana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu.

Kebutuhan untuk menggunakan jilbab adalah sebuah kebutuhan akan eksistensi dalam menerapkan keyakinan untuk bisa diaplikasikan di tempat kerja. Hal ini sesuai dengan teori motivasi ERG dari Alderfer (Munandar, 2001) merupakan kebutuhan akan substansi material berupa kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman.

Kebutuhan fisiologis berupa kebutuhan akan pakaian untuk menutup bagian tubuh yang dianggap aurat wanita. Menggunakan jilbab akan memberikan perasaan aman dan nyaman bagi sebagian orang, hal ini diutarakan oleh salah satu responden, bahwa dengan menggunakan jilbab ia merasa aman dan lebih dihormati.

2. Konflik yang dipersepsi

Konflik yang dipersepsi adalah momen di mana orang yang berkonflik sadar terhadap konflik tersebut. Kebutuhan akan eksistensi dalam menggunakan jenis pakaian yang diinginkan dan sesuai dengan norma, terkadang terhalang oleh aturan dari suatu instansi atau organisasi. Penolakan, cemoohan, aturan tidak tertulis berupa larangan menggunakan jilbab, merupakan stimulus masuk melalui indra dan diinterpretasikan sesuai pengalaman terdahulu.

Interpretasi terhadap stimulus ini merupakan proses dari sebuah persepsi, apa yang dipersepsikan seorang karyawan ketika tetap ingin mengenakan jilbab sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, keyakinan, dan harapan. Hal ini sesuai dengan pendapat King (2013) bahwa salah satu dari proses persepsi adalah melalui *top-down processing* yang dimulai dari proses kognitif di tingkat tertinggi dari otak kita. Proses kognitif ini termasuk pengetahuan, keyakinan dan harapan.

Keyakinan akan kewajiban mengenakan jilbab bagi wanita muslimah yang didukung oleh harapan yang tinggi ketika berhadapan dengan penolakan akan membawa suasana konflik internal.

3. Konflik yang dirasakan

Konflik yang dirasakan bisa mengarah pada perasaan positif atau negatif. Semakin kuat perasaan negatif akan semakin kuat ungkapan permusuhan secara lisan atau ungkapan fisik, perasaan negatif atau positif terhadap suatu objek inilah yang disebut dengan sikap.

Thurstone (dalam Azwar, 2016) menggambarkan bahwa sikap adalah perasaan positif atau negatif terhadap suatu objek psikologis. Perasaan negatif akan suatu larangan terhadap keyakinan dan harapan memiliki dampak psikologis tertentu, salah satunya adalah konflik kerja.

Kedua partisipan merasakan perasaan yang negatif ketika larangan berjilbab secara tidak tertulis menghalangi mereka untuk mengenakan jilbab di tempat kerja. Beberapa sikap negatif dapat terlihat dari perasaan sedih dan tertekan. meskipun masing-masing partisipan memiliki cara yang berbeda dalam menyikapi larangan tersebut. Partisipan pertama lebih memilih untuk melepaskan jilbabnya, sedangkan partisipan kedua berusaha menimbulkan *eustress* dalam dirinya, meskipun dirinya sangat tertekan.

Salah satu aspek psikologis yang mengurangi dampak psikologis dari perasaan negatif terhadap suatu peristiwa di atas adalah *self Efficacy*. Menurut King (2013), *self efficacy* adalah keyakinan seseorang bahwa ia mampu mengatasi suatu situasi dan menghasilkan luaran yang positif. Bandura (dalam King, 2013) mengungkapkan bahwa *self efficacy* berhubungan dengan pengembangan diri, termasuk penyelesaian masalah, lebih mudah bersosialisasi, membuat program diet, dan berhenti merokok.

Partisipan kedua ingin membuktikan bahwa ia mampu melakukan sesuatu lebih baik dari orang lain, tidak seperti yang digambarkan oleh atasannya sebagai pemalas dan tidak memiliki kinerja yang bagus. Self efficacy dirinya terlihat dari semangat untuk membuktikan bahwa ia mampu dan membuktikan apa yang dikatakan atasannya adalah keliru.

Keberhasilan partisipan kedua dalam mencapai kinerja yang ditetapkan membuktikan bahwa self efficacy dirinya cukup baik, hal ini sesuai dengan penelitian Ratnasari dan Yusnita (2018) bahwa *self efficacy* memiliki hubungan yang nyata dan signifikan dengan kinerja seseorang.

