

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi Interpersonal dianggap lebih interaktif jika dilakukan secara tatap muka. Aspek keterlibatan panca indera dalam proses interaksi dianggap mampu mengurangi kesalahpahaman yang bisa saja terjadi ketika menggunakan teknologi komunikasi. Ruben dan Stewart dalam (Kurniati, 2015) menyatakan bahwa komunikasi tatap muka memiliki keuntungan dibandingkan komunikasi termediasi. Hal tersebut karena dalam komunikasi tatap muka terdapat keterlibatan panca indera, seperti *tactile* (sentuhan), *olfactory* (penciuman), *visual* (penglihatan), dan *auditory* (pendengaran) untuk menangkap sinyal komunikasi nonverbal dari lawan bicara. Terkait pernyataan tersebut, muncul sebuah pertanyaan mengenai bagaimana dengan mereka yang harus berinteraksi melalui media komunikasi. Faktor keterbatasan ruang yang dimiliki teknologi komunikasi, tidak memungkinkan partisipannya untuk melakukan kontak secara fisik. Lalu, apakah interaksi yang mereka jalani sama efektifnya sebagaimana komunikasi tatap muka? Seperti apa hambatan yang terjadi? Bagaimana ketika mereka harus dihadapkan oleh sebuah konflik? pertanyaan tersebut lah yang mendasari judul dari penelitian ini, yaitu hambatan komunikasi interpersonal pasangan jarak jauh dalam mengelola konflik.

Seperti pasangan pada umumnya, pasangan yang menjalani hubungan jarak jauh tetap menjalankan interaksi secara intens. Perbedaannya hanya terdapat pada proses komunikasinya yang termediasi. Perkembangan teknologi mempermudah proses interaksi tanpa mengenal jarak geografis. Teknologi tersebut lebih akrab disebut sebagai *instant massaging* atau media sosial yang hadir dalam berbagai bentuk aplikasi dengan spesifikasinya masing-masing. Teknologi memberikan fasilitas tersendiri bagi mereka yang terbatas jarak dan ingin menghabiskan waktu bersama. Namun terlepas dari manfaatnya, teknologi komunikasi memiliki sisi negatif berupa terbatasnya ruang komunikasi dan gangguan sinyal. Dampaknya dapat menimbulkan permasalahan yang disebabkan oleh masalah teknis seperti terhambat hingga terputusnya aliran komunikasi. Terkadang, inovasi yang dihasilkan dari perkembangan teknologi kerap mengundang dilema. Mengutip dari Media Indonesia, teknologi tidak bisa menggantikan komunikasi manusiawi yang timbal balik dengan segala kompleksitasnya. Teknologi terbatas dalam menciptakan kehangatan, hubungan, orisinalitas, emosi dan respons langsung (Heryanto, 2020)

Komunikasi yang diolah secara baik akan menghasilkan hubungan yang sehat dan meminimalisir terjadinya sebuah konflik. Melalui manajemen komunikasi yang baik, setiap manusia dapat membangun hubungan yang baik sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik dalam masyarakat (Tike, 2017). Walaupun begitu, konflik merupakan salah satu dinamika kehidupan yang tidak dapat dihindari. Hal

ini terjadi karena adanya sifat sulit berdiskusi dan sulit memahami pentingnya nilai demokratis pada sebagian individu. Terlebih lagi, perbedaan karakteristik setiap individu dapat menjadi salah satu alasan pemicu konflik. Pemicu tersebut dapat timbul dari berbagai aspek seperti, perbedaan latar belakang budaya, ciri fisik, keyakinan, pengetahuan, dan lain-lain. Achmanto menyatakan dalam jurnal Universitas Gunadharma yang berjudul “Konflik Pacaran Jarak Jauh Pada Individu Dewasa Muda” bahwa terdapat beberapa sumber pemicu konflik yang terjadi di hubungan jarak jauh, diantaranya (1) Sumber konflik berasal dari norma individu, seperti ingkar janji (2) Sumber konflik berasal dari perilaku individu, seperti menolak keinginan pasangan (3) sumber konflik karena adanya disposisi pribadi, seperti lupa memberi kabar hingga pasangan merasa terlupakan (Nisa & Sedjo, 2010). Konflik yang kerap terjadi pada pasangan jarak jauh umumnya bersifat miskomunikasi.

