

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada tinjauan penelitian terdahulu akan diambil tiga artikel jurnal. Masing-masing adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian dengan judul “Strategi Manajemen Konflik dan Komunikasi Interpersonal Dalam Mengatasi Permasalahan Hubungan Friendzone” (Ramadhantya, 2023). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah penetrasi sosial dan strategi manajemen konflik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tahap penetrasi sosial dalam hubungan friendzone pada generasi z dan strategi manajemen konflik yang dihadapi oleh generasi z dalam menjalani hubungan friendzone di kota Bogor. Konflik yang dihadapi dalam penelitian ini adalah kesalahpahaman, kesibukan satu dengan yang lain, muncul sikap egois, perubahan *mood* yang tidak teratur, adanya pemikiran negatif *thinking*, dan sikap posesif yang berlebihan.

Faktor penyebab konflik dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan perspektif, pendapat dan pendirian masing-masing individu dalam menjalin hubungan dekat dengan lawan jenis. Dalam penelitian ini manajemen konflik pada laki-laki adalah mencoba membicarakan konflik secara langsung, melihat bagaimana situasi dan kondisi pada saat konflik cenderung rasional, merencanakan jangka panjang dan melakukan dialog yang *intens*, dan melakukan *dialog* serta negosiasi. Selanjutnya manajemen konflik pada perempuan dengan menunjukkan perasaan seperti marah, emosi cenderung

mengampuni seperti halnya meminta maaf dan mengalah, serta memperhatikan hal yang detail dan mencari solusi penyelesaian. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah strategi manajemen konflik yang digunakan ialah menangan-menang (*win-win strategy*), strategi ini muncul ketika tidak ada pihak yang dipaksa kalah dalam penyelesaian konflik.

Penelitian ini tidak menjelaskan proses secara detail terkait strategi manajemen konflik yang dilakukan. Lebih menekankan pada proses penetrasi sosial bagaimana proses sampai terjadinya sebuah hubungan yang *intens* diantara pasangan. Perlu juga ditekankan bagaimana strategi manajemen konflik yang dilakukan agar dapat memberikan pandangan bagaimana menyelesaikan konflik dalam sebuah hubungan pertemanan.

Penelitian kedua berjudul “Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri dan Anak Tiri” (Puspita, 2017). Penelitian bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara calon ibu tiri dan anak tiri. Fenomena komunikasi interpersonal yang diambil mengacu pada (DeVito, 2023:22) yang mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan di antara dua orang atau di antara sekelompok kecil dengan beberapa efek dan berupa umpan balik.

Hasil penelitian menunjukkan, pertama, ketika ada masalah dalam relasi interpersonal, maka cenderung dibiarkan tanpa penyelesaian, kedua memilih untuk menghindar dengan pihak yang berkonflik. Dalam konflik yang dihadapi menggunakan empat strategi dalam konflik tersebut yaitu strategi menangan-menang, strategi menghindar, strategi berbicara dan *face enhancing strategy*.

Konflik yang terjadi berdasarkan teori adalah konflik mengenai nilai dan *policy* konflik. Konflik nilai terjadi karena adanya perubahan dari seorang sahabat menjadi seorang ibu yang tengah berkonflik. Sedangkan konflik *policy* nya adalah ketika adanya perbedaan kesepakatan dan keputusan antar kedua belah pihak yang tengah berkonflik.

Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa ada empat strategi yang dilakukan oleh ibu tiri dan anaknya. Kekurangan dari penelitian ini adalah tidak dijelaskan bagaimana hasil dari strategi yang dilakukan. Apakah dengan digunakan strategi yang tidak efektif, dapat membuat hubungan semakin renggang atau sesuai dengan kebutuhan dari tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah konflik.

Penelitian ketiga berjudul “Strategi Manajemen Konflik Interpersonal Pasangan Suami Istri yang Hamil Di Luar Nikah” (Winata, 2013). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya strategi manajemen konflik pasangan suami istri yang hamil di luar nikah. Keberhasilan suatu rumah tangga sangat ditentukan oleh kematangan emosi, baik suami maupun istri. Setidaknya kedua pihak perlu untuk memiliki kematangan emosi yang tinggi sehingga dapat mengelola rumah tangga dengan baik.

Konflik yang terjadi dalam penelitian ini adalah konflik interpersonal, dimana situasi yang terjadi ketika kebutuhan atau ide dari seseorang dianggap berbeda dan bertentangan dengan kebutuhan atau ide lainnya. Jenis konflik yang dialami oleh pasangan suami istri adalah konflik yang selama ini tidak pernah diungkapkan kepada suaminya. Konflik yang tidak dinyatakan ini disebut dengan *unexpressed conflict* (Budyatna & Ganiem dalam Winata, 2011).

keduanya tidak memiliki hubungan yang baik. Adanya ekspektasi sebelum menikah berangan-angan memiliki rumah sendiri bersama pembantu untuk mengurus anak, namun ternyata setelah menikah realita yang terjadi adalah harus melepaskan harapan itu.