4. Penanganan konflik

Konflik nyata adalah perilaku konflik aktual antara pihak-pihak terhadap episode konflik. Bila bijak menghadapi konflik seseorang atau kelompok akan mengajak untuk berdiskusi dan bermusyawarah, tetapi dalam kondisi tertentu bisa menimbulkan agresi fisik, lisan atau tulisan.

Proses penanganan konflik melibatkan intensi sebagai sebuah keputusan untuk bertindak dengan cara tertentu (Kaswan, 2017). Selanjutnya Kaswan (2017) membagi lima gaya dalam penanganan konflik : kompetisi, kolaborasi, menghindari, mengakomodasi, dan berkompromi.

Salah satu gaya yang diperlihatkan oleh pihak manajemen perusahaan adalah gaya bersaing. Gaya bersaing (kompetisi) adalah derajat ketegasan tinggi dan rendahnya suatu kerja sama. Gaya ini berorientasi pada kekuasaan dan mendekati konflik dengan strategi menang-kalah. Pada sisi negatif, kompetitor mungkin menekan, mengancam, atau memaksa pihak lain ke dalam konflik. Dalam hal ini atasan dari partisipan kedua memberikan target kerja bulanan setara dengan target tahunan, dan mengancam jika tidak mencapai target maka ia akan dikeluarkan. Begitu juga dengan partisipan pertama, jika tetap mengenakan jilbab pada saat bekerja, maka ia tidak akan diterima di tempat kerja tersebut.

Sedangkan gaya yang diperlihatkan oleh partisipan kedua adalah gaya kompetisi dengan berusaha menunjukkan kalau ia mampu mencapai target yang telah ditetapkan, walaupun secara akal sehat akan sulit dicapai, nilai target 3 bulan yang diberikan sama dengan target satu tahun penuh. Jika ia tidak berhasil maka ia akan tetap mengenakan jilbabnya dan menerima konsekuensi dari pilihannya untuk berhenti dari tempat kerja.

Gaya dalam penanganan konflik kerja yang diperlihatkan oleh partisipan pertama adalah gaya kompromi, ia rela melepas jilbabnya dengan syarat mendapatkan pekerjaan yang ditawarkan. Meskipun berat, ia berusaha menjalani hari demi hari, dan terus berusaha beradaptasi dengan lingkungan dan penampilan yang baru.

5. Konsekuensi Konflik

Ketika seseorang sadar akan konflik yang dialami, kemudian melakukan suatu tindakan untuk merespon hal tersebut. biasanya tindakan-tindakan tersebut dibarengi dengan strategi atau teknik untuk menyelesaikan sebuah konflik. Setiap teknik yang diambil akan memberikan konsekuensi pada individu tersebut.

Setiap konflik memiliki dua konsekuensi yaitu konsekuensi fungsional dan konsekuensi disfungsional (Kaswan, 2017). Konsekuensi fungsional biasanya bersifat konstruktif, mampu meningkatkan kualitas keputusan, merangsang kreativitas, inovasi, merangsang rasa ingin tahu dan minat akan suatu hal. Konsekuensi pilihan untuk berhijab di tempat kerja bagi responden kedua mampu menumbuhkan *eustress* dalam dirinya, keinginan untuk menunjukkan kemampuan dan kinerja terbaik, sehingga tidak dipandang sebelah mata oleh atasannya, mendorongnya mencapai kinerja luar biasa.

Konsekuensi dari pilihan melepas jilbab bagi responden pertama, memberikan kesempatannya untuk mendapatkan pekerjaan, meskipun ada konflik batin dalam dirinya.

4. KESIMPULAN

Konflik terkait larangan jilbab di tempat kerja yang dirasakan masing-masing individu memiliki dampak psikologis dan emosional yang hampir sama pada awalnya, kesedihan dan perasaan tertekan, yang membedakan adalah manajemen konflik masing-masing individu dalam menyikapi keputusan manajemen untuk melepas jilbab. Perbedaan pengetahuan dan keyakinan akan mendorong seseorang untuk tetap bertahan mengenakan jilbabnya dengan ancaman PHK atau sebaliknya ia harus merelakan untuk melepas jilbabnya dengan imbalan mendapatkan pekerjaan yang ia inginkan.

