

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No	Judul Penulis Tahun	Afiliasi Universitas	Metode Penelitian	Kesimpulan	Saran	Perbedaan dengan Skripsi ini
1	RESOLUSI KONFLIK KELUARGA DI MASA PANDEMI(S) Pada Komunitas Ojek Online Kafe Kustinik Kelurahan Jatimulyo Kecamatan Lokowaru Kota Malang) Annisa Wijayanti Winarsoputri 2021	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Pendekatan Deskriptif Kualitatif dengan metode Wawancara	Penelitian ini berfokus pada deskripsi penyebab dan penyelesaian konflik keluarga komunitas ojek online di kafe kustinik kelurahanjatimulyo kecamatan lowokbaru kota Malang dan 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	Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan kepada pemerintah, driver ojol, dan masyarakat terkait situasi yang dihadapi dan bagaimana solusinya.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah objek penelitian yang digunakan yaitu komunitas ojek online di kafe kustinik kelurahan jatimulyo kecamatan lokowaru

2	Strategi Manajemen Konflik Dalam Upaya Penyelesaian Konflik Politik: Suatu Tinjauan Teoritis Mudzakkar NB 2020	Universitas Andi Djemma	Pendekatan kualitatif yang didasarkan pada penelurusan terhadap sejumlah literatur dan papper rujukan	Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen konflik dalam upaya penyelesaian konflik politik dan menghasilkan Konflik dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang menyebabkan pertentangan antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang terjadi. Ada beberapa penyebab konflik yaitu perbedaan kepribadian, penghambat komunikasi, pertentangan kepentingan, kelangkaan sumber daya, dan gaya administratif yang otokrasi. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam menangani konflik termasuk konflik politik antara lain yaitu, dengan strategi menghindar, mengakomodasi/merangkul, kompetisi, kompromi atau negosiasi,	Berdasarkan penelitian, penulis menyaran kan agar bisa melakukan penelitian manajemen konflik dengan kasus politik yang terjadi di tengah masyarakat	Perbedaan dengan penelitian ini adalah bagaimana strategi manajemen dan objek penelitiannya penyelesaian konflik politik: suatu tinjauan teoritis
---	--	-------------------------	---	--	--	---

dan memecahkan masalah atau kolaborasi. Adapun saran dalam pengembangan penelitian selanjutnya yaitu agar bisa melakukan penelitian manajemen konflik dengan contoh kasus konflik politik yang terjadi di tengah masyarakat.

3.	POLA KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN KONFLIK KEPALA MADRASAH PADA PONDOK PESANTREN DARUL ILMI BANJARBARU KALIMANTAN SELATAN j. Siti Fatimah 2018	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ANTASARI	Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus	Penelitian ini berfokus pada Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik Kepala Madrasah Pada Pondok Pesantren Darul Ilmi Banjarbaru Kalimantan Selatan dan menghasilkan latar belakang terjadinya konflik di lembaga pendidikan, pola komunikasi yang diterapkan kepala madrasah menggunakan komunikasi interpersonal, dan penerapan pola komunikasi dan manajemen konflik sangat berpengaruh dan	Berdasarkan penelitian, penulis menyarankan Konflik dapat berdampak positif apabila pemimpin dapat mengkomunikasikannya secara efektif dan sebagai pelaku organisasi perlu belajar memahami konflik yang terjadi dan mengerti bagaimana cara mengatasi, yang di mana dapat didapka	Perbedaan dengan penelitian ini adalah subjek penelitiannya, di mana penelitian saya meneliti manajemen konflik pekerja GoMessage.
----	--	---	---	--	--	--

			berdampak positif.	n dari pengalaman, serta kita dapat menambah wawasan tentang komunikasi dan manajemen konflik melalui membaca buku, tulisan, <i>cyberspace</i> , hal ini dapat menjadi solusi terhadap konflik.		
4	Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri Dan Anak Tiri Magda Putri Puspita 2017	Universitas Kristen Petra Surabaya	pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus	Penelitian ini berfokus pada 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. Sedangkan konflik policy nya adalah ketika adanya perbedaan kesepakatan dan keputusan antar kedua belah pihak	Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti bagaimana komunikasi interpersonal antara anak dan ayah yang menikahi sahabat anaknya. Dengan demikian ada penelitian lanjutan mengenai penelitian ini.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah subjek penelitian dan metode yang digunakan

				yang tengah berkonflik.		
5	HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PESERTA DIDIK Sridasweni, A. Muri Yusuf, Ahmad Sabandi 2017	Universitas Negeri Padang	Pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif korelasional	Penelitian ini berfokus pada 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	Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan Perlu dilakukan penelitian yang serupa akan tetapi dilatarbelakangi oleh konteks ataupun variabel yang berbeda agar dapat membandingkan temuan dari penelitian ini serta sekaligus memperdalam, memperjelas dan memberikan temuan yang terbaru terkait dengan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik peserta didik.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah pendekatan yang digunakan

Penelitian terdahulu yang pertama berjudul RESOLUSI KONFLIK KELUARGA DI MASA PANDEMI(Studi Pada Komunitas Ojek Online Kafe

Kustinik Kelurahan Jatimmulyo Kecamatan Lokowaru Kota Malang) yang disajikan oleh Annisa Wijayanti Winarsoputri dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara.