Rusaknya hubungan diawali dengan adanya konflik interpersonal dimana adanya perbedaan tentang apa yang dibayangkan sehingga membentuk sebuah kekecewaan. Hal ini juga dipengaruhi oleh masalah *self esteem*, salah satu pihak mencoba mengatasi masalah dengan *avoidance* yang cenderung menghindari. Satu sisi juga terlihat bahwa belum adanya kesiapan dari pasangan untuk menikah. Sehingga dalam menghadapi pernikahan tidak ada dasar bagaimana menghadapi sebuah hubungan dalam pernikahan.

Hasil dari penelitian ini bahwa strategi yang banyak digunakan adalah penghindaran. Mereka memilih dan melakukan strategi ini karena ketakutan mereka terhadap perpecahan yang bisa terjadi. Pertimbangan mereka juga lebih memikirkan bagaimana tumbuh kembang anak, takut saling menyakiti, melindungi diri dan menghindari adanya kehilangan satu dengan yang lain.

Dalam penelitian ini tidak dijabarkan secara lengkap strategi yang dilakukan. Padahal dengan proses alur konflik yang ada. Bisa dilihat apakah strategi yang dilakukan efektif atau tidak dalam menyelesaikan konflik.

Melalui penelitian-penelitian ini dapat dilihat selain adanya perbedaan strategi kondisi relasi interpersonal terdapat pula alasan mengapa memilih strategi dalam penyelesaian konflik.

Tinjauan penelitian terdahulu tersebut secara ringkas disajikan dalam

Tabel 1.

Tabel 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Teori	Metode	Tinjauan
1	Strategi Manajemen Konflik dan Komunikasi Interpersonal Dalam Mengatasi Permasalahan Hubungan Friendzone	Ramadhantya (2023)	Komunikasi Interpersonal	Kualitatif	Penelitian ini tidak menjelaskan secara detail terkait strategi manajemen konflik yang dilakukan. Lebih menekankan pada penetrasi sosial untuk melihat bagaimana proses terjadinya sebuah hubungan yang intens diantara pasangan.
2	“Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri dan Anak Tiri”	Puspita (2017)	Komunikasi Interpersonal	Kualitatif	Penelitian ini dapat dilihat bahwa memakai empat strategi yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik. Kekurangan dari penelitian ini adalah tidak dijelaskan bagaimana hasil dari strategi yang dilakukan. Apakah dengan menggunakan strategi tersebut dapat membuat hubungan semakin

					lebih baik atau sebaliknya.
3	“Strategi Manajemen Konflik Interpersonal Pasangan Suami Istri (pasutri) yang Hamil di Luar Nikah	Winata (2013)	Komunikasi Interpersonal	Kualitatif	Penelitian ini tidak menjabarkan secara lengkap strategi yang dilakukan. Dapat dijelaskan bagaimana alur yang digunakan sehingga dapat dilihat juga apakah strategi yang sudah dilakukan efektif dalam menyelesaikan masalah.

Sumber: Ramadhantya, (2023). Puspita, (2017). Winata, (2013).

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang strategi manajemen konflik, yang digunakan oleh peneliti sebagai pedoman adalah bahwa strategi mengelola konflik digunakan dalam sebuah hubungan ibu dan anak, suami dan istri dan pertemanan antara pasangan muda Gen Z Dalam penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa dalam penelitian sebelumnya tidak dijelaskan apakah strategi yang dilakukan selalu memiliki hasil yang baik atau sebaliknya. Dalam teori hanya menggunakan (DeVito, 2023:348). Dalam penelitian sebelumnya terlihat tidak ada penelitian yang dilakukan di sebuah Gereja, dimana hubungan atau relasi yang terjalin merupakan dasar dari kesatuan dan pemikiran bahwa di dalam gereja tidak akan terjadi konflik (Rerung, 2023:10) khususnya relasi pendeta dengan majelis. Oleh sebab itu peneliti akan mengisi gap dari penelitian terdahulu yaitu bagaimana Strategi mengelola konflik interpersonal antara pendeta dan majelis.

2. Landasan Teori

2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang yang saling bergantung (DeVito, 2023:22). Individu tidak hanya terhubung tetapi setiap individu saling bergantung. Apa yang dilakukan oleh seseorang akan berdampak bagi orang lain.

