

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pernikahan merupakan suatu peristiwa dimana sepasang mempelai atau sepasang calon suami-istri dipertemukan secara formal dihadapan penghulu / kepala agama tertentu, para saksi, dan sejumlah hadirin untuk kemudian disahkan secara resmi sebagai suami-istri, dengan upacara dan ritus-ritus tertentu (Kartono, 1986 : 224).

Setiap pernikahan melahirkan hubungan kekerabatan yang disebut *mushahahah*, yaitu hubungan dengan besan, mertua, menantu, ipar, dsb. Di antara persiapan penting yang dibutuhkan untuk menjalani pernikahan adalah kesiapan diri untuk menerima dengan ikhlas keadaan calon pasangannya dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Setelah itu yang tidak bisa dianggap remeh adalah kesiapan untuk menerima keadaan keluarganya terutama kedua orang tuanya dengan apa adanya. Karena harus disadari suka ataupun tidak, ketika kita menikahi pasangan kita, itu artinya kita membawa serta semua keluarganya untuk masuk dalam kehidupan kita. Di sinilah pentingnya memahami ketika menikah ternyata proses adaptasi bukan hanya kita lakukan terhadap suami tapi juga kepada ibu, ayah, dan saudara-saudaranya (<http://tentang-pernikahan.com/article/articleindex.php?aid=590> diakses tgl 9 Desember 2008).

Menikah adalah dambaan semua orang. Terbentuknya keluarga yang *sakinah mawaddah warahmah* adalah harapan yang ingin dicapai lewat pernikahan. Namun, membentuk keluarga yang harmonis, bahagia, dan penuh kasih itu tidaklah mudah. Bersatunya dua individu yang berbeda latar belakang serta kebiasaan bisa menimbulkan berbagai masalah, apalagi jika harus tinggal serumah bersama ibu mertua. Ketika orangtua berada satu atap

dengan anak-anaknya yang telah berumah tangga, kemungkinan terjadinya konflik akan semakin besar (<http://www.suamamerdeka.com/hubungan-mertua-anak> diakses 8 Januari 2009).

Ketidakharmonisan hubungan antara ibu mertua dengan menantu perempuan akan berakibat terjadinya pemutusan hubungan interpersonal yang dipicu oleh masing-masing pihak yang berkompetisi, keinginan untuk mendominasi, saling menyalahkan apabila terjadi kegagalan, dan salah satu pihak berbuat sesuatu yang dapat menyinggung perasaan pihak lain.

Fenomena konflik ibu mertua dengan menantu perempuannya bisa kita lihat secara nyata di berbagai kisah kehidupan. Bahkan di media cetak dan televisi juga sering muncul masalah tersebut. Seperti dalam kasus di bawah ini yang dikutip dari Majalah Femina Edisi 5-11 Juli 2007 :

T(40) menikah dengan G(43) yang anak tunggal ternyata menjadi cobaan tersendiri bagi saya. Dua tahun setelah menikah, ayah G meninggal dunia. Hal ini membuat ibunya stress sampai terserang stroke. Sayangnya, ibu mertua tak pernah pulih benar dari kondisinya sehingga harus mengikuti terapi untuk berjalan dan bergerak. Selama suaminya meninggal beliau tinggal bersama kami. Suamiku yang tak ingin ibunya dirawat oleh suster, meminta saya berhenti bekerja guna mengurus ibu di rumah. Pada awalnya saya tidak keberatan karena hal itu sudah menjadi tanggungjawab kami berdua. Namun, beberapa tahun terakhir, saya mulai merasa bosan. Ibu mertua menjadi amat tergantung pada saya, sehingga sulit sekali untuk ditinggal meskipun cuma sebentar. Beliau juga menjadi manja, semua keinginannya harus selalu dituruti. Padahal suami jarang sekali menghabiskan waktunya bersama kami. Saya tidak betah lagi terus-menerus terkekung dalam rumah. Tetapi, suami dengan tegas menolak untuk menyewa tenaga pengasuh tambahan. Kekesalan saya menumpuk sehingga emosi saya mudah tersulut.

Dari kasus diatas, terlihat bahwa konflik muncul karena si menantu perempuan mempunyai suami anak tunggal. Setelah ayah mertuanya

meninggal, mereka harus tinggal serumah bersama dengan ibu mertuanya karena ibu mertuanya mengalami stroke, dan si menantu perempuan itu yang disuruh merawat ibu mertuanya. Semakin lama ibu mertuanya semakin tergantung pada si menantu dan bersikap manja. Akhirnya si menantu bosan, tidak tahan tinggal bersama, dan timbullah konflik

Selain itu, fenomena konflik ibu mertua dengan menantu perempuan juga terlihat dalam kasus di bawah ini di mana suami merupakan anak bungsu (Majalah Femina edisi 26 Juni-2 Juli 2008) :

Kalau bukan karena ibu mertua, perkawinan saya (39) dengan T (40) tak akan bermasalah seperti sekarang. Sebagai anak laki-laki bungsu, hubungan suami dengan ibunya sangat dekat. Hal ini baru saya ketahui ketika akan menjadi istrinya. Saya memang tidak diperkenalkan hingga menjelang tanggal pernikahan. Yang membuat sebal, ibu mertua selalu ikut campur dalam kehidupan saya. Saya sampai pusing meladeni pertanyaannya yang selalu ingin tahu setiap detail rumah tangga saya Soal karier tak luput dari perhatiannya. Salah satu contoh, saya tidak diperbolehkan dinas ke luar kota. Alasannya, ibu mertua tidak suka saya menelantarkan kepentingan keluarga. Bahkan, beliau menasihati tentang kemungkinan yang bisa terjadi, jika suami ditinggal pergi terlalu lama oleh istrinya. Saya bosan diceramahi dan gemas karena hanya dipandang sebagai seseorang yang dititipi untuk mengurus anak kesayangannya bukan sebagai anak sendiri. Saya dan suami jadi sering ribut karena masalah ini. Saya merasa selalu dipojokkan.

