

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATARBELAKANG MASALAH**

Sebagai makhluk sosial seseorang harus mampu melakukan komunikasi. Komunikasi adalah suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Seseorang yang tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain niscaya akan terisolasi dari masyarakatnya. Pengaruh keterisolasian ini akan menimbulkan depresi mental yang pada akhirnya membawa orang kehilangan keseimbangan jiwa (Cangara, 2004: 4). Dalam sebuah penelitian mengungkapkan bahwa 70% waktu bangun kita digunakan untuk berkomunikasi. Komunikasi menentukan kualitas hubungan kita dengan sesama manusia. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik (Rakhmat, 1988).

Keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai sesuatu yang diinginkan termasuk karier, banyak ditentukan oleh kemampuannya dalam berkomunikasi. Keberhasilan seseorang dalam bekerja berawal dari keluarganya. Jika keluarganya harmonis, maka seseorang tidak dipusingkan oleh berbagai masalah yang terjadi dalam rumah tangganya. Dengan demikian mereka dapat mencurahkan perhatian sepenuhnya pada pekerjaannya (Ayahbunda, 1997: 52). Keadaan dunia yang semakin maju dan kompleks mendorong peningkatan peran wanita dalam dunia kerja atau sektor publik. Peningkatan peran wanita dalam sektor publik dapat dilihat dari semakin

Data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2007 (dalam Aryanti, 2009) menunjukkan bahwa jumlah angkatan kerja wanita di Yogyakarta mengalami peningkatan 42,87% dan 57,12% lainnya merupakan angkatan pria. Data tahun 2008 menunjukkan bahwa angkatan kerja wanita sebanyak 44,23 % dan 55,25 % lainnya adalah angkatan kerja pria.

Semenjak status seseorang ditentukan oleh jenis pekerjaannya, maka seorang wanita ingin mengaktualisasikan kemampuannya dan membuktikan untuk tetap menekuni karya rangkapnya. Di sisi lain seorang wanita juga ingin bertanggung jawab atas pengasuhan anaknya (Dagun, 1990: 180). Kamariah menambahkan bahwa faktor utama yang mendorong wanita bekerja di luar rumah adalah faktor ekonomi, karena untuk memenuhi penghasilan keluarga (dalam Palupi, 1989: 13).

Meningkatnya jumlah wanita bekerja tidak lepas dari adanya kesempatan yang luas bagi wanita saat ini untuk mendapatkan pendidikan. Semakin tinggi pendidikan seorang wanita, maka semakin besar keinginannya untuk memasuki dunia kerja dan menjadi wanita karier. Menjadi wanita berkariyer sekaligus ibu rumah tangga merupakan profesi yang sudah banyak dijumpai. Ada wanita berkariyer yang bisa menikmati peran gandanya, namun ada juga yang merasa kesulitan akan kemampuannya untuk berperan multi dalam kehidupannya sebagai wanita pekerja, mengurus rumah tangga, bersosialisasi dengan lingkungan hingga memenuhi kebutuhan pribadinya.

La Rosa (dalam Binar, 1998: 6) mengungkapkan bahwa masalah yang

semakin kompleks, karena wanita harus ada di mana-mana di pabrik, di kantor, di dalam organisasi sosial, bahkan di posisi penting pemerintahan. Sementara letak dasar wanita harus tetap di dalam rumah tangga, di samping suami, di jangkauan anak-anak tercinta, di lingkungan keluarga, dan di ajang pergaulan sesama manusia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ES salah seorang karyawati Bank BPD Wates yang bekerja sebagai teller, diketahui bahwa masalah ketidaksesuaian peran juga dialaminya. Misalnya anak sakit padahal di kantor ada urusan pekerjaan yang sama pentingnya. Sebagai seorang karyawan bank, beliau dituntut untuk membagi waktu sebaik mungkin. Bagi ES kesulitan ini dapat diselesaikan dengan bekerjasama terhadap suami dan keluarga. Jika beliau dan suami sama-sama tidak bisa ijin, maka ibu mertua yang menggantikan mereka untuk merawat anaknya yang sedang sakit. Bila terdapat kesalahan dalam penghitungan uang bisa menyebabkan beliau pulang hingga larut malam. Menurut beliau, disinilah peran ibu diuji, bagaimana ia mengatur waktu, bagaimana kalau di rumah dan di kantor ada tuntutan, serta bagaimana agar semua tuntutan bisa terpenuhi (wawancara dengan ES, 24 Desember 2010).

Menurut Anoraga (2001: 89) wanita peran ganda adalah wanita yang memiliki peran sebagai wanita pekerja secara fisik dan psikis, baik di sektor pemerintahan, swasta maupun wiraswasta dengan tujuan mendatangkan suatu kemajuan dalam kariernya, sekaligus berperan juga sebagai ibu dan istri yang bertanggung jawab mengurus rumah tangga. Wanita pekerja berbeda dengan

wanita karier. Wanita pekerja (dalam Aryanti, 2009) adalah wanita yang bekerja di sektor informal yang tidak memiliki jenjang jabatan dalam pekerjaannya, dapat dicontohkan seperti; tenaga usaha penjualan, pertanian dan tenaga produksi.

Sedangkan menurut Anoraga wanita karier adalah wanita yang bekerja dan dalam pekerjaannya mendapat atau mengalami perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan, jabatan, dan karier. Dapat dicontohkan pekerjaan yang dimaksud yaitu pekerjaan yang menerapkan disiplin kerja dan waktu, seperti: guru, karyawan perusahaan, karyawan bank, PNS, dan perawat (2001: 74). Wanita yang memiliki peran di sektor publik dan sektor domestik memiliki tanggung jawab besar yang berpotensi memunculkan situasi dilematis. Di satu sisi mereka dituntut untuk berperan dalam semua sektor, termasuk sektor publik yakni bekerja dan berkarier, namun di sisi lain juga tidak boleh melupakan kodrat wanita sebagai ibu rumah tangga (Palupi, 1989: 61).

Wanita yang memiliki dua peran sekaligus seringkali timbul masalah dalam pembagian waktu, tenaga pikiran, perhatian dan komitmen. Adanya masalah tersebut, kemudian mengakibatkan wanita sulit menjalani kedua perannya sebaik mungkin dan lebih lanjut berpeluang menimbulkan konflik. Konflik antara peran pekerjaan dan peran keluarga dan jika keluarga itu mempunyai anak ada kemungkinan perhatian terhadap kebutuhan anak

Kurangnya komunikasi interpersonal antara suami dengan istri dapat menimbulkan prasangka negatif yang dapat menghambat efektifitas komunikasi. Salah satu peran suami adalah memotivasi pasangannya yang memiliki potensi berbeda. Jika perbedaan potensi dalam keluarga dimotivasi dengan baik, maka akan menjadi sebuah potensi besar dan sinergi yang luar biasa dalam keluarga untuk menciptakan kebahagiaan dan keharmonisan dalam rumah tangga. Antara suami dengan istri harus terdapat pertukaran peran. Seorang suami pun harus mampu menggantikan peran istri seperti mengurus rumah tangga. Bermula dari sebuah komunikasi segala masalah dapat diselesaikan, meski bermula dari komunikasi pula kehancuran dalam keluarga juga dapat terjadi.

