

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Konflik

1. Pengertian Manajemen Konflik

Asumsi orang mengenai konflik akan mempengaruhi gaya manajemen konflik orang ketika menghadapi situasi konflik. Apabila orang tersebut menjabat posisi kepemimpinan atau jabatan manajerial, maka hal itu akan mempengaruhi gaya kepemimpinan dan gaya manajemennya. Untuk itu sebelum membahas apa itu manajemen konflik? Peneliti akan sedikit membahas konflik.

Konflik dapat didefinisikan sebagai peristiwa sosial yang mengandung penentangan atau ketidaksetujuan (Lestari, 2012: 101). Thomas (dalam Lestari, 2012: 101) mendefinisikan konflik sebagai proses yang bermula saat salah satu pihak menganggap pihak lain menggagalkan atau berupaya menggagalkan kepentingannya.

Situasi konflik dapat diketahui berdasarkan munculnya anggapan tentang ketidakcocokan tujuan dan upaya untuk mengontrol pilihan satu sama lain, yang membangkitkan perasaan dan perilaku untuk saling menentang (Lestari, 2012: 101).

Erikson kemudian menjelaskan bahwa konflik terjadi dalam tiga level. Level pertama konflik yang terjadi ketika kepribadian anak atau individu berhadapan dengan tuntutan orangtua atau masyarakat. Level kedua adalah konflik terjadi di dalam diri individu, misalnya antara percaya dan tidak percaya.

Level ketiga adalah konflik yang terjadi dalam menentukan cara beradaptasi (dalam Lestari, 2012: 101).

Konflik akan berdampak negatif bila tidak terkelola dengan baik. Agar konflik dapat terkelola dengan baik maka diperlukan manajemen konflik. Wirawan (2010: 129) mendefinisikan manajemen konflik sebagai proses pihak yang terlibat atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Selanjutnya Robbins (dalam Winardi, 2003: 271) menjelaskan manajemen konflik sebagai proses pengkoordinasian dengan menggunakan teknik-teknik resolusi dan stimulasi untuk meraih tingkatan konflik yang diinginkan sehingga diperoleh solusi tepat atas konflik tersebut "*stimulating and creating it as well as diminishing or channeling it*".

Sementara itu Moore (2004: 176) mengatakan bahwa manajemen konflik atau lazim disebut mengelola konflik adalah kecenderungan seseorang dalam menata atau mengatur pertentangan dalam wujud sikap dan perilaku. Sebab masalah yang lahir dari pertentangan merupakan sesuatu yang menghambat, merintangi, atau mempersulit seseorang mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Selanjutnya Dafidoff (1991: 139) memberikan penjelasan bahwa manajemen konflik adalah kecenderungan pilihan sikap dalam menghadapi, mengenali, mengidentifikasi, dan menempatkan kondisi-kondisi yang dilakukan sebagai reaksi terhadap berbagai tuntutan dan tekanan lingkungan tempat ia hidup. Hal senada juga dikemukakan oleh Toomey (dalam Wirawan: 134)

mengungkapkan bahwa manajemen konflik adalah pola perilaku orang dalam menghadapi situasi konflik.

Berdasarkan beberapa konsep di atas, maka manajemen konflik dapat disimpulkan sebagai proses pengkoordinasian yang digunakan individu dalam menata atau mengatur pertentangan dalam wujud sikap dan perilaku.

2. Aspek-Aspek Manajemen Konflik

Robbins (2002: 215) berpendapat mengenai beberapa aspek gaya manajemen konflik yang sering dilakukan oleh seseorang, antara lain sebagai berikut:

- a. *Competing* atau kompetisi, yaitu merupakan gaya yang berorientasi pada kekuasaan, dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik dengan lawannya.
- b. *Kolaborasi* atau pemecah masalah, yaitu merupakan gaya mencari solusi integratif jika kepentingan kedua belah pihak terlalu penting untuk dikompromikan. Gaya ini cenderung lebih suka menciptakan situasi yang memungkinkan agar tujuan dapat dicapai. Mencari solusi agar dapat diterima semua pihak, tujuan pribadi juga tercapai sekaligus hubungan dengan orang lain menjadi lebih baik.
- c. Penghindaran, yaitu merupakan gaya yang cenderung memandang konflik tidak produktif dan sedikit menghukum. Aspek negatif dari gaya ini adalah melempar masalah pada orang lain dan mengesampingkan masalah atau bahasa lainnya adalah menarik diri atau bersembunyi untuk menghindari konflik.

- d. *Akomodasi* atau penolong ramah, yaitu merupakan gaya yang sangat mengutamakan hubungan dan kurang mementingkan kepentingan pribadi. Orang yang menggunakan gaya ini cenderung kurang tegas dan cukup kooperatif, mengabaikan kepentingan sendiri demi kepentingan orang lain.
- e. *Kompromi* atau pendamai penyiasat, yaitu merupakan gaya yang lebih berorientasi pada jalan tengah karena setiap orang punya sesuatu untuk ditawarkan dan sesuatu untuk diterima. Nilai gaya ini terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi.

Sementara itu, Rahim (dalam Wirawan, 2010: 144) membedakan aspek gaya manajemen konflik kepada lima bagian yaitu:

- a). Dominasi (*dominating*) atau dengan istilah kompetisi.

Individu dengan gaya ini hanya memenuhi tujuan pribadi tanpa memikirkan kebutuhan lawannya.

