

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Ditutupnya layanan GoMessage memberikan dampak yang cukup besar kepada para pekerja GoMessage. Bagi mereka yang menjadikan pekerjaan GoMessage sebagai mata pencaharian satu-satunya terpaksa berhenti karena hilangnya pekerjaan tersebut. Dengan hilangnya pekerjaan tersebut mengakibatkan terjadinya gangguan ekonomi atau pendapatan sehari-hari. Dinyatakan secara jelas pada tanggal 24 Juni 2020, Gojek memberikan pengumuman bahwa pelayanan GoLife akan dihapus pada tanggal 27 Juli 2020 melalui media sosial dan situs resmi Gojek.



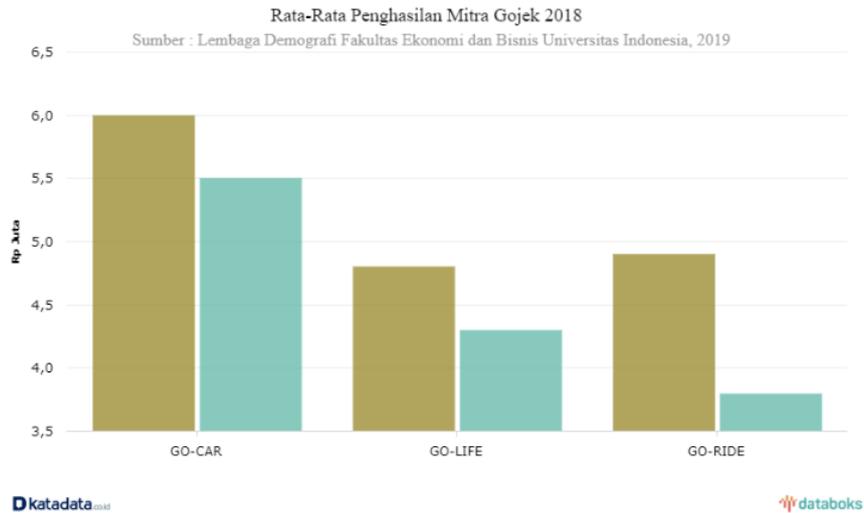
Gambar 1. 1 Poster Pengumuman Pemberhentian Layanan Golife (sumber: Instagram.com.golifeindonesia, 2020)

Adanya penutupan pada aplikasi GoLife tentunya membuat para pekerja GoMessage sedih, pasalnya GoMessage merupakan bagian dari pelayanan jasa GoLife di mana tempat para mitra menghasilkan pendapatan. Alasan dihapusnya layanan jasa GoLife dari aplikasi Gojek tersebut disebabkan oleh hadirnya pandemi

Covid-19. Perilaku dan prioritas masyarakat tentunya sangat berubah semenjak adanya pandemi sehingga hal tersebut berdampak pada layanan jasa GoLife yang membutuhkan kontak fisik berkepanjangan dalam setiap pelaksanaannya (Gojek, 2020). Pimpinan Gojek dalam *townhall meeting* yang digelar 16 sesi dan dihadiri oleh karyawan pada 23 Juni 2020 menyampaikan keputusan sekitar 430 orang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) akibat ditutupnya dua layanan GoLife yaitu GoMassage dan GoClean (Pramisti, 2020).

Selain ditutupnya GoMassage, pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam menekan penularan virus Covid-19 adalah membatasi mobilitas masyarakat. Sejak awal pandemi tahun 2020, kebijakan mobilitas masyarakat dimulai dengan istilah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada April 2020 hingga PPKM Level 3 dan 4 menjelang akhir Juli 2021 (Gitiyarko, 2021). Di samping pemerintah memberlakukan PSBB hingga PPKM, pemerintah juga memberlakukan kebijakan *Work From Home* (WFH) kepada para pekerja. Dengan diberlakukannya WFH memberikan dampak sebab terbatasnya ruang dalam bekerja.