Komunikasi interpersonal memiliki elemen penting (DeVito, 2023:22) yang diantaranya adalah:

a. Sumber-penerima

Komunikasi interpersonal melibatkan dua orang. Setiap masing-masing individu melakukan fungsi sumber (merumuskan dan mengirimkan pesan) dan juga melakukan fungsi penerima (memahami pesan). Istilah sumber-penerima ini menekankan bahwa kedua fungsi tersebut dilakukan oleh setiap individu dalam komunikasi interpersonal.

b. Pesan

Pesan adalah sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan bagi penerima dan diterima oleh salah satu indera kita yaitu pendengaran, penglihatan, sentuhan, penciuman, pengecapan atau kombinasi dari semuanya (DeVito, 2023:26).

c. Saluran

Saluran komunikasi adalah jembatan yang menghubungkan antara sumber dan penerima. Komunikasi jarang terjadi jika melalui satu saluran, sering terjadi dua, tiga atau empat saluran yang digunakan secara bersamaan. Misalnya dalam interaksi tatap muka, kita berbicara dan mendengarkan (saluran vokal dan pendengaran) tetapi kita juga dapat memberikan isyarat dan menerima secara visual (saluran gestur-visual) dan kita mencium aroma orang lain (bahan kimia-penciuman). Cara lain yang merupakan sarana komunikasi bisa dilakukan dengan kontak tatap muka, telepon, email dan surat, twitter, pesan instan, postingan berita, facebook, film, televisi, radio.

d. Kebisingan

Kebisingan adalah segala sesuatu yang mengganggu pesan, yang menghalangi penerima untuk menerima pesan. Ada empat jenis kebisingan yang sangat relevan. Pertama kebisingan fisik adalah gangguan yang terjadi di luar pembicara dan pendengar. Kedua kebisingan fisiologis disebabkan oleh hambatan dalam diri pengirim atau penerima seperti gangguan penglihatan, pendengaran, masalah artikulasi dan kehilangan ingatan. Ketiga adalah kebisingan psikologis ialah gangguan mental pada pembicara atau pendengar dan mencakup prasangka, pikiran tertutup dan emosi yang ekstrem. Keempat gangguan semantik adalah gangguan yang terjadi ketika pembicara dan pendengar mempunyai system makna yang berbeda.

e. Konteks

Komunikasi selalu terjadi dalam konteks atau lingkungan yang mempengaruhi bentuk dan isi pesan yang disampaikan. Konteks komunikasi mempunyai empat dimensi yang saling berinteraksi dan mempengaruhi. Dimensi yang pertama adalah dimensi fisik dimana lingkungan nyata saat komunikasi berlangsung seperti ruangan, lorong, taman, ruang rapat dan meja makan keluarga. Kedua adalah dimensi sementara yang berkaitan tidak hanya dengan waktu dan momen dalam sejarah tetapi juga dengan kesesuaian pesan tertentu dengan urutan peristiwa komunikasi dimensi sosial-psikologi. Ketiga adalah hubungan status di antara para partisipan. Keempat adalah dimensi budaya merupakan keyakinan budaya dan adat istiadat masyarakat yang berkomunikasi.

f. Efek

Komunikasi interpersonal selalu mempunyai pengaruh terhadap satu atau lebih orang yang melakukan tindakan komunikasi dalam interaksi interpersonal. Ada tiga jenis efek yang dibedakan antara lain. Pertama efek kognitif adalah perubahan dalam pemikiran. Kedua efek afektif adalah perubahan dalam sikap, nilai, keyakinan dan emosi. Ketiga efek perilaku adalah perubahan perilaku.

g. Etika

Studi tentang yang baik dan yang buruk, tentang benar dan salah, moral dan tidak bermoral. Etika juga dikaitkan dengan tindakan, perilaku (DeVito, 2023:31).

2.2 Prinsip-Prinsip Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki prinsip-prinsip (DeVito, 2023:33). Prinsip-prinsip itu adalah:

a. Komunikasi Interpersonal adalah Proses Transaksional

Perspektif transaksional memandang komunikasi interpersonal sebagai sebuah proses. Para partisipan saling bergantung dan saling mempengaruhi.

