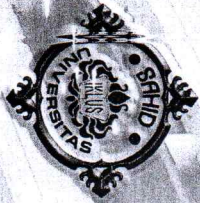
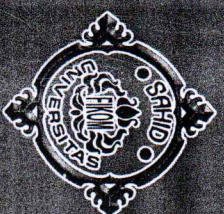


ISSN 2086-7905

ISSN 2086-7905

EFEKTIVITA JURNAL ILMIAH FIKOM USAHID JAKARTA



Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Jakarta  
Jl. Prof. Soepomo, JH. No. 84 Jakarta Selatan 12870  
Telp. (021) 8312013 ext. 600-604 Fax. 8354763  
<http://www.usahid.ac.id>

# EFEKTIVITA

JURNAL ILMIAH FIKOM USAHID JAKARTA

Vol. 1 No. 2 Mei 2010

Kapitalisme Global, Hegemoni Media Dan Komunikasi Politik

Remaja Mencari Identitas: Kontestasi Lokal-Global

Manajemen Konflik Dalam komunikasi Antar Pribadi ✓

Kredibilitas Sumber informasi: Analisis Kasus Kontroversi Buku Habibie

Komunikasi Seni: Analisis Makna Simbolik Sandiwara Cirebon

Persepsi Dan Partisipasi Perempuan Dalam Pelaksanaan Pemilihan Umum Tahun 2009

UNIVERSITAS SAHID



UNIVERSITAS SAHID

**Susunan Tim Redaksi Jurnal  
Fakultas Ilmu Komunikasi (Fikom)  
Universitas Sahid Jakarta**

**Pembina**

Prof. Dr. Hj. Sufyastie Soemitro Remi, SE., MS. (Rektor)

**Penanggung Jawab**

Drs. Aa. Bambang A.S. M.Si. (Dekan Fikom)

**Mitra Bestari**

Prof. Dr. Santoso S. Hamidjojo (Universitas Dr Soetomo)  
Prof. Dr. Harsono Suwardi, MA (Universitas Indonesia)  
Prof. Dr. Ir. H. Darwis S. Gani, MA (Institut Pertanian Bogor)  
Drs. H. Ton Kertapati (Universitas Sahid)

**Penyunting Ahli**

Dr. Dra. Poppy Ruliana, M.Si.  
Dr. Drs. A. Kardiman, M.Si.

**Dewan Redaksi**

Drs. Supriadi, M.Si.  
Dra. Titi Widaningsih, M.Si.  
Hj. Merry Safarwathy, S.Sos., M.Si.  
Drs. Mirza Ronda, M.Si.  
Dra. Manik Sunantari, M.Si.  
Drs. Nandang Mulyasantosa, MM  
Dr. Tuti Widiasyuti, S.Sos. M.Si.  
Dra. Herta A. Sumardjo, MAIS  
Cherdi Liana, S.Ik

**Redaktur**

Asep Sugianto, S.Ik, M.Si  
Sugeng Hari Abrianto, S.Sos  
Lilik Murdiyanto, S.Sos

**Tata Usaha**

Ahmadi, S.Sos  
Eko Hari Sakssono, SE.  
Taufik

# MANAJEMEN KONFLIK DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

Supriadi\*

---

## *Abstract*

Generally, some people consider conflict as negative element in relationship development. Consequently, conflict is something that has to be ignored. Actually, conflict has negative and positive impact. Some negative impacts of conflict are negative feeling towards another parties, energy-consuming, decreasing harmony, weakening self concept. On the other side, conflict also generates positive impacts such as: improving harmony, monitoring the potential of bigger conflict, and able to be tool to measure the strength of a relationship.

Furthermore, conflict is also has several forms; simple conflict, pseudo conflict, and ego-conflict. The simple conflict is th most understandable one although it is not authomatically easy to be managed. Actually, pseudo-conflict is not a form of conflict. Lastly, ego-conflict is related to someone's dignity that mostly derives to a physical conflict.

There are two strategies in conflict management; accomplishment process model and affective relationship model. The first model consists of several stages: Conflict identification, determining the possible decisions, examining the decision, evaluating decision, and decisions acception process. On the other hands, the second model consist of openness, emphaty, supportiveness, positiveness, and equality.

