

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap individu dalam kehidupan sehari-hari adalah melakukan komunikasi dengan lingkungan sekitarnya. Hal ini terjadi dikarenakan manusia merupakan makhluk sosial yang senantiasa ingin melakukan hubungan dengan sesama manusia lainnya. Oleh sebab itu, komunikasi sudah menjadi salah satu bagian terpenting dalam hidup manusia yang sama dengan proses bernapas secara biologis, sehingga sepanjang hidupnya manusia perlu berkomunikasi (Kleinjan dalam Cangara, 2018:1).

Komunikasi yang tercipta menghasilkan sebuah interaksi yang diperlukan oleh manusia dalam menciptakan suatu hubungan yang baik dengan lingkungan di sekitarnya, antara lain seperti keluarga dan teman. Komunikasi yang dilakukan antara teman dan orang tua tentunya berbeda. Hal ini terjadi dikarenakan hubungan anak dan orang tua memiliki kedekatan antara satu sama lain karena menjalin komunikasi setiap saat (Septriyanti dkk, 2021: 58). Namun, situasi dan kondisi keluarga yang didominasi oleh banyak faktor seperti halnya pendidikan membuat orang tua melepaskan anaknya untuk sekolah sehingga mereka menjalin hubungan jarak jauh.

Pendidikan tinggi merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan anak dan orang tua menjalin hubungan jarak jauh. Keinginan

yang datang dari anak maupun orang tua untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi, mendapatkan kualitas pendidikan yang lebih baik, atau bahkan kurangnya perguruan tinggi di daerah asal membuat anak memilih untuk merantau dan rela meninggalkan domisili aslinya serta menjalin hubungan jarak jauh dengan orang tua (Harita, 2018:2). Salah satu daerah yang memiliki jumlah universitas atau perguruan tinggi terbanyak di Indonesia adalah Pulau Jawa. Berdasarkan data yang diperoleh, Pulau Jawa memiliki perguruan tinggi yang berjumlah 1.489 unit (Kristina, 2022). Faktor inilah yang membuat banyak mahasiswa rantau yang tersebar di berbagai universitas di Pulau Jawa dan menjalin hubungan jarak jauh dengan orang tua.

Meskipun terpisah oleh jarak karena harus menempuh pendidikan, hubungan antara anak dan orang tua harus tetap dijaga. Salah satu tindakan untuk menjaga hubungan jarak jauh antara anak dan orang tua adalah dengan melakukan komunikasi. Komunikasi keluarga merupakan hal yang penting dilakukan bagi segenap anggota keluarga karena merupakan penggerak dalam membangun dan memelihara hubungan (Vangelisti, 2022:1). Konsep keluarga didefinisikan sebagai sebuah kelompok yang terdiri dari beberapa orang yang memiliki keintiman ikatan emosi satu sama lain (Wamboldt dan Reiss dalam Galvin dkk, 2016:2). Sehingga proses komunikasi keluarga yang tercipta antara anak dan orang tua maupun sebaliknya dapat meningkatkan keintiman satu sama lain dan mencerminkan hubungan interpersonal antar anggota keluarga (Vangelisti, 2022:2).

Keintiman merupakan salah satu syarat mutlak dalam komunikasi interpersonal (DeVito dalam Permatasari dkk, 2021:347). Oleh sebab itu, keintiman harus bisa terjadi dan dirasakan pada hubungan anak dan orang tua, khususnya pada hubungan jarak jauh. Proses keintiman yang terjadi di keluarga bukanlah suatu hal yang dapat diperoleh dengan mudah. Hal tersebut merupakan sesuatu yang harus diusahakan dari masing-masing anggota keluarga, baik itu dari sisi anak ke orang tua maupun sebaliknya. Keintiman atau *intimacy* dalam hubungan komunikasi interpersonal merupakan kebutuhan untuk membuat hubungan menjadi semakin kuat, dekat, stabil, dan penuh dengan keterbukaan (Permatasari dkk, 2021:348).

Intimacy atau keintiman keluarga yang harus dibangun dalam proses komunikasi interpersonal tentu tidaklah mudah dan seringkali menemukan berbagai tantangan, khususnya dalam hubungan jarak jauh antara mahasiswa rantau dan orang tua. Dalam hal ini, komunikasi pada hubungan jarak jauh antara mahasiswa rantau dan orang tua sering mengalami berbagai hambatan. Hambatan dalam komunikasi jarak jauh yang sering ditemui biasanya terjadi dikarenakan jaringan / sinyal yang buruk hingga permasalahan waktu anak yang lebih sibuk dengan aktivitas atau kegiatan kuliahnya (Dini dan Kusuma, 2022:244). Selain itu, hambatan lainnya yang sering ditemui yaitu *miscommunication* dalam hal penyampaian pesan yang dilakukan oleh orang tua kepada anak maupun sebaliknya (Setiadi dan Destiwati, 2021:6802).

Melalui hambatan yang sering terjadi dalam proses komunikasi tersebut membuat hubungan antara mahasiswa rantau dan orang tua sering mengalami

konflik dan membuat hubungan menjadi tidak harmonis (Barus dan Pradekso, 2018). Salah satu bentuk konflik yang terjadi dalam hubungan jarak jauh antara mahasiswa rantau dan orang tua antara lain yaitu perilaku sang anak yang sering melakukan kegiatan hingga larut malam, perilaku sang anak yang sering keluar di malam hari, perilaku sang anak yang sering tidak membalas pesan atau panggilan dari orang tua, hingga perbedaan pendapat / keinginan antara anak dan orang tua (Dini dan Kusuma, 2022:244). Intensitas komunikasi yang dilakukan antara mahasiswa rantau dan orang tua juga dapat menjadi sebuah hambatan dan menimbulkan sebuah konflik. Semakin jarang intensitas komunikasi yang dilakukan maka konflik akan sering terjadi (Barus dan Pradekso, 2018).

Kemunculan konflik yang sering terjadi dalam komunikasi interpersonal disebabkan oleh sikap saling bergantung satu sama lain, memiliki tujuan yang tidak sama, dan saling memandang bahwa tujuan orang lain dapat mengganggu pencapaian diri sendiri (DeVito, 2016:306). Hambatan dan konflik yang terjadi dalam proses komunikasi interpersonal pada hubungan jarak jauh dapat menyebabkan renggangnya keintiman antara anak dan orang tua. Oleh sebab itu, hambatan dan konflik komunikasi interpersonal yang terjadi harus dapat diselesaikan dan diolah dengan baik. Salah satu cara untuk mengelola konflik yang terjadi dalam komunikasi interpersonal adalah dengan melakukan strategi manajemen konflik. Strategi manajemen konflik memiliki tujuan agar konflik dapat menjadi lebih efisien

sehingga tidak bersifat merugikan individu yang terlibat di dalamnya (DeVito, 2016:325).

Penelitian terdahulu yang serupa juga dilakukan oleh Rifa Indriani dan Rina Sari (2022) yang berjudul “*Communication of Overseas Daughters with Their Parents*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan konsep komunikasi interpersonal. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui konflik yang biasanya terjadi pada komunikasi jarak jauh antara anak perempuan dan orang tua. Konflik yang sering dialami oleh anak perempuan dalam menjalin hubungan jarak jauh dengan orang tua adalah kebutuhan akan ruang privasi yang tidak selalu dapat dipahami oleh orang tua. Penelitian ini menjelaskan tentang adanya keinginan yang berbeda antara anak dan orang tua yang menjadi penyebab konflik. Oleh sebab itu, diperlukan adanya negosiasi konflik dengan menggunakan peran komunikasi agar menciptakan efektivitas komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Dalam penelitian ini, hambatan komunikasi yang sering terjadi mayoritas disebabkan oleh jaringan / sinyal buruk dan miskomunikasi pesan antara orang tua dan anak maupun sebaliknya.

Penelitian terdahulu yang serupa juga dilakukan oleh Cindenia Puspa dan Nur Aqila (2018) dengan judul “*Komunikasi Keluarga Dalam Hubungan Jarak Jauh Pada Mahasiswa Perantau di Kota Lhokseumawe*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini

menjelaskan bahwa orangtua lebih sering menghubungi anak terlebih dahulu daripada anak yang menghubungi orangtua. Hambatan yang sering terjadi dalam penelitian ini adalah persoalan waktu yang tidak dimiliki oleh anak karena sibuk dengan aktivitas dan tugas perkuliahan sehingga jarang menghubungi orang tua terlebih dahulu, dan hambatan gangguan berupa jaringan / sinyal yang tiba-tiba terputus.

Penelitian terdahulu yang serupa juga dilakukan oleh Ketrin Viola dan Isna Wijayani (2020) yang berjudul “*Komunikasi Jarak Jauh Antara Orang Tua dan Anak: Studi Deskriptif Tentang Orang Tua Dengan Anak yang Merantau ke Kota Palembang*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa faktor pendukung dalam komunikasi jarak jauh antara anak dan orang tua antara lain yaitu dikarenakan adanya sarana komunikasi seperti telepon, sikap saling mengerti dan terbuka, serta ketersediaan waktu. Sedangkan, faktor penghambat dalam komunikasi jarak jauh antara anak dan orang tua meliputi hambatan fisik, hambatan waktu yang terbatas, dan hambatan ekonomi. Penelitian ini menggunakan kriteria efektivitas komunikasi interpersonal untuk mengukur keberhasilan komunikasi jarak jauh yang terjadi antara anak dan orang tua.