Konflik melekat erat dalam jalinan kehidupan. Gordon (dalam Nurhasanah, 2008) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai konflik yang terjadi ketika terdapat dua atau lebih individu yang tidak sependapat mengenai suatu persoalan, tindakan atau tujuan. Konflik interpersonal dapat menimbulkan ketegangan dan perasaan terancam antara individu satu dengan individu yang lain, sehingga dapat menyebabkan ketegangan dalam hubungan interpersonal. Contoh kasus dari seorang istri yang hendak mengajukan gugatan cerai pada suaminya di Pengadilan Agama (PA). Adapun data atau identitasnya adalah sebagai berikut:

Susan (32 tahun) menikah di Jakarta dengan suaminya Didi 6 tahun yang lalu (tahun 2001). Dikarunia 1 orang putra berumur 4 tahun dan beliau bekerja sebagai pegawai swasta. Sudah lama sebenarnya Susan mengalami kekerasan dalam rumah tangga. Suaminya adalah mantan anak orang kaya, dulu beliau bekerja di perusahaan milik keluarganya di perkebunan. Kini perusahaan itu bangkrut dan Didi sering berperilaku sangat kasar, seperti membentak, berkata kotor, melecehkan dan yang terparah adalah sering memukul Susan tatkala jika diajangan tentang masalah keuangan keluarga. Bahkan sedemikian

parahnya dimana si suami melepas tanggung-jawabnya sebagai seorang suami dan ayah karena sudah 2 tahun ini si suami tidak memberikan nafkah lahir untuk sang istri dan anaknya. Sampai akhirnya, Susan merasa terancam jiwanya dimana terjadi kejadian pada bulan April 2007, Susan dipukul dan ditonjok matanya sampai biru yang berujung pada kekerasan terhadap anak semata wayangnya juga (<http://www.masalahperceraian.com/kasus1.php>, di akses tanggal 04 Februari 2010).

Berdasarkan penelitian Woro (dalam Palupi, 1989: 15) menyebutkan bahwa masalah hubungan suami istri lebih banyak ditemukan pada keluarga ibu bekerja dibandingkan dengan ibu yang tidak bekerja dengan hasil perbandingan 54,1% untuk golongan ibu bekerja dan 38,2% pada ibu tidak bekerja. Rini (dalam Nurhasanah, 2008) menambahkan hal itu disebabkan karena wanita lebih banyak menghadapi permasalahan, baik permasalahan yang berasal dari faktor internal, baik yang timbul dari dalam diri pribadinya, terutama berkaitan dengan peran gandanya dan faktor eksternal yang berkaitan dengan keluarga, suami, anak, serta masalah pekerjaan.

Sejak dua tahun terakhir, jumlah kasus perceraian di Yogyakarta terus mengalami peningkatan dengan signifikan. Kasus perceraian terbanyak justru atas permintaan istri sebagai si penggugat. Salah satu penyebabnya, semakin banyaknya perempuan yang minta cerai atau menceraikan suami, karena banyak wanita yang sudah lebih eksis, bisa bekerja sendiri dan mandiri (<http://www.republika.co.id/berita/breaking-news/nusantara/11/02/17/164563-di-yogyakarta-kasus-cerai-akibat-selingkuh-meningkat-tajam>, 28 februari 2011).

Data perceraian dari BP4 tahun 2008 sebanyak 3.457 kasus yang terdiri dari talak sebanyak 1101 kasus dan gugat sebanyak 2301

Sedangkan perceraian tahun 2009 sebanyak 3.925 kasus yang terdiri dari: talak sebanyak 1253 kasus dan gugat sebanyak 2857 kasus.

Sedangkan, berdasarkan data dari Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY, kasus perceraian tahun 2008 sebanyak 1222 kasus terdiri dari talak 362 kasus dan gugat sebanyak 860 kasus. Pada tahun 2009, kasus perceraian sebanyak 1249 kasus terdiri dari talak sebanyak 346 kasus dan gugat 903 kasus. Tahun 2010 kasus perceraian sebanyak 1809 kasus terdiri dari talak 511 kasus dan gugat sebanyak 1298 kasus.

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya kasus pertikaian dalam keluarga. Faktor-faktor ini antara lain, persoalan ekonomi, perbedaan usia yang besar dan keinginan memperoleh anak serta persoalan prinsip hidup yang berbeda. Faktor lainnya berupa perbedaan penekanan dan cara mendidik anak, pengaruh dukungan sosial dari pihak luar, tetangga, sanak saudara, sahabat, dan situasi masyarakat yang terkondisi dan lain-lain. Semua faktor ini menimbulkan suasana keruh dan meruntuhkan kehidupan rumah tangga (Dagun, 1990: 146). Sumber-sumber konflik yang terjadi pada pasangan suami dengan istri yang bekerja, diantaranya:

#### **1. PENGHASILAN**

Penghasilan suami lebih besar dari penghasilan istri adalah hal biasa. Namun bila yang terjadi sebaliknya, dimana gaji istri lebih besar maka bisa menimbulkan masalah dengan suami. Seperti suami merasa minder karena tidak dihargai penghasilannya sementara istri merasa diatas, sehingga merasa sombong dan tidak menghormati pasangannya (<http://www.tabloidnova.com/Nova/Keluarga/Pasangan/8-Sumber-Konflik-Suami-istri>, diakses pada tanggal 28 Februari 2010).

#### **2. PERCAMPURAN PENDAPATAN ISTRI DENGAN SUAMI**

Normatifnya memang seluruh pendapatan suami menjadi hak seluruh istri dan anak untuk belanja rumah tangga. Sedangkan penghasilan istri adalah hak penuh istri untuk mempergunakannya baik sebagai tambahan perekonomian keluarga maupun untuk kebutuhan dan kesenangannya secara pribadi. Namun ada istri yang memiliki prinsip uangmu uangku, hutangku hutangmu. (<http://www.tabloidnova.com/Nova/Keluarga/Pasangan/8-Sumber-Konflik-Suami-istri>, diakses pada tanggal 28 Februari 2010)

### 3. RAGAM PERBEDAAN

Faktor penyebab timbulnya pertengkaran di dalam keluarga pada umumnya karena faktor kesulitan beradaptasi dengan perbedaan cara hidup atau gaya hidup tertentu, prinsip dan hobi ([http://www.inspirekidsmagazine.com/ArtikelFamilyLife.php?arti\\_kelID=337](http://www.inspirekidsmagazine.com/ArtikelFamilyLife.php?arti_kelID=337), diakses pada tanggal 28 Februari 2011).

### 4. KOMUNIKASI TERBATAS

Pasangan suami-istri yang sama-sama sibuk bekerja biasanya tidak punya waktu untuk berkomunikasi. Waktu bertemu bias hanya pada saat hendak tidur atau di akhir pekan. Kadangkala untuk sarapan pagi atau makan malam bareng pun terlewatkan begitu saja. Kurangnya waktu untuk saling berbagi dan berkomunikasi ini sering menimbulkan salah pengertian. Suami tidak tahu masalah yang dihadapi istri, demikian juga sebaliknya. Akhirnya, ketika bertemu bukannya saling mencurahkan kasih sayang, namun justru cekcok (<http://www.tabloidnova.com/Nova/Keluarga/Pasangan/8-Sumber-Konflik-Suami-istri>, diakses pada tanggal 28 Februari 2010).