Hasil penelitian ini menjadi penting bagi pemegang kebijakan dalam pembuatan kebijakan dan pengawasan terkait diskriminasi pada pekerja wanita yang mengenakan jilbab. Peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama, dapat melakukan penelitian dengan tema-tema yang berkaitan dengan dukungan sosial, makna jilbab dan peran agama. Selain itu, berdasarkan keterbatasan dalam mencari dan memperoleh persetujuan partisipan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah partisipan dari berbagai jenis industri dan organisasi untuk mendapatkan data penelitian yang lebih banyak dan bervariasi.

REFERENSI

- Al-Albani, M. N. (2017). *Kriteria busana muslimah, mencakup bentuk, ukuran, mode, corak dan warna sesuai standar syar'i*. Jakarta: PT. Pustaka Imam Syafi'i.
- Alu-Syaikh, A. B. (2019). *Tasir Ibnu Katsir*. Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i.
- Aryani, R. (2013). *In god we trust, merentang hijab dari Indonesia sampai Amerika*. Bandung: Matahari.
- Ath-tharifi, A. b. (2015). *Hijab, busana mulimah sesuai syariat dan fitrah*. Sukoharjo: Al Qowwam.
- BBC. (2016). *Perempuan Islam berjilbab didenda di pantai Prancis*. Dipetik September 30, 2019, dari https://www.bbc.com/indonesia/dunia/2016/08/160823_dunia_prancis_muslimah
- BBC. (2019). *Mengapa Prancis tolak jaringan toko menjual hijab untuk pelari perempuan?*. Dipetik September 27, 2019, dari <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-47381788>
- Budiati, A. C. (2014). Jilbab: Gaya hidup baru kaum hawa. *Sociology of Islam*, 1(1), 59-70.
- Daily Sabah. (2019). *2 Muslim teachers fired from Canadian schools for refusing to remove headscarves*. Dipetik September 30, 2019, dari <https://www.dailysabah.com/islamophobia/2019/09/10/2-muslim-teachers-fired-from-canadian-schools-for-refusing-to-remove-headscarves>
- International Labor Organization. (1958). *Diskriminasi dalam pekerjaan dan jabatan*. Dipetik Oktober 29, 2020, dari http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/legaldocument/wcms_124564.pdf
- Jackson, S. G. (2009). The downside of religious attire: the muslim headscarf and expectations of obtaining employment. *Journal Of Organizational Behavior*, 31(1), 4-23. doi:<https://doi.org/10.1002/job.601>
- Kahija, Y. L. (2017). *Penelitian fenomenologis, jalan memahami pengalaman hidup*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Kaswan. (2017). *Psikologi industri dan organisasi mengembangkan perilaku produktif dan mewujudkan kesejahteraan pegawai di tempat kerja*. Bandung: Alfabeta.
- kbbi.kemdikbud. (2016). Dipetik 23 10, 2019, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jilbab>
- King, L. A. (2013). *The Science of psychology an appreciative view*. McGraw Hill: New York.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Pasha-Zaidi, N. (2015). Judging by appearances: perceived discrimination among south asian muslim women in the US and the UAE. *Journal Of International Women's Studies*, 16(2), 70-97.
- Permana, Y. (2015). *Makna hijab khimar dan jilbab*. Dipetik Oktober 23, 2019, dari <https://muslim.or.id/26725-makna-hijab-khimar-dan-jilbab.html>

- Ramadhan, B. (2015). *Cina resmi berlakukan kebijakan pelarangan jilbab, ada apa?* Dipetik Oktober 14, 2019, dari <https://internasional.republika.co.id/berita/internasional/global/15/01/14/ni5qni-cina-resmi-berlakukan-kebijakan-pelarangan-jilbab-ada-apa>
- Rivai, V. (2014). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ross, S. (2019). *Quebec ban on religious symbols would fall heavily on hijab-wearing teachers*. Dipetik September 28, 2019, dari https://www.washingtonpost.com/world/the_americas/quebec-ban-on-religious-symbols-would-fall-heavily-on-hijab-wearing-teachers/2019/04/26/44cfd560-5633-11e9-aa83-504f086bf5d6_story.html
- Yulikhah, S. (2016). Jilbab antara kesalehan dan fenomena sosial. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(1). doi: <http://dx.doi.org/10.21580/jid.36.1.1627>