Pada penelitian ini, orang tua yang dimaksud adalah Ibu. Hal ini dikarenakan ketiga narasumber lebih memiliki kedekatan dengan Ibu jika dibandingkan dengan Ayah. Tentu saja hal tersebut yang dapat dibuktikan melalui intensitas komunikasi yang lebih sering dilakukan antara anak dengan

Ibu selama menjalin hubungan jarak jauh (1A, 2A, 3A, Oktober 2022). Hubungan antara Ibu dan anak dianggap sangat dekat karena waktu yang dihabiskan jauh lebih banyak dengan Ibu jika dibandingkan dengan Ayah (Cecil dan Tamburian, 2020:191). Figur Ayah sebagai tulang punggung keluarga menjadi salah satu alasan mengapa anak lebih sering melakukan komunikasi dengan Ibu ketika berhubungan jarak jauh (3A, 26 Oktober 2022). Hal tersebut juga didukung oleh data menurut *Dayton Children's* yang menjelaskan bahwa persentase peran seorang Ibu mencapai 47% dan Ayah yang hanya mencapai 20% saja (Wuri, 2019).

Alasan peneliti melakukan penelitian strategi manajemen konflik pada hubungan jarak jauh antara mahasiswa rantau dan Ibu adalah dikarenakan peneliti menemukan banyaknya hambatan dan konflik yang terjadi pada saat proses komunikasi hubungan jarak jauh itu berlangsung. Hambatan dan konflik dalam hubungan jarak jauh tersebut apabila tidak dapat diolah dengan baik maka dapat menciptakan kerenggangan *intimacy* hubungan antara anak dan orang tua. Berdasarkan alasan inilah mengapa peneliti melakukan penelitian pada “Strategi Manajemen Konflik Pada Hubungan Jarak Jauh Antara Mahasiswa Rantau dan Ibu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Manajemen Konflik Pada Hubungan Jarak Jauh Antara Mahasiswa Rantau dan Ibu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen konflik yang dilakukan oleh mahasiswa rantau dan Ibu dalam hubungan jarak jauh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk pengembangan wawasan di level komunikasi interpersonal. Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi tentang strategi manajemen konflik yang dilakukan oleh mahasiswa rantau dan Ibu dalam menghadapi dan mengelola konflik yang terjadi pada hubungan jarak jauh.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat memberikan sudut pandang baru tentang penerapan strategi manajemen konflik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengelola konflik komunikasi interpersonal bagi mahasiswa rantau dan Ibu yang sedang menjalin hubungan jarak jauh.

E. Kerangka Teori

Pada penelitian yang penulis lakukan menggunakan beberapa teori yang berkaitan dan relevan dengan topik penelitian. Teori-teori yang akan penulis gunakan untuk menganalisis dan menggali data antara lain yaitu teori

komunikasi interpersonal, strategi manajemen konflik, dan *face negotiation theory*.

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka (Wayne Pace dalam Cangara, 2018:66). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, definisi komunikasi interpersonal mulai mengalami perubahan. Komunikasi interpersonal saat ini dipahami sebagai sebuah proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih baik secara tatap muka maupun menggunakan perantara seperti perangkat saluran komunikasi (McCroskey dalam Cangara, 2018:67). Sedangkan, menurut DeVito (2016:26) komunikasi interpersonal didefinisikan sebuah interaksi verbal maupun nonverbal yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling bergantung.

Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal juga dapat terjadi antara dua orang saja yang saling terhubung satu sama lain. Seperti misalnya komunikasi yang mencangkup hubungan antara anak dan orangtua, suami dan istri, pemain dan pelatih, guru dan siswa, dokter dan pasien, dan sebagainya (Swarnawati, 2021:41). Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal ini disebut sebagai komunikasi diadik (*dyadic communication*). Pada dasarnya, komunikasi diadik hanya melibatkan dua orang yang memiliki kedekatan satu sama lain dan saling

mengirimkan pesan baik secara verbal maupun nonverbal secara spontan dan simultan (Sari, 2017:9). Meskipun sebagian besar komunikasi yang terjadi bersifat diadik (dua orang), komunikasi interpersonal juga bisa melibatkan sebuah kelompok kecil seperti keluarga (DeVito, 2016:26).

Keluarga didefinisikan sebagai suatu jaringan yang terdiri dari beberapa orang / individu yang saling berbagi kehidupan selama periode waktu yang lama dan terikat oleh ikatan pernikahan, darah, hukum, atau komitmen (Galvin, Braithwaite dan Bylund, 2016:8). Dalam menjalani kehidupan bermasyarakat, keluarga memiliki beberapa tipe antara lain yaitu; keluarga kandung 2 orang tua (*two parent biological family*), keluarga orang tua tunggal (*single-parent family*), keluarga tiri (*step-family*), dan pasangan yang berkomitmen (*committed partner*) (Galvin, Braithwaite dan Bylund, 2016:45-54). Pertama, tipe keluarga kandung 2 orang tua (*two parent biological family*) merupakan keluarga yang terdiri dari orang tua dan anak-anak yang memiliki ikatan darah. Kedua, tipe keluarga orang tua tunggal (*single-parent family*) merupakan keluarga yang terdiri dari orang tua tunggal dan satu atau lebih anak-anak - orang tua yang dimaksud dalam tipe keluarga tunggal dapat mencakup wanita atau pria dengan alasan karena kematian, perceraian, dan lain sebagainya. Ketiga, tipe keluarga tiri (*step-family*) atau keluarga campuran (*blended family*) merupakan keluarga yang dibentuk melalui penggabungan keluarga yang ada.

Keluarga tiri dapat terdiri dari dua orang dewasa dan anak-anak yang biasanya disatukan melalui ikatan pernikahan kembali sehingga masing-masing pasangan akan membawa keluarga kecil ke dalam suatu hubungan keluarga yang baru. Keempat, tipe keluarga pasangan yang berkomitmen (*committed partner*) merupakan pasangan yang memilih untuk tidak menikah dan atau memilih untuk *child-free* namun tetap hidup bersama pasangan secara heteroseksual.

Keluarga berkaitan erat dengan proses komunikasi. Hubungan antara komunikasi dan keluarga merupakan suatu hal yang penting. Hal ini dikarenakan keluarga tercipta melalui proses interaksi sosial yang dimana membutuhkan peran komunikasi keluarga untuk saling memahami anggota keluarga dan menjaga hubungan keluarga (Vangelisti, 2022:1). Dalam hal ini, aspek komunikasi yang terjadi melalui tipe-tipe keluarga di atas menjadi hal yang penting karena merupakan pengalaman sosialisasi awal.

Dengan melakukan interaksi dan komunikasi antar anggota keluarga berfungsi untuk mempelajari bagaimana harus berperilaku sesuai dengan konteks dalam hubungan tersebut (Vangelisti, 2022:1). Dalam hal ini, orang tua akan menggunakan komunikasi sebagai media pembelajaran bagi anak sebagai tahap sosialisasi awal. Melalui proses pembelajaran tersebut, tentunya membentuk cara anak dalam berpikir dan mengkoordinasikan makna dengan orang lain saat dewasa nanti (Vangelisti, 2022:1).

Komunikasi adalah sebuah kendaraan di mana anggota keluarga membangun, memelihara, dan bahkan membubarkan hubungan intim mereka. Proses pembentukan keluarga terjadi melalui sebuah interaksi sosial. Hubungan antara anak dengan orang tua dipengaruhi oleh jumlah dan jenis interaksi yang terjadi dalam hubungan tersebut. Oleh sebab itu, komunikasi mencerminkan hubungan interpersonal yang terjadi antara anggota keluarga (Vangelisti, 2022:2).

Proses komunikasi yang terjadi di level interpersonal tidak hanya saling terhubung, melainkan juga saling bergantung. Singkatnya, apa yang dilakukan satu orang akan memiliki dampak / berdampak pada orang lain. Artinya, tindakan yang dilakukan oleh satu orang memiliki konsekuensi bagi orang lain. Dalam konteks keluarga, tentu saja tindakan yang dilakukan oleh sang anak dan orang tua saling mempengaruhi satu sama lain begitupun sebaliknya (DeVito, 2016:26).

Proses komunikasi yang bersifat saling bergantung satu sama lain ini tentu melibatkan relasional. Komunikasi interpersonal terjadi dalam suatu hubungan yang mendefinisikan hubungan tersebut. Artinya, cara individu berkomunikasi sebagian besar ditentukan oleh jenis hubungan. Cara berkomunikasi yang dilakukan antar keluarga tentunya berbeda dengan cara berkomunikasi dengan tetangga, kolega kerja, atau teman. (DeVito, 2016:26).