### 5. KEHADIRAN PIHAK LAIN

Kehadiran orang ketiga misalnya adik ipar atau sanak famili lain, kadangkala juga menjadi sumber konflik dalam rumah tangga. Hal sepele yang seharusnya tidak diributkan bisa berubah menjadi masalah besar. Misalnya, soal pemberian uang saku pada adik ipar oleh suami yang tidak transparan. Atau perasaan cemburu karena teman bekerja (<http://www.tabloidnova.com/Nova/Keluarga/Pasangan/8-Sumber-Konflik-Suami-istri>, diakses pada tanggal 28 Februari 2010).

### 6. KURANGNYA WAKTU UNTUK KELUARGA DAN ANAK

Para wanita karier yang menjadi ibu rumah tangga tidak dapat memberikan pelayanan secara berkesinambungan terhadap keluarga dan anak-anak mereka yang masih kecil, karena hampir seluruh waktunya dicurahkan untuk karier mereka. Sehingga anak-anak mereka hanya mendapatkan jatah sisa waktu dalam keadaan capek dan loyo (<http://ekonomisvariat.com/soal-jawab/ulasan-nasehat-untuk-wanita-karir.html>, diakses pada tanggal 7 oktober 2010).

Kesuksesan dalam memainkan peran-peranannya baik dalam bekerja serta sebagai ibu, istri, dan makhluk sosial yang berpartisipasi aktif dalam lingkungan sosial, maka akan memberikan tingkat kepuasan dan kestabilan jiwa dalam hidup seorang wanita (Anoraga, 2001: 52). Pengaturan pekerjaan dan kaitannya dengan kehidupan rumah tangga memang masih sulit untuk



diuraikan. Tetapi perkembangan yang ada memperlihatkan, bahwa perubahan pekerjaan itu dapat menciptakan situasi yang menarik bagi keluarga. Ketika terjadi perubahan, pertentangan emosional, sosial, semangat, dan kemunduran ekonomi maka bisa menimbulkan konflik. Bagaimanapun juga, wanita pekerja adalah seorang ibu rumah tangga yang sulit lepas dari lingkungan keluarga. Sehingga dalam meniti karier, wanita pekerja mempunyai beban dan hambatan lebih berat. Walaupun demikian sebagai wanita, mereka harus mendahulukan mengatasi urusan keluarga, suami, anak dan hal-hal yang menyangkut rumah tangga. Wanita pekerja diharapkan mampu menjalankan tugas perkembangannya yang berkaitan dengan masalah keluarga dan pekerjaan. Sebagai wanita karier diharapkan dirinya dapat mencapai kesuksesan atau prestasi yang tinggi dalam kariernya, selain itu juga sukses dalam perannya sebagai ibu rumah tangga.

Gambaran wanita yang ideal sesungguhnya adalah wanita yang menjadi ibu rumah tangga dan juga mereka yang menjadi isteri yang baik. Dalam melihat wanita membutuhkan sudut pandang alternatif, dimana kita tidak dapat mengungkapkan keadaan ibu rumah tangga yang tidak terlibat dalam bidang publik, apakah mereka menikmatinya atau mereka mengeluh. Serta kita tidak memiliki gambaran yang jelas, seperti juga kita tidak tahu apakah seorang wanita merasa beruntung atau dirugikan dalam keterlibatannya sebagai wanita karier (Bainar, 1998: 6).

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pola penyelesaian konflik interpersonal pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda

dimana ada kondisi sang istri yang harus meniti karier dan harus membagi tanggung jawabnya antara rumah tangga dan juga persoalan yang berhubungan dengan publik atau urusan di luar rumah. Kurangnya waktu untuk keluarga membuat seorang ibu merasa dirinya tidak bisa berkomunikasi dan berbicara secara terbuka dengan suaminya, bertukar pikiran, dan mencurahkan pikiran serta perasaannya.

### **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan keterangan di atas, rumusan masalah yang diambil adalah "Bagaimana pola penyelesaian konflik interpersonal pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda sebagai karyawan bank di Yogyakarta?"

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Mendeskripsikan sumber konflik yang terjadi pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda sebagai karyawan bank.
2. Mendeskripsikan bentuk konflik yang terjadi pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda sebagai karyawan bank.
3. Mendeskripsikan pola penyelesaian konflik yang terjadi pada pasangan suami dengan istri yang berperan ganda sebagai karyawan bank.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam memperkaya kajian teori tentang komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan pola penyelesaian konflik interpersonal.

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan gambaran pada pasangan suami dengan istri peran ganda dalam menentukan pola penyelesaian konflik interpersonal, sehingga tetap menciptakan hubungan yang harmonis, baik pada pasangan yang baru menikah ataupun pasangan yang sudah lama menikah.

## E. KERANGKA TEORI

### 1. Komunikasi Interpersonal

R.Wayne Pace mendefinisikan "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting*", yaitu komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka (dalam Cangara, 2004: 31). Sedangkan menurut Mulyana (2001: 73) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.

Joseph A. Devito (dalam Effendy, 2000: 61) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai:

*"The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and*

(proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika).

Komunikasi interpersonal umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*), sehingga terjadi kontak pribadi yang menghasilkan umpan balik atau *feedback*. Komunikasi interpersonal bersifat langsung dan sering dalam bentuk percakapan (lisan atau tulisan), sehingga dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku. Menurut Roger (dalam Muhammad, 1995: 176) komunikasi interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi: bertemu satu sama lain secara personal, menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan, mengahayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain, saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti, memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain

#### **a. Pola Komunikasi Keluarga**

Pola komunikasi yang terjadi dalam keluarga bisa dinyatakan langsung ataupun hanya disimpulkan dari tingkah laku dan perlakuan yang terjadi dalam keluarga tersebut. Keluarga perlu mengembangkan kesadaran dari pola interaksi yang terjadi dalam keluarganya, apakah pola tersebut benar-benar diinginkan dan dapat diterima oleh seluruh anggota keluarga, apakah pola itu membantu dalam menjaga kesehatan dan fungsi dari keluarga itu sendiri atau malah merusak hubungan keluarga. Davita

dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* (1986: 300-303) mengungkapkan empat pola komunikasi keluarga pada umumnya yaitu:

1) Pola Komunikasi Persamaan (*Equality Pattern*)

Dalam pola ini, tiap individu membagi kesempatan komunikasi secara merata dan seimbang, peran yang dimainkan tiap orang dalam keluarga adalah sama. Tiap orang dianggap sederajat dan setara kemampuannya, bebas mengemukakan ide-ide, opini, dan kepercayaan. Komunikasi yang terjadi berjalan dengan jujur, terbuka, langsung, dan bebas dari pemisahan kekuasaan yang terjadi pada hubungan interpersonal lainnya. Dalam pola ini tidak ada pemimpin dan pengikut, pemberi pendapat, dan pencari pendapat, tiap orang memainkan peran yang sama. Komunikasi memperdalam pengenalan satu sama lain, melalui intensitas, kedalaman, dan frekuensi pengenalan diri masing-masing, serta tingkah laku nonverbal seperti sentuhan dan kontak mata yang seimbang jumlahnya. Tiap orang memiliki hak yang sama dalam pengambilan keputusan, baik yang sederhana seperti film yang akan ditonton maupun yang penting seperti sekolah mana yang akan dimasuki anak-anak, membeli rumah, dan sebagainya. Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman. Masalah diamati dan dianalisa. Perbedaan pendapat dianggap sebagai benturan yang tak

terhindarkan dari ide-ide atau perbedaan nilai dan persepsi yang merupakan bagian dari hubungan jangka panjang.