Tidak hanya itu, faktor hamil diluar pernikahan pun bisa menjadi pemicu konflik antara ibu mertua dengan menantu perempuan. Apalagi setelah menikah mereka harus tinggal secepat. Fenomena tersebut terlihat dalam kasus di bawah ini (Majalah Femina edisi 23-29 Oktober 2008) :

Perbuatan khilaf yang pernah saya (36) lakukan bersama suami B (39) 7 tahun yang lalu, membuat harga diri saya kerap dijatuhkan oleh ibu mertua. Kami menikah karena saya terlanjur berbadan dua. Sejak saya menikah dan menumpang tinggal di rumah mertua, tak sekalipun ibu mertua menunjukkan sikap bersahabat. Saya jarang diajak bicara dan

dianggap nyaris tak ada. Bahkan saat saya berulang tahun, ia hanya mengucapkan kata selamat dengan dingin. Hati saya sedih karena saya melihat perilakunya jauh berbeda saat berhadapan dengan menantunya yang lain. Saya kira kelahiran anak saya akan mengubah sikapnya. Ia memang lebih perhatian Tetapi perhatian dan kata-kata lembutnya hanya ditujukan pada anak saya, bukan pada saya. Suami tak bisa berbuat banyak dan hanya minta saya bersabar. Saya terlanjur sakit hati. Saya dan suami jadi sering bertengkar akibat masalah ini. Saya tak kuat harus terus dihadapkan pada kondisi ini.

Fenomena konflik ibu mertua dengan menantu perempuannya yang tinggal serumah memang lebih sering terjadi dibanding konflik ibu mertua dengan menantu laki-lakinya.

Secara psikologis, dua perempuan yang mempunyai peran sama, sebagai ibu rumah tangga dalam satu rumah, akan sulit menghindari konflik. Ibarat kapal, ada dua nahkoda. Masing-masing merasa punya kekuatan dan peran. Selain itu, kasus ketidakharmonisan ini pada dasarnya juga disebabkan oleh pola pikir perempuan yang sangat sensitif, sedangkan fase kehidupan yang paling berharga baginya adalah keluarga (<http://www.intisari-online.com/majalah.asp?tahun=2004&edisi=497&file=warna0702&page=02> diakses tanggal 8 Januari 2009).

Indri Savitri, S.Psi., Kepala Divisi Klinik dan Layanan Masyarakat, Lembaga Psikologi Terapan (LPT) Universitas Indonesia (<http://www.kompas.com/kesehatan/news/0507/22/111405.html> diakses tanggal 17 Desember 2008) menyebutkan ada beberapa faktor penyebab tidak harmonisnya hubungan antara ibu mertua dengan menantu perempuan.

1. Adanya Perbedaan Peran.

Masing-masing pihak memiliki cara pandang sendiri berdasarkan peran mereka masing-masing. Mertua merasa memiliki anak laki-lakinya karena ia berperan sebagai ibu, sementara si istri juga merasa sepenuhnya memiliki suaminya.

## 2. Berkaitan Dengan Persepsi dan Budaya Keluarga.

Nilai, pendidikan, kebiasaan, dan aturan yang berlaku di masing-masing keluarga berbeda, dan ini bisa menimbulkan konflik.

## 3. Perkawinan yang Tidak Disetujui.

Jika perkawinan tidak disetujui, tentu sejak awal hubungan dengan mertua akan berjarak dan tidak nyaman. Apalagi kalau tinggal serumah dengan mertua. Konflik bisa sering terjadi.

## 4. Perbedaan Cara Berpikir (*level of thinking*).

Biasanya menantu melakukan penolakan awal terhadap mertua karena sering merasa tidak satu level pemikiran. Tipe mertua yang identik dengan ibu rumah tangga konservatif berbeda jauh dengan anak jaman sekarang yang metropolis dan dinamis.

Permasalahan hubungan antara ibu mertua dengan menantu perempuan seringkali juga menjadi pemicu timbulnya konflik antara suami dengan istri atau sebaliknya. Bahkan, tidak jarang perceraian terjadi karena permasalahan ini.

Perceraian suami istri disebabkan oleh faktor intern dan faktor ekstern. Perceraian yang disebabkan karena faktor intern bisa terjadi karena selingkuh, masalah ekonomi, istri tidak lagi patuh dan taat pada suami, istri tidak lagi memperhatikan urusan rumah tangganya, kecemburuan, dan tidak adanya rasa cinta kasih antara suami istri. Sedangkan faktor ekstern dari perceraian antara lain campur tangan orang tua atau keluarga dalam menentukan kebijakan-kebijakan keluarga. Namun ancaman perceraian yang disebabkan oleh faktor ini lebih mudah untuk diatasi, karena antara suami istri masih ada kecocokan, selama pihak luar tidak ikut campur tangan yang terlalu dalam terhadap kemelut yang terjadi dan tidak mempressure (memberi tekanan) pada pihak-pihak yang bertikai

(<http://muhtarom007.multiply.com/journal/item/32> diakses tanggal 29 Desember 2008).

Menurut Wehr (Hocker, 1985 : 6-7) , konflik merupakan suatu proses yang alami, yang melekat dalam sifat alami dari semua hubungan yang penting dan bisa menyetujui membangun regulasi melalui proses komunikasi. Dalam suatu konflik ada istilah “*communication breakdown*” artinya dalam konflik salah satu pihak ada yang tidak melakukan komunikasi.