## 1. Pendahuluan

Konflik dapat terjadi di mana dan kapan saja. Dalam kehidupan sehari-hari konflik dapat terjadi baik antar-sahabat, antar teman, dalam keluarga, maupun dalam organisasi. Dalam setiap hubungan (*relationship*) selalu ada konflik. Konflik sudah menjadi bagian dari hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship*). Hubungan antar pribadi sendiri dibentuk melalui komunikasi, yaitu komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*). Dengan demikian konflik antar pribadi dapat muncul karena komunikasi antar pribadi pada gilirannya komunikasi antar pribadi dapat mengurangi atau menyelesaikan konflik.

Konflik muncul dalam berbagai bentuk dan dengan aneka penyebab. Karenanya penanganan setiap konflik harus berbeda-beda. Setiap individu belajar dari konflik yang dialaminya, namun tidak selalu tepat digunakan pendekatan yang sama untuk berbagai konflik yang dialaminya tersebut.

Walaupun ada manfaatnya, namun manusia cenderung akan menghindari konflik, karena secara psikologis konflik tidak menyenangkan. Berbagai strategi, jenis dan cara dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik. Semua cara tersebut pada dasarnya merupakan kegiatan komunikasi.

Sebelum kita bicara lebih jauh tentang pengelolaan konflik, ada baiknya kita mengetahui dulu apa yang disebut dengan konflik.

Wilson, Hans dan Hannai, (1995) yang dikutip Budiarta, menyebutkan bahwa konflik berkaitan dengan situasi menang atau kalah, oleh karena itu dalam suatu konflik harus ada pemegang dan harus ada yang kalah. Konflik memungkinkan kita menjadi kreatif untuk mengatasi perbedaan. Sedangkan menurut Budiarta: (1994) menyebutkan bahwa konflik merujuk pada *disagreement* (pertentangan) atau

perselisihan). Konflik antar pribadi berarti perselisihan atau pertentangan diantara individu-individu yang saling berhubungan. Yang dimaksud dengan saling berhubungan di sini adalah setiap posisi seseorang mempengaruhi orang atau pihak lainnya. Seperti yang disebutkan diatas bahwa konflik antar pribadi dapat terjadi pada setiap hubungan baik yang intim, seperti antara teman, antar kekasih, anggota keluarga, maupun hubungan yang lebih formal seperti antara guru dan murid, antara pimpinan dan karyawan dan lain sebagainya.

Sementara itu Little John (2002) menyebutkan bahwa "*conflict may involve issues of control, managing dialectical tensions, facework, culture, and boundary management. It may also involve competing goals*". Dengan demikian konflik melibatkan isu-isu tentang control, manajemen kelegaan yang bersifat dialektis, budaya dan terkait pada manajemen, juga melibatkan kompetisi dalam mencapai tujuan-tujuan.

Ada suatu penelitian yang dilakukan oleh Muzafir Shari dan kawan-kawan (lihat Budiarta: 1994, Rakhmat, 1990). Penelitian itu pada intinya menyatakan bahwa antara dua kelompok yang bersahabat, dapat diciptakan konflik, kemudian konflik tersebut dapat diselesaikan. Baik menunjukkan konflik maupun menyelesaikan konflik dilakukan melalui komunikasi. Dari penelitian tersebut juga dapat disimpulkan bahwa konflik dapat disebabkan karena adanya perbedaan kepentingan dan tujuan dan adanya situasi kompetisi di antara mereka. Kemudian penguangan dan penyelesaian konflik dapat terjadi karena adanya tujuan bersama yang akan dicapai.

Menurut Miller dan Steinberg (yang dikutip Budiarta, 1994), ada tiga asumsi mengenai konflik:

1. Konflik tidak dapat dielakkan. Tidak ada satupun hubungan yang bebas dari konflik. Konflik adalah hasil alamiah dari ketergantungan antar dua orang. Dengan demikian konflik adalah sesuatu

2. Konflik bukan sesuatu yang buruk. Munculnya konflik tidak serta merta hubungan diantara yang berkomunikasi rusak, bahkan justru konflik dapat bermanfaat bagi suatu hubungan. Dengan demikian konflik memiliki aspek positif dan negatif
3. Konflik muncul karena berbagai sebab dan dalam berbagai bentuk, karena itu konflik tidak selalu dapat diselesaikan melalui pendekatan yang sama. Setiap konflik harus ditangani secara berbeda-beda.