b. Komunikasi Interpersonal Melayani Berbagai Tujuan

Komunikasi interpersonal baik tatap muka maupun *online* memiliki berbagai tujuan. Tujuan pertama adalah untuk belajar. Komunikasi interpersonal memungkinkan diri kita untuk belajar memahami baik dunia luar, beragam peristiwa dan orang lain. Namun yang paling penting komunikasi interpersonal membantu kita belajar tentang diri sendiri dan memperoleh umpan balik dari orang lain. Tujuan kedua adalah untuk berhubungan. Komunikasi interpersonal membantu kita untuk mengkomunikasikan persahabatan atau cinta. Tujuan ketiga

untuk mempengaruhi. Komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain dalam pertemuan interpersonal yang dilakukan. Tujuan keempat adalah untuk bermain dan mengobrol dengan orang lain. Sebagai contoh mendiskusikan hal-hal yang terkait dengan hobi, atau yang sedang viral di media sosial. Tujuan kelima adalah untuk membantu. Komunikasi interpersonal dapat dipakai untuk membantu orang lain dalam kehidupan sehari-hari berinteraksi sebagai contoh untuk menghibur, menasehati dan untuk menawarkan sesuatu.

c. Komunikasi Interpersonal Bersifat Ambigu

Pesan yang ambigu adalah pesan yang dapat diartikan mempunyai lebih dari satu makna. Ambiguitas dapat terjadi karena orang menggunakan kata-kata yang dapat diartikan berbeda misalnya ungkapan segera, sebentar lagi dapat ditafsirkan secara berbeda dengan orang yang berbeda.

d. Bentuk-bentuk Hubungan Komunikasi Interpersonal

Hubungan interpersonal dapat bersifat simetris atau saling melengkapi. Dalam hubungan simetris, kedua individu mencerminkan perilaku satu sama lain. Jika salah satu anggota mengomel anggota lain akan merespon dengan cara yang sama. Jika salah satu anggota bersemangat, anggota lainnya bersemangat. Dalam hubungan yang saling melengkapi kedua individu terlibat dalam perilaku yang berbeda.

Hubungan ini, perbedaan antara pihak dimaksimalkan misalnya yang satu superior yang lain inferior, yang satu pasif dan yang lain aktif, yang satu kuat dan yang lain lemah.

e. Dimensi-dimensi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki dimensi konten dan hubungan. Pesan yang dilakukan mengarah kepada isi pesan, namun pada saat yang sama juga menekankan pada hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi. Dalam dua komunikasi apapun, dimensi konten mungkin sama tetapi aspek hubungannya yang berbeda atau aspek hubungan mungkin sama tetapi dimensi kontennya yang berbeda.

f. Komunikasi Interpersonal merupakan Serangkaian Peristiwa yang Saling Berkesinambungan

Peristiwa komunikasi adalah transaksi yang berkesinambungan. Tidak ada awal dan akhir yang jelas. Kecendrungan untuk membagi transaksi komunikasi menjadi rangkaian rangsangan dan tanggapan disebut sebagai tanda baca. Dalam hal ini penting untuk memahami orang lain dan untuk menafsirkan suatu situasi.

g. Komunikasi Interpersonal Tidak Dapat Dihindari, Tidak Dapat Diubah dan Tidak Dapat Diulang

Komunikasi tidak selalu dianggap sebagai sesuatu yang tidak sengaja, bertujuan dan dimotivasi secara sadar. Komunikasi juga tidak

dapat diubah. Selain itu komunikasi yang telah dilakukan tetap akan tersampaikan. Komunikasi juga tidak dapat diulang.

2.3 Tipe Relasi Komunikasi Interpersonal

Tipe-tipe relasi dalam komunikasi interpersonal (DeVito, 2023:290):

a. Persahabatan

Persahabatan adalah hubungan yang relatif dekat yang kita miliki dengan seseorang baik secara daring maupun tatap muka. Dalam konteks ini persahabatan adalah hubungan interpersonal antara dua orang yang saling bergantung dan saling menghargai satu dengan yang lain. Persahabatan harus saling produktif dan tidak bisa merusak salah satu orang, hal ini karena persahabatan harus meningkatkan potensi setiap orang dan menjadi produktif. Persahabatan ditandai dengan rasa saling menghargai yang positif dengan memberi kepercayaan, dukungan emosional dan berbagi kepentingan. Dalam persahabatan terdapat beberapa jenis. Jenis-jenis itu adalah sebagai berikut:

- 1) Persahabatan timbal balik adalah tipe ideal dimana adanya kesetiaan, pengorbanan diri, rasa saling menyayangi dan kemurahan hati.
- 2) Penerimaan, yaitu satu orang pemberi dan orang lain menerima. Dalam hubungan persahabatan setiap orang mendapatkan sesuatu dan bersifat positif.

- 3) Pergaulan yaitu jenis persahabatan dengan teman sekelas, tetangga maupun rekan kerja.