- b). Integrasi (*integrating*) atau sering disebut dengan kolaborasi.

Pihak yang terlibat konflik berusaha menciptakan resolusi konflik (penyelesaian konflik) secara maksimal dengan memenuhi tujuan dirinya sendiri dan tujuan lawan konfliknya atau dalam kata lain dapat disebut imbang antara kepentingan dirinya dan lawannya.

- c). Kompromi (*compromising*).

Yaitu berada diantara dua persimpangan dimana gaya ini berusaha memenuhi sebagian tujuannya dan tujuan lawan konfliknya tanpa berupaya memaksimalkannya.

d). Menghindar (*avoiding*).

Pihak yang terlibat konflik menolak untuk berdiskusi mengenai konflik yang terjadi.

e). Menurut (*obliging*).

Yaitu pihak yang terlibat konflik mengkombinasikan perhatiannya terhadap lawannya dengan perhatian yang rendah terhadap dirinya sendiri.

3. Strategi Dalam Manajemen Konflik

Untuk memajemen konflik yang dialami individu, ada beberapa strategi yang dapat dilakukan, menurut Devitto (1997: 270-274) strategi itu antara lain, sebagai berikut:

a. Penghindaran dan Melawan secara aktif.

Penghindaran berkaitan dengan menghindar secara fisik yang nyata, misalkan meninggalkan ruangan. Akan tetapi daripada menghindar dari pokok persoalan lebih baik berperan aktif pada konflik yang dihadapi. Menjadi pembicara dan pendengar yang aktif dan bertanggung jawab terhadap setiap pemikiran dan perasaan.

b. Memaksa dan berbicara.

Kebanyakan remaja perempuan tidak menghadapi pokok persoalan melainkan memaksakan posisinya pada orang lain, baik secara fisik maupun emosional. Alternatif yang nyata adalah berbicara dan mendengar, keterbukaan, empati, dan sikap positif.

c. Menyalahkan dan empati.

Remaja perempuan juga lebih cenderung menyalahkan orang lain untuk menutupi perilaku sendiri. Hal seperti ini tidak akan menyelesaikan masalah. Akan lebih baik untuk mencoba berempati, memahami cara orang lain menilai sesuatu sebagai sesuatu hal yang berbeda.

d. Mendinginkan dan memfasilitasi ekspresi secara terbuka.

Salah satu strategi remaja perempuan menghadapi konflik dengan cara mendinginkan orang lain. Cara ini juga tidak menyelesaikan konflik. Pastikan bahwa setiap orang diizinkan mengekspresikan dirinya secara bebas dan terbuka, tanpa ada yang merasa lebih rendah dan lebih tinggi.

e. *Gunnysucking* dan focus pada masa sekarang.

Gunnysucking merupakan istilah yang berarti menyimpan keluhan-keluhan yang ada sehingga dapat muncul pada waktu yang berbeda. Jika hal itu dilakukan maka masalah tidak akan dapat selesai, akan muncul dendam dan perasaan bermusuhan. Fokuskan konflik di sini dan sekarang dan pada orang yang dimaksud bukan pada yang lain.

f. Manipulasi dan spontan.

Menghindari konflik terbuka dan berusaha menyembunyikan konflik dengan tetap berperilaku menyenangkan, namun lebih baik ekspresikan perasaan secara spontan karena solusi konflik bukan masalah siapa yang kalah dan menang tapi pemahaman dari kedua belah pihak.

g. Penerimaan pribadi.

Mengekspresikan perasaan positif pada orang lain.

h. Melawan “di bawah dan di atas ikat pinggang”.

Membawa konflik pada area dimana lawan bisa memahami dan dapat mengatasi.

i. Argumentatif dan agresi verbal.

Kesediaan menjelaskan secara argumentatif mengenai sudut pandang dalam konflik tanpa harus menyerang harga diri dari lawan.

Selanjutnya Mouton dan Blake (dalam Wirawan 2010: 138) dengan memakai istilah gaya manajemen konflik mengatakan ada Lima jenis karakter gaya manajemen konflik, diantaranya:

- a. Memaksa (*forcing*). Ketika seorang remaja perempuan mengalami sebuah konflik maka ia akan cenderung menggunakan gaya manajemen konflik memaksa (*forcing*), yang mana ketika memamanajemeni konflik berupaya memaksakan kehendaknya untuk meningkatkan kebahagiaan dan mengabaikan orang lain jika menghadapi situasi konflik.
- b. Konfrontasi (*confrontation*). Ketika seorang anak/remaja perempuan mengalami konflik ia cenderung menentang dengan orangtuanya dalam memamanajemeni konflik, karena anak/remaja perempuan merasa kalau dialah yang benar.
- c. Kompromi (*compromising*). Dalam manajemen konflik seorang anak/remaja yang mengalami konflik ia cenderung akan berkompromi/bermusyawarah dengan teman sebaya atau orangtuanya untuk menemukan penyelesaian konflik itu sendiri.