Menurut Frost dan Wilmut yang dikutip Miller dan Steinberg (1976) menyatakan bahwa konflik muncul apabila pihak-pihak yang bersangkutan menyadari bahwa peralkunya masing-masing bertentangan terhadap kepentingan satu dengan yang lain. Misalnya perilaku si A tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh B, betu juga sebaliknya. Mereka tidak memperoleh imbalan (reward) dari interaksinya.

Dua orang pencetus Teori Pertukaran Sosial, Thibaut dan Kelley (1995) yang dikutip Miller dan Steinberg dalam bukunya *Between People* (1976), menjelaskan bahwa mereka yang terlibat dalam hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship*) bersifat interdependensi (ada saling ketergantungan). Perilaku yang masing-masing mereka tampakkan terhadap satu dengan yang lain menimbulkan hasil yang sifatnya timbal balik. Kedua belah pihak bisa saja terlibat dalam suatu hubungan yang menambah *cost* (harga yang harus dibayar) masing-masing atau memperoleh reward tidak sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat mengakibatkan konflik. Sebagai contoh misalnya seorang istri mengalah suaminya yang baru pulang kerja untuk menonton film pada pukul 22.00. Setelah di bioskop si suami bukannya nonton film, tetapi malah tertidur. Perilaku suami seperti ini merupakan *cost* (harga yang harus dibayar) bagi istrinya, misalnya merasa jengkel dan

kesal, karena tidak sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini istri tadi tidak mendapatkan *reward* (kenikmatan menonton). Sang istri sebenarnya mengalah suaminya menonton untuk menikmati sesuatu bersama. Sementara sang suami sebenarnya ingin tinggal di rumah saja, karena kecapaian setelah bekerja. Istri menafsirkan sikap suaminya di bioskop tersebut sebagai tidak mengerti perasaan orang lain tidak mau mengerti keinginan istri, mulai berkurang cintanya, dan suami sebenarnya swgan untuk pergi, karena jengkel, maka ia tidur di bioskop. Hal-hal seperti ini berkecambah dalam pikiran istri, yang belum tentu benar. Ini yang dikenal sebagai *attributonal-conflict*.

Pengertian imbalan (*reward*) dan biaya (*cost*) tidak selalu identik dengan materi. Dalam ilmu komunikasi, terutama komunikasi antar pribadi *reward* bisa berarti kesenangan, kebahagiaan, kenyamanan dan lain-lain, demikian juga dengan *cost* bisa bersifat psikologis, misalnya kekecewaan, kemarahan, kejangkelan dan lain sebagainya.

Ada yang disebut dengan imbalan jangka pendek dan imbalan jangka panjang (*short-term reward and long-term reward*). Imbalan jangka pendek adalah segala aktivitas atau obyek yang nampaknya kurang bernilai atau berarti, termasuk di dalamnya aktivitas sehari-hari, seperti mengendarai mobil ke kantor, membaca buku, dan sebagainya. Kehilangan aktivitas ini bisa mengganggu, akan tetapi tidak akan merusak suatu hubungan. Sedangkan imbalan jangka panjang adalah aktivitas atau obyek amat penting bagi kelanjutan suatu hubungan. Yang termasuk imbalan jangka panjang misalnya kesetiaan, ketepatan, persahabatan, dukungan emosional, kasih sayang dan sebagainya. Suatu pelanggaran terhadap satu atau beberapa hal di atas dapat menimbulkan krisis dalam suatu hubungan. Sebenarnya antara imbalan jangka pendek dan imbalan jangka panjang terdapat kaitan. Akumulasi pelanggaran terhadap imbalan jangka pendek

kemungkinan dapat menimbulkan perasaan seperti pelanggaran imbalan yang diperpanjang.

## II. Aspek Negatif dan Positif Konflik

Seperiti yang dikemukakan di bagian awal bahwa konflik tidak sepenuhnya bersifat atau akan berakibat negatif terhadap suatu hubungan, konflik dapat juga berakibat positif terhadap suatu hubungan.