Manajemen konflik pada pasangan jarak jauh menjadi sebuah penelitian yang cukup menarik bagi penulis. Penelitian yang dilakukan oleh Tuti Widiastuti (2012) dalam sebuah skripsi yang berjudul *Pengaruh Intensitas Menelpon Terhadap Tingkat Dialektika yang Terjadi dalam Long Distance relationship* menyimpulkan bahwa tingginya intensitas menelpon tidak menjadi jawaban bagi pasangan jarak jauh untuk mengurangi konflik. Maka dari itu, bagaimana pasangan jarak jauh mengelola sebuah konflik atau perdebatan merupakan sebuah isu yang cukup menarik untuk diteliti, karena proses komunikasi dijumpai oleh sebuah teknologi komunikasi

yang memungkinkan adanya hambatan dari komunikasi yang dijalani. Sehingga memungkinkan adanya modifikasi dalam proses pengelolaan konflik itu sendiri. Hal-hal tersebut akan terjawab seiring dengan ditemukannya data melalui narasumber yang terkait.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini adalah milik Maulidia Mulyani dengan judul “Peran Media Sosial Bagi Suami Istri dalam Menjalani Hubungan Pernikahan Jarak Jauh”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menilai sejauh mana peran media sosial menjadi penghantar atau penjembaran hubungan jarak jauh. Mengingat kemajuan teknologi sudah mempengaruhi banyak aspek kehidupan. Dalam proses memperoleh data, Mulyani menggunakan teknik wawancara serta observasi mendalam terhadap narasumbernya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah media sosial dianggap bisa menjadi perantara yang mendukung komunikasi jarak jauh. Penggunaan media sosial seperti Line, Whatsapp dan Instagram bukanlah halangan selama dapat dikontrol dengan baik. Salah satu narasumbernya mengatakan bahwa Ia kerap menggunakan Instagram sebagai sarana untuk mengontrol pasangan, mengingat kemajuan teknologi membuat informasi menjadi cepat tersebar. Namun, media sosial tetap menjadi wadah yang mendukung, selama tidak menjadi tempat untuk mengumbar masalah internal hubungan. Mulyani pun melengkapi dengan berpendapat bahwa media sosial memberikan energi bagi pasangan yang sedang menjalani masa hubungan jarak jauh (Mulyani, 2019).

Referensi selanjutnya mengenai penyelesaian konflik pada pasangan suami istri yang diteliti oleh Eva Meizara Puspita Dewi dan Basti (2008) dengan judul “Konflik Perkawinan dan Model Penyelesaian konflik Pada Pasangan Suami Istri”. Penelitian yang dijalankan dengan metode kuantitatif ini bertujuan untuk menganalisis intensitas terjadinya konflik pada pasangan suami istri yang tinggal bersama dan yang tidak tinggal bersama atau terpisah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi terhadap intensitas terjadinya konflik antar pasangan suami istri yang tinggal bersama dan tinggal terpisah. Menurut istri yang tinggal terpisah, intensitas konflik akan lebih rendah jika tinggal bersama dengan suami. Sebaliknya, menurut istri yang tinggal bersama, intensitas konflik akan lebih rendah jika tinggal terpisah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Basti memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulidia, yaitu memfokuskan subjek penelitiannya pada pasangan suami istri, namun memiliki titik fokus penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyani berfokus pada efektivitas serta peran media sosial sebagai pen jembatan komunikasi. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Basti berfokus pada intensitas terjadinya konflik. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti membahas mengenai intensitas menelpon terhadap tingkat dialektika yang terjadi pada pasangan jarak jauh. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil beberapa tema atau topik dari ketiga referensi tersebut. Peneliti akan membahas mengenai pengaruh atau dampak hambatan

komunikasi interpersonal terhadap proses manajemen konflik. Peneliti pun akan menetapkan pasangan jarak jauh sebagai subjek utama penelitian ini. Hal-hal seperti seperti, apa saja hambatan yang sering terjadi ketika berkomunikasi secara berjarak? Bagaimana mereka mengatasi hambatan tersebut? Bagaimana ketika mereka dihadapkan oleh sebuah konflik? Bagaimana kecenderungan pengelolaan konflik yang mereka lakukan? akan terjawab seiring dengan ditemukannya data-data setelah melakukan wawancara dengan narasumber terkait.

Penelitian ini tidak akan terlepas dari aspek media sosial karena fungsinya sebagai penjembaran komunikasi, namun peneliti tidak menjadikan media sosial sebagai titik fokus penelitian, melainkan menjadi keunikan dari penelitian ini. Sebab, dengan adanya media sosial memungkinkan adanya beberapa modifikasi dalam proses komunikasi dan pengelolaan konflik itu sendiri. Maka dari itu, peneliti mengangkat judul hambatan komunikasi interpersonal pasangan jarak jauh dalam mengelola konflik. penelitian ini akan dianalisis dengan beberapa teori, yaitu komunikasi interpersonal, *computer mediated communication* (CMC) dan manajemen konflik.