- d. Menarik diri (*withdrawal*). Menarik diri dalam gaya manajemen konflik biasanya terjadi pada remaja perempuan yang bersikap secara pasif, seolah-olah tidak terjadi konflik dan tidak mau menghadapi konflik. Sikap menarik diri ini biasanya dilatarbelakangi oleh kurangnya pengetahuan remaja perempuan yang menyebabkan ia tidak berani untuk mengungkapkan pendapatnya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa individu dengan tingkat manajemen konflik yang baik, tidak terlalu mengalami kesulitan dalam menghadapi konflik dengan orang lain, baik dengan orang yang baru dikenal maupun dengan teman lama. Individu yang memiliki manajemen konflik yang baik senantiasa akan berfikir dua kali sebelum mengeluarkan pendapat-pendapat yang akan diucapkan, tidak serta merta menanggapi pendapat orang lain secara langsung tanpa dicerna walaupun pendapat itu menurut orang lain cukup meyakinkan. Kebanyakan individu yang memiliki manajemen konflik yang baik maka akan mampu mengendalikan sikap dan perilaku dalam menghadapi berbagai konflik yang terjadi.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Manajemen konflik

Ketika menghadapi situasi konflik, orang berperilaku tertentu untuk menghadapi lawannya. Perilaku mereka membentuk satu pola atau beberapa pola tertentu. Pola perilaku orang dalam menghadapi situasi konflik disebut sebagai gaya manajemen konflik. Menurut Wirawan (2010: 135-138) manajemen konflik yang digunakan pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah

faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya manajemen konflik antara lain:

a. Asumsi mengenai konflik.

Asumsi seseorang mengenai konflik akan mempengaruhi pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik. Karena ketika seseorang telah memiliki asumsi pandangan tentang konflik maka ia akan berfikir bagaimana caranya mengatasi konflik tersebut.

b. Persepsi mengenai penyebab konflik.

Persepsi seseorang mengenai penyebab konflik akan mempengaruhi gaya manajemen konfliknya. Persepsi seseorang yang menganggap penyebab konflik menentukan kehidupan atau harga dirinya akan berupaya untuk berkompetisi dan memenangkan konflik. Sebaliknya, jika orang menganggap penyebab konflik tidak penting bagi kehidupan dan harga dirinya, ia akan menggunakan pola perilaku menghindar dalam menghadapi konflik.

c. Ekspektasi atas reaksi lawan konfliknya.

Seseorang yang menyadari bahwa ia menghadapi konflik akan menyusun strategi dan taktik untuk menghadapi lawan konfliknya. Karena dengan menyusun strategi dan taktik merupakan suatu unsur penting dalam manajemen konflik, yang pada intinya untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu konflik yang dihadapi terselesaikan.

d. Pola komunikasi dalam interaksi konflik.

Konflik merupakan proses interaksi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat konflik. Jika proses komunikasi berjalan dengan baik, pesan

kedua belah pihak akan saling dimengerti dan diterima secara persuasif, tanpa gangguan dan menggunakan humor yang segar. Dengan menggunakan komunikasi interpersonal yang dianggap efektif, akan dapat memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan.

e. Kekuasaan yang dimiliki.

Konflik merupakan permainan kekuasaan diantara kedua belah pihak yang terlibat konflik. Jika pihak yang terlibat konflik merasa mempunyai kekuasaan lebih besar dari lawan konfliknya, kemungkinan besar, ia tidak mau mengalah dalam interaksi konflik.

f. Pengalaman menghadapi situasi konflik.

Proses interaksi konflik dan gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menghadapi konflik dan menggunakan gaya manajemen konflik tertentu.

g. Sumber yang dimiliki.

Gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sumber-sumber yang dimilikinya. Sumber-sumber tersebut antara lain kekuasaan, pengetahuan, pengalaman, dan uang.

h. Jenis kelamin.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin pihak yang terlibat konflik mempunyai pengaruh terhadap gaya manajemen konflik yang digunakannya.

i. Kecerdasan emosional.

Banyak artikel dan penelitian yang berkesimpulan bahwa dalam manajemen konflik diperlukan kecerdasan emosional, karena kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang mengatasi dan mengontrol emosi dalam menghadapi konflik, menggunakan dan memanfaatkan emosi untuk membantu pikiran.

j. Kepribadian.

Kepribadian seseorang mempengaruhi gaya manajemen konfliknya. Seseorang yang punya pribadi pemberani, garang, tidak sabar, dan berambisi untuk menang cenderung memilih gaya kepemimpinan berkompetisi. Sedangkan, orang yang penakut dan pasif cenderung untuk menghindari konflik.

k. Budaya organisasi sistem sosial.

Budaya organisasi sistem sosial (organisasi tentara, tim olah raga, pondok pesantren, dan biara) dengan norma perilaku yang berbeda menyebabkan para anggotanya memiliki kecenderungan untuk memilih gaya manajemen konflik yang berbeda. Dalam masyarakat barat, anak semenjak kecil diajarkan untuk berkompetisi. Disisi lain, di masyarakat Indonesia, anak diajarkan untuk berkompromi atau menghindari konflik.

l. Prosedur yang mengatur pengambilan keputusan jika terjadi konflik.

Organisasi birokratis atau organisasi yang sudah mapan umumnya mempunyai prosedur untuk menyelesaikan konflik. Dalam prosedur tersebut, gaya manajemen konflik pimpinan dan anggota organisasi akan tercermin.

m. Situasi konflik dan posisi dalam konflik.

Seseorang dengan kecenderungan gaya manajemen konflik berkompetisi akan mengubah gaya manajemen konfliknya jika menghadapi situasi konflik yang tidak mungkin ia menangkan. Oleh karena itu, situasi konflik sangat mempengaruhi gaya manajemen konflik itu sendiri agar situasi konflik itu dapat dimenangkan.

n. Pengalaman menggunakan salah satu gaya manajemen konflik.