Penelitian ini memilih Yogyakarta sebagai tempat penelitian. Alasan dari pemilihan tempat tersebut adalah karena informan penelitian memiliki keunikan dan berdomisili di Yogyakarta. Keunikan itu adalah si menantu perempuan mempunyai suami sebagai anak tunggal sehingga diharuskan untuk tinggal serumah dengan mertua entah itu di rumah milik si anak atau di rumah milik orang tua. Adapun kriteria pemilihan informan tersebut adalah menantu perempuan yang selama kurang lebih 10 tahun tinggal serumah dengan ibu mertuanya dan suami merupakan anak tunggal. Alasan pemilihan kriteria tersebut adalah laki-laki yang posisinya sebagai anak tunggal kemungkinan untuk tinggal bersama orang tua setelah menikah lebih besar daripada laki-laki yang bukan anak tunggal, dan semakin lama ibu mertua tinggal serumah dengan menantu perempuannya, maka semakin besar pula konflik yang terjadi diantara keduanya, dan jangka waktu kurang lebih 10 tahun inilah biasanya ibu mertua dengan menantu perempuannya saling mengetahui sifat, karakter, dan kebiasaan hidup masing-masing. Seperti yang diungkapkan Dewi Patindas dalam artikelnya di (<http://www.intisari-online.com/majalah.asp?tahun=2004&edisi=497&file=warna0702&page=02>

diakses tanggal 8 Januari 2009), bahwa selama kurang lebih 10 tahun antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah maka kemungkinan terjadi konflik akan sangat besar. Fatima dalam artikelnya di <http://gis.org/keluarga/?=s=kekerasan+rumah+tangga> yang diakses tanggal 8 Januari 2009 juga mengungkapkan bahwa anak laki-laki tunggal yang sudah menikah kemungkinan istrinya kelak akan sering mengalami konflik dengan ibu mertuanya karena setelah menikah mereka diharuskan tinggal satu rumah.

Alasan tersebut diatas menarik penulis untuk meneliti hal tersebut dari sudut pandang bentuk, sumber, dan penyelesaian konflik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bentuk dan sumber konflik yang terjadi dan proses penyelesaiannya.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah ?
2. Bagaimana sumber konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah ?
3. Bagaimana proses penyelesaian konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan bentuk – bentuk konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah.
2. Mendeskripsikan sumber-sumber konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah.
3. Mendeskripsikan proses penyelesaian konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ini meliputi dua macam, yaitu :

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi terhadap perkembangan dan pendalaman studi Ilmu Komunikasi khususnya mengenai bentuk, sumber dan proses penyelesaian konflik interpersonal antara ibu mertua dengan menantu perempuan yang tinggal serumah.

2. Praktis

- a). Bagi peneliti lain.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian serupa dengan cara mengkaji lebih dalam lagi dan lebih kritis lagi agar penelitian ini bisa menjadi lebih sempurna dan mudah dipahami orang lain.

- b). Bagi ibu mertua

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dapat dijadikan masukan kepada ibu mertua dalam menjalin hubungan dengan menantu perempuannya yang tinggal serumah agar tidak



terjadi konflik interpersonal dan menciptakan hubungan yang harmonis dalam keluarga.

c). Bagi menantu perempuan

Diharapkan dapat menjadi pedoman bagi menantu perempuan yang tinggal serumah dengan ibu mertuanya agar bisa menerima perbedaan, menghormati dan menghargai ibu mertua sehingga tidak terjadi konflik interpersonal dan hubungan yang terjalin tetap harmonis.

## **E. KERANGKA TEORI**

### **1. Konflik**

Manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupannya mereka tidak bisa hidup dan berkembang tanpa berhubungan dan bekerjasama dengan manusia lain. Salah satu cara terpenting untuk berhubungan dan bekerja sama dengan manusia lain adalah komunikasi. Kegiatan komunikasi tersebut dapat berlangsung baik itu dengan menggunakan media komunikasi maupun tanpa menggunakan sarana media yang dikenal dengan nama komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) (Effendy, 1986 : 9-10).

Dalam menjalin hubungan dan kerjasama dengan orang lain seringkali terjadi ketidakserasian yang dipicu oleh berbagai hal. Konflik adalah salah satu bentuk ketidakserasian yang timbul saat melakukan hubungan dengan orang lain. Secara umum konflik biasanya terjadi karena adanya beberapa perbedaan persepsi atau ketidaksamaan alur pikir antara kedua belah pihak saat terlibat dalam hubungan interpersonal.

Berkaitan dengan urusan konflik, komunikasi memiliki berbagai peran. *Pertama*, sebagai penjernih masalah di dalam hubungan yang tidak beres. *Kedua*, sebagai tempat mewujudkan konflik. *Ketiga*, sebagai sesuatu yang netral. Dengan kata lain, tindakan-tindakan kita di dalam berkomunikasi sering mengakibatkan konflik. Selain itu tindakan komunikasi juga merupakan pantulan dari konflik serta usaha penanggulangannya (Robby, 1992 : 53)

Selanjutnya, konflik memiliki banyak sekali makna atau definisi. Hal ini disebabkan karena banyaknya sudut pandang dan penafsiran yang berbeda-beda. Menurut Liliweri ( 2005 : 249-250 ) yang dimaksud dengan konflik secara umum adalah :

- 1). Hubungan pertentangan antara dua pihak atau lebih yang memiliki atau merasa memiliki, sasaran – sasaran tertentu namun diliputi pemikiran, perasaan, atau perbuatan yang tidak sejalan
- 2). Bentuk pertentangan yang bersifat fungsional, karena pertentangan semacam itu mendukung tujuan kelompok dan membarui tampilan, namun disfungsional karena menghilangkan tampilan kelompok
- 4). Bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, karena mereka yang terlibat memiliki perbedaan sikap, kepercayaan, nilai atau kebutuhan
- 5). Suatu bentuk perlawanan yang melibatkan dua pihak secara antagonis

- 6). Proses mendapatkan monopoli ganjaran, kekuasaan, pemilikan, dengan menyingkirkan atau melemahkan para pesaing

Robby (1992 : 15-16) juga memberikan pandangan tentang konflik, pandangan tersebut terbagi dalam tiga hal antara lain :

- a) Konflik adalah hal yang abnormal karena hal yang normal ialah keselarasan.

Maksudnya adalah suatu konflik hanyalah merupakan gangguan stabilitas. Karena konflik dilihat sebagai suatu gangguan, maka harus diselesaikan secepat-cepatnya, apapun penyebabnya.

- b) Konflik sebenarnya hanyalah suatu perbedaan atau salah paham.

Maksudnya konflik tidak dinilai sebagai hal yang terlalu serius. Penyebab konflik hanyalah kegagalan berkomunikasi dengan baik. Sehingga pihak lain tidak dapat memahami maksud kita yang sesungguhnya.