B. Rumusan masalah

1. Apa saja hambatan komunikasi interpersonal yang kerap terjadi pada pasangan jarak jauh?
2. Bagaimana dampaknya terhadap proses manajemen konflik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi interpersonal pada pasangan jarak jauh dan bagaimana dampaknya terhadap proses manajemen konflik

D. Manfaat Penelitian**1. Praktis**

Hasil penelitian ini mampu mendeskripsikan hambatan komunikasi interpersonal pasangan jarak jauh dalam mengelola konflik

2. Akademis

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan mengenai dinamika hambatan komunikasi interpersonal pada pasangan jarak jauh, khususnya dalam mengelola konflik. Diharapkan pula mampu menjadi referensi bagi penelitian serupa.

E. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi atau pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Menurut Deddy Mulyana dalam (A.W, 2011) Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui perantara, seperti telepon ataupun *video call*. Menurut Judy C. Pearson, dkk. (2000) dalam (Husnita, 2019) komunikasi interpersonal merupakan proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna, paling tidak antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan ada kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Keberhasilan proses komunikasi interpersonal tidak hanya dilihat dari apa yang dikatakan melainkan bagaimana pesan tersebut disampaikan. Sebab, komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses pertukaran pesan yang melibatkan pembicara dan pendengar. Semakin baik komunikasi interpersonal, maka semakin terbuka seseorang mengungkapkan dirinya dan semakin positif persepsinya terhadap orang lain melebihi persepsi dirinya.

Menurut DeVito dalam (Husnita, 2019) terdapat lima aspek utama yang dapat membangun keberhasilan komunikasi interpersonal, berikut diantaranya:

a. Aspek Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah sikap yang mampu menyampaikan informasi kepada orang lain serta sikap dapat menerima masukan. Dengan adanya keterbukaan, komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi. Dengan keterbukaan, masing-masing individu tidak tertutup untuk menerima informasi ataupun menyampaikan informasi mengenai dirinya.

b. Aspek Empati

Empati merupakan sikap yang mampu merasakan apa yang orang lain rasakan, sehingga memudahkan untuk memahami lawan bicara ataupun lingkungan sekitar

c. Aspek Sikap Mendukung

Kehadiran sikap mendukung dalam proses komunikasi interpersonal akan memudahkan setiap pihak yang terlibat. Sebab, dengan sikap mendukung akan menghadirkan interaksi yang intens. Dukungan yang dimaksud terkadang tidak disampaikan secara langsung maupun verbal. Dukungan dapat berbentuk gestur, seperti senyuman, tepukan tangan hingga anggukan kepala.

d. Aspek Sikap Positif

Bersikap positif dalam komunikasi interpersonal mengacu pada hal positif untuk orang lain maupun diri sendiri. komunikasi interpersonal akan terpelihara dengan baik jika sikap ataupun tutur kata positif tersebut dikomunikasikan. Hal ini akan memberikan orang lain rasa percaya diri serta keberanian pada dirinya.

e. Aspek Kesetaraan

Kesetaraan yang dimaksud dalam aspek ini ialah kerelaan serta kesadaran untuk menempatkan diri setara. Komunikator maupun komunikan diharapkan mampu menghargai perbedaan yang ada dan tidak menjatuhkan posisi lawan bicara. Dengan begitu, pihak-pihak yang bersangkutan sama-sama berharga dan bernilai, serta saling memerlukan.

Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal

Menurut (Nurudin, 2019) berdasarkan sifatnya, Komunikasi interpersonal dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi diadik dan komunikasi kelompok kecil

a. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka.

b. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil merupakan proses komunikasi yang melibatkan tiga orang atau lebih secara tatap muka.