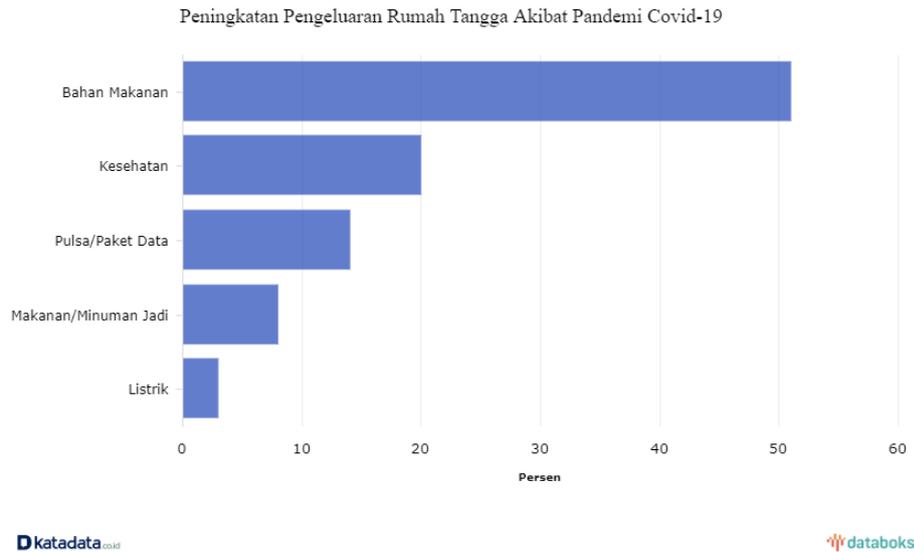
Berdasarkan riset dari perusahaan modal Ventura Flourish Ventures, layanan kesehatan di rumah merupakan pekerja lepas yang berdasarkan dari lima sektor industri yang paling terdampak akibat pandemi Covid-19 di Indonesia. Jasa pijat online dan ojek online merupakan layanan yang paling dominan terkontraksi permintaannya selama pandemi. Terlihat pada gambar 1.2. yang menunjukkan diagram lima sektor industri yang paling terdampak akibat Covid-19 dipuncaki oleh layanan kesehatan di rumah dengan angka sebesar 71 % kemudian disusul oleh layanan berbagi tumpangan 65% (Ridhoi, 2020).



Gambar 1. 2. Rata-rata Penghasilan Mitra Gojek (Fitra, 2019)

Pada gambar 1.2. terlihat bahwa sebelum ditutupnya layanan GoLife, Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (UI) melakukan survei rata-rata penghasilan Gojek yang menunjukkan bahwa penghasilannya melebihi rata-rata upah minimum kabupaten/kota. Dari survei yang dilakukan, rata-rata pendapatan tertinggi pada mitra GoLife yaitu berkisar hingga 4,8 juta di JABODETABEK. Berdasarkan riset ini dapat dikatakan bahwa mitra GoLife lebih sejahtera dan mencukupi secara ekonomi setelah bergabung dengan Gojek (Fitra, 2019).

Pandemi Covid-19 yang melanda sangat mempengaruhi kehidupan manusia, khususnya pada sektor perekonomian masyarakat golongan ekonomi ke bawah. Akibatnya pekerja jasa pijat online GoMassage hilang karena ditutup atau dihapusnya layanan GoLife dari aplikasi Gojek karena pandemi yang terjadi, sehingga pihak Gojek memutuskan untuk menutupnya. Para pekerja GoMassage yang mengandalkan kebiasaan untuk mendapatkan pemasukan dari aplikasi tersebut karena semenjak pandemi kondisi rumah tangga mengalami peningkatan pengeluaran.



Gambar 1. 3. Data Kebutuhan Rumah Tangga Selama Pandemic Covid-19 (Yudhistira, 2020).