Di sini akan dikemukakan penjelasan Joseph A. De Vito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, tahun 1990. Konflik seringkali menimbulkan meningkatnya anggapan negatif pada pihak lawan, dan jika pihak lawan itu adalah teman yang sangat intim, kita sayang atau cinta, maka dapat menimbulkan masalah yang serius dalam hubungan anda dengan orang tersebut. Sering kali terjadi konflik muncul sebagai akibat salah satu pihak menyakiti pihak yang lainnya. Ini dapat menimbulkan perasaan negatif, walaupun telah terjadi hubungan yang sangat kuat. Hubungannya, sehingga dapat terpengaruh oleh kondisi seperti ini.

Aspek negatif lainnya dari konflik adalah bahwa konflik dapat menghabiskan energy. Artinya kita akan merasa kelelahan dalam menyelesaikan konflik. Apalagi jika konflik tersebut tidak kunjung selesai, yang salah satu kemungkinannya adalah karena menggunakan strategi penyelesaian yang tidak produktif.

Karena adanya atau meningkatnya anggapan negative terhadap pihak lain, maka konflik dapat mengakibatkan seseorang menutup diri atau menarik diri dari pihak lain. Konflik dapat mengakibatkan menurunnya keintiman atau keakraban dan kesempatan untuk berinteraksi dengan pihak lain secara antusias. Jika kebutuhan akan rasa keintiman dan melakukan interaksi antar pribadi sangat kuat, maka kemungkinan bagi individu tersebut untuk membina hubungan antar pribadi yang sangat intim dengan yang

lain sangat terbuka. Misalnya terjadi konflik sepiasng kekasih A dan B. Karena konflik tersebut A enggan untuk bertemu dengan B. Kebetulan si A ini ada masalah perkuliahan yang perlu diekspresikan kepada seorang sahabat. Kebetulan misalnya si A ini pernah punya sahabat yang namanya si C, maka hubungan A dan C yang dulu merenggang karena A membina hubungan antar pribadi dengan B, sekarang akrab kembali, dan bukannya mungkin hubungan A dan C ini akan berkembang sangat intim. Dan ini akan memperincing permasalahan antara A dan B.

Aspek negatif lainnya dari konflik adalah dapat melemahkan konsep diri seseorang. Aspek ini merupakan aspek yang dianggap Miller dan Steinberg sebagai akibat yang paling serius dari adanya konflik. Jika seseorang secara terus menerus tidak mampu mengatasi konflik yang dimunculkan dirinya dalam lingkungan sekitarnya, maka persepsinya tentang kemampuan terutama dalam mengatasi konflik menjadi negatif. Jika konflik tersebut semakin tidak dapat dijangkanya, maka ia akan menyerang konsep diri orang lain atau menyalahkan orang lain. Ini akan berdampak panjang pada hubungan antar pribadinya.

Selain aspek negatif, konflik juga ternyata dapat memunculkan hal-hal yang bersifat positif. Ini artinya dibalik kesulitan ada kemudahan. Dibalik konflik ada aspek yang akan menimbulkan keakraban.

Menurut Joseph De Vito (1990) hal yang paling bernilai dari konflik antar pribadi adalah bahwa konflik tersebut akan memaksa mereka yang berkonflik untuk mencari jalan atau cara untuk menyelesaikan masalah dan mencari solusi secara bersama-sama. Bila strategi penyelesaian konflik yang produktif digunakan, hubungan antar pribadi akan semakin kuat, lebih sehat dan memuaskan bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Dengan mengutip pendapat Allan Filley, Devito menyebutkan ada empat nilai positif dari konflik, yaitu:

1. Konflik yang terjadi seringkali justru dapat

mengurangi kesempatan munculnya konflik yang lebih besar. Ini artinya jika kedua belah pihak menutup-nutupi konflik-konflik yang kecil atau menekan konflik di bawah permukaan, sehingga seolah-olah tidak ada konflik, maka konflik-konflik kecil tersebut akan berakumulasi menjadi besar yang sulit untuk diatasinya.