Hambatan Komunikasi Interpersonal

Hambatan atau gangguan dalam komunikasi interpersonal akan berpengaruh pada kualitas komunikasi yang dihasilkan. Faktor umum hambatan tersebut dapat bersumber dari pihak internal (komunikator dan komunikan) serta gangguan eksternal (suara gaduh dari lingkungan sekitar). Sedangkan menurut Effendi dalam (Setianto, 2009) hambatan komunikasi interpersonal dapat dibagi menjadi empat faktor, yaitu hambatan sistematis, hambatan ekologis, hambatan mekanis dan hambatan sosio-antro-psikologis.

a. Hambatan Sistematis

Hambatan sistematis merupakan faktor yang didasari oleh penggunaan Bahasa yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan. Oleh karena itu, secara tidak langsung komunikator harus menggunakan Bahasa, baik verbal maupun nonverbal yang umum dimengerti. Hal ini untuk meminimalisir kemungkinan salah pengertian (*misunderstanding*)

b. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis merupakan faktor hambatan yang datangnya dari lingkungan (hambatan eksternal). Hambatan ini umumnya,

dapat berupa bisingnya kendaraan, ributnya kerumunan orang-orang sekitar serta suara hujan atau petir.

c. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis biasanya dapat dijumpai Ketika melakukan komunikasi melalui perantara media. Media yang dimaksud dapat berupa media konvensional maupun media modern. Sebagai salah satu contoh, koneksi telepon yang tersendat akibat minimnya kualitas sinyal, surat kabar yang tulisannya buram akibat kurangnya tinta, sinyal radio yang terputus-putus karena jauh dari jangkauan siar dan masih banyak lagi.

d. Hambatan Sosio-antro-psikologis

1) Sosiologis

Hambatan dalam faktor sosiologis biasanya dibangun karena adanya perbedaan hubungan seseorang ataupun strata masyarakat, seperti tingkat kekayaan, tingkat kekuasaan, perbedaan umur, perbedaan ideologi, perbedaan gender, perbedaan agama. Hal ini, secara tidak sadar mempengaruhi bagaimana cara seseorang berkomunikasi.

2) Antropologis

Hambatan antropologis merupakan faktor yang berpatokan pada perbedaan budaya yang dibawa oleh setiap komunikator yang berkontribusi. Aspek

kebudayaan tersebut dapat berupa, perbedaan Bahasa, perbedaan cara berpakaian, perbedaan makanan dan kebiasaannya, perbedaan nilai dan norma, perbedaan serta kepercayaan dan sikap.

3) Psikologis

Hambatan psikologis umumnya terjadi karena situasi atau keadaan lawan bicara yang kurang stabil secara emosional. Hambatan ini riskan menimbulkan persepsi yang merujuk ke arah negatif karena adanya prasangka yang tidak diluruskan akibat emosi atau perasaan yang kurang stabil. Komunikasi akan sulit terjadi jika lawan bicara sedang merasa sedih, kecewa ataupun marah.

2. **Computer Mediated Communication (CMC)**

Computer mediated communication (CMC) menurut Wood dan Smith merupakan segala bentuk komunikasi antar individu dan individu dengan kelompok yang saling berinteraksi melalui komputer dalam suatu jaringan internet (Husnita, 2019). Teori CMC mengaskan bahwa di era serba teknologi, internet menjadi salah satu alternatif perantara manusia dalam berkomunikasi. Selain itu, teori ini membahas mengenai bagaimana teknologi komunikasi komputer memberikan dampak yang berbeda dalam dunia sosial.

CMC mencakup sistem jejaring sosial (tekstual, suara dan video), *world wide web* (www) hingga aspek *hyperlink*. Teori CMC dapat berbentuk aplikasi-aplikasi komputer yang terhubung dengan jaringan internet atau yang lebih sering dikenal sebagai media sosial. Aplikasi tersebut melingkupi *email, Instagram, twitter, facebook, youtube, linkedin, skype, line, whatsapp*, dll. Termasuk fitur-fitur pelengkap di dalamnya seperti *video call* dan *video conference*.

Joseph B. Walter (1996) dalam (Husnita, 2019) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif yang mengkaji tentang CMC, yaitu komunikasi hyperpersonal, komunikasi impersonal dan komunikasi interpersonal.

a. Komunikasi hyperpersonal

Perspektif Komunikasi hyperpersonal menganggap tidak adanya komunikasi nonverbal akan mempermudah seseorang dalam berinteraksi. Hal ini terjadi ketika seseorang merasa nyaman untuk mengekspresikan dirinya melalui sebuah media dibandingkan komunikasi langsung. Mereka yang melakukan komunikasi hyperpersonal merasa tidak terampil dan kurang percaya diri untuk berkomunikasi secara langsung. Maka, mereka memilih untuk menuliskan perasaan ataupun pikirannya.