Pada gambar 1.2. dan 1.3. di atas menunjukkan berpengaruhnya layanan GoLife ini untuk masyarakat yang membutuhkannya, dengan ditutupnya layanan GoLife membuat ketidakpastian terhadap masyarakat terkait ekonomi keluarga mereka.

Hal ini sangat mempengaruhi kehidupan manusia, khususnya pada sektor perekonomian masyarakat golongan ekonomi ke bawah. Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung (MA), Aco Nur menyatakan bahwa perkara perceraian yang masuk ke pengadilan sepanjang Januari-Agustus 2020 lebih banyak disebabkan oleh perselisihan dan pertengkaran terus menerus pasangan suami istri, faktor ekonomi, dan satu pihak meninggalkan pihak yang lain (Prihayono, 2020).

Banyak pasangan suami-istri yang mengalami konflik dalam rumah tangganya yang disebabkan oleh adanya gangguan ekonomi, baik dikarenakan penurunan pendapatan atau bahkan hilangnya mata pencaharian keluarga tersebut. Berdasarkan data yang dikutip dari databoks pada 2020, Indonesia mencatat proyeksi ekonomi pasar dan ekonomi negara (*Emerging Markets and Developing Economies/EMDEs*) yang *negative* 1,5% sementara terdapat enam negara yang mengalami pertumbuhan positif (Jayani, 2020). Suami yang tidak bekerja atau pengangguran menjadi salah satu pemicu terjadinya konflik. Tidak hanya itu, bahkan konflik yang muncul karena gangguan ekonomi tersebut dapat berujung

pada perceraian yang disebabkan oleh adanya *shock* (guncangan) ekonomi akibat pandemi yang mengakibatkan mereka sulit untuk memenuhi kebutuhan hidup dan banyak dari mereka menyelesaikan masalah ini dengan perceraian (Alghifari, 2020).

Keadaan ekonomi yang semakin sulit menjadi salah satu alasan kuat terjadinya konflik yang terjadi di dalam hubungan suami istri. Banyak suami yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) yang berakibat pada ketidakstabilan finansial dalam rumah tangga, sehingga suami tidak lagi memberikan nafkah kepada istri dan tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, yang akhirnya menimbulkan permasalahan di dalam rumah tangga yang tidak menutup kemungkinan terjadinya perceraian (Bakhtiar, 2020). Dengan terjadinya krisis ekonomi keluarga menimbulkan masalah komunikasi yang apabila tidak dikelola dengan baik maka akan menimbulkan konflik pasangan suami-istri. Hal ini dikarenakan tidak semua pasangan paham akan komunikasi yang efektif sehingga dapat menyebabkan pasangan melakukan perceraian. Fauziah et al. (2020) dalam analisisnya menjelaskan bahwa selama tahun 2020, angka perceraian di Indonesia meningkat sebesar 5%. Perubahan ekonomi yang terjadi tidak mampu diterima oleh semua keluarga. Ada keluarga yang memang tidak memiliki tabungan yang cukup untuk kondisi darurat dan secara tiba-tiba. Akhirnya hal tersebut pun menimbulkan adanya konflik, masing-masing memiliki keinginan serta gagasan yang ingin dihargai dan dilakukan, sementara pihak lainnya memiliki keinginan dan harapan yang berbeda (Wijayanti, 2021).

Manajemen konflik dalam komunikasi interpersonal merupakan sebuah situasi di mana terdapat dua orang atau lebih yang menginginkan suatu tujuan yang berdasarkan dengan harapan mereka dapat dicapai oleh salah satu diantara mereka, namun hal itu tidak mungkin dicapai oleh kedua belah pihak. Dalam hal ini, banyak pasangan suami istri yang telah memiliki anak harus menegosiasikan dan membani waktu dalam peran tugas domestik, baik untuk pekerjaan rumah tangga ataupun segi lainnya. Terdapat negosiasi di dalam terjadinya sebuah konflik yang merupakan suatu proses di mana dua pihak atau lebih tersebut memiliki sebuah kepentingan yang sama atau bertentangan yang diharapkan dapat menjadi jalan tengah untuk sebuah kesepakatan. Adanya tindakan komunikasi negosiasi antara

pasangan khususnya suami istri maka sangat penting untuk menyepakati dan menemukan solusi dalam memecahkan permasalahan keluarga (Zumaeroh, 2014).