2. Situasi konflik akan mengginggik kita untuk mencari informasi baru, cara pandang baru terhadap sesuatu hal. Dengan demikian situasi konflik akan memaksa kita untuk menggunakan daya pikir kita untuk terus kreatif, dan mengakibatkan kita mencari cara-cara baru atau ide-ide baru.
3. Konflik yang muncul antar kelompok akan dapat meningkatkan rasa persatuan dan kesatuan kelompok. Satu cara yang efektif untuk meningkatkan interaksi dan kerja sama antar anggota kelompok adalah membuat kelompok tersebut berada dalam konflik dengan kelompok lain. Ini termasuk konflik antar kelompok. Konflik bisa juga terjadi antar anggota suatu kelompok.
4. Konflik memberi kesempatan bagi individu untuk atau kelompok untuk mengukur kekuatan atau kemampuannya. Bagi individu mengukur kemampuan dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah konflik, sedangkan untuk kelompok mengukur kemampuan anggota kelompok dalam menghadapi kelompok lain.

Jika seseorang mengetahui bagaimana cara mengatasi konflik, maka baginya konflik bukanlah hal yang destruktif. Ketika orang tidak takut atau kuatir dengan konflik, ia dapat belajar dari konflik tersebut sehingga konflik sebenarnya dapat memperjelas perspektif seseorang. Kekuatan dan kelemahan seseorang dapat diuji secara memadai dalam situasi konflik dengan berbagai pandangan alternative daripada diuji dalam situasi tidak konflik.

Konflik dapat digunakan sebagai pertanda adanya stabilitas dari suatu

hubungan. Konflik merupakan bagian dari tumbuhnya dari suatu hubungan. Konflik dapat memperlancar tumbuh dan berkembangnya suatu hubungan dalam beberapa hal:

1. Konflik dapat mengilhami kedua belah pihak untuk mengubah cara berpikir mereka ke arah yang inovatif dan menguntungkan
2. Konflik akan dapat menambah atau meningkatkan komitmen masing-masing pihak dalam suatu hubungan (orang merasa lebih terikat)
3. Setelah konflik terselesaikan, masing-masing pihak akan merasa lebih akrab satu dengan yang lain.
4. Akibat konflik yang terjadi, pihak-pihak yang berhubungan secara antar pribadi berusaha untuk mengembangkan suatu aturan main untuk dapat menyelesaikan konflik di masa yang akan datang.
5. Konflik antar pribadi dapat menjadi suatu sumberan untuk munculnya perasaan bahwa hubungan antara kedua belah pihak yang telah terbina merupakan suatu hal yang unik. Karenanya penyelesaian konflik dalam suatu hubungan sepiasng individu sudah pasti berbeda dengan pasangan individu lainnya.

### III. Bentuk-Bentuk Konflik

Ada beberapa bentuk konflik, yaitu konflik sederhana (*Simple-conflict*), konflik palsu (*pseudo-konflik*) dan konflik ego (*ego-conflict*). Konflik sederhana merupakan bentuk konflik yang paling mudah untuk dimengerti, tetapi tidak selalu mudah untuk diatasi. Konflik ini terjadi saat dua orang saling mengetahui apa yang diinginkan pihak lain, tetapi tak seorang pun mendapatkannya tanpa mengiambat pihak lain untuk mendapatkan atau mencapai tujuannya. Misalnya sepiasng suami istri ingin menggandakan uang yang mereka miliki. Sang istri ingin membeli rumah atau tanah untuk diinvestasi, sementara si suami ingin mendepositokannya. Contoh lain misalnya

adanya perbedaan keinginan menonton acara di televisi yang berbeda beda, yang satu ingin menonton sepak bola sepagian yang lain ingin menonton acara film.