Komunikasi interpersonal melibatkan pesan secara verbal maupun nonverbal. Pesan nonverbal dapat dibuktikan ketika sedang

melakukan proses komunikasi interpersonal secara secara *face-to-face* / tatap muka seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan gestur badan. Sedangkan, pesan nonverbal yang terjadi secara tidak langsung dan atau menggunakan perantara teknologi komunikasi dapat dibuktikan melalui foto dan video (DeVito, 2016:28). Oleh sebab itu, proses komunikasi interpersonal terbagi ke dalam beberapa bentuk, antara lain yaitu proses komunikasi yang dilakukan secara tatap muka (*face-to-face*) dan proses komunikasi yang membutuhkan bantuan teknologi atau jaringan komputer seperti misalnya melalui SMS, *e-mail*, telepon, dan *tweeting* (DeVito, 2016:28).

Dalam komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkup keluarga, konflik adalah salah satu aspek yang sering terjadi dalam sebuah hubungan keluarga (Vangelisti, 2022:312). Kemunculan konflik akan terjadi ketika orang saling memiliki kecenderungan untuk bergantung satu sama lain, ketika mereka memiliki tujuan yang berbeda satu sama lain, dan ketika mereka saling beranggapan bahwa satu sama lain adalah pengganggu dari tujuan mereka itu sendiri (DeVito, 2016:306). Ketika mempertimbangkan konflik keluarga, penting untuk diingat bahwa keluarga dalam hal ini bertindak sebagai sebuah sistem - karena sifat ketergantungan yang ada pada konsep keluarga, maka konflik antara dua anggota keluarga akan mempengaruhi anggota lain (Galvin, Braithwaite, dan Bylund, 2016:531). Oleh sebab itu, konflik dalam keluarga berfokus pada tingkat kelompok atau keluarga dan bukan pada

tingkat individu. Pentingnya pengaruh konflik dalam hubungan komunikasi interpersonal dapat dipahami dan dikelola dengan baik apabila melihat beberapa bentuk prinsip-prinsip konflik interpersonal (DeVito, 2016:309-314), antara lain yaitu:

1. Konflik Tidak Dapat Dihindari (*Conflict is Inevitable*)

Konflik merupakan bagian yang terdapat dalam suatu hubungan, baik itu hubungan antara orang tua, teman, pasangan, dan sebagainya. Terdapat fakta yang menjelaskan bahwa manusia memiliki perbedaan satu sama lain dan perbedaan inilah yang dapat menyebabkan konflik. Dalam hal ini, terdapat beberapa orang yang memiliki rasa toleransi yang tinggi akan adanya konflik - sehingga mereka akan cenderung tidak terpengaruh dalam segi emosional. Kecenderungan sikap yang tidak terpengaruh inilah yang akan menciptakan kemungkinan untuk saling bermusuhan jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan orang yang memiliki rasa toleransi yang lebih rendah.

2. Konflik Dapat Terjadi di Segala Bentuk Komunikasi (*Conflict Can Occur in All Communication Forms*)

Dalam hal ini, konflik dapat terjadi baik secara tatap muka (*face-to-face*) maupun yang terhubung secara *online*. Konflik yang terjadi secara *online* biasanya dapat ditemui

di berbagai media berbasis internet seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *e-mail*, dan sebagainya. Adapun alasan penyebab terjadinya konflik biasanya disebabkan oleh pelanggaran kesopanan, seperti misalnya mengirim pesan yang berulang-ulang (*spam*), mengirim pesan yang dianggap kurang kredibel / relevan, hingga sikap menelepon di waktu yang tidak tepat.

3. Konflik Memiliki Efek Positif dan Negatif (*Conflict Can Have Negative and Positive Effect*)

Suatu konflik dapat memberikan efek yang negatif maupun positif tergantung dari bagaimana cara mengatasinya. Salah satu contoh efek negatif yang ditimbulkan dari adanya konflik adalah mengubah sifat orang menjadi lebih tertutup dan tidak terbuka dengan orang lain. Dalam hal ini orang yang memiliki sikap tertutup cenderung menyembunyikan perasaannya dari orang lain, tidak ada proses komunikasi dan interaksi yang terjadi sehingga membuat keintiman (*intimacy*) menjadi berkurang. Selanjutnya, dampak positif dari adanya sebuah konflik interpersonal adalah membuat hubungan menjadi lebih kuat dan berkomitmen untuk saling melindungi dan menjaga hubungan satu sama lain. Dampak positif yang

ditimbulkan dari konflik interpersonal bisa terjadi apabila seseorang dapat mengelola konflik dengan baik dan benar.

4. Konflik Dapat Berfokus Pada Konten dan atau Masalah Hubungan (*Conflict Can Focus on Content or Relationships Issues*)

Konflik yang berfokus pada konten dapat dibuktikan melalui objek dan peristiwa yang sering ditemui setiap harinya. Sedangkan, konflik yang berfokus pada hubungan seperti halnya siapa yang bertanggung jawab dalam sebuah masalah dan siapa yang memiliki hak untuk menetapkan aturan. Singkatnya, pada tingkat konflik hubungan yang menjadi poin utama adalah siapa yang menjadi pengambil keputusan di dalam sebuah hubungan tersebut.

5. Konflik Dipengaruhi Oleh Budaya dan Gender (*Conflict is Influenced by Culture and Gender*)

Dalam hal ini, konflik interpersonal dapat terjadi karena dipengaruhi oleh faktor budaya dan gender yang berbeda. Singkatnya, karena terdapat faktor perbedaan budaya membuat seseorang mengalami konflik dengan orang lain karena tidak memahami budaya atau ketentuan-ketentuan yang berlaku di suatu daerah. Daerah satu dengan

daerah lain memiliki perbedaan budaya yang terkadang menimbulkan konflik antarpribadi.

6. Manajemen Konflik adalah Sebuah Proses (*Conflict Management Is a Multistep Process*)

Dalam hal ini, cara agar dapat mendefinisikan konflik dengan mudah antara lain yaitu dengan menetapkan masalah, mendefinisikan masalah, fokus pada masa kini, berempati, dan menghindari sikap untuk membaca pikiran satu sama lain. Mendefinisikan masalah berarti memikirkan masalah apa yang sebenarnya terjadi dan bagaimana cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sikap fokus pada masa kini berarti tidak mengungkit masalah yang sudah berlalu yang justru akan memperburuk konflik. Sikap empati berarti berusaha untuk memahami apa yang diinginkan dan dirasakan oleh pasangan kita. Hindari membaca pikiran orang lain berarti berusaha untuk memastikan bahwa seseorang paham dengan masalah yang sedang dialaminya.

Kemunculan konflik yang sering terjadi dalam konteks hubungan keluarga antara anak dan orang tua tentunya harus dapat diolah dengan baik dan benar. Dalam mengelola konflik komunikasi interpersonal tentunya akan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat membantu

kita untuk memilih strategi manajemen konflik yang lebih tepat dan lebih efektif (DeVito, 2016:318). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kita dalam menentukan strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara lain sebagai berikut:

a. Tujuan (*Goals*)

Dalam mengambil sikap, kita harus melihat apakah tujuan tersebut bersifat jangka panjang atau jangka pendek. Pengambilan sikap tujuan jangka panjang dan atau pendek dapat mempengaruhi pemilihan strategi konflik yang tepat untuk digunakan.

b. Keadaan Emosional (*Emotional State*)

Dalam hal ini, perasaan yang kita rasakan akan memiliki pengaruh dan atau mempengaruhi strategi dan tindakan yang akan kita pilih. Tentunya kita tidak akan memilih strategi pengelolaan konflik yang sama ketika kita sedang mengalami keadaan sedih, marah, maupun gembira.

c. Penilaian Kognitif (*Cognitive Assessment*)

Dalam hal ini sikap dan keyakinan kita tentang siapa penyebab masalah dapat mempengaruhi gaya konflik dan strategi yang akan diambil. Selain itu, dalam hal ini kita juga bisa menilai dan mempertimbangkan kemungkinan dan risiko yang terjadi.

d. Kepribadian dan Kompetensi Komunikasi (*Personality and Communication competence*)

Dalam hal ini jika kita adalah orang yang pemalu dan tidak tegas, mungkin akan lebih memilih untuk menghindari konflik daripada berjuang secara aktif untuk mengatasi konflik tersebut. Begitupun sebaliknya, jika kita merupakan orang dengan kepribadian *ekstrovert* dan memiliki keinginan yang kuat, maka mungkin akan lebih memilih untuk aktif melawan konflik. Selain itu, orang yang memiliki toleransi yang lebih tinggi terhadap perselisihan dan atau konflik akan lebih cenderung membiarkan hal-hal mengalir begitu saja dan tidak akan merasa kesal secara emosional jika dibandingkan dengan orang yang memiliki sikap toleransi lebih rendah terhadap perselisihan.

e. Riwayat Keluarga (*Family History*)

Dalam hal ini, topik yang kita pilih untuk diperjuangkan dalam konflik interpersonal dipengaruhi oleh riwayat keluarga dan bagaimana cara menangani konflik tersebut.

2. Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal

Manusia merupakan individu yang memiliki keanekaragaman umur, status sosial, ekonomi, kepribadian, dan kultur yang berbeda satu sama lain (Budyatna dan Ganiem, 2014:276). Keanekaragaman sifat dan karakteristik individu tersebut dapat membawa potensi yang bersifat merugikan sehingga konflik menjadi suatu hal yang tidak bisa dihindari. Menurut Deutsch (1973) dalam Budyatna dan Ganiem (2014:277) konflik merupakan ketidakcocokan atau *incompatibility* yang timbul dari berbagai aktivitas manusia yang bersifat mencegah, merugikan, dan kurang menyenangkan.

Konflik interpersonal mencakup berbagai masalah. Konflik dapat berfokus pada tujuan yang harus dikejar, pada alokasi sumber daya seperti waktu dan uang, pada keputusan yang harus dibuat, atau pada perilaku yang dianggap tepat atau diinginkan oleh satu orang tetapi tidak pantas atau tidak diinginkan oleh yang lain (DeVito, 2016:307). Menurut DeVito (2016:308) adapun masalah-masalah yang dapat menyebabkan konflik interpersonal terjadi antara lain yaitu; pertama, masalah keintiman seperti kasih sayang dan seks. Kedua, masalah kekuasaan seperti tuntutan yang berlebihan atau posesif serta kurangnya kesetaraan dalam hubungan, teman dan waktu luang. Ketiga, masalah kekurangan yang ada pada diri sendiri atau pribadi seperti minum atau merokok, perawatan pribadi, dan gaya mengemudi. Keempat, masalah jarak pribadi seperti sering absen. Kelima, masalah

sosial seperti politik, orang tua, dan nilai-nilai pribadi. Keenam, masalah ketidakpercayaan, seperti kebohongan.

Berikut merupakan sembilan isu yang sering menjadi konflik dalam hubungan antar pasangan, antara lain yaitu waktu luang, uang, tanggung jawab rumah tangga, politik, seks, anak-anak dan hewan peliharaan, agama, cemburu, dan stres (DeVito, 2016:308). Sedangkan, adapun isu-isu konflik yang sering terjadi di tempat kerja antara lain yaitu perbedaan kepribadian dan bentrokan (86%), kepemimpinan yang tidak efektif (73%), kurangnya keterbukaan (67%), stress fisik dan emosional (64%), perbedaan nilai dan bentrokan (59%) (DeVito, 2016:308). Konflik interpersonal berfokus pada berbagai masalah, misalnya seperti masalah keintiman, kekuasaan, kekurangan pribadi, jarak pribadi, masalah sosial, dan masalah ketidakpercayaan (DeVito, 2016:309). Salah satu bentuknya adalah bahwa konflik dapat dipengaruhi oleh budaya dan gender.

Pengaruh budaya dalam konflik dipengaruhi oleh topik yang mengarah pada apakah budaya tersebut cenderung kolektivis atau individualis. Dalam budaya kolektivis, konflik lebih cenderung berpusat pada pelanggaran norma dan nilai kolektif atau kelompok. Sebaliknya, dalam budaya individualis, konflik lebih mungkin muncul ketika norma-norma individu dilanggar (Ting-Toomey dalam DeVito, 2016:311). Pengaruh gender dalam konflik dapat dibuktikan bahwa pria lebih memiliki kecenderungan untuk menarik diri dari situasi konflik

daripada wanita. Penarikan diri yang dilakukan oleh laki-laki dianggap sebagai sebuah bentuk ekspresi atas kekuasaan. Namun, disisi lain – perempuan justru cenderung ingin lebih dekat dengan konflik. Dalam hal ini, perempuan lebih ingin membicarakan dan menyelesaikan konflik (DeVito, 2016:314).

Selain konflik dapat terjadi karena dipengaruhi oleh budaya dan gender, konflik juga dapat berfokus pada konten atau hubungan (DeVito, 2016:311). Konflik yang berfokus pada konten merupakan konflik yang memiliki fokus pada objek dan peristiwa konflik itu dapat terjadi. Sedangkan, konflik hubungan berkaitan dengan hubungan antar individu dengan isu-isu seperti siapa yang akan bertanggung jawab hingga siapa yang memiliki hak untuk menetapkan aturan perilaku. Pada tingkat hubungan, konflik berpusat pada siapa yang memiliki hak yang lebih besar sehingga dapat mengambil keputusan dalam suatu hubungan tersebut.

Individu seringkali mengalami konflik yang terjadi setiap harinya dengan orang yang dikenal maupun tidak dikenal, teman, hingga sesama anggota keluarga. Oleh sebab itu, masing-masing individu dihadapi oleh tantangan untuk dapat mengelola konflik yang terjadi setiap harinya agar dapat meminimalisir akibat negatif yang ditimbulkan dari sebuah konflik seperti kerugian fisik maupun psikologis (Budyatna dan Ganiem, 2014:277). Dalam hal ini, strategi manajemen konflik merupakan hal yang penting karena untuk

mengelola konflik yang terjadi di dalam sebuah hubungan komunikasi interpersonal. Strategi manajemen konflik merupakan sebuah strategi atau cara yang digunakan oleh masing-masing individu untuk menyelesaikan konflik yang dialami dengan tujuan agar mencapai resolusi konflik (Hasibuan, 2016). Tujuan strategi manajemen konflik adalah untuk memilih strategi yang tepat dan efektif dalam mengelola konflik (DeVito, 2016:318).

Dalam hal ini, strategi manajemen konflik menjadi keterampilan yang penting untuk dikuasai oleh sebuah keluarga - mengingat banyaknya tekanan yang dihadapi keluarga di dunia saat ini (Galvin, Braithwaite, dan Bylund, 2016:601). Konflik yang terjadi di dalam hubungan keluarga dipandang sebagai hal yang tidak bisa dihindarkan, berpotensi memiliki manfaat, dan memiliki kontribusi pada proses pengelolaan perbedaan. Ketika keluarga sedang berada dalam keadaan penyesuaian dan perubahan yang berkelanjutan, konflik akan selalu menjadi bagian dari pengalaman manusia dan tantangan komunikasi yang bersifat penting (Galvin, Braithwaite, dan Bylund, 2016:601).

Oleh sebab itu, menurut DeVito (2016:320) untuk mengelola konflik yang terjadi dalam hubungan interpersonal, diperlukan strategi manajemen konflik yang terbagi menjadi 5 (lima) jenis, antara lain yaitu:

a. *Win-Lose and Win-Win Strategies*

Konflik yang terdapat dalam hal menang dan kalah memiliki empat tipe dasar, yaitu: (1) A menang, B kalah; (2) A kalah, B menang; (3) A kalah, B kalah; dan (4) A menang, B menang. Dalam hal ini, strategi menang-menang (*win-win*) adalah solusi yang paling diinginkan karena lebih mengarah pada rasa nyaman dan kepuasan bersama serta mencegah kebencian yang biasanya ditimbulkan dari strategi menang-kalah (*win-lose*). Pengembangan strategi menang-menang (*win-win*) akan lebih membuat konflik yang terjadi selanjutnya dilihat sebagai suatu bentuk dari ‘memecahkan masalah (*solving a problem*)’ daripada sebagai sebuah bentuk ‘pertikaian (*fight*)’. Strategi menang-menang (*win-win*) selalu lebih baik jika dibandingkan dengan strategi menang-kalah (*win-lose*).

b. *Avoidance and Active Fighting Strategies*

Dalam hal ini, seseorang lebih memilih untuk menghindari konflik secara psikologis dan cenderung tidak mau berurusan dengan masalah yang sedang terjadi. Ketika strategi penghindaran konflik meningkat, tentu saja membuat kepuasan dalam suatu hubungan menjadi menurun. Terkadang strategi penghindaran (*avoidance*)

merupakan sebuah respon terhadap tuntutan dan pola konflik yang dikenal sebagai permintaan penarikan diri (*demand-withdrawal*). Hal ini terjadi ketika satu orang membuat tuntutan dan orang lain tidak mau menyetujui tuntutan tersebut sehingga cenderung menarik diri dari proses interaksi yang terjadi dan menimbulkan konflik.

Strategi menghindari konflik merupakan pendekatan yang dianggap tidak produktif. Namun disisi lain, strategi menghindari terkadang menjadi sebuah solusi yang efektif. Ketika konflik terjadi melalui situs jejaring sosial, sikap untuk menunda tanggapan / respon terhadap konflik terkadang membantu kita untuk lebih memiliki waktu dan memikirkan konflik dengan lebih logis dan tenang. Dalam hal ini, ketika kita memilih untuk menghindari konflik dalam sementara waktu - kita akan lebih mampu merespon secara konstruktif dengan tujuan untuk menyelesaikan konflik dan membuat hubungan menjadi lebih baik.

Salah satu strategi penghindaran konflik (*avoidance*) yang tidak produktif adalah non-negosiasi dan sikap membungkam (*silencers*). Dalam hal ini, non-negosiasi berarti seseorang memiliki sikap penolakan terhadap pengelolaan konflik - bahkan sampai tidak ingin mendengarkan argumen dari orang lain. Sedangkan, sikap

membungkam (*silencers*) adalah teknik pengelolaan konflik yang sampai membungkam individu lain. Salah satu teknik membungkam (*silencers*) yang sering digunakan adalah menangis. Hal ini terjadi ketika seseorang tidak mampu menghadapi konflik atau bahkan ketika tidak memiliki kemungkinan untuk dapat memenangkan konflik.