b. Komunikasi impersonal

Ketika berinteraksi secara tatap muka, seseorang akan menyampaikan pesan secara verbal dan nonverbal, seperti memperlihatkan mimik wajah. Namun, perspektif impersonal menganggap bahwa bahasa nonverbal sulit disampaikan melalui komunikasi daring. Maka dari itu, perspektif ini menganggap komunikasi daring kurang efektif. Kekayaan media terletak pada kemampuannya untuk menjaga keutuhan pesan, menyampaikan umpan balik atau *feedback*, bahasa nonverbal serta ekspresi emosi. Membahas mengenai kekayaan media, Sitkin Sutcliffe dan Barrios Choplin dalam (Husnita, 2019) menjelaskan ada dua aspek penentu kekayaan media, yaitu kemampuan menyampaikan informasi serta kemampuan menyampaikan informasi mengenai pembawa informasi.

c. Komunikasi interpersonal

Perspektif komunikasi interpersonal menganggap bahwa ketika tidak ada petunjuk nonverbal, maka komunikasi dapat dijumpai dengan penyesuaian sikap. Asumsi teori ini menganggap bahwa terdapat aturan untuk mengontrol pelaku komunikasi untuk menyampaikan informasi yang pantas disampaikan berdasarkan situasional, organisasional dan geografis (Husnita, 2019). Contohnya bahasa pesan yang disampaikan kepada atasan/pimpinan akan berbeda dengan bahasa pesan yang disampaikan kepada teman.

Pesan yang ditujukan kepada atasan akan cenderung menggunakan bahasa formal, sedangkan pesan yang ditujukan kepada teman akan cenderung lebih kasar.

Terlepas dari tiga perspektif tersebut, CMC masih dianggap sebagai media yang kurang mendukung tujuan sosial, sebab memiliki sedikit ruang untuk berinteraksi dibandingkan dengan komunikasi tatap muka. Hal tersebut dipengaruhi oleh dua faktor (Husnita, 2019), diantaranya:

1) Faktor waktu/temporal

Pertukaran pesan teks melalui media perantara dianggap memakan waktu lebih lambat dibandingkan komunikasi tatap muka, sehingga kurang membentuk kesan.

2) Faktor verbal

Pengguna CMC menyimpulkan pesan sepenuhnya dari orang lain hanya berdasarkan teks dari pesan daring. Hal ini berpotensi mengundang kesalahpahaman atau *miss communication*.

3. Manajemen Konflik

Konflik merupakan sebuah kata yang melambangkan perselisihan, baik antara individu, individu dan kelompok, maupun antar kelompok. Menurut (Widyastuti, 2017) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik” konflik merupakan suatu proses yang dimulai ketika individu atau kelompok merasa ada

perbedaan dan oposisi antara dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok tentang kepentingannya dan sumber daya, kepercayaan, nilai-nilai, atau kebiasaan itu berarti bagi mereka. Menurut Wirawan dalam (Widyastuti) terdapat dua kriteria konflik berdasarkan pihak yang terlibat, diantaranya:

a. Konflik personal

Konflik personal merupakan konflik yang sumbernya terdapat di dalam diri seseorang. Pemicunya datang ketika seseorang dihadapkan dengan sebuah pilihan yang berbeda atau kebimbangan dalam memutuskan sesuatu.

b. Konflik interpersonal

konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi antar individu ataupun dalam sebuah organisasi yang terlibat akan suatu kepentingan dan tujuan yang sama.

Manajemen konflik merupakan bentuk pencarian solusi yang dikelola sedemikian rupa dengan tujuan memperoleh mufakat dari pihak yang berselisih. Menurut Fisher dalam (Widyastuti, 2017) pengelolaan konflik bertujuan mengembangkan dan memberikan serangkaian pendekatan, alternatif untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat. Dalam prosesnya, manajemen konflik dapat dibantu oleh pihak yang terlibat, diri sendiri, hingga mengambil keputusan pihak ketiga untuk mempertimbangkan solusi yang paling adil dan netral.

Menurut Gottman dan Korkoff dalam (Widyastuti, 2017) terdapat dua jenis pengelolaan konflik, yaitu:

a. Manajemen Konflik Konstruktif

Manajemen konflik konstruktif merupakan bentuk pengelolaan konflik yang termasuk dalam kriteria pemecahan masalah yang positif, karena melibatkan sikap kompromi dan negosiasi yang menuntun pihak terkait untuk saling memahami dan bersedia merasakan tekanan satu sama lain. Solusi yang ditemukan pun bersifat *win and win solution* karena adanya sikap negosiasi dengan mencari keputusan yang tidak memberatkan kedua belah pihak. Sehingga, menuntun penyelesaian yang musyawarah.

b. Manajemen Konflik Destruktif

Manajemen konflik destruktif terjadi ketika Pihak yang terlibat dalam konflik tidak memiliki kesadaran untuk mengelola konflik secara musyawarah, sehingga memicu sikap untuk saling mengancam, saling menjatuhkan dan lepas kontrol. Terkadang, pihak yang terkait cenderung menarik diri dan menghindar ketika situasi tertentu dianggap cukup menyeramkan dengan cara memperlihatkan sikap pertahanan diri, tidak membela diri dan menyerah. Solusi yang ditemukan pun bersifat *win and lose solution*.