Jika A terlibat konflik dengan B, C, dan D serta dapat memenangkan konflik dengan menggunakan gaya manajemen konflik kompetisi, ia memiliki kecenderungan untuk menggunakan gaya tersebut bila terlibat konflik dengan orang yang sama atau orang lain.

o. Keterampilan berkomunikasi.

Keterampilan berkomunikasi seseorang akan mempengaruhinya dalam memilih gaya manajemen konflik. Seseorang yang kemampuan komunikasinya rendah akan mengalami kesulitan jika menggunakan gaya manajemen konflik kompetisi, kolaborasi, atau kompromi. Ketiga gaya manajemen konflik tersebut memerlukan kemampuan komunikasi yang tinggi untuk berdebat dan berinisiasi dengan lawan konflik.

Sementara itu menurut Boardman & Horowitz (dalam Thontowi, 2001: 83), karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik individu. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap manajemen konflik adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi interpersonal/antarpribadi.

Dengan komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka termasuk yang terjadi antara anak remaja perempuan dengan orangtua akan membantu seseorang menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam dirinya, melalui kata-kata isyarat-isyarat, ekspresi, suara dan tindakan yang muncul saat berlangsungnya proses komunikasi, dan mengandung maksud tujuan yang jelas.

b. Kecenderungan agresif.

Suatu tindakan cara untuk mencapai tujuan tertentu, guna mengembangkan kemampuan dalam menggunakan gaya manajemen konflik yang sesuai dengan situasi konflik yang sedang dihadapi untuk meminimalisir kecenderungan perilaku agresifnya.

c. Kebutuhan untuk mengontrol dan menguasai.

Mampu mengontrol dan menguasai konflik yang terjadi sangat diperlukan agar tidak terjadi perilaku tindakan yang tidak diinginkan.

d. Orientasi kooperatif atau kompetitif.

Memiliki keinginan untuk memenuhi keinginan untuk mencapai kepuasan pada pihak yang berkepentingan dengan berkompetisi.

e. Kemampuan berempati.

Seseorang yang memiliki kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan bertindak sesuai untuk membantu dalam manajemen konflik.

f. Kemampuan menemukan alternatif manajemen konflik.

Dalam manajemen konflik seseorang harus memiliki beberapa alternatif untuk manajemen konflik. Bila dengan satu alternatif tidak bisa terselesaikan, bisa digunakan alternatif lain untuk menyelesaikan konflik.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik sangat penting guna penyampaian pesan informasi dari pengirim kepada penerima. Dengan komunikasi akan memperoleh informasi tentang orang lain dan dapat berhubungan baik dengan orang banyak.

Komunikasi adalah sebuah proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lain, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi tersebut. Seseorang dapat mengemas sebuah pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung dengan menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan (Effendi, 2003: 9).

Pengertian lain dari komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Efendy, 2009: 10). Selanjutnya West dan Turner (2008: 5) menyatakan komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.

West dan Turner (2008, 34-43) membedakan komunikasi itu kedalam tujuh konteks yaitu: komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi organisasi, komunikasi publik/retorika, komunikasi massa, dan komunikasi lintas budaya.

Berdasarkan pembagian komunikasi sebagaimana telah dikemukakan di atas, maka komunikasi interpersonal termasuk salah satu jenis dalam komunikasi. Menurut Devito (dalam Liliweri, 1997: 12) komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Disamping itu Sarwono (2002, 89) mengatakan komunikasi adalah sebagian dari hubungan atau hal yang membentuk sesuatu hubungan antar pribadi. Selanjutnya ia mengatakan bahwa *interpersonal communication* sebagai komunikasi antar pribadi.

Hardjana (dalam Suranto, 2011: 3) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Hal senada dikemukakan oleh Mulyana (dalam Suranto, 2011: 3) bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Selanjutnya Gitosudarmo dan Mulyono (dalam Suranto, 2011: 4) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap

muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.

Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi interpersonal ini membuat manusia lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, *E-mail*, atau telekonferensi, yang membuat manusia terasing.

Dari pemahaman atas prinsip-prinsip pokok pikiran yang terkandung dalam berbagai pengertian di atas, dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, berlangsung secara dialogis, adanya umpan balik dan membawa keterpengaruhannya pada masing-masing pihak yang berkomunikasi. Jenis komunikasi dianggap paling efektif, kualitas keefektifannya komunikasi interpersonal ini dimulai dengan adanya sifat keterbukaan atau *Openness* antara individu satu dengan yang lain, berempati atau *Empathy*, sikap saling mendukung atau *Supportiveness*, perasaan positif atau *Positiveness* dan kesetaraan atau *Equality* yaitu kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Mohammad (2009: 68) memaparkan komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan yang dianggap penting pada saat terjadinya pertemuan dan interaksi sosial antar keluarga, teman, masyarakat dalam berkomunikasi. Ada pun tujuan-tujuan itu adalah sebagai berikut:

a. Menemukan diri sendiri.

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila seseorang terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain maka ia belajar banyak sekali tentang dirinya maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada remaja untuk berbicara tentang apa yang remaja sukai, atau mengenai diri remaja.

b. Menemukan dunia luar.

Hanya komunikasi interpersonal yang menjadikan remaja dapat memahami lebih banyak tentang diri sendiri dan orang lain yang berkomunikasi dengan remaja. Banyak informasi yang remaja ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada remaja dari media massa, hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti.