- c) Konflik adalah gangguan yang hanya terjadi karena kelakuan orang-orang yang tidak beres.

Maksudnya, penyebab suatu konflik adalah ketidakberesan kejiwaan orang tertentu.

Secara umum, konflik dapat terjadi karena berbagai macam sebab atau sumber, diantaranya :

- 1). Konflik nilai

Kebanyakan konflik terjadi karena perbedaan nilai. Nilai merupakan sesuatu yang menjadi dasar, pedoman, tempat

setiap manusia menggantungkan pikiran, perasaan, dan tindakan seseorang

2). Kurangnya komunikasi

Konflik bisa terjadi karena dua pihak kurang berkomunikasi. Kegagalan berkomunikasi karena dua pihak tidak menyampaikan pikiran, perasaan, dan tindakan sehingga membuka jarak perbedaan informasi diantara mereka yang dapat menyebabkan konflik

3). Kepemimpinan yang kurang efektif / pengambilan keputusan yang tidak adil.

Jenis konflik ini sering terjadi pada organisasi atau kehidupan bersama dalam komunitas dan masyarakat

4). Ketidakcocokan peran

Konflik ini bisa terjadi di mana dan kapan saja, asal dalam sebuah organisasi. Ketidakcocokan peran itu terjadi karena dua pihak secara sangat berbeda mempersepsikan peran mereka masing-masing

5). Produktivitas rendah

Konflik ini sering terjadi karena *out put* dan *out come* dari dua pihak atau lebih yang bekerja sama tidak atau kurang mendapat keuntungan

6). Perubahan keseimbangan

Konflik terjadi karena perubahan keseimbangan yang dialami oleh dua pihak atau lebih

7). Konflik yang belum terpecahkan

Konflik terjadi karena ada konflik diantara dua pihak yang sebelumnya tidak dapat diselesaikan (Liliweri, 2005 : 261-263).

Semua konflik memiliki kesamaan, baik yang terjadi di keluarga, sekolah, lingkungan agama, atau lingkungan bisnis. Indikator adanya kehadiran konflik adalah terdapatnya unsur-unsur di bawah ini ( Robby, 1992 : 30) :

1. Adanya ketegangan yang diekspresikan
2. Adanya sasaran / tujuan atau pemenuhan kebutuhan yang dilihat berbeda, yang dirasa berbeda, atau yang sesungguhnya bertentangan
3. Kecilnya kemungkinan untuk pemenuhan kebutuhan yang dirasakan
4. Adanya kemungkinan bahwa masing-masing pihak dapat menghalangi pihak lain dalam mencapai tujuannya
5. Adanya saling ketergantungan

Konflik dapat bersifat destruktif dan konstruktif :

a. Konflik Destruktif

Deutsch (Hocker, 1985 : 29) menyatakan bahwa konflik bersifat destruktif apabila partisipan merasa tidak puas dengan hasil dari suatu konflik dan berpikir bahwa mereka telah kehilangan suatu hasil dari konflik. Dalam suatu konflik destruktif, satu pihak secara sepihak berusaha untuk mengubah struktur, membatasi pilihan bagi yang lainnya dan mendapatkan keuntungan dari orang lain. Ciri-ciri konflik ini adalah timbul kecurigaan yang bersifat

timbang balik, kurangnya komunikasi dan seringkali bersandar pada strategi antarpribadi termasuk ancaman dan paksaan.

b. Konflik Konstruktif

Konflik yang konstruktif diperlukan untuk memenuhi fungsi-fungsi yang produktif pada sebuah hubungan. Coser (Hocker, 1985 : 32) mengatakan bahwa konflik hanya menjadi ancaman pada sebuah masyarakat jika tidak ada kesempatan untuk menanganinya. Dalam sistem yang elastis, di mana diperbolehkan adanya keterbukaan dan ekspresi langsung serta menyesuaikan pada pergiliran keseimbangan kekuasaan, konflik bukan merupakan suatu ancaman bagi pihak-pihak yang bertikai.

Sesungguhnya bila kita mampu mengelolanya secara konstruktif, konflik justru dapat memberikan manfaat positif baik bagi diri kita sendiri maupun bagi hubungan kita dengan orang lain. Beberapa manfaat positif dari konflik adalah (Supratiknya, 1995 : 95) :

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 kita sadari / kita biarkan tidak muncul ke permukaan.
4. Perbedaan pendapat dapat membimbing ke arah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu.

5. Konflik juga dapat menjadikan kita sadar tentang siapa / macam apa diri kita sesungguhnya.

Ada dua reaksi / respon yang muncul ketika terjadi gangguan dalam suatu hubungan, yaitu konstruktif atau destruktif dan aktif atau pasif (Dayaksini dan Hudaniah, 2003 : 174-175). Reaksi tersebut antara lain :

1. Reaksi konstruktif bertujuan untuk mempertahankan hubungan yang ditandai dengan reaksi membicarakan masalah dan kesetiaan (*voice* dan *loyalty*).
2. Reaksi destruktif cenderung untuk memutuskan atau mengakhiri hubungan yang ditandai dengan reaksi memutuskan hubungan dan mengabaikan masalah (*exit* dan *neglect*).
3. Perilaku aktif ditandai dengan *voice* dan *loyalty*.
4. Perilaku pasif ditandai dengan perilaku *exit* dan *neglect*.

Menurut Alo (2005 : 304), terjadinya konflik bisa menimbulkan akibat secara fungsional dan disfungsional. Adapun akibat fungsional dari konflik yaitu :

1. Meningkatnya keterlibatan orang lain
2. Menggerakkan pertumbuhan
3. Definisi relasi makin jelas
4. Mengurangi stres, kecemasan, frustrasi, dan rasa marah
5. Meningkatnya kohesi dalam kelompok

Sedangkan akibat disfungsional dari konflik yaitu :

1. Orang menjadi tidak berminat untuk bekerja

2. Terjadi ancaman atas relasi yang menghancurkan kepercayaan dan keadilan
3. Menyinggung pribadi, perasaan, dan sakit hati
4. Orang dipaksa untuk bersikap konformis, dipaksa ikut keputusan

## **2. Konflik Interpersonal**

Setiap bentuk komunikasi selain mempunyai tujuan juga mengandung fungsi. Fungsi yang dimiliki komunikasi tersebut dapat memberikan nilai-nilai lebih bagi para partisipan yang terlibat di dalamnya. Komunikasi interpersonal memiliki fungsi menghindari dan mengatasi konflik-konflik antarpribadi, meningkatkan hubungan insani (*human relation*), mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2002 : 62).