Penelitian ini bermaksud 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.

Penelitian kedua berjudul Strategi Manajemen Konflik dalam Upaya Penyelesaian Konflik Politik: Suatu Tinjauan Teoritis oleh Mudzakkar dari Universitas Andi Djemma tahun 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didasarkan pada literatur dan papper rujukan. Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen konflik dalam upaya penyelesaian konflik politik dan menghasilkan Konflik dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang menyebabkan pertentangan antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang terjadi. Ada beberapa penyebab konflik yaitu perbedaan kepribadian, penghambat komunikasi, pertentangan kepentingan, kelangkaan sumber daya, dan gaya administratif yang otokrasi. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam menangani konflik termasuk konflik politik antara lain yaitu, dengan strategi menghindar, mengakomoda si/merangkul, kompetisi, kompromi atau negosiasi, dan memecahkan masalah atau kolaborasi. Adapun saran dalam pengembangan penelitian selanjutnya yaitu agar bisa melakukan penelitian manajemen konflik dengan contoh kasus konflik politik yang terjadi di tengah masyarakat.

Penelitian ketiga dengan judul pola komunikasi dan manajemen konflik kepala madrasah pada pondok pesantren darul ilmi banjarbaru kalimantan selatan yang diteliti oleh Hj. Siti Fatimah pada tahun 2018. Penelitian ini berfokus pada Pola Komunikasi dan Manajemen Konflik Kepala Madrasah Pada Pondok

Pesantren Darul Ilmi Banjarbaru Kalimantan Selatan dan menghasilkan latar belakang terjadinya konflik di lembaga pendidikan, pola komunikasi yang diterapkan kepala madrasah menggunakan komunikasi interpersonal, dan penerapan pola komunikasi dan manajemen konflik sangat berpengaruh dan berdampak positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Penelitian keempat yaitu Strategi Manajemen Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri dan Anak Tiri oleh Magda Putri Puspita pada tahun 2017 dari Universitas Kristen Petra Surabaya. Penelitian ini berfokus pada 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. Sedangkan konflik policy nya adalah ketika adanya perbedaan kesepakatan dan keputusan antar kedua belah pihak yang tengah berkonflik.

Penelitian terdahulu yang terakhir digunakan dengan judul 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 ini berfokus pada 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 kelima penelitian di atas, masing-masing mempunyai subjek penelitian yang berbeda. Namun memiliki persamaan pada permasalahan yang diangkat yaitu terkait suatu penyelesaian pada sebuah konflik. Peneliti menggunakan kajian literatur di atas berdasarkan konsep dan akan dijadikan sebagai referensi atau acuan penelitian untuk tetap menjalankan dan mengacu

pada lima penelitian di atas, namun peneliti tidak semata akan menyalin semua tulisan pada penelitian di atas.

2.2. Teori dan Konsep

2.2.1. Komunikasi Keluarga

Komunikasi merupakan wadah agar dapat mengungkapkan keinginan, kebutuhan, atau hal-hal lain yang dihadapi oleh anggota keluarga. Komunikasi atau interaksi dengan tingginya intensitas dalam keluarga akan berdampak terhadap semakin tingginya kesempatan untuk berbagi dan saling mendukung dan menciptakan keluarga yang intim antar satu sama lain anggota keluarga (Susilowati & Susanto, 2020).

Keluarga merupakan sebuah institusi kecil dalam masyarakat yang dimiliki setiap individu dan berfungsi untuk mewujudkan kehidupan yang tentram, aman, damai, dan sejahtera dalam suasana cinta dan kasih sayang di antara anggotanya. Hal ini dikarenakan keluarga adalah kelompok orang yang terikat oleh hubungan darah. Keluarga juga merupakan sistem pendukung yang terbaik, di mana anggotanya akan saling memberikan dukungan penuh disetiap kondisi yang dihadapinya

Selain itu, keluarga juga memiliki fungsi dasar seperti bereproduksi, untuk mempertahankan populasi yang ada dalam masyarakat, kemudian Sosialisasi atau edukasi di mana keluarga lah yang pertama kali mengenalkan sikap, pengetahuan, keterampilan kepada kita, selanjutnya peran sosial, di mana keluarga memberikan identitas para anggotanya seperti ras, religi, dll. Kemudian yang terakhir yaitu dukungan ekonomi, seperti tempat tinggal, makan dan minum, dll.