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu remaja digunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. Mengubah sikap dan tingkah laku.

Banyak waktu digunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Remaja perempuan boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis, membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Remaja perempuan banyak menggunakan waktu-waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk bermain dan kesenangan.

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan orangtua mengenai aktivitas akhir pekan, liburan/rekreasi, menceritakan cerita-cerita lucu yang pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan remaja perempuan.

f. Untuk membantu.

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Remaja perempuan juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal remaja perempuan sehari-hari. Remaja berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan siswa tentang tugas kelompok yang akan dikerjakan secara bersama-sama.

3. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai komunikasi interpersonal, Devitto (dalam Suranto 2011: 82-84) Membagi aspek dalam kemampuan komunikasi interpersonal itu kepada:

a. Keterbukaan (*openness*).

Kualitas keterbukaan mengacu pada sikap dapat menerima masukan dari orang lain. Sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi, tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap positif. Hal ini disebabkan dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

b. Empati (*Empathy*).

Mengacu pada kualitas kemampuan seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*).

Keterbukaan dan empati tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan. Dukungan mengandung arti bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi merasa tidak ada serangan atau tekanan. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Faktor sikap mendukung yaitu: respon yang bersifat spontanitas dan

lugas, komunikasi bebas mengekspresikan dirinya sehingga menghasilkan umpan balik yang sewajarnya.

d. Sikap positif (*positiveness*).

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Yaitu menghargai orang lain, berpikiran positif terhadap orang lain/tidak menaruh curiga secara berlebihan.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan memiliki pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh diantara keduanya. Pastilah yang satu lebih kaya, lebih pintar, lebih muda, lebih berpengalaman, dan sebagainya. Namun kesetaraan yang dimaksud disini adalah untuk menempatkan diri setara dengan partner komunikasi (tidak ada yang superior ataupun inferior) dengan partner komunikasi. Dengan demikian dapat dikemukakan indikator kesetaraan meliputi: menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, dan saling memerlukan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tercapainya Komunikasi Interpersonal

Kemampuan seseorang dalam berkomunikasi secara interpersonal dapat dilihat dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Rahmat (2005: 129-136) faktor-faktor tersebut adalah:

a. Percaya (*Trust*).

Dalam komunikasi interpersonal, “percaya” dapat menentukan efektifitas komunikasi. Menurut Giffin (dalam Rahmat, 2005: 129-136) secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku individu untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya yaitu:

- 1). Ada situasi yang menimbulkan resiko. Bila individu menaruh kepercayaan kepada seseorang, ia akan menghadapi resiko. Bila tidak ada resiko, percaya tidak diperlukan.
- 2). Adanya kepercayaan kepada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain.
- 3). Adanya keyakinan bahwa perilaku orang lain akan berakibat baik baginya.

b. Sikap supportif.

Sikap yang mau menerima kritik juga melakukan kesalahan. Dalam artian sikap yang mengurangi sikap bertahan membela diri dalam komunikasi. Orang yang bersikap defensif bila ia tidak mau menerima, tidak jujur atau tidak empatik. Dengan sikap defensive, komunikasi interpersonal akan gagal, karena orang devensive akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman daripada memahami

pesan. Gibb (dalam Rahmat, 2005: 134) menyebut enam perilaku yang menimbulkan perilaku suportif. Perilaku tersebut adalah: deskripsi, orientasi masalah, spontanitas, empati, persamaan, dan profesionalisme.

c. Sikap terbuka.

Kemampuan menilai secara objektif, kemampuan membedakan dengan mudah, kemampuan melihat nuansa, orientasi ke isi, pencarian informasi dari berbagai sumber, kesediaan mengubah keyakinannya, profesional, dan lain-lain.

Dapat dikatakan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu percaya (*Trust*), sikap suportif, dan sikap terbuka akan mengakibatkan gagal atau tidaknya komunikasi interpersonal. Jika orang lain menentang pendapat individu, tidak mau membantu individu, semakin menjauh dari individu, dan gagal dalam mendorong orang lain untuk bertindak itu artinya individu telah gagal dalam komunikasi interpersonal di atas, maka individu tidak akan mampu menghindari gagalnya komunikasi interpersonal yang terjadi. Supaya individu tetap mampu membina hubungan sosial yang baik, ia harus terampil dalam memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonalnya.

C. Kerangka Berpikir

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Robbins tentang manajemen konflik serta teori Devitto tentang komunikasi interpersonal.

Masa remaja ditandai dengan adanya perkembangan yang pesat pada individu dari segi fisik, psikis, dan sosialnya. Berkaitan dengan hubungan sosial pada remaja, hampir seluruh waktu yang digunakan remaja adalah berinteraksi

dengan lingkungan sosialnya, baik dengan orangtua, saudara, guru, teman, dan sebagainya. Remaja cenderung bergabung dan berinteraksi dengan kelompok sosialnya untuk mengembangkan ketrampilan-ketrampilan sosialnya. Kondisi tersebut sejalan dengan salah satu tugas perkembangan yang harus dipenuhi oleh remaja yaitu memperluas hubungan interpersonal dan berkomunikasi secara lebih dewasa dengan kawan sebaya baik pria maupun wanita. Adanya interaksi tersebut menyebabkan remaja juga mengalami beberapa persoalan dalam hubungannya dengan orang lain, sehingga dapat memunculkan terjadinya konflik (Pohan, 2008: 4).