## 2) Pola Komunikasi Seimbang Terpisah (*Balance Split Pattern*)

Dalam pola ini persamaan hubungan tetap terjaga, namun dalam pola ini tiap orang memegang kontrol atau kekuasaan dalam bidangnya masing-masing. Tiap orang dianggap sebagai ahli dalam wilayah yang berbeda. Sebagai contoh, dalam keluarga biasa, suami dipercaya untuk bekerja atau mencari nafkah untuk keluarga dan istri mengurus anak dan memasak. Dalam pola ini, bisa jadi semua anggotanya memiliki pengetahuan yang sama mengenai agama, kesehatan, seni, dan satu pihak tidak dianggap lebih dari yang lain. Konflik yang terjadi tidak dianggap sebagai ancaman karena tiap orang memiliki wilayah sendiri-sendiri. Sehingga, sebelum konflik terjadi sudah ditentukan siapa yang menang atau kalah. Sebagai contoh bila konflik terjadi dalam hal bisnis, suami lah yang menang, dan bila konflik terjadi dalam hal urusan anak, istri lah yang menang. Namun tidak ada pihak yang dirugikan oleh konflik tersebut karena masing-masing memiliki wilayahnya sendiri-sendiri.

Dalam pola ini satu orang mendominasi, satu orang dianggap sebagai ahli lebih dari setengah wilayah komunikasi timbal balik. Satu orang yang mendominasi ini sering memegang kontrol. Dalam beberapa kasus, orang yang mendominasi ini lebih cerdas atau berpengetahuan lebih, namun dalam kasus lain orang itu secara fisik lebih menarik atau berpenghasilan lebih besar. Pihak yang kurang menarik atau berpenghasilan lebih rendah berkompensasi dengan cara membiarkan pihak yang lebih itu memenangkan tiap perdebatan dan mengambil keputusan sendiri. Pihak yang mendominasi mengeluarkan pernyataan tegas, memberi tahu pihak lain apa yang harus dikerjakan, memberi opini dengan bebas, memainkan kekuasaan untuk menjaga kontrol, dan jarang meminta pendapat yang lain kecuali untuk mendapatkan rasa aman bagi egonya sendiri atau sekedar meyakinkan pihak lain akan kehebatan argumennya. Sebaliknya, pihak yang lain bertanya, meminta pendapat dan berpegang pada pihak yang mendominasi dalam mengambil keputusan.

#### 4) Pola Komunikasi Monopoli (*Monopoly Pattern*)

Satu orang dipandang sebagai kekuasaan. Orang ini lebih bersifat memerintah daripada berkomunikasi, memberi wejangan daripada mendengarkan umpan balik orang lain. Pemegang kekuasaan tidak pernah meminta pendapat, dan ia berhak atas keputusan akhir. Maka jarang terjadi perdebatan karena semua sudah

mengetahui siapa yang akan menang. Dengan jarang terjadi perdebatan itulah maka bila ada konflik masing-masing tidak tahu bagaimana mencari solusi bersama secara baik-baik. Mereka tidak tahu bagaimana mengeluarkan pendapat atau mengungkapkan ketidaksetujuan secara benar, maka perdebatan akan menyakiti pihak yang dimonopoli. Pihak yang dimonopoli meminta ijin dan pendapat dari pemegang kuasa untuk mengambil keputusan, seperti halnya hubungan orang tua ke anak. Pemegang kekuasaan mendapat kepuasan dengan perannya tersebut dengan cara menyuruh, membimbing, dan menjaga pihak lain, sedangkan pihak lain itu mendapatkan kepuasan lewat pemenuhan kebutuhannya dan dengan tidak membuat keputusan sendiri sehingga ia tidak akan menanggung konsekuensi dari keputusan itu sama sekali.

#### **b. Tahap Hubungan Antarpribadi**

Tahap hubungan antar pribadi disebut juga dengan penetrasi sosial. Inti teori penetrasi sosial adalah bahwa dalam hubungan antar pribadi telah terjadi penyusupan sosial. Menurut Gamble (2005: 241-244) suatu hubungan melewati beberapa tahap, karena terkadang suatu hubungan itu menguat dan melemah. Tahapan itu diantaranya:

##### **1) Memulai**

Yaitu melibatkan hal-hal yang terjadi ketika pertama kali melakukan kontak dengan seseorang. Sehingga mendorong



seseorang untuk memulai percakapan atau memberitahukan sesuatu untuk memulai berinteraksi. Jika seseorang memutuskan untuk melakukan kontak, maka harus mencari percakapan yang sesuai sebagai pembuka, misalnya senang bertemu dengan Anda.

## 2) Percobaan

Setelah melakukan kontak, seseorang mencoba untuk mengetahui lebih lanjut tentang orang lain. Dapat dimulai dengan menyelidiki sesuatu yang belum diketahui. Yaitu dengan obrolan dari hal-hal yang sepele dengan maksud untuk berkenalan. Manfaat dari tahap percobaan, yaitu suatu proses untuk mengungkap dan mengintegrasikan topik pembicaraan sebagai audisi untuk meningkatkan cakupan dari sebuah persahabatan menuju pacaran, untuk menunjukkan siapa kita dan bagaimana orang lain tersebut, sehingga dapat saling mengenal dengan lebih baik.

## 3) Memperkuat

Dimana hubungan dua orang menjadi lebih baik. Dalam tahap ini seseorang menjadi teman baik dan mulai berbagi hal-hal. Saling menunjukkan keterbukaan, mengungkapkan hal yang lebih. Menjadi lebih baik dalam memprediksi perilaku masing-masing, sehingga membuat kita mengira-ngira setiap hubungan manusia dan bahkan mungkin mengadakan ijabkan untuk satu

sama lain atau menunjukkan isyarat yang sama baik dalam berpakaian atau kemiripan pengawakan. Dalam arti, mereka mulai berubah dari "saya" dan "aku" menjadi "kita".

#### 4) Integrasi

Tahap hubungan di mana dua orang diidentifikasi sebagai pasangan, misalnya fungsi dari "saya" dan "Aku" berlanjut dalam tahapan 4, yaitu mengintegrasikan. Dua orang kini diidentifikasi sebagai pasangan, hubungan interpersonal meningkat. Misalnya dua orang mungkin berpakaian, bertindak, dan berbicara lebih dan lebih mirip.

#### 5) Komitmen

Tahap hubungan di mana dua orang membuat komitmen resmi untuk satu sama lain. Pada tahap ini ikatan meningkat pada komitmen mereka satu sama lain secara resmi, misalnya sebagai suami istri. Hubungan mereka kini dilembagakan, diakui secara resmi. Pengakuan ini bisa menjadi tingkat pernikahan. Tahap awal di pernikahan terkadang dapat menyebabkan ketidaknyamanan awal atau pemberontakan sebagai upaya dapat saling menyesuaikan diri dengan perubahan.