Meskipun memiliki fungsi seperti itu, banyak keluarga yang mengalami masalah sehingga adanya keluarga yang harmonis dan keluarga Brokenhome. Keharmonisan sebuah keluarga akan menghasilkan individu yang memiliki banyak keterampilan perilaku yang akan memimpinya untuk berinteraksi dengan lingkungan, sehingga keluarga memiliki fungsi strategis dalam pembentukan kepribadian anak secara utuh. Broken home adalah keluarga yang tidak harmonis, tidak berjalan sesuai keinginan, antonim dari keharmonisan. Keluarga broken home sering mengalami perselisihan yang diujungnya diakhiri dengan perceraian

Dalam UU Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga BAB I Pasal 1 ayat 11 mengatakan, "Ketahanan dan kesejahteraan keluarga adalah kondisi keluarga yang memiliki keuletan dan ketangguhan serta mengandung kemampuan fisik materil guna hidup mandiri dan mengembangkan diri dan keluarganya untuk hidup harmonis dalam meningkatkan kesejahteraan kebahagiaan lahir dan batin" "Dari pengertian tersebut bahwa kemampuan fisik materil merupakan syarat utama tercapainya ketahanan dan kesejahteraan keluarga Ketahanan fisik dapat tercapai jika keluarga telah terpenuhi kebutuhan pangan, sandang, perumahan, pendidikan dan kesehatan dan tidak mempunyai tanggungan keuangan.

Menurut Achdiat dalam Aswandy, komunikasi keluarga adalah sebuah pengorganisasian kata-kata, sikap tubuh(*gesture*), intonasi suara, dan tindakan guna menciptakan harapan, pengungkapan, dan saling mengerti satu sama lain. Komunikasi keluarga memegang peranan penting sebab keharmonisan diukur dari baik atau tidaknya komunikasi pada sebuah keluarga. Komunikasi ini terkait kesiapan membicarakan hal yang sifatnya terbuka baik topiknya menyenangkan atau tidak, kemudian siap dalam penyelesaian masalah keluarga dengan kesabaran, kejujuran, dan terbuka (Aswandy, 2020)

2.2.1.1. Jenis Keluarga

Aryadillah dalam Cakrawala jurnal mengidentifikasi terdapat tiga jenis peran pasangan yakni

A. Pasangan independen

Jenis pasangan independen merupakan tipe yang paling otonom di antara pasangan tradisional dan terpisah. Di mana masing-masing pasangan mampu memainkan perannya. Adapun ciri dari jenis ini biasanya mampu melakukan pengelolaan konflik dengan cara yang nyaman dan dapat menegosiasikan perbedaan dalam hubunga keluarga.

B. Pasangan Tradisional

Pasangan yang resisten terhadap perubahan tidak menyukai ketidakpastian. Pasangan ini dapat berbagi secara fisik dan emosional terhadap pasangan,

saling ketergantungan dan apabila terdapat tanda timbulnya konflik mereka berusaha untuk menghindar dibandingkan harus mengelola bagaimana cara penyelesaiannya nanti, peran tradisional digunakan untuk memilih kestabilan dalam hubungan.

C. Pasangan Terpisah/Jaga jarak

Pasangan yang lebih menjaga jarak secara fisik dan psikologis, mengikuti keseharian reguler yang dan menghindari terjadinya konflik dengan membuka diri satu sama lain, sedikit kesamaan dengan tipe tradisional, sebab mereka nyaman dengan peran tersebut.

2.2.1.2. Pola Komunikasi Keluarga

Dalam komunikasi, pola dapat menentukan tingkat kepuasan anggota keluarga di dalamnya yang memberikan pengaruh sangat kuat dalam menciptakan suasana kondusif dalam keluarga. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana berkomunikasi dapat menyelesaikan setiap konflik yang akan datang pada sebuah keluarga. Menurut Joseph A. Devito dalam jurnal media neliti Volume.2 Nomor. 1 Maret 2013 terdapat empat pola komunikasi keluarga secara umum pada keluarga inti, diantaranya

A. Komunikasi persamaan (*Equality Pattern*)

Pada pola *equality pattern*, setiap individu dapat berkomunikasi dengan seimbang dan merata, artinya peran yang dimiliki setiap anggota keluarga sama. Setiap individu dipandang sama, sederajat, dan setara kemampuannya, bebas memberikan ide, opini, dan kepercayaan. Dalam pola ini, komunikasi berjalan secara terbuka, jujur, dan langsung serta bebas dari pemisahan kekuasaan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal. Dalam *equality pattern* tidak ada pemimpin dan anggotanya, pemberi dan pencari pendapat, semua sama rata, setara, dan sederajat.

B. Komunikasi seimbang Terpisah (*Balance Split Pattern*)

Pada pola *Balance split pattern*, tiap individu memegang kontrolnya masing-masing dalam bidangnya meskipun persamaan hubungannya tetap terjaga. Setiap individu dipandang ahli dalam posisinya, Contohnya ketika seorang suami yang dipercaya untuk mencari nafkah, bekerja di dalam keluarga dan

tugas istri untuk memenuhi kebutuhan keluarga seperti mengurus anak, rumah dan memasak.