Adapun tujuan dari Manajemen konflik menurut Wirawan dalam (Widyastuti, 2017), diantaranya:

- a. Mencegah dan mengurangi gangguan terhadap organisasi ataupun hubungan serta mengingatkan diri pada visi, misi dan tujuan.
- b. Memahami keberagaman dan menghormati orang lain.
- c. Melatih meningkatkan keputusan melalui pertimbangan sesuai informasi dan sudut pandang yang ada.
- d. Menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik.
- e. Meningkatkan kreativitas.

F. Kerangka Konsep

a. Hambatan komunikasi Interpersonal Pasangan jarak jauh

Komunikasi interpersonal menurut R. Wace Pane yang dikutip dalam (Nurudin, 2019) merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memberikan kesempatan pada setiap pihak untuk melontarkan umpan balik sehingga membentuk sebuah pola pertukaran pesan. Hal yang sama berlaku pada pasangan, kedua belah pihak secara sadar melakukan komunikasi secara berkesinambungan. Hal tersebut secara tidak langsung menimbulkan kebiasaan dalam berkomunikasi seperti kebiasaan pemilihan dan penggunaan media sosial, intensitas berkomunikasi dan hambatan yang

kerap muncul. Khusus untuk pasangan jarak jauh, proses komunikasi yang mereka jalani dilakukan melalui teknologi komunikasi karena terkendala jarak. Namun, pola komunikasi interpersonal yang mereka jalani tetap berjalan seperti umumnya.

Proses komunikasi interpersonal yang dijumpai oleh teknologi komunikasi memungkinkan adanya karakteristik hambatan tersendiri. Hal tersebut meliputi hambatan teknis berupa gangguan sinyal dan keterbatasan ruang komunikasi. Idealnya, proses komunikasi yang berjalan dengan baik akan menunjang pada proses manajemen konflik yang kondusif. Namun, jika melihat hambatan komunikasi yang dimiliki pasangan jarak jauh, maka proses manajemen komunikasi tidak semudah nilai idealnya. Sebab, hambatan komunikasi membawa dampak yang cukup signifikan terhadap proses komunikasi itu sendiri. Oleh karena itu, Faktor intensitas berkomunikasi dan hambatan komunikasi interpersonal menjadi salah satu titik ukur proses manajemen konflik dalam sebuah hubungan. Apakah akan bersifat destruktif atau konstruktif. Berikut beberapa aspek hambatan komunikasi yang menjadi tolak ukur terhadap proses manajemen konflik:

a. Hambatan Sistematis

Hambatan sistematis meliputi aspek pemilihan bahasa yang digunakan sehari-hari. Perihal ini, peneliti akan mencari tahu apakah pengucapan serta penulisan bahasa yang dilontarkan oleh komunikator dapat mempengaruhi resiko

terjadinya multitafsir atau kesalahpahaman. Jika terjadi kesalahpahaman, sejauh mana pengaruhnya terhadap proses manajemen konflik.

b. Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis berasal dari aspek eksternal atau lingkungan, seperti keributan suara kendaraan, kerumunan hingga cuaca buruk. Dalam kasus ini narasumber dapat menceritakan apakah hambatan ekologis memberikan dampak yang signifikan dalam proses manajemen konflik.

c. Hambatan Mekanis

Hambatan mekanis dapat terjadi ketika proses komunikasi dilakukan melalui teknologi komunikasi. Hambatan tersebut mencakup gangguan sinyal ataupun kendala pada telepon genggam. Narasumber dapat menceritakan beragam hambatan yang mereka rasakan ketika harus berkomunikasi melalui teknologi komunikasi.

d. Hambatan Sosiologis

Hambatan sosiologis disebabkan karena adanya perbedaan strata masyarakat, seperti tingkat kekayaan, tingkat kekuasaan, perbedaan umur, perbedaan ideologi, perbedaan gender, perbedaan agama. Dalam kasus ini peneliti akan menggali lebih dalam apakah hambatan sosiologis mempengaruhi cara pasangan berinteraksi dan

sejauh mana dampak yang diberikan ketika mereka melakukan pengelolaan konflik.

e. Hambatan antropologis

Hambatan antropologis disebabkan oleh adanya perbedaan budaya dan latar belakang pihak yang terlibat komunikasi.