Teknik membungkam (*silencers*) selain menangis yaitu berpura-pura memiliki tingkat emosionalisme yang ekstrem - seperti misalnya berteriak dan menjerit hingga sampai berpura-pura kehilangan kendali. Reaksi fisik *silencers* yang populer lainnya adalah sakit kepala dan sesak napas. Namun, salah satu tantangan dari teknik *silencers* adalah kita tidak akan pernah bisa memastikan apakah itu strategi untuk memenangkan argumen atau justru merupakan sebuah reaksi fisik yang nyata dan harus diperhatikan. Oleh sebab itu, dalam hal ini konflik tetap belum terselesaikan.

Dalam hal ini, jika kita ingin menyelesaikan konflik maka kita dituntut untuk harus menghadapi konflik tersebut secara aktif. Hal ini dapat diwujudkan melalui sikap melibatkan diri ke dalam proses interaksi dan komunikasi, seperti menjadi pembicara dan juga pendengar yang baik bagi pasangan. Selain itu, strategi konflik seperti ini harus

melibatkan tanggung jawab atas pikiran dan perasaan yang sebenarnya terjadi. Singkatnya, apabila kita tidak setuju atau tidak suka dengan sikap yang dilakukan dan atau diperbuat oleh pasangan kita, maka kita dituntut untuk dapat menyatakan perasaan tersebut kepada orang lain.

c. *Force and Talk Strategies*

Pada strategi ini, ketika kita dihadapkan dengan konflik maka banyak orang memilih untuk tidak berurusan dengan masalah dan cenderung memaksakan posisi mereka pada orang lain baik dari segi emosional maupun fisik. Pihak "menang" adalah yang mengerahkan kekuatan paling besar. Dalam strategi *force* terdapat data yang menjelaskan bahwa tak jarang sering mendapatkan perilaku kekerasan fisik dan bahkan kekerasan simbolik dalam hubungan mereka. Kekerasan simbolik bersifat mengancam, seperti misalnya satu pihak memiliki ancaman untuk memukul ataupun melempar sesuatu. Setiap orang dalam hubungan menggunakan kekerasan, seperti pasangan suami istri hingga pasangan kencan.

Satu-satunya alternatif untuk dapat menyelesaikan masalah adalah dengan berbicara (*talk*). Sikap keterbukaan dan empati adalah titik awal yang tepat. Dalam hal ini, kita dituntut untuk mendengarkan secara aktif dan terbuka.

Beberapa saran untuk berbicara dan mendengarkan yang efektif untuk diterapkan dalam situasi konflik antara lain sebagai berikut:

1. Berperan sebagai pendengar. Dalam hal ini kita harus memikirkan posisi pendengar dan memastikan bahwa kita dapat memahami apa yang dikatakan dan dirasakan oleh pasangan kita.
2. Menunjukkan sikap dukungan atau empati atas apa yang dikatakan dan dirasakan oleh pasangan kita.
3. Nyatakan pikiran dan perasaan kita yang sesungguhnya terhadap konflik secara objektif. Artinya, jika kita tidak setuju dengan apa yang orang lain katakan, utarakan pendapat tersebut.

d. *Face-Attacking and Face-Enhancing Strategies: Politeness in Conflict*

Strategi menyerang wajah (*face-attacking*) adalah strategi yang menyerang wajah positif seseorang (misalnya komentar yang mengkritik kemampuan seseorang) atau wajah negatif seseorang (misalnya komentar yang menyerang diri orang tersebut). Strategi peningkatan wajah (*face-enhancing*) adalah strategi yang mendukung citra diri seseorang seperti misalnya sikap pujian, menepuk

punggung, hingga tersenyum tulus. Salah satu strategi menyerang wajah adalah *beltilining* – merupakan situasi ketika kita ingin menyakiti perasaan orang lain / pasangan secara sengaja, sehingga kita akan mengatakan sesuatu yang kita tahu akan menyakiti perasaan orang lain / pasangan kita. Istilah *beltilining* biasanya sering terjadi terutama pada hubungan interpersonal yang sudah terjalin dalam waktu yang lama, sehingga kita secara tidak langsung telah mengetahui hal-hal yang bersifat sensitif dan atau yang dapat menyakiti perasaan pasangan kita. Jenis strategi menyerang wajah ini menyebabkan semua orang terlibat masalah tambahan.

Strategi menyerang wajah lainnya adalah menyalahkan (*blame*). Dalam hal ini, kita memiliki kecenderungan untuk menyalahkan orang lain daripada berfokus pada solusi untuk mengatasi konflik. Terlepas hal tersebut benar atau salah, strategi menyalahkan (*blame*) itu tidak bersifat efektif. Hal ini terjadi dikarenakan sikap menyalahkan merupakan bentuk pengalihan masalah dari solusi dan menciptakan kebencian yang dimana memungkinkan terciptanya sikap kebencian selanjutnya - sehingga membuat seseorang dan hubungannya dengan

orang lain menjadi lebih buruk sebelum konflik itu selesai diatasi.

Strategi meningkatkan wajah (*face-enhancing*) merupakan strategi yang bersifat sopan dan cenderung lebih efektif jika dibandingkan dengan strategi menyerang wajah (*face-attacking*). Selain itu, strategi *face-enhancing* dapat membuat kemungkinan konflik yang muncul di masa depan cenderung lebih kecil. Berikut beberapa contoh strategi meningkatkan wajah (*face-enhancing*) yaitu:

1. Gunakan pesan yang dapat meningkatkan citra diri seseorang.
2. Gunakan pesan yang mengakui diri seseorang.
3. Hindari sikap untuk menyalahkan orang lain.
4. Tunjukkan sikap menghormati sudut pandang orang lain, meskipun itu bertentangan dengan sudut pandang kita.
5. Memuji orang lain, bahkan di tengah konflik.
6. Membuat beberapa sikap di saat konflik seperti menghormati waktu orang lain dan memberi ruang.
7. Menjaga sikap untuk tidak melakukan strategi *belitling*.

e. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

Verbal aggressiveness merupakan strategi konflik yang tidak efektif, dimana satu orang mencoba untuk memenangkan argumen dengan menyakiti secara *psychological* dan menyerang konsep diri seseorang.

Berikut adalah sifat dari agresivitas, yaitu:

1. Bersifat merusak, menghasilkan efek negatif dalam berbagai situasi komunikasi (interpersonal, grup, keluarga, organisasi).
2. Mengarah pada ketidakpuasan hubungan karena menyerang konsep diri orang lain.
3. Menyebabkan kekerasan dalam hubungan.
4. Merusak kehidupan organisasi dan melemahkan semangat pekerja di berbagai tingkatan yang berbeda.
5. Mencegah komunikasi antara orang tua dan anak lebih bermakna dan membuat kemungkinan terjadinya hukuman fisik.
6. Mengurangi kredibilitas orang lain, karena dianggap sebagai strategi untuk mendiskreditkan lawan daripada mengatasi argumen.
7. Mengurangi sikap persuasi.

Strategi *verbal aggressiveness* yang populer adalah bersifat menyerang karakter seseorang melalui ungkapan verbal yang diucapkan, seperti mengutuk, menggoda, mengejek, mengancam, sumpah serapah. Dalam hal ini, orang yang terlibat dalam hubungan kekerasan lebih sering agresif secara verbal jika dibandingkan dengan orang dalam hubungan tanpa kekerasan. Berkomunikasi dengan gaya (senyum, ekspresi wajah yang menyenangkan, sentuhan, kedekatan fisik, kontak mata, suara hangat dan tulus, variasi vokal) mengarahkan orang lain untuk melakukan tingkat agresivitas verbal yang lebih rendah dalam suatu interaksi jika dibandingkan dengan melakukan komunikasi dengan gaya yang tidak menyenangkan.

Strategi argumentatif (*argumentativeness strategies*) adalah kesediaan untuk berdebat sudut pandang. Berikut merupakan karakteristik pembeda argumentatif dengan agresivitas, yaitu:

1. Menghasilkan sikap positif dalam berbagai situasi komunikasi (interpersonal, grup, organisasi, keluarga).
2. Mengarah ke kepuasan dalam hubungan.
3. Dapat mencegah kekerasan hubungan, khususnya dalam hubungan rumah tangga.

4. Meningkatkan kehidupan organisasi.
5. Meningkatkan komunikasi antara orang tua dan anak.
6. Meningkatkan kredibilitas; argumentatif dipandang dapat dipercaya, berkomitmen, dan dinamis.
7. Meningkatkan kekuatan persuasi dalam berbagai konteks komunikasi; argumentatif lebih cenderung dilihat sebagai pemimpin.