C. Komunikasi Tak Seimbang Terpisah(*Unbalanced Split Pattern*)

Pada pola *unbalanced split pattern*, terdapat satu orang yang mendominasi, di mana dianggap sebagai ahli lebih dari setengah wilayah komunikasi umpan balik. Biasanya, orang yang memegang kendali tersebut memiliki pengetahuan dan kecerdasan yang lebih unggul, dan memiliki tampilan fisik yang lebih menarik dan berpenghasilan lebih besar yang di mana seseorang yang memiliki penghasilan lebih sedikit atau kurang menarik akan membiarkan pihak tersebut memenangkan setiap konflik dan mengambil keputusan sendiri.

D. Komunikasi Monopoli(*Monopoly Pattern*)

Pada pola *monopoly pattern*, satu orang dianggap sebagai pemegang kuasa yang di mana sifatnya memerintah daripada melakukan komunikasi, memberikan ceramah daripada mendengarkan pendapat orang lain. Biasanya, pemegang kuasa tidak pernah meminta pendapat orang lain dan merasa berhak atas keputusan akhir sehingga jarang terjadi konflik atau perdebatan karena hal tersebut sudah lumrah atau mengetahui siapa yang akan menang. Dengan tidak adanya atau jarang terjadi sebuah konflik maka ketika terjadi suatu perdebatan masing-masing tidak mengerti solusi apa yang terbaik untuk bersama secara baik-baik.

Dari empat pola komunikasi keluarga, sesuai dengan pendapat Jhon Gotman bahwa pola komunikasi keluarga merupakan salah satu faktor yang penting dalam kehidupan dan hubungan pernikahan atau keluarga (Sihombing & Yusuf, 2013).

2.2.2. Konflik Dalam Komunikasi

Konflik dapat didefinisikan sebagai sebuah proses ketika suatu individu memiliki persepsi tentang orang lain atau kelompok yang telah mempengaruhi secara *negative*, yang menjadi kepedulian atau kepentingan bagi pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam konflik yang dialami dalam ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman karena ekepetasi perilaku (Wahyudi, 2015).

Dalam konflik keluarga selanjutnya adalah terdapat konflik suami istri, hubungan suami istri adalah tahap dalam kehidupan yang dinantikan oleh manusia ketika sudah merasa siap atau dewasa. Perkawinan adalah bersatunya kedua belah pihak antara laki-laki dan wanita untuk membentuk suatu keluarga yang di mana terdapat hak dan kewajiban yang harus dijalani untuk mencapai rumah tangga yang rukun dan bahagia. Dengan adanya perkawinan, maka kedua belah pihak akan berupaya untuk menyamakan perbedaan individu untuk keberlangsungan perkawinan tersebut. Perbedaan yang dimaksud seperti pandangan, pendapat, sifat, dll. Berdasarkan Wagner dan Winter dalam Grace Kilis Kehadiran pada konflik suatu hubungan tidak selalu diartikan hilangnya cinta antara kedua belah pihak, bisa dikatakan bahwa dengan adanya konflik merupakan adanya rasa kepedulian antar pasangan (Kilis, 2019).

2.2.2.1. Prinsip-Prinsip Konflik

Konflik dalam hubungan akan muncul ketika individu yang saling bergantung mempunyai pandangan, minat, dan tujuan yang berbeda mempersepsikan perbedaan tersebut sebagai sebuah pertentangan. Konflik adalah normal dan tidak dapat dihindarkan dari semua hubungan, adanya konflik tidak mengindikasikan bahwa hubungan sedang dalam masalah, akan tetapi cara menangani konflik berpengaruh terhadap kesehatan hubungan. Konflik merupakan tanda bahwa seorang terlibat satu sama lain. Berikut adalah empat prinsip konflik (Wood, 2013)

1. Konflik Bisa Terbuka Atau Rahasia

Konflik terbuka (*overt conflict*) akan muncul ketika orang-orang mengekspresikan perbedaan dengan terus terang, mereka mendiskusikan ketidaksetujuannya lalu mengidentifikasi dengan jujur sudut pandang yang berbeda, berdebat mengenai ide, akan tetapi konflik tidak selalu terbuka. Konflik tertutup atau rahasia (*covert conflict*) muncul ketika pasangan menyangkal atau menutupi pertentangan, amarah, dan mengekspresikannya secara tidak langsung.

2. Konflik Dapat Dikelola Dengan Baik Atau Buruk

Hal ini tergantung dari bagaimana kita menanggapi permasalahan, konflik dapat memperkuat hubungan atau justru membuat menjadi lemah. Ke-empat

komponen konflik yang diidentifikasi oleh Clyde dan Ridley yaitu konflik kepentingan, orientasi konflik, respon konflik, dan hasil konflik. Konflik kepentingan yaitu semua opini, sudut pandang, tujuan, atau kepentingan yang terlihat berlawanan dengan penyebab terjadinya konflik. Orientasi konflik yaitu sikap yang mengacu pada bagaimana konflik itu diatasi. Respon konflik adalah sifat atau kelakuan terbuka terhadap permasalahan, metode, strategi permasalahan yang bisa mempertahankan, meningkatkan, meredakan, atau menyelesaikan permasalahan. Hasil konflik yaitu bagaimana permasalahan dapat dipecahkan, seberapa adil prosesnya, dan bagaimana proses konflik mempengaruhi kedekatan emosional dalam hubungan.