Ketika terjadi konflik sedemikian yang paling baik untuk dilakukan adalah, tetap menjadikan konflik itu sederhana dan mencoba untuk menghindari agar masalah tidak menjadi kompleks. Untuk menjadikan konflik itu tetap sederhana beberapa strategi bisa digunakan. Beberapa di antaranya adalah:

1. Buatlah pernyataan-pernyataan langsung, jangan menggunakan bahasa atau kalimat yang dapat membangkitkan emosi dan jangan membuat penilaian atau menghina seseorang.
2. Terutama pada saat seseorang dihadapkan pada konflik yang membutuhkan penyelesaian dan pengambilan keputusan segera, cobalah untuk tenang sebentar mengantarkan waktu untuk memikirkan solusi yang tepat.
3. Berusaha menempatkan konflik dalam kerangka kebersamaan. Buatlah konflik tersebut sebagai suatu yang dihadapi bersama, bukan hanya sesuatu yang dihadapi oleh saya atau dia. Dalam penyelesaiannya menggunakan kata-kata seperti "kita" bukan "saya" atau "aku".
4. Yang kedua adalah konflik *pseudo-conflict*. Konflik *pseudo-conflict* adalah sepele, tetapi karena adanya kesalahan dalam persepsi, maka terjadilah konflik. Strategi untuk mengatasi konflik ini adalah dengan mengurangi distorsi yang menyebabkan konflik terjadi. Contoh misalnya si Ani dan Si Tono adalah sepele karena si Ani malam biasanya si Tono datang ke rumah Ani. Hari Jumat sore Tono menelepon Ani, mengabarkan bahwa ia tidak bisa datang hari Sabtu karena katanya "Saya akan pergi dengan teman-teman". Mendengar kabar itu, Ani berpikir bahwa Tono mulai mengindahkannya dan yakin bahwa yang dimaksud dengan teman-teman itu pasti teman wanita. Sementara itu Tono

berpikir bahwa Ani pasti mengerti bahwa yang dimaksud dengan teman-teman adalah teman pria di kampusnya. Jadi menurut Tono tidak ada masalah.

Dengan persepsinya, Ani menganggap ada konflik dalam hubungan mereka. Padahal sebenarnya tidak ada konflik apa-apa. Dari satu segi, konflik ini sebenarnya sangat mudah untuk dihindari. Satu langkah awal dalam manajemen konflik adalah klarifikasi masalah. Inilah yang diperlukan untuk mengatasi konflik *pseudo-conflict*. Seandainya Ani bertanya, "siapa yang kamu maksud dengan teman-teman itu?", maka persoalan akan beres dan konflik selesai. Dari segitiga, *pseudo-conflict* agak sukar untuk dilatasi secara efektif. Orang sering kali melompat pada kesimpulan dari realitas konflik yang dihadapinya dan tidak pernah berpikir untuk mengklarifikasi persepsi mereka.

Dengan demikian ada dua langkah untuk menyelesaikan *pseudo-conflict*. Pertama adalah berusaha mengklarifikasi persepsi tentang konflik yang muncul. Kedua, segera menguji konflik tersebut melalui komunikasi langsung. Istilah lain yang mirip dengan *pseudo-conflict* adalah *attributional conflict* yang dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley. *Attributional conflict* adalah konflik yang muncul akibat seseorang memberikan cap pada pribadi orang lain yang sifatnya negative. Konflik ini muncul karena penyampaian pesan terhadap satu dengan yang lain cenderung disalah tafsiran atau disalahartikan.

Kemudian jenis konflik yang ketiga adalah Konflik Ego (*ego-conflict*). Konflik ini muncul saat seseorang harus menyelamatkan dirinya (dalam hal harga diri) atau menyalahkan orang lain. Pada konflik ini pada umumnya kedua-belah pihak masing-mempertahankan diri dan menjatuhkan harga diri orang lain. Dengan cara demikian tertutup semua kemungkinan saluran komunikasi.

Konflik ini seringkali ditampilkan dengan saling berteriak, saling menghina,

saling baku hantam. Kadang-kadang juga diwarnai dengan tangisan. Strategi yang tepat untuk menghindarinya adalah mendeteksi keterlibatan ego atau emosi yang mungkin dalam konflik dan meminimalkan kemungkinan terjadinya hal tersebut. Ketika ego seseorang mulai terlibat, ia akan membangun barier (penghalang) terjadinya komunikasi yang kooperatif. Terlebih dahulu penghalang tersebut harus diminimalkan, penghalang ini sangat mungkin mengakibatkan terjadinya bentrokan fisik.