Santrock (dalam Mayasari, 2009: 5) menyatakan bahwa ciri-ciri remaja seperti ketidakmampuan mengendalikan emosi kemudian diekspresikan dalam pergaulan dengan teman-teman sebaya. Teman mampu memberikan kekuatan dan membangun kepercayaan dalam diri remaja. Remaja perempuan lebih tertarik dengan hubungan pertemanan dibandingkan remaja laki-laki. Remaja juga mempunyai kebutuhan untuk diterima dalam kelompoknya. Salah satu jalan agar remaja menjadi bagian dalam sebuah kelompok adalah dengan menjadi mirip dengan anggota kelompok lain. Kemiripan yang dilakukan oleh remaja misalnya melalui cara berpakaian, keikutsertaan dalam ekstrakurikuler tertentu atau status sosial ekonomi. Konformitas pada remaja perempuan lebih tinggi daripada remaja laki-laki dan tekanan dalam suatu kelompok lebih berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari pada remaja perempuan dibanding remaja laki-laki. Selain itu, menurut Giligan (Santrock, 2002: 96) keyakinan bahwa tingkatan relasi dan emosi adalah persoalan yang lebih penting bagi kaum perempuan, sementara prestasi adalah

persoalan yang lebih penting bagi kaum laki-laki. Pemilihan kelompok pada remaja merupakan hal yang perlu diperhatikan karena pada umumnya remaja sangat dekat dengan kenakalan. Santrock (2002: 97) menjelaskan bahwa langkah awal dalam kenakalan di kalangan remaja terletak jauh pada tahun-tahun awal masa anak-anak, ketika anak-anak gagal menerima pengasuhan dari orang tua mereka dan tumbuh dalam keluarga yang mengalami konflik.

Secara garis besar konflik remaja perempuan orangtua sesungguhnya dapat berfungsi sebagai media penanaman nilai. Dapat dikatakan demikian karena dalam menangani konflik dengan remaja perempuan, orangtua berkesempatan mengungkapkan harapan-harapan atau menyampaikan pesan-pesan moral. Fungsi ini dapat berlangsung dan berhasil mendorong mereka untuk menyalurkan nilai yang disampaikan apabila konflik dikelola secara baik.

Pada mulanya konflik remaja perempuan dengan orangtua dilihat dari sudut pandang adanya kehendak menentang dari remaja perempuan dan berhadapan dengan kehendak mengontrol perilaku remaja perempuan dari orangtua. Konflik remaja perempuan dengan orangtua dalam konteks tindakan dan interaksi yang saling mempengaruhinya, maka konflik pernah dan akan terjadi pada setiap individu, dengan kata lain konflik adalah sesuatu yang tidak dapat dihindarkan dan konflik akan muncul ketika terjadi pertentangan. Dengan konflik yang terjadi antara remaja perempuan dan orangtua maka tindakan yang muncul adalah bagaimana manajemen konflik tersebut sehingga tidak berkepanjangan, dan mengakibatkan adanya kerenggangan antara remaja perempuan dan orangtua.

Hal ini dapat dimengerti, karena keluarga lingkungan sosial pertama tempat di mana remaja perempuan mengembangkan dirinya. Jika remaja perempuan mengalami masalah dalam perkembangan sosialnya, maka keluarga yang bertanggung jawab atas masalah tersebut. Selain itu, setiap sikap dan perilaku remaja perempuan pasti tidak lepas dari bagaimana sikap dan perilaku orangtuanya karena dalam proses pencarian identitas dirinya, remaja perempuan melakukan identifikasi terhadap model, dan model paling dekat adalah orangtua (Andayani & Koentjoro, dalam Yuniardi, 2008: 9).

Robbins (dalam Winardi, 2003: 271) mengungkapkan manajemen konflik sebagai proses pengkoordinasian dengan menggunakan teknik-teknik resolusi dan stimulasi untuk meraih tingkatan konflik yang diinginkan sehingga diperoleh solusi tepat atas konflik tersebut “*stimulating and creating it as well as diminishing or channeling it*”. Adapun bentuk dari manajemen konflik yaitu: *Competing* (kompetisi), *Kolaborasi* (pemecah masalah), Penghindaran, *Akomodasi* (penolong ramah), dan *Kompromi* (pendamai penyiasat).

Berdasarkan konsep Robbins, agar konflik seseorang memenuhi kualifikasi pengelolaan/manajemen, maka sangat dibutuhkan kemampuan memanajemen konflik pada setiap individu, agar konflik yang berdampak negatif bisa terkelola dengan baik. Menurut Dafidoff (1991: 139) manajemen tersebut harus dilakukan dengan pilihan sikap dalam menghadapi, mengenali, mengidentifikasi, dan menempatkan kondisi-kondisi yang dilakukan sebagai reaksi terhadap berbagai tuntutan dan tekanan lingkungan tempat ia hidup.

Munculnya manajemen konflik dipengaruhi oleh banyak faktor, menurut Boardman & Horowitz (dalam Thontowi, 2001: 83) salah satu diantara faktor yang dapat mempengaruhi manajemen konflik adalah komunikasi interpersonal, karena komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka membantu seseorang menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam dirinya, melalui kata-kata, isyarat-isyarat, ekspresi, suara dan tindakan yang muncul saat berlangsungnya proses komunikasi, dan mengandung maksud tujuan yang jelas.