3. Konflik Merefleksikan Dan Mengekspresikan Budaya Dan Komunitas

Pandangan kita terhadap suatu permasalahan dan segala tindakan apa yang akan dilakukan pada saat konflik muncul berdasarkan keanggotaan dalam budaya tertentu dan komunitas sosial. Jadi budaya tertentu dan komunitas sosial dapat mempengaruhi cara kita untuk menyelesaikan masalah.

4. Konflik Mungkin Baik Untuk Individu Dan Hubungan

Tidak sedikit yang beranggapan bahwa konflik merupakan hal yang negatif, akan tetapi sebenarnya konflik bisa memberikan keuntungan untuk diri maupun hubungan kita apabila konflik dikelola dengan konstruktif. Konflik dapat membantu individu tumbuh sebagai seorang yang mempererat hubungan. Konflik memungkinkan individu untuk mengatasi dan menyelesaikan perbedaan yang mendistraksi suatu hubungan yang dijalankan.

2.2.2.2. Jenis-Jenis Konflik

Terdapat dua jenis-jenis konflik diantaranya adalah konflik destruktif dan konstruktif.

a. Konflik Destruktif

Menurut Deutsch dalam Rizqi Kurnia, konflik dapat dikatakan destruktif apabila individu merasa tidak puas dengan hasil dari konflik yang terjadi sebab mereka berpikir sudah hilangnya hasil dari konflik tersebut. Dalam konflik destruktif, salah satu pihak dengan sendirinya berusaha untuk merubah struktur,

memberikan batasan pilihan terhadap individu lainnya dan mendapatkan keuntungan dari yang lain (Putri, 2017).

Adapun ciri-ciri dari konflik destruktif yakni munculnya sebuah kecurigaan yang sifatnya timbal balik, kekurangan komunikasi, dan sering berporos pada strategi antar pribadi baik itu ancaman atau adanya paksaan dari satu pihak terhadap pihak lainnya (Putri, 2017).

b. Konflik Konstruktif

Menurut Robert H. Lauer dalam , konflik konstruktif adalah konflik yang sifatnya fungsional dan muncul karena adanya perbedaan pendapat dari setiap individu terhadap individu lainnya dalam menghadapi suatu permasalahan yang akan menghasilkan suatu konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan memberikan hasil yang sifatnya memperbaiki.

Adapun ciri-ciri konflik konstruktif yakni biasanya masih dalam batas wajar karena permasalahan yang muncul tidak menyebabkan adanya bentrokan fisik (Amila & Malihah, 2016).

2.2.2.3. Faktor Penyebab Konflik

Kehidupan sebuah rumah tangga, tidak akan terlepas dari sebuah problematika atau konflik pasti akan terjadi bayang-bayang dalam keluarga konflik interpersonal adalah ketidaksepakatan antara individu satu dengan yang lainnya yang disebabkan oleh banyak faktor menurut (DeVito, 2016) dalam bukunya pada edisi ke 14, yaitu

1. Ketergantungan, ketika individu terhubungan dengan beberapa cara signifikan di mana apabila melakukan sesuatu akan berdampak pada yang lain.
2. Beda tujuan, individu saling menyadari bahwa terdapat perbedaan tujuan, jika ada tujuan dari salah satu pihak yang tercapai, maka orang lain tidak.
3. Beranggapan satu sama lain terganggu pencapaiannya, dari tujuannya yang sudah beda, maka individu akan menganggap bahwa pencapaian mereka beda dan jelas akan terganggu, begitupun sebaliknya.
4. Masalah keintiman, yaitu seperti seks dan kasih sayang.
5. Kekuasaan, adanya tuntunan yang berlebihan dan kurang dalam hal kesetaraan pada sebuah hubungan.

6. Kelemahan pribadi seperti merokok, gaya mengemudi, minum alkohol, dan dandan.
7. Jarak, seperti banyak melakukan absen dan berkomitmen dengan pekerjaan yang berat.
8. Isu sosial yang dapat menyebabkan terjadinya konflik seperti isu politik, kebijakan sosial, orang tua maupun nilai-nilai pribadi.
9. Kepercayaan, misalnya terjadi kebohongan atau perselingkuhan maka akan mengurangi kepercayaan pasangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa konflik merupakan sebuah proses yang akan selalu menjadi bayang-bayang dalam kehidupan rumah tangga sebuah pernikahan yang dapat disebabkan dari beberapa faktor. Tujuannya adalah untuk memastikan hasil dalam pengertian konflik dan penyebab terjadinya konflik pekerja GoMassage.