#### 6) Perbedaan

Tahap hubungan dimana dua orang diidentifikasi sebagai pasangan berusaha untuk mendapatkan kembali identitas yang

unik. Pada tahap ini seseorang saling berusaha untuk membangun kembali sebuah orientasi, untuk mendapatkan kembali identitas yang unik. Selama fase ini mengambil karakter yang lebih individual "teman kita" menjadi "teman saya", "kamar tidur kami" menjadi "kamar saya", terutama ketika ia bertingkah. Jika terus berlanjut dapat menyebabkan bahwa hubungan yang dalam kesulitan atau proses *uncoupling* telah dimulai.

#### 7) Membatasi

Pada tahap ini hubungan yang baik kualitas dan kuantitas komunikasi antara dua orang menurun. Terkadang upaya hati-hati dibuat untuk membatasi area terbuka, pengungkapan pembicaraan yang intim lebih sedikit dan kurang dibuat, Ada penarikan mental atau fisik dari hubungan yang diinginkan. Hubungan ini ditandai dengan kekurangan energi dan perasaan kelelahan.

#### 8) Membosankan

Tahap di mana komunikasi dalam keadaan berhenti. Pada tahap ini pasangan merasa bahwa mereka tidak perlu lagi berhubungan satu sama lain karena mereka tahu bagaimana interaksi akan dilanjutkan. Komunikasi dapat berhenti tetapi

Tahap hubungan di mana orang-orang sengaja menghindari kontak. Selama tahap menghindar pasangan benar-benar pergi keluar dari berpisah. Mereka menghindari kontak dengan satu sama lain atau kedua belah pihak tidak bisa lagi melanjutkan tindakan. Pada titik ini, akhir dari hubungan sudah di depan mata. Biasanya seseorang tidak ingin melihat pasangannya dan tidak mau melanjutkan hubungan tersebut.

#### 10) Penghentian atau pemutusan

Tahap hubungan di mana hubungan .hubungan dua orang berakhir. Hal tersebut tergantung bagaimana mereka menyelesaikannya, apakah mereka setuju pada keputusan. Tahap ini dapat berakhir hormat (secara pribadi, melalui telepon, dengan surat atau dokumen hukum) atau pahit. Semua pada akhirnya mengakhiri hubungan atau dengan kematian salah satu pasangan, tapi ini tidak berarti bahwa mengucapkan selamat tinggal mudah atau menyenangkan.

Dalam komunikasi interpersonal proses komunikasi terjadi secara langsung, dimana terjadi kotak langsung dalam sebuah percakapan. Adanya kenyataan ini membawa dampak dalam proses komunikasi dimana komunikator dan komunikan saling bertukar posisi. Pada saat tertentu, seseorang berperan sebagai komunikator dan lawan bicara menjadi komunikan. Namun pada saat yang lain komunikan tersebut dapat berperan sebagai komunikator, sedangkan komunikator dapat sebagai

komunikasikan (Effendy, 2000: 62). Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Seluruh kehidupan manusia tidak dapat dilepaskan dari komunikasi, sehingga suatu hubungan itu bersifat kompleks dan memiliki perubahan, dimana dalam prosesnya hubungan tersebut akan menguat dan melemah. Saat melemah itu sebuah konflik dapat terjadi dalam hubungan seseorang.

## **2. Konflik Interpersonal**

### **a. Definisi Konflik**

Menurut Wirawan (2010: 5) konflik adalah pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan solusi konflik. Konflik menurut Anoraga (1992: 38) dapat diartikan sebagai pertentangan yang dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, antara kelompok dengan kelompok atau seseorang dengan kelompok dan biasanya terjadi antara pihak yang mempunyai tujuan yang sama, dimana salah satu pihak atau kedua belah pihak merasa dirugikan.

Konflik menurut Schmidt and Kochab diartikan sebagai suatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak (*two parties*) yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya. Gangguan dapat meliputi usaha-usaha aktif untuk merintangi pencapaian tujuan seseorang atau menolak secara pasif

seperti: menolak untuk melakukan pengadaan bahan dan informasi yang diperlukan dari pihak yang lain (dalam Wexley, 1992: 229).

Konflik tidak selalu bermakna negatif, tetapi juga dapat bermakna positif. Dalam artian negatif (Kartono, 1985: 340), konflik dikaitkan dengan sifat-sifat kebinatangan yang buas, kekerasan, destruksi, penghancuran, tidak adanya kontrol emosional, pemogokan, huru-hura, perang dan lain-lain. Sedangkan dalam artian positif, konflik dikaitkan dengan petualangan, hal-hal yang baru, inovasi, pembersihan, pemurnian, pembaharuan, penerangan batin, kreasi, pertumbuhan, perkembangan, rasionalitas yang dialetis, mawas diri, tawakal, dan seterusnya.

#### **b. Definisi Konflik interpersonal**

Konflik interpersonal dapat menimbulkan ketegangan dan perasaan terancam antara individu satu dengan individu yang lain, sehingga dapat menyebabkan ketegangan dalam hubungan interpersonal. Konflik dapat menunjang atau mengancam suatu hubungan, tergantung dari cara penyelesaiannya. Gordon (dalam Nurhasanah, 2008) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai konflik yang terjadi ketika terdapat dua atau lebih individu yang tidak sependapat mengenai suatu persoalan, tindakan atau tujuan.

Sedangkan menurut Anoraga (1992: 41) konflik interpersonal adalah konflik yang sering disebabkan oleh perbedaan-perbedaan

kepribadian. Konflik ini juga berasal dari adanya konflik antar peranan.

### **c. Bentuk dan Tahapan Konflik Interpersonal**

Konflik sebagai suatu proses yang terjadi bila perilaku seseorang terhambat karena perilaku orang lain. Konflik sering terjadi dalam hubungan yang erat, sehingga interaksi menjadi semakin kerap dan melibatkan berbagai kegiatan dan hal-hal yang semakin luas. Akhirnya peluang untuk muncul ketidaksesuaian akan semakin besar. Bentuk konflik dapat dikelompokkan menjadi 2 (Wirawan, 2010: 59) yaitu:

#### 1) Konflik destruktif (Kontra produktif)

Pihak-pihak yang berkonflik tidak fleksibel atau kaku karena tujuan konflik didefinisikan secara sempit yaitu untuk mengalahkan satu sama lain. Perilaku cenderung merendahkan pihak lawan, sehingga kerjasama berkurang dan dapat merusak hubungan. Interaksi konflik berlarut-larut, siklus konflik tidak terkontrol karena menghindari isu konflik yang sesungguhnya. Interaksi pihak yang terlibat konflik semakin lama makin menjauh dan lebih menggunakan teknik manajemen konflik kompetisi, ancaman, konfrontasi, kekuatan, agresi, dan sedikit sekali menggunakan kompromi sehingga menginginkan win & lose solution.

Adalah konflik yang prosesnya mengarah kepada mencari solusi mengenai isu konflik dengan menyelesaikan perbedaan dan berupaya mencari win & win solution yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Konflik konstruktif membangun sesuatu yang baru atau mempererat hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik, sehingga memperoleh sesuatu yang bermanfaat dari konflik. Pihak-pihak yang terlibat konflik secara fleksibel menggunakan berbagai teknik manajemen konflik seperti negosiasi, give and take, humor, kompromi atau kolaborasi untuk mencari solusi yang dapat diterima kedua belah pihak.. Pada konflik konstruktif pihak yang berkonflik berupaya mengendalikan emosi, marah, dan kekhawatiran.