Konflik terjadi karena adanya ketidakserasian komunikasi antara pihak-pihak tersebut, dalam hal ini konflik seringkali dirasakan sebagai sebuah krisis. Konflik tersebut dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, biasanya terlihat dari ucapan-ucapan yang dilontarkan dalam nada tinggi sehingga kemungkinan yang terjadi dalam konflik ini adalah ungkapan emosi dari setiap pihak sehingga jalan penyelesaiannya hanyalah dengan menunggu emosi dari tiap-tiap pihak mereda terlebih dahulu agar dapat dicari penyelesaian dari konflik tersebut atau justru tidak ditemukan penyelesaiannya kemudian digantungkan saja. Selain itu, tidak adanya komunikasi interpersonal yang terbuka, sedangkan dalam komunikasi



interpersonal itu yang terpenting adalah membicarakan masalah perasaan (Utami, 2005 : 27).

Seperti yang dikutip Wahlross (Utami, 2005 : 40), bahwa suatu permasalahan yang timbul dalam suatu hubungan jika tidak dapat dikomunikasikan dengan baik antara pihak yang terlibat dapat menjadi konflik, karena banyak sekali persoalan dan kesalahpahaman yang dapat timbul dari komunikasi yang kurang jelas dan samar-samar.

Berkaitan dengan hal diatas, Gamble & Gamble (2005 : 284) menjelaskan bahwa :

*“Conflict is likely to occur wherever human differences meet. As we have seen, conflict is a clash of opposing beliefs, opinions, values, needs, assumption, and goals. It can result from honest differences, from misunderstandings, from anger, or from expecting either too much or too little from people or situations”.*

Artinya bahwa konflik seringkali terjadi ketika sejumlah perbedaan bertemu. Seperti yang telah kita lihat, bahwa konflik adalah sebuah benturan antara perbedaan keyakinan, opini, nilai, keinginan, pendapat, dan perbedaan tujuan. Benturan-benturan tersebut timbul akibat kejujuran, perbedaan, adanya kesalahpahaman, kemarahan, atau bahkan adanya harapan-harapan yang tidak terpenuhi dari seseorang / pasangan atau situasi yang ada.

Menurut Wehr (Hocker, 1985 : 6-7) , konflik merupakan suatu proses yang alami, yang melekat dalam sifat alami dari semua hubungan yang penting dan bisa menyetujui membangun regulasi melalui proses komunikasi. Dalam suatu konflik ada istilah “*communication breakdown*” artinya dalam konflik salah satu pihak ada yang tidak melakukan komunikasi.

Liliweri juga menyatakan bahwa konflik interpersonal adalah konflik yang ditimbulkan oleh persepsi terhadap perilaku yang sama namun bersumber dari harapan-harapan yang berbeda. Dalam konflik tersebut biasanya muncul prasangka dimana prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi karena orang-orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang melancarkan komunikasi (Liliweri, 2001 : 175).

Menurut penelitian Jack Gibb (Ruben, 1998 : 265) salah satu pola reaksi komunikasi yang cenderung menciptakan konflik antara lain :

a. Mengevaluasi

Seseorang yang suka menghakimi perilaku orang lain pasti akan mengakibatkan konflik

b. Mengontrol

Seseorang yang suka memaksa dan mengatur perilaku orang lain pasti akan mengakibatkan konflik

c. Menonjolkan keunggulan

Seseorang yang suka menunjukkan dirinya lebih berharga, biasanya akan menimbulkan konflik dengan orang lain

d. Selalu merasa benar

Konflik interpersonal bisa dilihat dalam tiga tingkatan dimana melibatkan perasaan puas terhadap komunikasi dalam suatu hubungan (O'Hair, Friedrich, Wieman dan Wieman, 1997 : 240-241) :

1. Kedua partisipan tidak puas dengan komunikasi dalam hubungan mereka. Hal ini disebabkan pasangan tersebut tidak menyenangi untuk berbicara dengan yang lainnya di bawah keadaan yang tidak argumentatif atau tidak saling berhadapan.
2. Salah satu pihak merasa senang dengan komunikasi dalam hubungan tersebut tetapi pihak lain tidak. Artinya tidak semua pihak merasa senang dengan komunikasi dalam tiap hubungan.
3. Kedua pasangan tersebut menyenangi komunikasi antar mereka. Namun dalam hal ini justru salah satu pihak sebenarnya tidak ingin terlalu protektif dalam hubungan tersebut sehingga ia menghindari konflik hanya untuk memelihara status hubungan mereka.

Segala tindakan yang dilakukan oleh manusia pasti berawal dari suatu sumber atau sebab. Begitu juga dengan konflik interpersonal. Konflik yang dialami oleh manusia pasti memiliki sumber atau sebab mengapa konflik itu terjadi. Menurut R.D. Nye (Rakhmat, 2005 :129), konflik interpersonal dapat dibagi menjadi lima sumber yaitu :

a. Kompetisi

Konflik terjadi karena salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain.

b. Dominasi

Konflik terjadi karena salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang itu merasakan hak-haknya dilanggar.

c. Kegagalan

Konflik terjadi karena masing-masing pihak berusaha menyalahkan yang lain apabila tujuan bersama tidak dapat tercapai.

d. Provokasi

Konflik terjadi karena salah satu pihak terus-menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui dapat menyinggung perasaan yang lain.

e. Perbedaan nilai

Konflik terjadi karena kedua belah pihak tidak sepatutnya tentang nilai-nilai yang mereka anut.