Berkaitan dengan penelitian ini yang meneliti tentang manajemen konflik rumah tangga(suami-istri), di mana peneliti akan mencari tahu bagaimana informan menyelesaikan konflik yang terjadi, apakah menggunakan strategi, negoisasi, diskusi atau terdapat cara-cara yang lainnya. Hal ini berkesinambungan di mana ketika konflik dapat dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas serta meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu kemampuan manajemen konflik sangat penting untuk diperhatikan. Manajemen konflik sendiri dapat diartikan sebagai tugas mengelola suatu permasalahan yang timbul akibat salah paham atau perselisihan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Jika konflik dapat diatasi dengan baik maka hubungan akan meningkat dan mencapai persetujuan. Sedangkan jika manajemen konflik yang buruk dapat membuat semakin salah paham dan membuat buruknya hubungan interpersonal (Kurniasari, 2011). Sedangkan tujuan dari adanya manajemen konflik tersebut adalah mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan, serta ingin menjaga hubungan dari pihak-pihak yang terlibat konflik tetap baik (Kurniasari, 2011).

Konsep utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi manajemen konflik yaitu cara penyelesaian terjadinya sebuah permasalahan dengan berbagai cara, terdapat lima strategi yang digunakan oleh praktikan pada penelitian ini yaitu, *avoiding(lose-lose)*, *competing(win-lose)*, *collaborating(win-win)*, *accomodating(lose-win)*, dan *compromising(give-take)*. Strategi *avoiding* yaitu di mana individu menganggap bahwa setiap konflik yang terjadi bukanlah suatu yang menguntungkan pada konflik interpersonal. Strategi *competing* merupakan orientasi yang menganggap bahwa suatu individu akan menjadi pemenang dalam konflik tersebut. *Collaborating* merupakan strategi di mana individu memandang bahwa konflik dapat menguntungkan dengan solusi yang dicari secara bersamaan. *Accomodating* yaitu strategi di mana salah satu individu harus mengakui kekalahannya agar konflik dapat terselesaikan, terakhir *compromising*

yaitu masing-masing individu yang mengalami konflik secara tanpa paksaan mengalah untuk menjaga kepentingan hubungan interpersonal.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana penanganan konflik dalam keluarga dapat dilakukan melalui studi deskriptif dengan metode wawancara. Hasil penelitian terdahulu yang ditulis oleh Gurin dkk (dalam Dewi , 2012) Menyimpulkan bahwa konflik akan senantiasa terjadi dalam kehidupan perkawinan. Terdapat 45% orang yang sudah menikah mengatakan bahwa dalam kehidupan bersama akan selalu muncul berbagai masalah, dan 32% pasangan yang menilai pernikahan mereka sangat membahagiakan namun mereka juga menyatakan pernah mengalami pertentangan (Dewi, 2012). Realitas di tengah masyarakat menunjukkan bahwa tidak semua pasangan suami istri memiliki pola hubungan yang sama. Dalam arti, bentuk kehidupan yang mereka jalani tentunya berbeda-beda. Ada pasangan suami istri yang setelah menikah harus tinggal terpisah, entah disebabkan oleh tuntutan pekerjaan atau tugas studi yang harus diselesaikan yang mengharuskan mereka akhirnya berpisah tempat tinggal (Dewi, 2012).