Dalam menjalin persahabatan ada kebutuhan penting yang mendasari. Kebutuhan-kebutuhan itu adalah sebagai berikut:

- a) Utilitas adalah seseorang yang memiliki bakat, keterampilan atau sumber daya khusus yang terbukti berguna bagi hubungan persahabatan ini.
- b) Afirmasi seseorang yang menegaskan nilai pribadi dan membantu mengenali sifat orang lain.
- c) Dukungan ego adalah seseorang yang berperilaku suportif memberi semangat, dan membantu.
- d) Stimulasi adalah seseorang yang memperkenalkan pada ide dan cara baru dalam memandang dunia.
- e) Keamanan adalah seseorang yang tidak melakukan apapun untuk menyakiti atau menarik pada kelemahan.

b. Hubungan Cinta

Cinta adalah perasaan yang ditandai dengan kedekatan dan kepedulian serta keintiman, gairah dan komitmen. Dalam hubungan cinta ini terdapat enam jenis cinta antara lain, Eros yaitu kecantikan dan seksualitas, eros berfokus pada kecantikan dan daya tarik fisik dan bahkan terkadang mengesampingkan kualitas yang lebih penting.

Ludos yaitu hiburan dan kegembiraan. Ludos adalah seorang yang bisa mengendalikan diri, selalu sadar akan perlunya mengelola cinta

daripada membiarkannya memegang kendali. Storge yaitu cinta kekeluargaan dimana cinta adalah sebuah proses bertahap dalam mengungkap pikiran dan perasaan.

Pragma adalah cinta yang bersifat praktis dan mencari hubungan yang berhasil. Tipe ini menginginkan kecocokan dan hubungan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan penting.

Mania ditandai dengan perasaan sangat tinggi dan rendah, besar cintanya sebanding dengan kekhawatiran akan kehilangan cintanya. Sementara itu cinta agape adalah cinta yang penuh kasih sayang, tanpa ego dan memberi untuk diri sendiri.

c. Hubungan Keluarga

Keluarga terdiri dari seorang suami, istri dan anak-anak. Di dalam hubungan keluarga ini terdapat karakteristik keluarga yaitu peran yang tertentu. Di dalam keluarga ada pembagian peran tradisional yaitu laki-laki sebagai pencari nafkah sedangkan perempuan sebagai juru masak utama, pengasuh anak dan pengurus rumah tangga. Tetapi hal ini juga tidak berlaku pada pasangan yang berpendidikan tinggi dimana perubahan dan penetapan peran bisa disesuaikan.

Pengakuan tanggung jawab. Anggota keluarga memandang dirinya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab satu sama lain misalnya setiap individu memiliki kewajiban untuk saling membantu secara finansial, ada juga yang bertanggung jawab secara emosional, memberikan kenyamanan ketika anggota keluarga sedang tertekan,

menikmati kesenangan dan merasakan kepedihan untuk membangkitkan semangat mereka.

Sejarah dan masa depan yang bersama adalah hubungan primer yang mempunyai sejarah yang sama dan masa depan yang sama. Dalam hubungan dibutuhkan interaksi masa lalu yang signifikan untuk mengenal anggota satu sama lain dan untuk mencintai satu sama lain.

Ruang hidup berbagi adalah ruang bersama yang digunakan untuk saling berbagi. Hal ini penting bagi pasangan jarak jauh yang membutuhkan ruang bersama untuk menjalani kehidupan keluarga yang baik.

d. Hubungan di Tempat Kerja

Tempat Kerja adalah konteks dimana segala bentuk komunikasi berlangsung dan segala jenis hubungan dapat terlihat. Dalam komunikasi di tempat kerja terdapat empat jenis utama antara lain komunikasi lateral adalah merujuk pada pesan-pesan yang setara, misalnya manajer ke manajer, pekerja ke pekerja, pesan ini dapat berpindah dalam subdivisi atau departemen yang sama dalam organisasi atau lintas divisi.

Komunikasi ke atas terdiri dari pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ke bawah yang terdiri dari pesan-pesan yang dikirim dari tingkat yang lebih tinggi ke hierarki yang lebih rendah.

Pesan selentingan adalah pesan yang tidak mengikuti jalur komunikasi formal apapun. Hal ini adalah membahas topik yang kita

inginkan dalam suasana yang lebih interpersonal seperti isu-isu yang belum dipublikasikan.

2.4 Konflik Interpersonal

Konflik merujuk pada pengalaman seseorang akan perselisihan karena masalah yang ditimbulkan secara sosial (Vliert 1997:12). Aspek penting dari definisi konflik antara lain

- a. Konflik bersifat sosial karena melibatkan individu atau kelompok lain
- b. Konflik dapat bersifat sepihak, ketika hanya satu pihak yang mengalami perselisihan tetapi menghindari komunikasi apa pun tentang masalah tersebut.
- c. Adanya konflik sepihak menuntut adanya konseptualisasi penanganan konflik dalam konteks respon sepihak bukan respon dua pihak.