Aspek kebudayaan meliputi perbedaan Bahasa, perbedaan cara berpakaian, perbedaan makanan dan kebiasaannya.

Peneliti akan melihat apakah perbedaan budaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap cara pasangan berkomunikasi dan mengelola konflik.

f. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis umumnya terjadi karena situasi atau keadaan lawan bicara yang kurang stabil secara emosional.

Komunikasi diduga akan sulit berjalan secara kondusif jika lawan bicara sedang emosional. Pada pasangan, perihal emosional kerap terjadi karena adanya keterlibatan perasaan. Oleh karena itu, peneliti akan menggali lebih dalam perihal gejala emosi yang dirasakan oleh pasangan jarak jauh dan keterlibatannya dalam proses manajemen konflik.

b. Dampak Hambatan Komunikasi interpersonal

Dampak hambatan komunikasi interpersonal dalam kasus penelitian ini berkaitan dengan proses manajemen atau pengelolaan konflik. Proses manajemen konflik merupakan langkah pertukaran argumentasi antara pihak yang terlibat demi mencapai solusi yang mufakat. Secara tidak langsung, proses manajemen konflik merupakan proses komunikasi yang berlangsung secara intens. Sehingga, melibatkan sikap individu yang terlibat konflik dan hambatan dari proses komunikasi itu sendiri. Proses manajemen konflik memunculkan kecenderungan atau karakteristik tersendiri berdasarkan hambatannya masing-masing. Pada pasangan jarak jauh, kecenderungan tersebut dapat dilihat dari intensitas waktu yang diperlukan untuk memperoleh solusi, gejala amarah, cara pelampiasan emosi dan lain-lain. Data-data mengenai karakteristik dan kecenderungan proses manajemen konflik akan terlihat ketika sudah melakukan proses wawancara. Maka hipotesisnya, waktu yang diperlukan untuk mengelola konflik bersifat beragam, tergantung dari banyaknya hambatan dalam proses komunikasi interpersonal. Proses manajemen konflik terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Manajemen konflik konstruktif

Manajemen konflik konstruktif terjadi ketika narasumber melibatkan sikap kompromi, keterbukaan dan pengertian pada pasangan. Sehingga menghasilkan *win-win solution* atau solusi yang ditemukan tidak memberatkan salah satu pihak.

b. Manajemen konflik destruktif

Manajemen konflik destruktif terjadi ketika narasumber tidak mencerminkan sikap kompromi dan dipenuhi oleh rasa emosional. Sehingga menghasilkan *win-loose solution* atau solusi yang ditemukan memberatkan satu pihak

Penelitian ini ingin mengambil fokus pada dampak yang ditimbulkan dari hambatan komunikasi terhadap manajemen konflik. Oleh karena itu, peneliti akan menggali hambatan apa saja yang muncul dalam dinamika komunikasi pasangan jarak jauh. Sehingga, memperlihatkan dampaknya terhadap karakteristik atau kecenderungan dari proses manajemen konflik.

G. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti akan melakukan riset mendalam dengan subjek yang terkait melalui metode wawancara dan analisis mendalam. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memberikan gambaran tentang suatu fenomena atau keadaan yang terjadi, fenomena tersebut bersifat holistik atau menyeluruh (Jaya, 2020). Umumnya penelitian kualitatif digunakan untuk fenomena penelitian yang sukar diolah secara statistik. Data hasil observasi maupun wawancara kemudian akan diolah menggunakan paradigma serta teori-teori yang ada.

Pada dasarnya peneliti memilih untuk menggunakan metode kualitatif karena ingin melihat lebih dalam mengenai dinamika seperti apa yang dirasakan oleh para subjek penelitian ketika harus mengelola konflik dengan kondisi yang berjarak. Metode kualitatif mendukung peneliti untuk berinteraksi langsung dengan subjek penelitian, sehingga akan sangat membantu proses observasi terhadap fenomena yang akan peneliti laksanakan. Kunci utama penelitian kualitatif berada pada sang peneliti. Oleh karena itu, peneliti dituntut untuk memahami fenomena serta teori-teori yang hendak dibahas.