Berikut ini adalah beberapa saran untuk menciptakan strategi argumentatif, antara lain yaitu:

1. Memperlakukan perbedaan pendapat seobjektif mungkin.
2. Hindari sikap untuk menyerang kepribadian orang lain dan pusatkan argumen kita pada masalah / konflik yang sedang terjadi.
3. Memuji orang lain sebagaimana mestinya.
4. Hindari interupsi. Mempersilahkan orang lain untuk menyatakan posisinya sepenuhnya sebelum kita merespon.
5. Menekankan kesepakatan dan kesamaan yang dimiliki dengan orang lain.

6. Menyatakan minat pada posisi, sikap, dan sudut pandang orang lain.

7. Hindari menyajikan argumen terlalu emosional, dan hindari penggunaan suara keras atau menyela yang menyinggung dan akhirnya bersifat tidak efektif.

8. Jangan pernah mempermalukan orang lain.

Berdebatlah dengan sikap sopan dan hormat.

Berdasarkan penjelasan mengenai strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat strategi konflik yang efektif dan tidak efektif. Strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang bersifat efektif antara lain yaitu:

1. Strategi menang-menang (*win-win strategies*).

Dalam strategi ini, semua individu yang terlibat konflik menang dan tidak ada yang kalah.

2. *Active fighting strategies*. Pada strategi ini, kita dituntut untuk berpartisipasi dalam hal ketidaksepakatan yang menjadi masalah utama dalam konflik dan ketersediaan untuk menyelesaikan masalah dan atau konflik tersebut.

3. Strategi berbicara (*talk strategies*). Komunikasi yang terbuka dan jujur selalu bersifat efektif dan dapat membantu proses penyelesaian konflik dalam suatu hubungan.

4. Strategi peningkatan wajah (*face-enhancing strategies*). Kesopanan dalam menghargai orang lain atau pasangan kita dapat menjadi strategi dalam menyelesaikan konflik.

5. Strategi argumentatif (*argumentativeness strategies*). Strategi berdebat dengan menyampaikan argumen dari sudut pandang masing-masing hingga akhirnya dapat menemukan solusi untuk penyelesaian konflik.

Sedangkan, strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang bersifat tidak efektif yaitu:

1. Strategi menang-kalah (*win-lose strategies*). Hal ini dikarenakan strategi *win-lose* merupakan strategi yang mengakibatkan satu orang kalah.

2. Strategi penghindaran (*avoidance strategies*). Sikap menghindari masalah mungkin akan berguna jika bersifat sementara waktu, tetapi tidak efektif jika digunakan sebagai solusi jangka

panjang karena konflik yang terjadi harus dapat diselesaikan segera secara baik antara dua pihak.

3. Strategi memaksa (*force strategies*). Hal ini dikarenakan sikap memaksa hanya memungkinkan kita untuk mengontrol perilaku orang lain.

4. Strategi menghadapi serangan (*face-attacking strategies*). Hal ini dikarenakan cenderung menyebabkan kebencian dan permusuhan.

5. Strategi agresivitas verbal (*verbal aggressiveness strategies*). Dalam hal ini tidak efektif dikarenakan hanya menyerang karakter seseorang secara verbal dibandingkan berfokus untuk menghasilkan solusi dalam memecahkan konflik.

3. Teori *Face-Negotiation*

Teori *face-negotiation* membantu menjelaskan perbedaan budaya dalam menanggapi konflik. Ting-Toomey menjelaskan bahwa dasar dari teori negosiasi wajah terletak pada perbedaan antara budaya kolektivisme dan individualisme (Griffin, 2012:408). Budaya kolektivisme cenderung tidak melawan tujuan kelompok, namun budaya individualistik secara alami akan mengejar kepentingan pribadi. Dalam hal ini, Ting-Toomey melakukan pengelompokan budaya berdasarkan negara – sebagian besar negara di Asia, Afrika, Timur

Tengah, atau Amerika Latin mewakili perspektif kolektif. Sedangkan, negara Australia, Jerman, Swiss, dan masyarakat Skandinavia mewakili perspektif individualistik (Griffin, 2012:409). Budaya kolektivistik yang memang kental di negara Asia, termasuk Indonesia (Azis dan Irwansyah, 2021:127).

Adapun perbedaan budaya antara kolektif dan individualis dapat dijelaskan sebagai berikut. Budaya kolektif cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan kolektif (identitas-*We*). Sedangkan, budaya individual cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan individualis (identitas-*I*). Budaya kolektif akan menghargai dan menjaga wajah pihak lain. Namun sebaliknya, budaya individualistik hanya peduli dengan menjaga wajah mereka sendiri (Griffin, 2012:409).

Budaya konteks tinggi mensosialisasikan anggotanya untuk menjadi saling bergantung dan mencakup semua orang dalam menghadapi kekhawatiran. Seperti misalnya; *“Saya mengorbankan kepentingan pribadiku demi kepentingan hubungan kita”*; *“Saya peka terhadap keinginan orang lain”*. Budaya konteks rendah menekankan pada sikap kemandirian. Seperti misalnya; *“Penting bagi saya untuk dapat bertindak sebagai orang yang bebas dan mandiri”*; *“Saya mencoba untuk tidak bergantung pada orang lain”*. Gagasan dasar Ting-Toomey menekankan bahwa orang-orang yang berasal dari budaya konteks tinggi akan terasa berbeda dalam cara mereka

mengelola situasi wajah dan konflik daripada orang-orang yang berasal dari budaya konteks rendah (Griffin, 2012:410-411).

Face negotiation theory berpendapat bahwa anggota budaya individualistik, konteks rendah berfokus pada wajah negatif. Mereka lebih suka menampilkan diri sebagai percaya diri, mengarahkan diri sendiri, dan mandiri. Sebaliknya, anggota budaya kolektivistik dan konteks tinggi lebih menekankan wajah yang positif. Mereka menampilkan diri sebagai seorang yang disukai, kooperatif, dan tertarik dalam membangun hubungan (Ting-Toomey & Kurogi dalam Azis dan Irwansyah, 2021:131).

Berkenaan dengan *face negotiation theory*, konflik didefinisikan sebagai ketidakcocokan nilai, harapan, proses atau hasil yang dirasakan atau aktual antar dua orang atau lebih (Dainton & Zelle dalam Azis dan Irwansyah, 2021:131). Wajah biasanya menjadi masalah dalam situasi konflik. Saat sedang mengalami konflik dengan orang lain, rasa hormat dan kehormatan sering kali dikompromikan. Ancaman menghadapi dapat terjadi dalam situasi yang ditandai dengan persaingan atau keinginan untuk menang, merasa marah atau tidak yakin dalam beberapa hal seperti nilai, pendapat, atau sikap yang bertentangan (Azis dan Irwansyah, 2021:128).

Berdasarkan karya M. Afzalur Rahim dan Ting-Toomey, mereka mengidentifikasi lima tanggapan berbeda terhadap situasi dimana ada ketidakcocokan kebutuhan, minat, atau tujuan. Kelima gaya tersebut

adalah *avoiding* (menarik), *obliging* (menyerah), *compromising* (menegosiasikan), *dominating* (bersaing), dan *integrating* (memecahkan masalah). Seiring dengan perkembangan waktu, Ting-Toomey dan Oetzel menambahkan tiga gaya manajemen konflik tambahan yang terlewatkan, antara lain yaitu *emotional expression*, *passive aggressive*, dan *third-party help* (Griffin, 2012:412). Adapun penjelasan dari kedelapan gaya tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pertama, *avoiding* yaitu sikap seseorang menghadapi konflik dengan menarik diri dari diskusi terbuka. Kedua, *obliging* yaitu sikap seseorang yang mengakomodasi atau menyerah pada keinginan orang lain dalam situasi konflik. Ketiga, *compromising* yaitu sikap manajemen konflik dengan cara bernegosiasi atau tawar menawar dan mencari jalan tengah. Keempat, *dominating* yaitu sikap bersaing untuk menang dan mementingkan kepentingan diri sendiri. Kelima, *integrating* yaitu memecahkan masalah yang dilakukan melalui diskusi terbuka dan kolaborasi untuk menyelesaikan konflik agar saling menguntungkan. Keenam, *emotional expression* yaitu mengelola konflik dengan cara mengungkapkan atau melampiaskan perasaan. Ketujuh, *passive aggressive* yaitu sikap membuat tuduhan tidak langsung, menunjukkan kebencian, penundaan, dan perilaku lainnya yang bertujuan untuk menggagalkan penyelesaian konflik. Kedelapan, *third-party help* yaitu sebuah metode manajemen konflik di mana

pihak-pihak yang bersengketa mencari bantuan mediator atau pihak netral yang dihormati untuk membantu menyelesaikan konflik (Griffin, 2012:412-414).

F. Kerangka Konsep

Pada kerangka konsep ini, peneliti akan menjabarkan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian “Strategi Manajemen Konflik Pada Hubungan Jarak Jauh Antara Mahasiswa Rantau dan Ibu”. Kerangka konsep pada penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik. Relasi interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah relasi antara anak dan orang tua, khususnya Ibu.