Konflik interpersonal juga dicitakan sebagai perselisihan yang diungkapkan antara dua pihak yang saling bergantung yang merasa bahwa ada tujuan yang tidak sesuai, dan adanya campur tangan pihak lain (Joyce, 2022:39)

Konflik interpersonal adalah perselisihan antara individu yang terhubung, teman, kekasih, kolega, anggota keluarga yang menganggap tujuan tidak sejalan (DeVito, 2023:327). Konflik dapat terjadi ketika setiap individu saling bergantung, saling menyadari bahwa tujuan mereka tidak sejalan, menganggap satu sama lain mengganggu pencapaian tujuan mereka sendiri. Semakin besar ketergantungan, maka semakin besar pula jumlah

permasalahan yang menjadi pusat konflik dan semakin besar pula dampak konflik dan interaksi pengelolaan konflik terhadap individu.

Pengertian serupa juga dikemukakan oleh Floyd (2021:355) yaitu bahwa konflik interpersonal merupakan perjuangan antara dua pihak. Pihak-pihak ini saling bergantung, merasakan sebuah tujuan yang tidak sama, sumber daya yang langka, dan adanya campur tangan pihak lain dalam mencapai sebuah tujuan.

Konflik merupakan bagian dari setiap hubungan interpersonal (DeVito, 2014:264). Jenis konflik interpersonal antara lain:

- a. Konflik *online*: mengirim pesan kepada mereka yang tidak memintanya.
- b. Konflik di tempat kerja dan kelompok formal: Konflik prosedural melibatkan ketidaksepakatan tentang agenda atau tugas yang akan dilakukan.

Konflik antar manusia dapat terjadi ketika satu anggota mendominasi kelompok.

Konflik juga memiliki prinsip, menurut (DeVito, 2023:331) prinsip-prinsip adalah sebagai berikut:

1) Konflik Tidak Bisa Dihindari

Konflik tidak bisa dihindari karena merupakan bagian dari setiap hubungan interpersonal, hubungan itu melibatkan orang-orang yang berbeda baik sejarah maupun tujuannya. Fakta yang harus dilihat bahwa setiap orang berbeda, mempunyai sejarah yang berbeda dan mempunyai

tujuan yang berbeda. Jika individu saling bergantung maka perbedaan ini mungkin akan menimbulkan konflik dan jika demikian konflik-konflik dapat berfokus pada beragam isu dan dapat bersifat sangat pribadi. Beberapa orang memiliki toleransi yang lebih besar daripada perbedaan pendapat, akibatnya mereka lebih cenderung membiarkan segala sesuatunya berlalu dan tidak menjadi marah atau bermusuhan secara emosional dibandingkan mereka yang memiliki sedikit toleransi terhadap perselisihan.

2) Konflik Dapat Terjadi di Segala Bentuk Komunikasi

Sebagian besar konflik dapat terjadi dalam hubungan tatap muka dan juga bisa muncul dalam komunikasi *online*. Umumnya konflik *online* terjadi ketika orang-orang melanggar aturan kesopanan. Sebagai contoh (1) Mengirimkan pesan komersial kepada orang yang tidak meminta, (2) Mengirimkan email yang tidak diminta kepada seseorang (*spimming*), (3) Mengirimkan email yang sama berulang kali, (4) Mengeluarkan informasi yang salah, (5) Panggilan telepon seluler yang tidak tepat waktu, (6) Menelepon seseorang di tempat kerja hanya untuk mengobrol atau mengkritik seseorang secara tidak adil dan (7) Memposting foto yang tidak menyenangkan di situs jejaring sosial (DeVito, 2023:332).

3) Konflik Dapat Memberikan Dampak Negatif dan Positif

Prinsip ini muncul karena konflik dapat menimbulkan dampak negatif dan positif tergantung dari cara penanganannya. Efek negatif

yang ditimbulkan adalah konflik sering kali menimbulkan perasaan negatif yang semakin besar. Banyak konflik sebagian besar berfokus pada menyakiti orang lain. Jika hal ini terjadi, maka perasaan negatif pasti akan semakin bertambah. Konflik juga dapat membuat anda menutup diri dari orang lain, dan akan menciptakan kurangnya keintiman dalam sebuah hubungan.

Efek positif yang menjadi keuntungan jika terjadi konflik adalah konflik akhirnya memaksa anda untuk mengkaji suatu masalah dan berupaya mencari solusi yang baik. Jika menggunakan strategi konflik yang produktif maka hubungan akan lebih sehat dan kuat.