Kilmann dan Thomas (Robby I. Chandra, 1992 : 81) membantu kita untuk membandingkan gaya konflik kita dengan gaya orang lain dengan bertumpu pada dua kebutuhan atau tujuan tindakan yang senantiasa mempengaruhi seseorang, yaitu perhatian pada diri sendiri dan perhatian pada orang lain. Berdasarkan pada dua kebutuhan tersebut, bentuk konflik dapat dibedakan menjadi lima, yaitu :

a. Kompetisi

Bentuk konflik ini digunakan seseorang bila ia berusaha untuk mencapai sasarannya atau tetap meneruskan minatnya tanpa melihat akibatnya pada pihak lain yang berkonflik. Dengan demikian ia bersaing dan mendominasi. Hocker (1985 : 44) menjelaskan adanya keuntungan dan kerugian dari bentuk konflik kompetisi.

Keuntungan :

Kompetisi bisa tepat dan berguna ketika seseorang harus memutuskan tindakan cepat seperti dalam keadaan darurat. Kompetisi bisa menghasilkan ide-ide kreatif ketika orang lain merespon secara baik atau ketika seseorang dalam suatu situasi di mana penampilan atau ide terbaik dihargai.

Kerugian :

Kompetisi bisa merusak hubungan diantara pihak-pihak yang sedang bertikai karena fokusnya pada tujuan-tujuan eksternal.

b. Kerjasama / Kolaborasi

Bentuk konflik ini digunakan bila pihak-pihak yang terlibat konflik menginginkan untuk memuaskan keinginan semua pihak dan mencari hasil yang saling menguntungkan. Hocker (1985 : 45) menjelaskan adanya keuntungan dan kerugian dari bentuk konflik kerjasama / kolaborasi.

Keuntungan :

Kolaborasi akan berjalan dengan baik jika orang menginginkan untuk mencari solusi integratif yang akan memuaskan kedua belah pihak yang sedang bertikai. Kolaborasi akan menguntungkan untuk menghasilkan ide-ide baru, menunjukkan rasa hormat pada orang lain dan mendapatkan komitmen terhadap solusi dari semua pihak.

Kerugian :

Kolaborasi dapat digunakan dalam cara-cara yang sangat manipulatif oleh orang-orang yang pandai berbicara yang akan menghasilkan ketidaksesuaian kekuasaan yang terus berlanjut diantara pihak-pihak yang berkonflik. Contohnya jika salah satu pihak menggunakan kolaborasi, dia bisa menuduh pihak lain "tidak rasional" karena memilih gaya yang lain.

c. Menghindar

Seseorang menyadari bahwa ada konflik tetapi bereaksi dengan menghindari atau menekan kenyataan konflik tersebut. Seringkali hal ini dilakukan karena nilai-nilai budaya tertentu yang akhirnya mengabaikan minat dan kepentingan, baik yang dimiliki oleh orang lain maupun yang dimiliki dirinya sendiri, demi tercapainya kepentingan bersama. Hocker (1985 : 47) menjelaskan adanya keuntungan dan kerugian dari bentuk konflik penghindaran.

Keuntungan :

Penghindaran dapat mensuplai waktu untuk berpikir atau untuk memberikan respon lain terhadap konflik. Penggunaan bentuk ini dalam penyelesaian konflik akan mendatangkan keuntungan jika permasalahannya sepele atau jika ada permasalahan lain yang lebih penting yang membutuhkan perhatian kita.

Kerugian :

Penghindaran cenderung menunjukkan kepada orang lain bahwa kita tidak terlalu peduli untuk menghadapi mereka dan memberikan kesan bahwa kita tidak dapat berubah.

d. Kompromi

Bentuk konflik ini muncul bila pihak yang berkonflik harus mengorbankan sesuatu dan terlibat bersama-sama di dalam proses mencapai sasaran dan memenuhi kebutuhan kedua belah pihak. Yang dicari ialah titik temu atau jalan tengah. Hocker (1985 : 46) menjelaskan adanya keuntungan dan kerugian dari bentuk konflik kompromi.

Keuntungan :

Kompromi dapat meningkatkan keseimbangan power yang dapat digunakan untuk membuat keputusan sementara atau mencari jalan keluar yang bijaksana dalam situasi yang menekan. Cara ini juga dapat digunakan sebagai metode cadangan untuk pengambilan keputusan saat cara yang lain tidak berhasil.

Kerugian :

Kompromi menghalangi munculnya opsi-opsi kreatif yang baru karena kompromi mudah sekali untuk digunakan. Kompromi yang benar itu membutuhkan keterlibatan seseorang dalam solusi-solusi yang ditawarkan dan dapat dikreatifkan.

e. Menyesuaikan / akomodasi

Bentuk konflik ini dipergunakan bila seseorang mengalah dan mengubah prioritas kebutuhannya demi orang lain. Seringkali hasilnya adalah hubungan baik atau munculnya masalah tertunda. Hocker (1985 : 48) menjelaskan adanya keuntungan dan kerugian dari bentuk konflik akomodasi.

Keuntungan :

Ketika anda mengetahui bahwa anda salah, adalah jalan terbaik untuk mengakomodasi terhadap pihak lain untuk menunjukkan tanggung jawab anda.

Kerugian :

Akomodasi dapat menjadi sebuah tanda bahwa orang tersebut tidak memiliki kekuasaan atau kekuatan yang cukup untuk menghadapi konflik, sehingga mendorong pihak lain untuk tidak memberikan kekuatan dan perlindungan.

### **3. Penyelesaian Konflik Interpersonal**

Penyelesaian konflik menurut Miall (2002 : 12) adalah tercapainya suatu kesepakatan antara pihak-pihak yang bertikai yang memungkinkan mereka mengakhiri sebuah konflik. Saat menghadapi konflik, manusia pasti mempunyai cara penyelesaian yang berbeda-beda. Namun secara umum, untuk menyelesaikan konflik, dikenal beberapa istilah antara lain (Liliweri, 2005 :287-288) :



- a. Pencegahan Konflik : bertujuan mencegah timbulnya kekerasan dalam konflik
- b. Penyelesaian Konflik : bertujuan mengakhiri kekerasan melalui persetujuan perdamaian
- c. Pengelolaan Konflik : bertujuan membatasi atau menghindari kekerasan melalui perubahan pihak-pihak yang terlibat agar berperilaku positif
- d. Resolusi Konflik : bertujuan menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru yang relatif dapat bertahan lama di antara kelompok-kelompok yang bermusuhan
- e. Transformasi Konflik : bertujuan mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dengan mengalihkan kekuatan negatif dari sumber perbedaan ke kekuatan positif.