1. Jenis Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang dapat dipergunakan dalam sebuah penelitian, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subjek ataupun narasumber yang berkaitan. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang dapat diperoleh dari pihak kedua atau ketiga. Data tersebut dapat berupa buku, jurnal, publikasi perusahaan, majalah dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggali data menggunakan kedua jenis data tersebut. Data primer akan peneliti dapat langsung dari subjek yang bersangkutan dengan metode wawancara. Sedangkan data sekunder akan didapatkan dari sumber internet ataupun pihak kedua yang sekiranya relevan dengan topik penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara sebagai teknik pengumpulan data yang utama. Dengan wawancara, peneliti akan melakukan interaksi langsung dengan pihak yang berkaitan. Maka, peneliti lebih leluasa untuk memahami secara langsung mengenai dinamika yang dialami oleh subjek penelitian. Hal tersebut terlihat dari bagaimana cara mereka menceritakan pengalamannya. Gestur, nada bicara serta mimik muka akan menjadi penelitian secara tidak langsung dalam penelitian ini. Data-data yang berhasil diperoleh kemudian akan disusun oleh peneliti dengan cara mendeskripsikan secara rinci hasil temuan yang didapat.

3. Teknik Analisis Data

Menurut Norman K. Denkin (Rahardjo, 2010) triangulasi merupakan gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji beberapa fenomena yang saling terkait dari sudut pandang serta perspektif yang berbeda. Menurut Denkin, triangulasi setidaknya meliputi empat hal, yaitu (1) Triangulasi sumber data. (2) Triangulasi antar-peneliti. (3) Triangulasi teori. (4) Triangulasi metode. Untuk penelitian ini, teknik analisis yang akan digunakan adalah triangulasi sumber data.

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi ini dilakukan demi memvalidasi data yang telah diperoleh. Ketika peneliti telah mengumpulkan data melalui

wawancara. Peneliti dapat menggali informasi lain melalui data sekunder, seperti catatan resmi, dokumen sejarah ataupun tulisan pribadi serta gambar atau foto. Hal ini untuk menjamin kebenaran data yang akan diolah.

Setelah melakukan validasi data dengan cara triangulasi, peneliti akan melanjutkan pengolahan data dengan menganalisis data lalu mengaitkan dengan beberapa teori yang dapat mendukung penelitian ini. Selanjutnya, peneliti akan mengambil kesimpulan sebagai tahap akhir dari penelitian ini.

4. Interview Guide

Interview guide merupakan kumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data selama berinteraksi dengan narasumber. Pertanyaan akan berkembang menyesuaikan kondisi dan situasi yang ditemukan dilapangan.

a. Pengaruh hambatan komunikasi interpersonal

- Bagaimana intensitas komunikasi kalian saat berhubungan jarak jauh?
- Kendala apa yang paling sering terjadi ketika menghadapi hubungan jarak jauh?
- Jika dilihat dari aspek komunikasi, apa kendala yang paling berat selama menjalankan hubungan jarak jauh?

- Apakah perbedaan budaya dan bahasa daerah menjadi kendala untuk kalian dalam berkomunikasi?
- Apakah perbedaan strata ekonomi menjadi halangan untuk kalian dalam berkomunikasi?
- Apakah perbedaan pola berfikir dan sifat dominan memberi pengaruh besar dalam proses pengelolaan konflik?
- Ketika dipicu oleh kendala tersebut, langkah apa yang kalian lakukan untuk mencari solusi?
- Apakah terdapat perbedaan yang kalian rasakan ketika harus mengelola konflik melalui perantara media sosial dibandingkan *face to face*?

b. Proses Pengelolaan Konflik

- Bagaimana sikap kalian ketika dihadapkan oleh sebuah konflik?
- Apa yang kalian lakukan ketika merasa tidak menemukan titik terang dalam sebuah konflik?
- Apakah gestur wajah atau gestur nonverbal mempengaruhi suasana dan dinamika kalian dalam mengelola konflik?
- Setelah melewati dinamika naik-turunnya konflik selama menjalankan hubungan jarak jauh, apa hikmah yang dapat kalian petik dalam memaknai sebuah hubungan?

5. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini akan melibatkan beberapa pasangan yang pernah ataupun sedang menjalankan hubungan berjarak. Peneliti setidaknya akan meneliti 2-3 pasangan (4-6 orang) untuk berpartisipasi. kisaran umur 17-35 tahun sebab, masih terhitung produktif dan aktif dalam berkegiatan.

Kriteria subjek yang dipilih pun memiliki ciri khasnya masing-masing agar hasil penelitian lebih objektif dan beragam diantaranya, subjek memiliki pengalaman hubungan jarak jauh berbeda negara, subjek memiliki latar belakang budaya yang berbeda dengan pasangan dan subjek memiliki keberagaman intensitas pertemuan secara fisik dengan pasangan. Selbihnya, subjek dipilih secara acak demi memperoleh hasil yang alami.