2.2.2.4. Interaksi Dalam Konflik

Interaksi merupakan latar belakang dari perbedaan ciri-ciri yang dibawa. Perbedaan yang dimaksud yakni seperti ciri fisik, pengetahuan, kecerdasan, adat istiadat, keyakinan, dan lain-lain. Maka dari itu, konflik dianggap sebagai hal yang wajar. Dalam hubungan interaksi manusia, tidak ada yang tidak pernah mengalami terjadinya sebuah konflik (Rosana, 2015).

Interaksi dapat mempresentasikan hubungan komunikasi antar individu pada aktivitas sosial mereka. Interaksi dilakukan dengan hubungan yang konkret sesuai pada kebutuhan dan keinginan, baik dalam pengembangan skill, keagamaan, sosial, budaya, dan hubungan keluarga. Garna dalam Ridwan Usman mengemukakan bahwa setiap individu yang sedang melakukan interaksi dalam mengambil peran komunikasi dan melakukan pengertian dari sebuah makna dengan menyesuaikan setiap tindakannya, arahan, dan kontrol serta perspektif (Usman, 2021).

Dudley D. Cahn mengemukakan dalam perspektif ilmu komunikasi, terdapat empat jenis interaksi dalam konflik, yakni

1. Nonintimate-aggressive

Pasangan yang bertengkar tidak dapat menemui konten intinya dan tujuan relasional mereka.

2. *Nonintimate-nonaggressive*

Pasangan yang menghindari sebuah konflik tidak menghadapi konflik secara langsung.

3. *Intimate-aggressive*

Mereka bertengkar yang kemudian akan menemukan solusinya dalam artian masalah selesai dengan baik.

4. *Intimate-nonaggressive*

Pasangan yang menghadapi masalah secara langsung atau tidak namun mereka tidak melakukan penyerangan.

Davidson dan Moore dalam Grace Kilis mengatakan bahwa terdapat dampak positif dari penyelesaian yang efektif pada pasangan suami istri yaitu menambah keterampilan pemecahan masalah, komunikasi, saling menambah pengertian, rasa kepercayaan. Namun ketika konflik diselesaikan tidak secara efektif akan memiliki dampak yang negatif juga seperti menurunkan rasa harga diri, menambah interpersonal *distress*, orientasi dan kebermaknaan hidup, menurunnya kualitas perkawinan, menambah ketidakpuasan dan ketidakbahagiaan pada perkawinan sehingga memberikan peluang pada terjadinya perceraian (Kilis, 2019, hal. 179).

2.2.3. Manajemen Konflik Dalam Komunikasi

Kata konflik merupakan kata yang berasal dari bahasa latin *con* dan *figere*, kata *con* artinya bersama *figere* berarti memukul. *Configure* yang artinya saling berkelahi. Lalu digunakan dalam bahasa Inggris menjadi *conflict*, kemudian diambil ke dalam bahasa Indonesia menjadi konflik. Kemudian dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu yang disebabkan oleh adanya dua ataupun lebih sudut pandang, kepervayaan keinginan, kepentingan, kebutuhan yang berbeda, nilai yang tidak selaras dan sejalan, secara umum konflik akan timbul di kehidupan individu bilamana perbedaan tersebut memuncak menjadi sebuah konflik (Azizah, 2022).

Konflik merupakan fenomena sosial terjadinya percekocokan, perselisihan dan pertentangan antar individu maupun kelompok yang dilatar belakangi oleh masing-masing perbedaan. Konflik didasari oleh pikiran masing-masing individu, bagaimana individu memikirkan eksistensi diri maupun kelompok, yang artinya konflik dapat muncul pada diri sendiri maupun orang lain (Sitoresmi, 2021).

2.2.3.1. Sikap Terhadap Konflik

La Pierre dalam Azwar 2015 mengemukakan bahwa sikap merupakan sebuah jawaban/*respons* terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan sebagai perilaku, tendensi atau persiapan sebuah antisipasi, predisposisi dengan tujuan menyesuaikan diri dalam situasi (Azwar, 2015). Carryl Rusbult dan kawan-kawan dalam Julia T. Wood Edisi 6 mengemukakan bagaimana cara kita merespons ketika adanya sebuah konflik, di mana menurut model ini respons dapat dikatakan aktif dan pasif tergantung dengan ukuran skala empati ketika menyampaikan masalah. Kemudian respons juga dapat bersifat konstruktif atau destruktif dalam kapasitas untuk menyelesaikan perdebatan atau mempertahankan hubungan (Wood, 2013).

A. Respons keluar

Respons keluar adalah meninggalkan dengan menarik diri atau keluar dari sebuah hubungan secara psikologis. Respons ini bersifat merusak hubungan dikarenakan dengan keluar atau menarik diri tidak menyampaikan masalah.