Sedangkan tahapan konflik menurut Hendricks (2008: 7) diantaranya:

1) Tahap satu adalah peristiwa sehari-hari

Konflik ditandai oleh perasaan jengkel sehari-hari. Perasaan jengkel ini dapat menjadi masalah. Variabel penyebab kejengkelan berkembang menjadi masalah bagi orang-orang. Kepribadian yang berbeda, mekanisme penanganan konflik dan peristiwa-peristiwa perubahan kehidupan yang pernah terjadi membuat strategi itu tidak mampu meramalkan kapan seseorang individu merasa cukup jengkel. Menghindar adalah



menangani kejengkelan sehari-hari. Konflik pada tahap satu adalah nyata, meskipun intensitasnya rendah. Ada perbedaan dalam tujuan, nilai-nilai yang dianut dan kebutuhan hidup. Selain menghindar, mendengarkan dan berpartisipasi adalah sesuatu yang esensial dan penting pada penyelesaian konflik tahap ini. Konflik tahap satu adalah konflik yang disertai emosi paling baik diselesaikan dengan strategi pengelolaan yang cermat.

## 2) Tahap dua adalah tantangan

Konflik ditandai dengan sikap kalah-menang. Kekalahan tampaknya lebih besar pada tahap ini sebab orang diikat oleh masalah. Pada tahap dua orang menjaga dan mempertahankan kemenangan verbal dan merekam kesalahan, serta melihat dari satu sisi dan debat terus berkembang. Konflik semakin kompleks, masalah tidak dapat dikelola dengan strategi penanganan konflik secara sabar dan hati-hati. Mendiskusikan dan menjawab isu terkadang tidak ada manfaatnya, sebab orang dan masalah yang dihadapi menjadi rumit. Muncul sikap mutung dan saling menyindir adalah suatu taktik untuk bertahan. Konflik tahap dua memerlukan lebih banyak pelatihan dan keahlian manajemen khusus.

## 3) Tahap tiga adalah pertentangan

Konflik tahap tiga tujuannya mengubah keinginan untuk menang menjadi keinginan untuk menciderai. Motivasinya adalah untuk menghilangkan lawan, karena konflik telah meningkat sehingga harus ada korban. Perubahan situasi dan pemecahan masalah tidak lagi dapat memuaskan. Prestasi dijadikan argument dan dibesar-besarkan untuk memperkokoh posisi. Pada tahap tiga ini memerlukan pihak ketiga sebagai penengah. Selama proses penengahan, kedua belah pihak menyampaikan kasus yang mereka alami untuk dibahas. Pihak ketiga memberikan kesempatan untuk mendiskusikan dan memberi dorongan agar kedua belah pihak yang saling bertikai dapat saling menerima pemecahan yang ditawarkan. Jika konsensus tidak dapat diterima, arbitrase dapat digunakan untuk tahap berikutnya. Negosiasi dan arbitrase adalah alat yang akan digunakan untuk mengakhiri konflik tahap tiga. Negosiasi dapat menghasilkan solusi untuk mengatasi masalah yang menjadi sumber konflik, tapi tidak sepenuhnya mampu menghasilkan harmoni karena pihak yang bertikai telah memutuskan salah satu pihak harus jatuh. Sedangkan arbitrase membawa konflik melangkah ke arah proses negosiasi. Pihak yang berselisih memaparkan cara penyelesaian yang terbaik.

Kontinuan penyelesaian konflik dengan proses 12

adalah pihak yang menang benar-benar jelas, namun kerugiannya bagi pihak yang kalah terpaksa harus menerima.

#### **d. Sumber Konflik Interpersonal**

Konflik tidak selalu bermakna negatif, kadangkala menjadi atau membentuk solusi yang kreatif. Hal ini terutama jika emosi seperti kemarahan tidak muncul dalam level yang tinggi. Menurut Anoraga (1992: 39) hal-hal yang dapat menimbulkan konflik interpersonal, yaitu:

##### **1) Perbedaan pendapat**

Masing-masing pihak merasa dirinya benar dan apabila perbedaan pendapat tersebut sangat tajam maka dapat menimbulkan rasa yang kurang enak, ketegangan dan sebagainya.

##### **2) Salah paham**

Tindakan seseorang yang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan tersebut dianggap merugikan. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan. Salah satu pihak merasa dirugikan oleh tindakan pihak lain, sehingga seseorang yang dirugikan merasa kurang enak, kurang senang, dan bahkan membenci.

##### **3) Perasaan yang terlalu sensitif**

Mungkin tindakan seseorang dianggap wajar, tetapi oleh pihak

Sedangkan Nye menyebutkan bahwa ada lima sumber konflik (dalam Rakhmat, 1988: 146) yaitu:

1) Kompetisi

Yaitu salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain. Misalnya menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dan merendahkan orang lain.

2) Dominasi

Yaitu salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain, sehingga orang itu merasa hak-haknya dilanggar.

3) Kegagalan

Yaitu masing-masing berusaha menyalahkan yang lain apabila tujuan bersama tidak tercapai.

4) Provokasi

Yaitu salah satu pihak terus-menerus berbuat sesuatu yang diketahui menyinggung perasaan yang lainnya.

5) Perbedaan nilai

Yaitu kedua belah pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

**e. Dampak Konflik**

Anoraga (1992: 40) menyebutkan dampak negatif dari konflik antara lain:

1) Menghambat adanya kerjasama

Bilamana konflik tersebut sudah cukup parah, maka sulit bagi pihak-pihak tersebut untuk kerjasama. Dengan konflik yang cukup berat tersebut akan terjadi ketegangan serta ketakutan hubungan antara kedua belah pihak.

#### 2) Subjektif dan emosional

Pada umumnya antara yang satu dengan yang lainnya sudah tidak objektif lagi, serta bersifat emosional. Akibatnya pandangan pihak lain dalam pandangannya selalu salah.

#### 3) Apriori

Bila konflik sudah meningkat, maka bukan hanya subjektivitas dan emosional yang akan muncul dan dapat menyebabkan apriori. Dalam artian setiap pendapat pihak yang lain yang sedang konflik selalu dianggap salah tanpa meneliti terlebih dahulu benar tidaknya pendapat tersebut.

#### 4) Saling menjatuhkan

Bila konflik sudah parah dapat berakibat saling membenci, bahkan dapat mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang kurang terpuji dan menjatuhkan pihak lawan.

#### 5) Frustrasi

Konflik yang terjadi sudah pada tingkat yang lebih parah, dimana pihak-pihak yang terlibat dalam konflik ada yang lemah mentalnya, maka hal ini dapat menimbulkan frustrasi

atau rasa putus asa dengan segala akibatnya

Johnson (dalam Supratiknya, 1995: 94) mengungkapkan bahwa konflik dapat memberikan manfaat positif bagi diri kita sendiri maupun bagi hubungan kita dengan orang lain, antara lain:

- 1) Konflik dapat menjadikan kita sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan kita dengan orang lain.
- 2) Konflik dapat menyadarkan dan mendorong kita untuk melakukan perubahan-perubahan dalam diri kita.
- 3) Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri kita untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas atau dibiarkan tidak muncul ke permukaan.
- 4) Konflik dapat menjadikan hidup lebih menarik, seperti perbedaan pendapat.
- 5) Perbedaan pendapat dapat membimbing ke arah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu.
- 6) Konflik dapat menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil dalam hubungan dengan seseorang.
- 7) Konflik dapat menjadikan kita sadar tentang siapa atau macam apa diri kita sesungguhnya.
- 8) Konflik dapat menjadi sumber hiburan
- 9) Konflik dapat memperkuat dan memperbaiki hubungan

## **f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal**

Menurut Hardjana (1994: 62) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan mengelola konflik, diantaranya:

### **1) Sikap terhadap konflik interpersonal**

Sikap adalah proses evaluasi yang sifatnya netral/subjektif yang berlangsung dalam diri seseorang dan tidak dapat diamati secara langsung. Sikap dapat diketahui melalui pengetahuan, keyakinan, perasaan (suka dan tidak suka), dan kecenderungan tingkah laku.