Menurut DeVito (2016:26) komunikasi interpersonal merupakan sebuah interaksi verbal maupun nonverbal yang terjadi antara dua orang atau lebih yang saling bergantung. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal diidentifikasi melalui interaksi verbal maupun nonverbal yang terjadi antara anak dan orang tua khususnya Ibu yang memiliki ikatan ketergantungan satu sama lain. Ikatan ketergantungan ini dapat dilihat dari bentuk hubungan interpersonal yang terjadi antara anak dan Ibu, yaitu keluarga. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara anak dan orang tua saat ini juga melibatkan sebuah perangkat saluran komunikasi yang berperan sebagai perantara (McCroskey dalam Cangara, 2018:67). Penggunaan perangkat saluran komunikasi dianggap sebagai pendukung utama dalam proses komunikasi yang terjadi antara anak

dan orang tua, khususnya bagi mereka yang sedang mengalami hubungan jarak jauh.

Hubungan jarak jauh atau *long distance relationship* merupakan sebuah kondisi fisik dimana pasangan terpisah oleh jarak (Sumarto dan Megawati, 2022:233). Dalam penelitian ini, pasangan yang dimaksud adalah mahasiswa rantau dan orang tua yang berbeda wilayah dan atau tempat tinggal. Kondisi sang anak yang memilih untuk melanjutkan studi atau pendidikan di luar pulau sehingga menjalin hubungan jarak jauh dan terpisah dari orang tua dan tempat tinggal mereka. Meskipun terpisah oleh jarak, proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara mahasiswa rantau dan Ibu selaku orang tua tetap harus dibangun sebaik mungkin untuk menjaga hubungan dan meningkatkan keintiman.

Perbedaan tempat tinggal yang harus terpisah oleh jarak seringkali membuat proses komunikasi yang terjalin menimbulkan banyak persoalan (Sumarto dan Megawati, 2022:233). Dalam hal ini, persoalan atau konflik akan terjadi ketika orang saling memiliki kecenderungan untuk bergantung satu sama lain, ketika mereka memiliki tujuan yang berbeda satu sama lain, dan ketika mereka saling beranggapan bahwa satu sama lain adalah pengganggu dari tujuan mereka itu sendiri (DeVito, 2016:306). Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti akan mengidentifikasi konflik yang sering terjadi dalam proses komunikasi interpersonal antara mahasiswa rantau dan orang tua yaitu Ibu.

Pada penelitian ini, mahasiswa rantau yang dimaksud adalah mahasiswa yang berasal dari luar pulau Jawa dan sedang menjalani masa studi di perguruan tinggi yang terletak di pulau Jawa. Alasan pemilihan mahasiswa rantau yang berasal dari luar pulau Jawa dikarenakan mereka memiliki tingkat intensitas pertemuan tatap muka yang lebih jarang terjadi jika dibandingkan dengan mahasiswa rantau yang tinggal di pulau Jawa. Hal ini dikarenakan biaya tiket perjalanan yang mahal, ditambah mahasiswa rantau yang berasal dari luar pulau Jawa lebih banyak menggunakan pesawat sebagai transportasi utama untuk melakukan perjalanan pulang kampung. Sehingga banyak orang tua dan mahasiswa rantau yang berpikir bahwa lebih baik ongkos pulang kampung digunakan untuk kebutuhan hidup dan kos, terlebih banyak orang tua yang terkena dampak dari pandemi *COVID-19* (Fransiska dan Gunawan, 2020).

Berdasarkan penjelasan di atas, proses komunikasi interpersonal pada hubungan jarak jauh yang terjalin antara mahasiswa rantau dan orang tua memiliki kemungkinan terjadinya konflik yang sangat tinggi. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah proses strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal dengan tujuan agar konflik yang terjadi dapat diolah dan diselesaikan dengan efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi konflik dan bagaimana strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang digunakan oleh anak dan orang tua dalam mengelola konflik yang terjadi pada hubungan jarak jauh. Menurut DeVito

(2016:320) strategi manajemen konflik dalam hubungan komunikasi interpersonal terbagi menjadi 5 (lima) jenis, antara lain yaitu:

a. *Win-Lose and Win-Win Strategies*

Strategi *win-lose* merupakan proses penyelesaian konflik yang menimbulkan menang dan kalah. Dalam penelitian, anak ataupun orang tua ada yang memenangkan konflik dan ada yang kalah. Strategi *win-lose* lebih mengarah pada sebuah bentuk pertikaian (*fight*) dimana ada salah satu pihak baik anak maupun orang tua yang harus kalah dan tidak dapat memenangkan konflik yang sedang terjadi. Sedangkan, strategi *win-win* merupakan kondisi dimana anak dan orang tua sama-sama saling mengalami kemenangan satu sama lain (*win-win*). Strategi menang-menang (*win-win*) lebih mengarah pada rasa kepuasan bersama antara anak dan orang tua dalam menyelesaikan konflik yang sedang terjadi.

b. *Avoidance and Active Fighting Strategies*

Strategi menghindari konflik merupakan bentuk yang penyelesaian apabila ada salah satu pihak baik itu anak maupun orang tua yang tidak mau berurusan dengan masalah yang sedang terjadi. Dalam hal ini, sikap anak maupun orang tua dalam menghadapi konflik akan cenderung diam dan menarik diri dari proses interaksi yang terjadi. Sedangkan, salah satu langkah produktif untuk mengelola konflik yang terjadi antara anak dan

orang tua adalah dengan melakukan *active fighting strategies*. Dalam strategi ini, anak dan orang tua dituntut untuk melibatkan diri ke dalam proses interaksi dan komunikasi, dituntut untuk saling menjadi pendengar yang baik bagi satu sama lain, dan bersifat terbuka atas perasaan emosional yang dirasakan oleh masing-masing pihak. Anak dan orang tua dituntut untuk bisa saling mengutarakan hal-hal yang tidak disukai dan atau tidak disetujui melalui proses komunikasi interpersonal.

c. *Force and Talk Strategies*

Pada strategi penyelesaian konflik, *force* merupakan kondisi yang bersifat memaksakan posisi orang lain baik itu dari pihak orang tua maupun anak secara fisik / emosional. Tak jarang, strategi *force* atau memaksa ini juga bisa bersifat mengancam / ancaman. Ancaman dari orang tua maupun dari anak yang digunakan sebagai bagian dari proses penyelesaian konflik. Sedangkan, strategi alternatif yang dirasa lebih efektif dan efisien untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara anak dan orang tua adalah dengan berbicara (*talk*). Dalam hal ini, anak dan orang tua dituntut untuk harus memiliki sikap mendengarkan secara aktif, memahami perasaan satu sama lain, menunjukkan sikap empati, dan bersifat objektif.

d. *Face-Attacking and Face-Enhancing Strategies: Politeness in Conflict*

Strategi *face-attacking* merupakan strategi pengelolaan konflik yang cenderung menyerang wajah positif seseorang, misalnya sikap orang tua atau anak yang berkomentar dan atau mengkritik kemampuan satu sama lain - atau wajah negatif seseorang, misalnya sikap orang tua atau anak yang menyerang diri satu sama lain. Strategi *face-attacking* yang mungkin terjadi pada hubungan antara anak dan orang tua adalah *belittling* dan *blame*. Strategi *belittling* merupakan situasi ketika anak dan atau orang tua saling menyakiti perasaan secara sengaja karena sudah saling mengetahui hal-hal personal yang bersifat sensitif - sehingga hal tersebut dijadikan alasan untuk saling menyakiti perasaan satu sama lain. Selain itu, strategi *face-attacking* juga bisa terjadi ketika anak dan atau orang tua lebih cenderung bersikap saling menyalahkan satu sama lain dibandingkan mencari solusi atas konflik atau permasalahan yang sedang terjadi.

Strategi pengelolaan konflik yang lebih bersifat efektif selain *face-attacking* adalah *face-enhancing*. Strategi ini terjadi ketika anak dan orang tua saling menggunakan pesan yang dapat meningkatkan citra diri, saling menjaga sikap, menghindari untuk saling menyalahkan satu sama lain, menghormati waktu dan