B. Respons Pengabaian

Respons ini hadir ketika individu menyangkal atau memberikan penekanan pada konflik, dengan menyangkal dapat menimbulkan masalah besar. Tidak adanya konfirmasi dari respons pengabaian karena dianggap gagal dalam menghargai opini individu lain bahwa konflik yang terjadi sangat serius, respons ini juga bersifat merusak karena adanya pengelakan dari kesulitan, tetapi tetap dilakukan secara pasif dengan menghindari sebuah diskusi.

C. Respons Loyalitas

Respons loyalitas adalah ketika individu tetap berkomitmen terhadap hubungan apapun perbedaan yang ada, mungkin loyalitas akan dungkapkan dengan harapan berakhirnya sebuah konflik. Loyalitas merupakan bentuk kesetiaan yang diam sebab dikategorikan terhadap respons pasif. Respons ini dianggap konstruktif karena tidak adanya keputusan untuk mengakhiri hubungan dan mempertahankan pilihan untuk mengatasi sebuah konflik.

D. Respons Penyuaraan

respons penyuaran merupakan strategi aktif yang merespon konflik dengan berdiskusi terkait pembicaraan suatu masalah, menawarkan permintaan maaf

tulus, dan mencoba mengatasi suatu perbedaan sehingga hubungan dapat beralasan dengan lancar dan sehat.

2.2.3.2. Pengelolaan Konflik

Manajemen konflik merupakan hal yang sangat penting dalam hubungan interpersonal, hal ini disebabkan karena ikatan romantis adalah hubungan yang serius melebihi sebuah persahabatan dan tidak semua hubungan romantis dilandasi oleh cinta. Konflik dapat dikelola dengan beragam cara, berikut adalah tiga orientasi dasar yang mempengaruhi pendekatan untuk digunakan dalam mengelola konflik. Dari tiga orientasi ini, dapat dilihat perbedaan pendekatan konflik untuk membentuk pola komunikasi selama konflik itu terjadi.

1. *Avoiding (Lose-lose)*

Orientasi ini mengatakan bahwa konflik merupakan kekalahan bagi orang yang mengalaminya, dapat dikatakan sebagai orientasi yang tidak sehat dan bersifat destruktif untuk hubungan yang dibina. Konflik ini tidak dapat dihindari secara negatif, kalah-kalah tidak menguntungkan dalam menghadapi konflik di hubungan interpersonal, akan tetapi terkadang orientasi ini membawa kebaikan pada keadaan tertentu.

2. *Competing (win-lose)*

Kemenangan atas orang lain, individu yang mempunyai sudut pandang konflik adalah kemenangan dan kekalahan, mereka berpikir bahwa setiap perselisihan pasti ada salah satu yang menang. Ada yang merasakan kemenangan atau mendapatkan sesuatu dan ada yang menerima kekalahan, kehilangan. Orientasi yang berkembang pada kebudayaan yang individualism, asertif, dan kompetisi. Orientasi pendekatan menang-kalah biasanya tidak umum terjadi pada kebudayaan yang mengutamakan kerja sama dan menjaga orang lain agar tidak melakukan kesalahan.

3. *Collaborating (win-win)*

Setiap orang yang ada pada orientasi ini mengasumsikan bahwa terdapat cara untuk menyelesaikan konflik dan semua yang ada merasakan keuntungan. Orientasi ini terjadi saat yang terlibat pada masalah mencari cara untuk mengatasi perbedaan. Solusi terbaik pada orientasi ini ketika semua yang terlibat

merasa puas, cocok dan sangat mungkin dilakukan untuk orang yang mempunyai komitmen. Gaya kolaborasi *win-win* adalah gaya dengan tingkat kasertifan dan tingkat kerjasama yang tinggi dan tujuannya adalah mencari alternatif yang akan menguntungkan kedua belah pihak, di mana keduanya bekerja sama untuk mencari solusi yang efektif dan saling menguntungkan.

4. *Accommodating (Lose-win)*

Gaya ini mengharuskan salah satu dari pasangan suami istri untuk mengalah agar dapat menyelesaikan sebuah konflik. Gaya ini dapat digunakan jika konflik yang dihadapi dianggap tidak penting untuk individu.

5. *Compromising (Give-take)*

Gaya kompromi dilakukan dengan pihak-pihak yang ingin mengalah, gaya kompromi ini di mana semua pihak yang berada di konflik bersedia mengalah atau tidak sama sekali mendapatkan apa yang diinginkan. Dalam arti lain individu dapat mengalah demi menjaga hubungan dan kepentingan bersama. Gaya ini biasanya dilakukan oleh pasangan yang mempunyai satu visi.

Saat menggunakan pendekatan ini, biasanya sudah terpikirkan sebelumnya apa yang akan dilakukan, hal ini dikarenakan komitmen yang sudah ada pada diri sendiri dan memperhatikan kenyamanan orang lain, orientasi ini cukup (Wood, 2018).