### **2) Pengalaman terhadap konflik**

Proses interaksi konflik dan gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh pengalaman seseorang dalam menghadapi dan pernah menggunakan gaya manajemen konflik tertentu.

### **3) Persepsi terhadap konflik interpersonal**

Persepsi seseorang mengenai penyebab konflik akan mempengaruhi gaya manajemen konflik dan pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik. Persepsi seseorang yang menganggap penyebab konflik menentukan kehidupan atau harga dirinya, maka akan berupaya berkompetisi untuk memenangkan konflik. Sebaliknya, jika orang menganggap penyebab konflik tidak penting bagi kehidupan dan harga

dirinya, maka ia akan menggunakan pola perilaku menghindar dalam menghadapi konflik.

#### 4) Kematangan emosi

Emosi adalah perasaan subjektif yang kompleks sebagai reaksi-kognitif dan fisiologis atas suatu pengalaman yang mempengaruhi sikap dan perilaku. Kesuksesan manajemen konflik memerlukan keterampilan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, yang meliputi: memajemeni emosi, empati, dan membangun hubungan berdasarkan kecerdasan emosional.

#### 5) Jenis kelamin

Gaya manajemen konflik wanita berbeda dengan gaya manajemen konflik laki-laki.

#### 6) Kepribadian

Seseorang yang punya pribadi pemberani, garang, tidak sabar, dan berambisi untuk menang cenderung memilih gaya penyelesaian berkompetisi. Sedangkan orang yang penakut dan pasif cenderung untuk menghindar.

### **g. Pola Penyelesaian Konflik Interpersonal**

Anoraga (1992: 39) menjelaskan cara dalam menghadapi konflik, yaitu mengetahui eksistensinya dan kemudian mengidentifikasi orang yang berhubungan dengannya, menyelidiki pemikiran pihak lain guna mendapatkan kepuasan siapa mereka dan



jangan beranggapan bahwa kita telah mengetahuinya, serta berusaha untuk tidak menggunakan julukan-julukan yang ditujukan secara pribadi seperti menamakan orang lain, misalnya dengan sebutan badut. Ada lima pola penyelesaian konflik menurut Hendricks (2008: 48) diantaranya:

1) Gaya penyelesaian konflik dengan mempersatukan  
(*Integrating*)

Individu yang memilih gaya ini melakukan tukar-menukar informasi. Disini ada keinginan untuk mengamati perbedaan dan mencari solusi yang dapat diterima. Penyelesaian konflik dengan cara mempersatukan mendorong tumbuhnya *creative thinking* (berpikir kreatif). Gaya ini menekankan diri sendiri dan orang lain dalam mensintesiskan informasi dari perspektif yang berbeda. Namun demikian, penyelesaian konflik dengan gaya mempersatukan akan menjadi tidak efektif bila pihak yang berkonflik kurang memiliki komitmen atau bila waktu menjadi sesuatu yang sangat penting, karena penyelesaian dengan gaya tersebut membutuhkan waktu yang panjang. Penyelesaian dengan cara ini juga dapat menjadi penyelesaian yang menimbulkan frustrasi terutama dalam konflik tingkat tinggi, karena penalaran dan pertimbangan rasional seringkali dikalahkan oleh komitmen emosional untuk suatu posisi. Gaya memadukan membawa aliran aktivitas ke permukaan dan

membawa orang untuk menemukan solusi atau isu yang kompleks. Metode memadukan sangat baik digunakan bila orang dan masalah itu secara jelas dipisahkan, dan biasanya tidak membuahkan hasil bila orang-orang benar-benar ingin bertengkar atau menyerang.

2) Gaya penyelesaian konflik dengan saling membantu  
*(Obliging)*

Gaya penyelesaian ini menempatkan nilai yang tinggi untuk orang lain sementara dirinya sendiri dinilai rendah dan memberikan kekuasaan pada orang lain untuk memperoleh kepercayaan dan rasa percaya. Perhatian tinggi pada orang lain menyebabkan seorang individu merasa puas dan merasa keinginannya terpenuhi oleh pihak lain, kadang mengorbankan sesuatu yang penting untuk dirinya sendiri. Bila digunakan secara efektif, gaya tersebut dapat mengawetkan dan melanggengkan hubungan. Gaya ini dengan tidak disadari dapat membuat orang untuk rela mengalah, misalnya dengan ungkapan bernada mengalah.

3) Gaya penyelesaian konflik dengan mendominasi  
*(Domination)*

Tekanan gaya ini adalah pada diri sendiri, dimana kewajiban bisa saja diabaikan demi kepentingan pribadi. Gaya ini

cenderung menggunakan kekuasaan. Kemampuan untuk mengendalikan, menyusun fakta, serta tindakan yang dilakukan selama konflik dapat menjadi tidak bernilai. Gaya mendominasi paling banyak diasosiasikan dengan gertakan "*hardball tactic*". Gaya mendominasi sangat membantu jika kurangnya pengetahuan atau keahlian tentang isu yang menjadi konflik. Strategi penyelesaian konflik dengan gaya mendominasi paling baik dipakai bila dalam keadaan terpaksa dan dipergunakan bila seseorang memiliki hak dan sesuai dengan pertimbangan hati nurani.

4) Gaya penyelesaian konflik dengan menghindar (*Avoiding*)

Individu yang menggunakan gaya ini tidak menempatkan suatu nilai pada diri sendiri atau orang lain, tetapi menghindar dari persoalan termasuk di dalamnya menghindar dari tanggungjawab atau mengelak dari suatu isu. Gaya menghindar begitu menyita waktu dan jawaban dalam penyelesaian konflik demikian lambat.

5) Gaya penyelesaian konflik dengan kompromis  
(*Compromising*)

Gaya kompromi berupaya melakukan klarifikasi dan mencari titik temu. Keahlian negosiasi dan *bargaining* (tawar-menawar) diperlukan sebagai pelengkap untuk gaya kompromi. Kompromi adalah paling efektif sebagai alat bila isu itu

kompleks atau bila ada keseimbangan kekuatan. Kompromi dapat menjadi pilihan bila metode lain gagal. Keuntungan dari gaya ini yaitu kedua pihak mencari penyelesaian jalan tengahnya, membicarakan isu yang sedang dihadapi, dan masing-masing menaruh harapan agar menjadi lebih akrab dan dekat. Kompromi selalu dijadikan sarana oleh semua pihak yang berselisih untuk memberikan sesuatu untuk mendapatkan jalan keluar atau pemecahannya.