Oleh karena itu, kesadaran orangtua mengenai perubahan remaja perempuan sangatlah penting. Biasanya komunikasi, untuk mendefinisikan ulang dan menegosiasi ulang mengenai peran dan bagaimana hak dan kewajiban masing-masing pihak orangtua dan remaja perempuan. Komunikasi ini juga biasanya menjadi hal yang paling diinginkan remaja perempuan dari orangtuanya, sekaligus mereka anggap sebagai pengakuan orangtua akan kedewasaan mereka (Yuniardi, 2008: 19).

Berpijak dari teori utama yang digunakan dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa seseorang dapat memanajemen konflik disebabkan oleh adanya stimulus-stimulus tertentu. Adapun pemicu seseorang untuk memanajemen konflik seperti yang diungkapkan pada teori di atas adalah adanya komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal menurut Devito (dalam Liliweri, 1997: 59) yaitu adanya proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa

umpan balik seketika. Selanjutnya Devitto (dalam Suranto 2011: 82-84) menjelaskan individu yang memiliki komunikasi interpersonal ditandai dengan: keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), adanya sikap saling mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Komunikasi merupakan aspek yang paling penting, karena berkaitan dengan hampir semua aspek dalam hubungan keluarga. Salah satu aspek komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (*openness*) yang berarti bahwa kualitas keterbukaan mengacu pada jujur dalam komunikasi, tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Remaja perempuan yang memiliki keterbukaan, maka ia akan menyatakan dengan jujur apa yang terjadi pada dirinya dan apa yang dirasakan dari berbagai sikap dan perilaku orangtua terhadapnya, atau berbagai permasalahan yang sedang dihadapinya. Dengan kondisi itu maka berbagai masalah yang muncul akan dapat dipecahkan bersama dan dicarikan jalan keluarnya. Dengan demikian, keterbukaan memicu munculnya manajemen konflik pada remaja perempuan.

Aspek lain dari komunikasi interpersonal adalah empati (*emphaty*), yang merupakan salah satu aspek yang mengacu pada kualitas seseorang untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain. Remaja perempuan yang memiliki perasaan empati dalam menjalani hubungan antar anak dan orangtua dengan cara saling mengerti akan kondisi masing-masing tanpa saling menyakiti dengan kata-kata atau tindakan dan selalu mencari cara untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan baik dan tenang. Kondisi ini akan melahirkan gaya manajemen konflik *kolaborasi* atau

pemecah masalah yang mengacu kepada mencari solusi agar dapat diterima semua pihak. Hal ini dikarenakan ketika remaja perempuan mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, maka remaja perempuan tersebut tidak akan mementingkan dirinya sendiri ketika mengalami konflik, tetapi juga memperhatikan kepentingan-kepentingan orang lain. Dengan kondisi itu maka akan memberikan peluang untuk melakukan kolaborasi.

Sikap mendukung (*supportiveness*) juga merupakan cara untuk dapat berkomunikasi dengan efektif. Yang menjadi tanda adanya sikap saling mendukung adalah merespon secara spontanitas dan lugas, dan bebas mengekspresikan diri untuk menghasilkan umpan balik yang sewajarnya. Dengan sikap saling mendukung ini, akan menimbulkan kemampuan remaja perempuan untuk melakukan kompromi ketika dia dihadapkan pada konflik. Hal ini dikarenakan sikap mendukung akan membuat remaja perempuan mampu memberikan dan menawarkan berbagai alternatif pemecahan konflik yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang terlibat konflik. Sehingga tidak menguntungkan atau tidak merugikan, tetapi kedua belah pihak sama-sama merasakan keuntungan dan kerugiannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan “apabila remaja perempuan memiliki komunikasi interpersonal yang baik, maka ia akan mampu manajemen konflik dengan baik, karena ia dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat merespon segala sesuatu dengan cara yang dapat diterima. Sebaliknya apabila remaja perempuan tidak memiliki komunikasi interpersonal yang baik, maka kemampuan manajemen konflik tidak akan baik pula”. Remaja perempuan

yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik dapat memanajemen/mengelola munculnya konflik yang terjadi, tidak berarti hanya mampu berkomunikasi dengan efektif akan tetapi dapat mengembangkan sikap dan cara yang lebih sesuai untuk membantu remaja perempuan dalam menghadapi perubahan pada dirinya.

Sesuai dengan penjelasan di atas, dimana komunikasi interpersonal yang dimiliki remaja perempuan akan berdampak terhadap kemampuan manajemen konfliknya didukung oleh pendapat beberapa ahli diantaranya, Suranto (2011: 18-23) yang mengatakan bahwa individu yang memiliki komunikasi interpersonal dapat bergaul lebih baik, adanya kedekatan hubungan kedua belah pihak yaitu dengan adanya ikatan emosional yang kuat diantara keduanya. Misalnya antar anggota keluarga, orangtua, family, saudara kandung dan sebagainya, dapat membuka pintu komunikasi untuk membina kerjasama dan hubungan harmonis.

Peran terpenting komunikasi, menurut Lestari (2012: 10) adalah untuk membangun kedekatan dan keintiman dengan keluarga. Bila kedekatan antar mereka dapat senantiasa terjaga, maka hal itu menandakan bahwa proses penyesuaian keduanya telah berlangsung dengan baik, sehingga terhindar dari berbagai konflik yang akan datang.