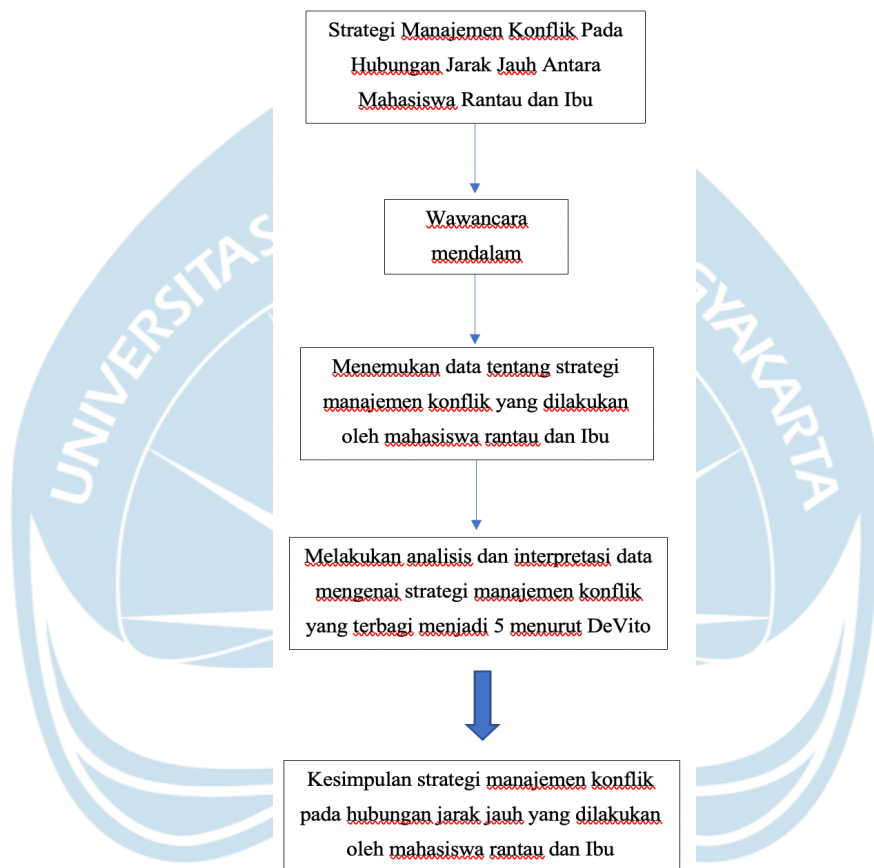
saling memberi ruang satu sama lain. Pemilihan strategi pengelolaan konflik *face-enhancing* yang dilakukan oleh anak dan orang tua dapat memperkecil konflik yang akan muncul di masa depan.

e. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

Strategi pengelolaan konflik *verbal aggressiveness* merupakan suatu sikap dimana anak dan atau orang tua lebih memilih untuk menggunakan ungkapan verbal dalam penyelesaian konflik yang sedang terjadi; seperti saling mengutuk, mengejek, mengancam, dan bahkan sumpah serapah. Sedangkan, strategi *argumentativeness* merupakan kondisi dimana anak dan atau orang tua bersedia untuk berdebat melalui sudut pandang masing-masing secara objektif tanpa saling menjatuhkan satu sama lain. Dalam hal ini, baik anak maupun orang tua akan lebih cenderung menghasilkan sikap yang positif dan mengarah pada kepuasan hubungan yang terjadi antara kedua belah pihak.

Berikut bagan kerangka alur berpikir dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Gambar 1.1 Alur Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti (2023)

Berdasarkan bagan di atas, penelitian ini memiliki judul strategi manajemen konflik pada hubungan jarak jauh antara mahasiswa rantau dan Ibu. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi manajemen konflik pada hubungan jarak jauh yang digunakan oleh mahasiswa rantau dan Ibu. Oleh sebab itu, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal. Dalam penelitian ini, data akan diperoleh melalui metode

wawancara mendalam terhadap narasumber yang telah ditentukan dengan bantuan pedoman pertanyaan wawancara yang telah disusun.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Pujileksono (2015: 35) penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang memiliki proses penulisannya lebih menggunakan non perhitungan / numerik, deskriptif situasional, interview (*in-depth interview*), dan analisis isi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan realitas yang terjadi di lapangan dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis kajian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan analisis (Kim dkk dalam Yuliana, 2018:86). Jenis penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan apa, siapa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa dapat terjadi sehingga. Pada akhirnya, peristiwa tersebut dapat dikaji dan dianalisis secara mendalam untuk menemukan pola yang muncul dalam peristiwa tersebut (Kim dkk dalam Yuliana, 2018:87). Dalam penelitian ini, mendeskripsikan mengenai strategi manajemen konflik pada hubungan jarak jauh yang dilakukan oleh mahasiswa rantau dan orang tua, yaitu Ibu.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Tanujaya (2017:93) subjek penelitian yaitu suatu sifat dari objek, orang atau kegiatan yang memiliki variabel tertentu untuk dapat dipelajari, diteliti, dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian yang berjudul “Strategi Manajemen Konflik Pada Hubungan Jarak Jauh Antara Mahasiswa Rantau dan Ibu” subjek penelitian yaitu mahasiswa rantau yang berasal dari luar pulau Jawa dan sedang menjalani masa studi di pulau Jawa. Alasan pemilihan mahasiswa yang berasal dari luar pulau Jawa adalah karena mereka memiliki intensitas yang lebih rendah untuk melakukan pulang kampung, dan faktor harga tiket pesawat yang lebih mahal untuk ke daerah di luar pulau Jawa (BBC News Indonesia, 2019). Dalam hal ini, subjek penelitian mahasiswa rantau di atas telah diidentifikasi sering mengalami konflik dengan orang tua khususnya Ibu selama menjalin hubungan jarak jauh, oleh sebab itu orang tua Ibu juga akan digunakan sebagai subjek penelitian. Adapun deskripsi singkat mengenai konflik tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. 1A berasal dari kota Kupang dan tengah menjalani masa studi di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Konflik yang sering dialami oleh narasumber 1A dan Ibu antara lain yaitu perbedaan pendapat, *time management* yang buruk seperti sering telat makan, jajan sembarangan, dan boros dalam hal mengelola keuangan.

- b. Narasumber 2A yang berasal dari kota Bandar Lampung dan tengah menjalani masa studi di Universitas Bina Nusantara. Konflik yang sering dialami oleh narasumber 2A dan Ibu antara lain yaitu pola konsumsi yang tidak sehat dan tidak mengangkat panggilan telepon dari Ibu.
- c. Narasumber 3A berasal dari kota Bandar Lampung dan merupakan mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Konflik yang sering dialami oleh 3A dan Ibu antara lain yaitu kebiasaan pulang larut malam, dan lupa memberi kabar ke orang tua.

Sedangkan, objek dari penelitian ini yaitu strategi manajemen konflik pada hubungan jarak jauh yang dilakukan oleh mahasiswa rantau dan Ibu.

Gambar 1.2 Deskripsi Narasumber

Nama Responden	Asal Responden	Universitas
1A dan 1B	Kupang	Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2A dan 2B	Lampung	Universitas Bina Nusantara
3A dan 3B	Lampung	Universitas Kristen Maranatha Bandung

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

4. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan sumber dan jenis data primer. Menurut Nugrahani (2014) data primer merupakan data yang didapat

melalui wawancara yang dilakukan oleh informan / narasumber secara mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode wawancara terhadap mahasiswa rantau dan orang tua khususnya Ibu sehingga data yang didapatkan tentunya akan lebih mendalam. Selain itu, penelitian ini dilengkapi dengan daftar pertanyaan yang tersusun dan terstruktur sehingga proses wawancara dapat berjalan dengan optimal.

5. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara. Menurut Pujileksono (2015:123) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan melalui tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data / informan. Jenis wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur (*structured interview*) dengan menggunakan alat perekam suara / *voice recorder*, panduan pertanyaan, dan transkrip wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti meneliti 3 pasangan (6 orang) dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria yaitu (1) responden yang pernah mengalami konflik dengan orang tua, (2) berasal dari luar pulau Jawa, (3) sedang menjalani masa studi di salah satu Universitas / Perguruan Tinggi di pulau Jawa.

Gambar 1.2 Deskripsi Narasumber

Nama Responden	Asal Responden	Universitas
1A dan 1B	Kupang	Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2A dan 2B	Lampung	Universitas Bina Nusantara
3A dan 3B	Lampung	Universitas Kristen Maranatha Bandung

Sumber: Olahan Peneliti (2023)

6. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data. Menurut Pujileksono (2015:144) triangulasi data merupakan gabungan dari beberapa metode yang digunakan untuk mengkaji fenomena yang saling berkaitan melalui sudut pandang dan atau perspektif yang berbeda. Triangulasi meliputi metode, antar peneliti, sumber data, dan teori. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah sumber data. Triangulasi sumber merupakan penggunaan sumber yang berbeda-beda dengan tujuan mendapatkan data dengan menggunakan teknik yang sama (Sugiyono, 2010: 330). Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan Ibu mahasiswa rantau.

7. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman dalam Pujileksono (2015:152) memiliki 3 tahap, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum dan memilih hal-hal yang menjadi fokus dan utama dari penelitian. Dalam melakukan proses reduksi data, peneliti menggunakan teori komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik serta tujuan yang ingin dicapai dan diteliti dari penelitian ini sehingga tidak keluar dari batasan konsep yang telah ditentukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan dan atau menjabarkan data-data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber / informan yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan & Verifikasi

Penarikan kesimpulan dapat didukung oleh data dan bukti yang valid dan konsisten sehingga hasil kesimpulan tersebut dapat dikatakan kesimpulan yang kredibel. Dalam tahapan terakhir ini terdapat proses memilih, memfokuskan,

menyederhanakan, dan membuat abstraksi data dari hasil catatan lapangan, wawancara, transkrip dan berbagai catatan lapangan lainnya sehingga data menjadi lebih kuat. Hasil kesimpulan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan yang disajikan dengan bentuk deskripsi. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data dilakukan setelah proses pengambilan data wawancara oleh narasumber / informan.