Perbedaan antara pola penyelesaian kompromi dengan mempersatukan yaitu:

- 1) Kompromi, yaitu solusi berupa alternatif yang memenuhi sebagian keinginan masing-masing pihak dan kedua belah pihak hanya terpenuhi sebagian keinginannya.
- 2) Mempersatukan, yaitu solusi berupa alternatif lain yang bukan tujuan kedua belah pihak yang terlibat konflik dan kedua belah pihak sepenuhnya puas dengan solusi.

## **F. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif (*Descriptive Research*). Penelitian deskriptif (Narbuko, 2007: 44) adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data baik dalam menyajikan

data, menganalisis dan menginterpretasi. Sedangkan, menurut Whitney (dalam Nazir, 1988: 63) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada Bulan Maret 2011 di Yogyakarta. Dari uraian kasus diatas bahwa terdapat konflik yang terjadi antara pasangan suami dengan isteri yang bekerja, salah satu faktor penyebabnya karena kurangnya tanggung jawab pasangan sebagai kepala rumah tangga dan akhirnya berujung pada kekerasan. Selain itu peneliti melihat bahwa konflik suami dengan isteri berkarier sering terjadi di masyarakat, tapi jarang orang mengetahuinya. Sehingga peneliti ingin mengetahui pola penyelesaian konflik pada suami dengan isteri berperanan ganda dan sumber-sumber yang menyebabkan konflik.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Terdapat hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan, dimana masalah memberi arah dan mempengaruhi metode pengumpulan data (Nazir, 1988: 211). Teknik pengumpulan data menggunakan metode

wawancara, yaitu proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Narbuko, Cholid, 2007: 83).

Tujuan dari wawancara adalah agar peneliti bisa masuk ke perspektif informan, sehingga dapat menggali keterangan-keterangan dari informan. Tipe wawancara yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam, yaitu menanyakan pertanyaan dengan format terbuka, mendengarkan dan merekamnya, dan kemudian menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan yang terkait (Patton, 2006: 182). Wawancara dengan format terbuka yaitu pertanyaan-pertanyaan yang dirangkai dan disusun sedemikian rupa bentuknya, serta informan diberikan kebebasan dalam menjawab.

#### **4. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2001: 90). Informan dengan sukarela memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian. Sebagai informan yaitu, pasangan suami dengan isteri yang berkarier dengan latarbelakang sebagai karyawan bank. Karena sebagai karyawan bank menerapkan sistem disiplin kerja, yaitu suatu sikap, perbuatan untuk selalu mentaati tata tertib. Faktor penting dalam kata disiplin adalah waktu dan kegiatan atau perbuatan. Sikap dan perilaku

dalam disiplin kerja tidak hanya patuh dan taat terhadap peraturan, tetapi juga mempunyai kehendak dan niat untuk menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan organisasi. Sebagai karyawan bank hampir seluruh waktunya dicurahkan untuk pekerjaan. Belum lagi jika terdapat kesalahan dalam penghitungan, sehingga menyebabkan mereka yang bekerja sebagai karyawan bank harus pulang hingga larut malam.

Teknik pemilihan informan yaitu dengan *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik yang sudah diketahui sebelumnya (Ruslan, 2003: 156). Karakteristik sebagai informan penelitian meliputi:

a. Usia pernikahan

Pasangan suami isteri yang sudah menikah minimal 1 tahun. Hal tersebut disebabkan karena masa rawan pertama adalah tahun-tahun pertama, di kala suami isteri mengalami benturan-benturan dalam penyesuaian diri sebagai pasangan (<http://www.kasemarang.org/06/hal.php?data=pustaka&did=4&didx=4> 8, diakses pada tanggal 28 Februari 2010).

b. Suami yang bekerja di luar rumah

Pasangan suami-isteri yang sama-sama sibuk bekerja biasanya kurang mempunyai waktu untuk berkomunikasi. Kurangnya waktu untuk saling berbagi dan berkomunikasi sering menimbulkan salah pengertian. Suami tidak tahu masalah yang dihadapi isteri demikian

(<http://www.tabloidnova.com/Nova/Keluarga/Pasangan/8-Sumber-Konflik-Suami-istri>, diakses pada tanggal 28 Februari 2010).

c. Kehadiran anak balita

Anak-anak yang masih kecil (4-5 tahun) dalam periode pembentukan karakter, sehingga membutuhkan perhatian dari ayah dan ibunya (Dagun, 1990: 127). Kehadiran ayah dan ibu dapat mempengaruhi perkembangan mental anak dan pembentukan pribadi serta sikap-sikap sosial, yaitu melalui rangsangan langsung baik membelai, mengajak bicara, dan bermain. Peran ibu sebagai sentral dalam perkembangan awal anak, sedangkan kedudukan ayah hanya bersifat peran sekunder yaitu sebagai pendorong moral bagi istrinya.

d. Istri yang bekerja

Sebagai seorang wanita yang memiliki dua peran sekaligus seringkali timbul masalah dalam pembagian waktu, tenaga pikiran, perhatian dan komitmen. Adanya masalah tersebut, kemudian mengakibatkan wanita sulit menjalani kedua perannya sebaik mungkin dan lebih lanjut berpeluang menimbulkan konflik. Konflik antara peran pekerjaan dan peran keluarga dan jika keluarga itu mempunyai anak, ada kemungkinan perhatian terhadap kebutuhan

anak keluarga mempunyai (dalam Asyraf, 2000)



## 5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Muhadjir, 1996: 104). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Taylor penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (dalam Moleong, 2001: 3).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan yang dilaksanakan secara informal. Langkah-langkah yang peneliti gunakan dalam menganalisis data, yaitu:

### a. Pengumpulan data

Data diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara mendalam. Dalam penelitian ini data yang akan diambil adalah data-data yang berkaitan dengan pola penyelesaian konflik pada pasangan suami dengan isteri yang berperan ganda sebagai karyawan bank.

### b. Reduksi

Reduksi data yaitu proses pemilahan dan pemusatan pada data yang relevan dengan permasalahan pemilihan. Data-data yang direduksi adalah data-data dari hasil wawancara kepada informan. Setelah dibaca, dipelajari, ditelaah, selanjutnya diambil data yang memiliki

relevansi dengan penelitian dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

c. Penyajian data

Merupakan upaya penyusunan, pengumpulan informasi, sehingga mudah dipahami. Penyusunan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dengan pengambilan tindakan. Penyajian data menggunakan *phrase* verbal atau kata-kata, yaitu dengan mendeskripsikan pendapat, sikap, dan kemampuan melalui metode wawancara. Hasil wawancara diketikan di atas kertas sebagai *transkrip interview*.

d. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang terkumpul. Selanjutnya peneliti mencari arti dan penjelasannya, kemudian menyusun pola penyelesaian konflik tertentu ke dalam satu-satuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan, sehingga dapat menarik kesimpulan yang akan ditulis peneliti yaitu tentang pola penyelesaian konflik pada pasangan suami dengan isteri yang berperan ganda.

## 6. Uji Validitas Data

Untuk menetapkan keabsahan data memerlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan menggunakan triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai

pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2001: 178). Teknik triangulasi yang digunakan melalui sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dalam metode kualitatif. Hal tersebut dapat dicapai dengan membandingkan pendapat antara suami dengan istri tentang pola penyelesaian konflik yang terjadi