Semua upaya yang digunakan untuk menyelesaikan konflik tersebut di atas, yang paling sering digunakan adalah penyelesaian konflik yang bertujuan mengakhiri kekerasan melalui persetujuan perdamaian. Menurut Atep (2003 : 152-153), penyelesaian konflik yang biasa digunakan antara lain : strategi menang-kalah (*Win-Lose Strategy*), strategi kalah-kalah (*Lose-Lose Strategy*), dan strategi menang-menang (*Win-win Strategy*).

1. *Win-Lose Strategy*

Strategi menang-kalah adalah strategi memperoleh kemenangan mutlak dengan mengalahkan orang lain. Strategi ini berdasarkan pada keinginan untuk mengalahkan pihak lain dengan mengambil sesuatu yang menguntungkan dirinya dan merugikan pihak lain. Penyelesaian konflik

dengan menggunakan dasar strategi menang-kalah sama sekali tidak dianjurkan, karena tidak menuntaskan masalah. Bahkan seringkali menimbulkan konflik yang berkepanjangan. Strategi semacam ini hanya menyelesaikan konflik sesaat saja. Pihak yang menang menganggap bahwa permasalahan telah selesai saat itu, padahal pihak yang dikalahkan akan selalu merasa dirugikan, sehingga akan menaruh kebencian yang terpendam, dan mungkin pada akhirnya hubungan di antara mereka akan menjadi lebih tidak harmonis lagi.

Menurut Sean Covey (2001 : 212) ciri-ciri sikap *win-lose* antara lain :

- a) Menggunakan orang lain baik secara emosional maupun secara fisik, demi tujuannya sendiri yang egois
- b) Berusaha maju atas pengorbanan orang lain
- c) Menyebarkan kabar buruk tentang orang lain
- d) Selalu memaksakan kehendak tanpa memikirkan perasaan orang lain
- e) Menjadi cemburu dan iri kalau sesuatu yang baik terjadi pada seseorang yang dekat dengan kita.

## 2. *Lose-Lose Strategy*

Penyelesaian konflik dengan strategi kalah-kalah seringkali diambil seseorang karena didasari oleh perasaan untuk melampiaskan kemarahan dan cenderung tidak rasional. Untuk kepuasan emosinya, masing-masing cenderung untuk melakukan tindakan yang akan merugikan kedua belah pihak sehingga keduanya menjadi pihak yang kalah. Penyelesaian konflik dengan strategi ini tidak dianjurkan karena merugikan kedua belah pihak.

## 3. *Win-Win Strategy*

Strategi menang-menang adalah cara penyelesaian masalah yang didasari rasa manusiawi dan saling menghormati. Dengan menggunakan strategi ini, pihak yang terlibat dalam konflik berupaya menciptakan suasana yang memberikan kesan bahwa tidak ada pihak yang kalah. Masing-masing pihak berusaha untuk menyelamatkan muka pihak lain (*face saving strategy*) dengan bernegosiasi memberikan kemenangan atau keuntungan yang paling optimal secara jujur dan adil. Penggunaan strategi ini sangat dianjurkan karena penyelesaian konflik seperti ini akan menumbuhkan suasana yang melegakan semua pihak.

Mencari penyelesaian dalam mengatasi konflik juga harus disesuaikan dengan karakter dan kepribadian masing-masing individu. Biasanya konflik justru makin meruncing karena kita menyikapinya dengan ego kita sendiri. Memaksakan kehendak, merasa nilai-nilai yang kita anut adalah yang paling benar membuat kita tidak dapat menghargai orang lain.

Kepribadian berasal dari kata *Personality* (bhs. Inggris) yang berarti kedok atau topeng, yaitu tutup muka yang sering dipakai oleh pemain-pemain panggung, yang maksudnya untuk menggambarkan perilaku, watak, atau pribadi seseorang. Kepribadian merupakan suatu totalitas psikophysical yang kompleks dari individu, sehingga nampak di dalam tingkah lakunya yang unik (Sujanto, 2004 : 10-12)

Menurut dra Clara Istiwardum Kriswanto MA CPBC, Psikolog Jagadnita Consulting, dalam artikelnya yang dimuat pada Tabloid Nyata Edisi III April 2008, mengenali pribadi seseorang akan sangat membantu dalam

mencari jalan keluar konflik yang dihadapi. Secara garis besar ada dua kepribadian :

a. Introvert

Tipikal pribadi seperti ini biasanya sulit untuk dapat menggali apa yang menjadi keinginannya. Kecenderungan menutup diri terhadap orang lain menghambat komunikasi dalam penyelesaian konflik. Seseorang yang mempunyai sifat introvert cenderung menelan permasalahan itu sendiri. Jika sedang berkonflik dengan pribadi introvert, sebaiknya ajak dia berdiskusi dari hati ke hati, dan sampaikan kemungkinan yang akan terjadi jika tidak mau terbuka sementara permasalahan semakin menumpuk.

b. Extrovert

Sisi positif dari pribadi extrovert adalah menyampaikan keluhan atau permasalahan pada lingkungannya. Jika dia menyampaikannya kepada orang yang tepat tentu akan membawa kebaikan. Jika tidak, akan menjadi masalah. Misalnya jika tempat curhatnya justru memperbesar masalah dan makin memicu perselisihan. Jika berkonflik dengan pribadi ekstrovert, sebaiknya segera ajak dia bicara untuk mencari jalan keluar. Konflik akan segera teratasi jika keduanya saling menyikapi dengan terbuka terhadap keluhan dan keinginan kedua belah pihak. .