4) Konflik Berfokus Pada Peristiwa, Obyek dan Masalah Hubungan

Konflik berpusat pada obyek, peristiwa dan orang-orang di dunia yang biasanya berada di luar orang-orang yang terlibat dalam konflik tersebut. Konflik hubungan berkaitan dengan hubungan antar individu dengan isu-isu seperti siapa yang bertanggung jawab, kesetaraan atau kekurangan dalam hubungan dan siapa yang berhak menetapkan aturan perilaku.

5) Konflik Dipengaruhi Oleh Budaya dan Gender

Konflik juga dipengaruhi oleh budaya pada partisipannya, dan terutama dengan keyakinan dan nilai-nilai mereka tentang konflik. Pengaruh budaya tampaknya mempengaruhi topik-topik yang

diperdebatkan orang, sifat konflik dan strategi yang digunakan, dan norma-norma organisasi mengenai konflik.

Topik budaya mempengaruhi topik yang diperdebatkan orang serta cara-cara yang dianggap tepat dan tidak tepat dalam menangani konflik. Sifat konflik, budaya juga berbeda dalam cara penanganan konflik sementara itu perbedaan gender juga berpengaruh pada perbedaan sikap terhadap konflik. Ada berbagai bentuk ekspresi konflik. Menurut Floyd (2021:355) bentuk-bentuk ekspresif itu adalah verbal dan nonverbal.

Ekspresi konflik adalah sebagai berikut:

- a) Konflik adalah sesuatu yang diungkapkan. Jika kita tidak setuju dengan kebijakan luar negeri atau selera musik teman, namun kita tidak akan mengalami konflik sampai ada orang lain yang menyadari perasaan ketidaksetujuan dalam diri kita maka konflik dapat dikatakan sebagai suatu perilaku yang bukan saja diungkapkan secara verbal, tetapi juga nonverbal seperti tatapan mata yang kejam atau nada suara yang kasar.
- b) Konflik terjadi antara pihak-pihak yang interdependen. Perselisihan menjadi konflik hanya jika pihak-pihak tersebut saling bergantung satu dengan yang lain, misalnya orangtua, anak, teman kerja, teman dekat.
- c) Konflik adalah tujuan yang dianggap kedua pihak tidak sesuai. Pihak yang berkonflik merasa bahwa tujuan mereka tidak ada duanya.
- d) Konflik timbul karena sesuatu yang langka. Konflik yang dimaksudkan ini adalah ketika kita tidak mempunyai cukup uang untuk segala sesuatu yang kita butuhkan maka bisa terjadi konflik mengenai cara membelanjakan uang yang kita miliki.

- e) Konflik termasuk gangguan. Konflik ini antara dua pihak yang memiliki tujuan yang berlawanan. Misalkan kita tidak setuju dengan teman satu kamar yang merokok. Tidak akan terjadi konflik sampai kita mengeluh dengan kebiasaan merokoknya, kita sembunyikan atau membuang rokoknya.

2.5 Strategi Mengelola Konflik

Dalam proses mengelola konflik, kita dapat memilih berbagai strategi. Namun setiap strategi yang dipilih akan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tujuan yang akan dicapai, keadaan emosi, penilaian kognitif terhadap situasi, kompetensi kepribadian dan komunikasi, riwayat keluarga, dan budaya. Faktor-faktor tersebut berpengaruh dalam memilih strategi yang tepat dan efektif (DeVito, 2023:340).

Berikut dijabarkan faktor-faktor tersebut:

- a. Tujuan yang ingin dicapai yaitu apakah tujuan jangka pendek atau jangka panjang.
- b. Keadaan emosional. Keadaan ini mempengaruhi apakah mengambil strategi saat keadaan marah atau memilih dengan keadaan yang baik atau stabil.
- c. Penilaian kognitif adalah pemahaman dengan siapa kita bertengkar menentukan strategi yang diambil
- d. Kompetensi kepribadian dan komunikasi. Faktor kepribadian disini adalah apakah kita pribadi yang pemalu dan tidak tegas, atau kita seorang

yang pemberani dan tegas. Ini sangat mempengaruhi bagaimana strategi yang diambil.

- e. Sejarah keluarga. Faktor ini adalah bagaimana cara yang digunakan berdasarkan riwayat keluarga atau pengalaman bersama keluarga dalam menyelesaikan sebuah konflik.
- f. Budaya. Faktor budaya juga mempengaruhi tindakan apa yang kita lakukan dalam menghadapi konflik.

Menurut Vliert ada empat jenis strategi yang dilakukan yaitu hanya berdiam diri tanpa aktif mencari jalan keluar, memilih untuk menghindar, mengalah pada lawan, mencari jalan keluar untuk kebaikan bersama, atau memaksakan hasil yang diinginkan terhadap lawan (Vliert, 1997:15)

Tabel 2. berikut menjelaskan strategi mengelola konflik yang efektif dan tidak efektif (DeVito, 2023:349).