Tujuan dari manajemen konflik ini untuk melihat manajemen konflik seperti apa yang dilakukan pekerja GoMassage, apakah akomodatif, menghindari, kolaborasi, dan kompromi, serta kompetisi. Kemudian konsep ini merupakan konsep utama bagi peneliti, alasan menggunakan ini untuk melihat bagaimana manajemen konflik yang dilakukan oleh pekerja GoMassage.

2.2.3.3. Tahapan Manajemen Konflik

Apabila dapat mengembangkan dan menerapkan bagaimana strategi untuk menyelesaikan konflik dapat ditangani secara efektif. (DeVito, 2016) dalam buku *interpersonal conflict and management*, terdapat tahapan penyelesaian konflik yang mungkin dapat dilakukan yaitu

1. *Set The Stage*

Mencoba menyelesaikan masalah secara personal, apabila konflik terjadi dengan daring maka mencoba untuk menyelesaikannya secara langsung. Membuka diri akan membuat masalah baru maka akan merasa tidak mau membuka diri karena ketakutan akan timbulnya konflik lain sebab memikirkan citra orang lain begitupun dengan pasangan, saat kita merasa harus menyelamatkan diri kita dari masalah, kita melupakan permasalahan hubungan yang harus diselesaikan dan berisiko mempermalukan pasangan kita juga.

Maka dari itu, pastikan pasangan bersiap untuk bertarung, meskipun konflik muncul di keadaan yang sangat tidak tepat, namun kita dapat mengatur kapan kita akan menyelesaikan konfliknya dan memastikan bahwa pasangan tidak ada permasalahan lainnya.

2. *Define The Conflict.*

Menentukan masalah yang jelas, dan perlunya mengetahui tujuan memperjuangkan konflik kemudian fokus dalam menyelesaikan konflik, berempati dengan memahami sifat konflik dari sudut pandang orang lain dan hindari membaca pikiran, mengajukan pertanyaan direkomendasikan untuk memastikan persamaan persepsi pada masalah tersebut.

3. *Identify your goals*

Identifikasi tujuan dengan menanyakan pada diri sendiri apa yang ingin dicapai dalam interaksi manajemen konflik.

4. *Identify and evaluate your choices*

Identifikasi dan evaluasi pilihan-pilihan yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah dengan pertimbangan yang didapat dari *brainstorming* baik itu sendiri atau dengan pasangan.

5. *Act on the chosen choice*

Bertindak dengan pilihan secara mental seperti apa yang kita rasakan, bagaimana besok apakah kita nyaman dengan hal tersebut.

6. *Evaluate the choice*

Mengevaluasi pilihan yang sudah dilakukan, apakah membantu menyelesaikan permasalahan, seperti apa cara kerjanya? apakah konflik membaik dari sebelumnya. *Critical thinking pioneer* Edward deBono pada Joseph De Vito

mengungkapkan ada enam topi berpikir yakni *fact hat, feeling hat, negative argument hat, positive benefits hat, creative new idea hat, and control of thinking hat.*

7. *Accept or reject the choice*

Jika menerima kesepakatan, ini merupakan keputusan mutlak dan keduanya berakhir dengan rasa nyaman. Jika tidak menerima kesepakatan pada solusi tersebut, pasangan harus meninjau kembali pilihan tersebut, dan kemungkinan akan mendefinisikan kembali masalahnya dan mencari cara baru untuk menyelesaikannya.

8. *Wrap it up*

Pentingnya menyelesaikan konflik dan tidak dibiarkan timbulnya konflik lain setelah berhasil mengelolanya, belajar dari konflik dan bagaimana proses yang dilalui dalam penyelesaiannya. Menjauhi konflik dari perspektif dalam artian tidak dibesar-besarkan apa yang sudah terjadi, hindari kecenderungan anda dalam ketidaksepakatan dalam konflik. Apabila timbul perasaan negatif seperti rasa bersalah segera diskusikan dengan pasangan, minta maaf atas kesalahan yang dilakukan, sebaliknya jika terjadi pada pasangan. Keduabelah pihak bertanggung jawab atas konflik. Meningkatkan penghargaan dengan pasangan sebagai bentuk perasaan positif dan memberitahu bahwa konflik dapat diatasi dan menginginkan hubungan yang bertahan lama.

2.3. Kerangka Berpikir

Tabel 2. 2. Kerangka berpikir



Pada kerangka berpikir ini, peneliti melihat bahwa adanya dampak terhadap penutupan GoMessage yang menyebabkan penganggurannya, di mana dengan hilangnya pekerjaan akan mengurangi pendapatan sehingga ekonomi akan mengalami gangguan atau ketidakstabilan. Gangguan ekonomi tersebut yang menyebabkan terjadinya sebuah konflik. Kemudian terdapat konsep utama manajemen konflik yang terdiri dari gaya penyelesaian konflik akomodatif, menghindari, kolaborasi, dan kompromi, serta kompetisi. Selanjutnya penelitian ini menggunakan studi deskriptif kualitatif dan terdapat hasil manajemen konflik suami istri di masa pandemi Covid-19.