Komunikasi orangtua dan anak remaja perempuan sangat penting bagi orangtua dalam upaya kontrol, pemantauan, dan dukungan pada anak. Tindakan orangtua untuk mengontrol, memantau, dan memberikan dukungan dapat dipersepsi positif atau negatif oleh anak. Oleh karena itu, banyak program intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dalam manajemen

konflik yang memfokuskan pada peningkatan keterampilan dan pola komunikasi interpersonal (Blake dkk, dalam Lestari, 2012: 62).

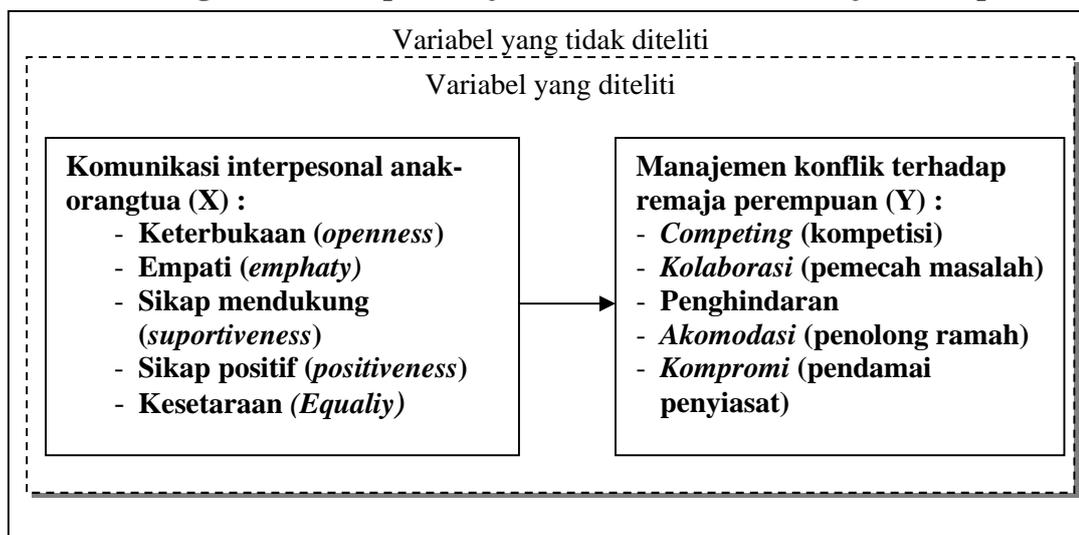
Komunikasi interpersonal berfungsi juga membantu/menghantarkan kepada tercapainya tujuan tertentu, untuk membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu, mampu menyampaikan pengetahuan informasi, mengubah sikap dan perilaku, dan pemecahan masalah hubungan antarmanusia.

Sementara itu Lestari (2012, 24) membuktikan, yang menjadi kunci bagi kedekatan anak-orangtua adalah: kemampuan memperjelas pesan yang memungkinkan anak remaja perempuan untuk memperjelas situasi, kemampuan untuk mengungkapkan perasaan yang memungkinkan anggota keluarga untuk berbagi, saling berempati, berinteraksi secara menyenangkan, dan bertanggung jawab terhadap masing-masing perasaan dan perilakunya, dan kesediaan berkolaborasi dalam manajemen konflik sehingga berat sama dipikul dan yang ringan sama dijinjing. Hal ini membuktikan bahwa remaja perempuan tersebut mampu menyelesaikan dan meredam konflik-konflik yang terjadi dalam dirinya sendiri dan lingkungan secara bijaksana, bukan dengan menghindari konflik.

Mengacu kepada beberapa pendapat para ahli di atas, jelaslah adanya keterkaitan antara komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh seseorang terhadap manajemen konflik. Individu yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal akan lebih baik secara terbuka dan mampu manajemen konflik, baik konflik sendiri ataupun konflik dengan orangtua, sehingga dengan adanya kondisi-kondisi tersebut sangat mendukung individu dalam kemampuan manajemen konflik.

Berdasarkan pemahaman konseptual yang telah diuraikan di atas, bagaimana keterkaitan antara komunikasi interpersonal anak orangtua dengan manajemen konflik pada remaja perempuan sebagaimana diuraikan di atas dapat diilustrasikan dalam bagan berikut ini:

Gambaran Skema Hubungan Variabel Komunikasi Interpersonal Anak Orangtua Terhadap Manajemen Konflik Pada Remaja Perempuan



Dari gambar di atas dapat dilihat ada variabel yang diteliti dan ada variabel yang tidak diteliti yang juga dapat mempengaruhi manajemen konflik. Variabel yang diteliti yaitu komunikasi interpersonal dan manajemen konflik. Variabel komunikasi interpersonal yang diteliti terdiri dari keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*suportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Selain komunikasi interpersonal ada juga variabel manajemen konflik yaitu *competing* (kompetisi), *kolaborasi* (pemecah masalah), penghindaran, *akomodasi* (penolong ramah), dan *kompromi* (pendamai penyiasat).

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian dalam kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: “terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal anak orangtua dengan manajemen konflik pada remaja perempuan”. Artinya baik buruknya atau efektif tidaknya komunikasi interpersonal yang terjalin antara remaja perempuan dengan orangtua akan berkaitan dengan kemampuan remaja perempuan dalam memanajemen konflik.