Tabel 2. Strategi Manajemen Konflik

Strategi yang efektif	Strategi yang tidak efektif
Menang-menang. Strategi yang membuat individu menang	Menang kalah. Sebisa mungkin hindari strategi yang mengakibatkan satu orang kalah
Pertarungan Aktif. Kesiapan untuk menyelesaikan masalah	Penghindaran. Menghindarkan diri bersifat sementara, tidak bisa menjadi solusi jangka Panjang.
Bicara. Komunikasi yang terbuka dan jujur dapat membantu	Memaksa. Paksaan hanya memungkinkan anda mengendalikan perilaku, itu tidak membuat anda setuju.
Meningkatkan Wajah. Kesopanan menaklukkan sebagian strategi konflik.	Menyerang wajah. Strategi ini cenderung menimbulkan kebencian dan permusuhan.
Argumentatif. Berdebat untuk mendukung atau menentang suatu sudut pandang.	Agresivitas Verbal. Menghindar untuk menyerang orang tersebut.

Sumber: DeVito, 2023: 348.

Peneliti juga mengambil hasil penelitian Pratiwi, dkk., 2019 bahwa hasil yang diperoleh ketika menggunakan teori strategi mengelola konflik adalah dengan strategi menang-menang dan menang kalah, strategi menghindari dan melayani pertengkaran, strategi pemaksaan dan berbicara, strategi menurunkan dan menaikkan ego dan strategi lisan agresif dan argumentatif.

Dikemukakan juga oleh Sani, dkk., 2023 bahwa strategi yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dengan strategi keterbukaan, komunikasi dan kompromi.

Dilanjutkan juga dengan hasil penelitian Anwar, dkk., 2016 dengan konflik yang terjadi dilakukan menang-menang, menghindari dan melayani aktif, pemaksaan dan berbicara.

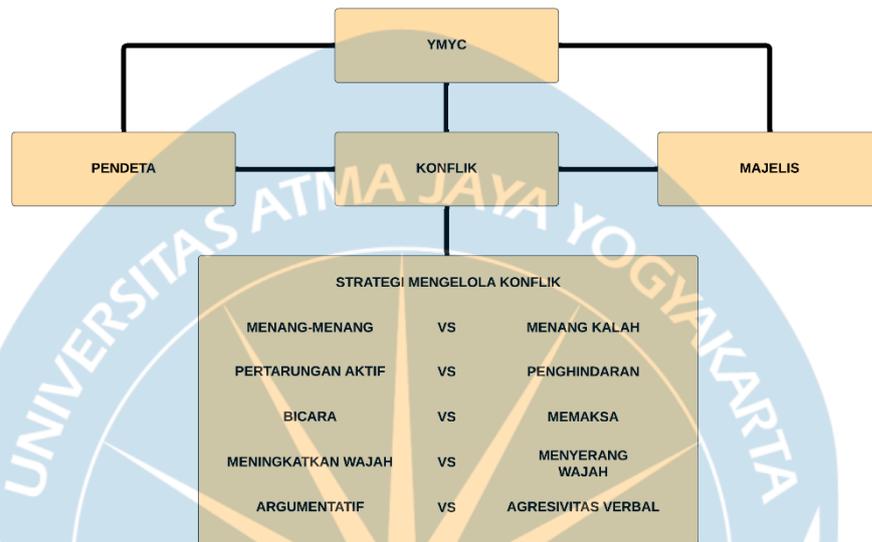
3. Kerangka Konsep

Strategi mengelola konflik interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara dalam mengelola perselisihan antara individu yang terhubung secara interpersonal. Individu-individu tersebut adalah pendeta dan majelis di YMYC. Keterlibatan dan keterikatan antara pendeta dan majelis tersebut adalah karena mereka melakukan kerja sama dalam menjalankan pelayanan gereja. Dalam konteks ini, pengambilan keputusan saat menjalankan program terdapat pro dan kontra di antara pendeta dan majelis. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan pola pikir dan pengalaman yang berbeda.

Dalam penelitian ini akan dikaitkan dengan teori strategi mengelola konflik dari DeVito (2023:349). Strategi-strategi itu adalah menang-menang vs

menang kalah, pertarungan aktif vs penghindaran, bicara vs memaksa, meningkatkan wajah vs menyerang wajah, argumentatif vs agresivitas verbal.

Kerangka pemikiran dari konsep penelitian ini adalah:



Bagan 1. Kerangka Pemikiran