Pada penelitian ini, menggunakan rujukan dari penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Annisa Wijayanti Winarsoputri dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Malang tahun 2021 dengan judul Resolusi Konflik yang menjelaskan penyebab dan penyelesaian konflik keluarga pada komunitas ojek online di kafe kustinik kelurahan jati mulyo kecamatan lowokbaru kota Malang, hasil daripada penelitian ini adalah menghasilkan faktor penyebab terjadinya konflik yaitu faktor ekonomis, kurangnya waktu untuk keluarga, rasa khawatir terpapar Covid-19, missskomunikasi dan upaya penyelesaian konflik keluarga untuk mewujudkan ketahanan keluarga antara lain musyawarah, mengalah, menasihati, dan ada usaha untuk meningkatkan perekonomian.

Peneliti selanjutnya yang menjadi rujukan berjudul Strategi Manajemen Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri dan Anak Tiri oleh Magda Putri Puspita pada tahun 2017 dari Universitas Kristen Petra Surabaya. Penelitian ini tentang bagaimana Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal ibu dan anak tiri dan menghasilkan Konflik yang terjadi berdasarkan teori yang ada adalah

konflik mengenai nilai dan policy konflik. Konflik nilai karena perubahan nilai seorang sahabat menjadi seorang ibu.

Penelitian terdahulu yang terakhir digunakan berjudul Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Peserta Didik oleh Sridasweni, A. Muri Yusuf, Ahmad Sabandi pada tahun 2017 dari Universitas Negeri Padang. Penelitian yang menjelaskan terkait hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik yang menghasilkan gambaran secara umum kecerdasan emosional berada dikategori tinggi, secara umum gambaran komunikasi interpersonal, gambaran manajemen konflik, kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen konflik, komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang signifikan dan kecerdasan emosional dan komunikasi secara bersamaan memiliki hubungan yang signifikan.

Dari ketiga penelitian di atas, masing-masing mempunyai subjek dan konsep yang digunakan oleh peneliti yang berbeda. Di mana pada penelitian di atas tidak meneliti tentang bagaimana manajemen konflik dengan strategi *win-win*, *win-lose*, *lose-lose*, *lose-win*, *give-take* untuk menemukan suatu penyelesaian pada sebuah konflik. Selain itu, penelitian di atas juga tidak menggunakan pekerja go massage sebagai bahan penelitian. Dari perbedaan konsep oleh penelitian di atas, beberapa dapat dijadikan acuan oleh peneliti untuk menulis penelitian ini.

Alasan peneliti memilih topik penelitian yang memiliki kaitannya dengan penyedia jasa pijat online GoMassage dikarenakan hal tersebut berdasarkan dengan bagaimana pemaparan dan hasil riset di atas. Dapat disimpulkan bahwa sektor pekerja lepas yang paling terdampak di masa pandemi ini layanan kesehatan di rumah, sementara itu kebutuhan rumah tangga yang terus meningkat selama pandemi. Dengan begitu topik ini dianggap menarik oleh peneliti untuk diteliti lebih jauh guna mengetahui bagaimana manajemen konflik dalam keluarga pekerja jasa pijat online GoMassage.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Manajemen Konflik

pada Suami-Istri yang Terdampak Penutupan aplikasi GoMassage di Masa Pandemi Covid-19?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah ditentukan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu “Untuk mendeskripsikan Manajemen Konflik Suami Istri di Masa Pandemi Covid-19 pada pekerja GoMassage”

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki manfaat yang bersifat teoritis maupun praktis yaitu.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Menjadikan tambahan pengetahuan dan wacana secara rinci tentang manajemen konflik keluarga para pekerja *go-massage*.
2. Memberikan literatur bagi para ahli komunikasi terhadap konsep terkait seperti komunikasi interpersonal, komunikasi keluarga, manajemen konflik, dan sebagainya.

#### **1.4.2. Manfaat praktis**

1. Bagi peneliti  
Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti di masa yang akan datang serta memberikan pemahaman baru terhadap konflik dan manajemen konflik suatu permasalahan.
2. Bagi Masyarakat  
Dapat meningkatkan wawasan dan informasi kepada publik terhadap suatu konflik khususnya konflik suami-istri di tengah masa pandemi Covid-19.