## **F. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tentang bagaimana bentuk, sumber, dan penyelesaian konflik interpersonal, maka jenis penelitian yang digunakan

adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini bersifat alamiah, data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata bukan angka, dan peneliti tidak menghitung tetapi berusaha mendeskripsikan bentuk, sumber, dan penyelesaian konflik interpersonal. Penelitian deskriptif kualitatif diartikan Bogdan dan Taylor (Bagong , 2005 : 166) sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dari orang-orang yang diteliti dan tingkah laku yang dapat diamati.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengumpulkan data secara keseluruhan. Karakteristik data diperoleh dari survei-survei langsung, wawancara, dan mencari wacana yang mempunyai relevansi dengan objek penelitian. Ciri lain metode deskriptif adalah titik berat pada observasi dan suasana alamiah. Disini peneliti hanya bertindak sebagai pengamat, yang hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya ke dalam buku observasi. Dengan suasana alamiah dimaksudkan bahwa peneliti terjun langsung ke lapangan (Sugiyono, 1999 : 79).

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

### **a. Wawancara Mendalam**

Wawancara mendalam yaitu cara pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada informan yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Soetrisno Hadi, 1997 : 224). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam dilakukan

dengan bertanya langsung kepada ibu mertua dan menantu perempuannya yang telah dijadikan informan mengenai sumber, bentuk, dan penyelesaian konflik interpersonal yang terjadi diantara keduanya.

#### b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui sumber-sumber tertulis (Jaka Subagyo, 1993 : 109). Metode studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara pengumpulan informasi mengenai penelitian yang dilakukan. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka yang berasal dari literatur, buku-buku tentang komunikasi interpersonal dan konflik interpersonal, artikel-artikel dari majalah Femina dan tabloid Nyata tentang hubungan menantu perempuan dengan ibu mertuanya, artikel-artikel dari internet, dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan topik penulisan.

### **3. Waktu dan Tempat penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Maret 2009 sampai dengan November 2009. Selain karena 1 pasang informan yang agak sibuk, rentan waktu yang panjang tersebut dapat memudahkan peneliti untuk menggali data lebih dalam lagi. Lokasi penelitian berada di Yogyakarta. Alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan ketiga pasang informan mempunyai anak laki-laki tunggal / suami yang bekerja di Yogyakarta sehingga mereka juga tinggal menetap di Yogyakarta. Selain itu, 1 pasang informan merupakan saudara peneliti, dan 1 pasang informan lagi merupakan tetangga peneliti. Dengan

demikian akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi-informasi yang mendukung dan tujuan dari penelitian akan mudah tercapai.

#### **4. Teknik Pengambilan Informan**

Teknik pengambilan informan adalah cara-cara pengambilan sampling di dalam penelitian. Dalam penelitian ini untuk pengambilan sampel akan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu sampel akan dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan maksud dan tujuan penelitian. *Sampling Purposive* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu (Nasution, 2002 : 86). Jadi, pengumpulan data yang telah diberikan penjelasan oleh peneliti akan mengambil siapa yang menurut pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti sengaja memilih informan berdasarkan kriteria tertentu. Informan yang akan diwawancarai adalah sebanyak 3 pasang informan ibu mertua dengan menantu perempuannya. Adapun kriteria dari pemilihan informan tersebut adalah menantu perempuan yang selama kurang lebih 10 tahun tinggal serumah dengan ibu mertuanya dan suami merupakan anak tunggal. Menurut Dewi Patindas dalam artikelnya di (<http://www.intisari-online.com/majalah.asp?tahun=2004&edisi=497&file=warna0702&page=02> diakses tanggal 9 Desember 2008, selama kurang lebih 10 tahun antara ibu mertua dengan menantu perempuannya tinggal serumah maka kemungkinan terjadi konflik akan sangat besar. Fatima dalam artikelnya di <http://gis.org/keluarga/?=s=kekerasan+rumah+tangga> yang diakses tanggal 8

Januari 2009 juga mengungkapkan bahwa anak laki-laki tunggal yang sudah menikah kemungkinan istrinya kelak akan sering mengalami konflik dengan ibu mertuanya karena setelah menikah mereka diharuskan tinggal satu rumah.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2001 : 103). Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor (Mardalis, 1993: 34) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menurut Nasution (1992 : 129) ada 3 langkah dalam analisis data, antara lain :

### **a. Reduksi data**

Pada tahap ini dilakukan pemilihan dan pemusatan pada data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian.



#### b. Display data

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah display data / menyajikan data secara lengkap, jelas, dan singkat. Hal ini akan memudahkan peneliti dalam memahami hubungan / gambaran terhadap aspek-aspek yang diteliti. Display data ini selanjutnya digunakan sebagai bahan untuk menafsirkan data sampai dengan pengambilan kesimpulan.

#### c. Pengambilan Kesimpulan

Sejak awal peneliti berusaha memahami data yang terkumpul, untuk itu perlu dicari pola hubungan dari permasalahan yang diteliti. Data yang terkumpul disimpulkan sementara, kemudian diverifikasi dengan mencari data yang lebih mendalam. Verifikasi dapat dilaksanakan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis.

### **6. Validitas data**

Agar data yang diperoleh mendapatkan kebenaran dan keabsahan, maka diperlukan teknik pemeriksaan yang meliputi pengukuran validitas. Yaitu pemeriksaan keabsahan data. Data yang sudah dikumpulkan dianalisis dan dibuat laporan informasi yang telah diberikan oleh informan. Jika kurang sesuai diadakan perbaikan atau responden dapat memberikan penjelasan dan informasi yang telah diperoleh serta memanfaatkan teknik Triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin (Moleong, 2001 : 178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

(a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (d) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (e) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2001: 178).

Triangulasi data yang akan digunakan untuk mengukur keabsahan data tersebut mengandung makna bahwa dengan menggunakan metode triangulasi dapat mempertinggi validitas, memberi kedalaman hasil penelitian, dan sebagai pelengkap apabila data yang diperoleh dari sumber pertama masih ada kekurangan.