#### IV. Manajemen Konflik

Konsep manajemen konflik dikemukakan oleh Miller dan Steinberg. Manajemen konflik adalah bentuk komunikasi yang mencoba untuk menggantikan argumen-arguman distensional dan tidak sesuai dengan persyaratan atau persyaratan yang produktif. Manajemen konflik berarti mengurangi frekuensi respon-respon yang mengarah pada konflik yang destruktif dan mengiring komunikasi post konflik individu ke arah yang konstruktif. Orang yang melaksanakan hal ini disebut manajer konflik.

Satu kemampuan yang sangat penting dalam manajemen konflik adalah kemampuan untuk membuat perbedaan tingkat psikologis dalam situasi konflik. Ada berbagai bentuk konflik dan sejumlah alternatif respon untuk mengatasinya. Beberapa diantara respon ini lebih efektif dari yang lain. Satu tugas manajer konflik adalah menentukan apa konflik itu sesungguhnya dan kemudian menyelesaikan respons-respons yang tepat untuk menghadapinya.

Konflik bisa muncul dalam berbagai bentuk, membutuhkan strategi manajemen yang berbeda-beda, dan dengan kemungkinan hasil yang beragam. Ada lima kemungkinan hasil dari suatu konflik:

1. Individu memutuskan untuk tidak mau lagi menghadapi konflik dan menghentikannya.
2. Individu mungkin tidak mampu

menghadapi konflik secara efektif dan memutuskan untuk menderita karenanya.

3. Individu mungkin mengurangi konflik, misalnya dengan mengurangi dimensi negative dari kelanjutan konflik. Walaupun berkurang namun tetap konflik ada.
4. Individu menyelesaikan atau memecahkan konflik melalui komunikasi antar pribadi hingga tercipta pengertian bersama.
5. Individu mungkin dapat mencapai keberhasilan dalam manajemen konflik, menyelesaikan konflik, menimbulkan kepuasan bersama dan memuaskan konflik secara permanen. Namun harus diingat tidak ada seorang pun dapat memecahkan semua konflik mereka.

#### V. Penyelesaian Konflik

Ada hukum mengenai konflik, yaitu bahwa konflik lebih mudah untuk dihasilkan daripada untuk dipecahkan. Hukum ini sederhana, namun mempunyai akibat-akibat yang kurang menyenangkan. Misalnya waktu yang diperlukan untuk menghasilkan konflik antar pribadi selalu lebih pendek daripada waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya. Sementara itu energi yang diciptakan untuk menghasilkan konflik seringkali kecil, sedangkan energi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik besar.

Karena konflik bersifat mahal (*costly*) dan *drive-producing* (mengeluarkan energi), maka menurut Thibaut dan Kelley maka orang cenderung untuk menghindari konflik. Karena itu mereka mencoba mengembangkan suatu cara atau cara-cara untuk menyalurkan perilaku masing-masing. Misalnya kita kembali ke contoh di depan, yakni tentang istri yang marah karena suaminya terburu-buru pergi ke bioskop, bukannya menonton film, sementara si suami berlaku demikian karena kecapaian sehabis bekerja. Dalam kasus ini untuk menyelesaikan konflik dapat dilakukan dengan beberapa cara.

Misalnya istri berusaha mengajak suami menonton pada hari libur, atau suami minum kopi dulu sebelum pergi menonton agar tidak mengantuk.

Penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan strategi-strategi tertentu. De Vito mengatakan ada strategi produktif dan ada yang tidak produktif.

### 1. Strategi yang konflik yang tidak produktif

#### 1) Penjaualan diri atau Redefinisasi

Ketika konflik muncul, sejumlah orang berusaha menjaualan diri atau menghindari diri, bisa secara fisik, maupun psikologis. Dari konflik tersebut dengan tidak mau menghadapi masalah atau argument yang muncul. Penjaualan atau penghindaran diri dari konflik juga seringkali berbentuk mengganti subyek pembicaraan, mentacarakan suatu masalah dengan begitulah abstrak atau dengan bahasa yang tidak dapat dipahami sehingga pengertian bersama tidak tercapai. Metode yang mirip adalah meredefinisikan konflik sehingga tidak ada konflik lagi atau menjadikan hal tersebut menjadi tidak relevan bagi para partisipan dan arena tidak perlu untuk diselesaikan.

#### 2) Kekuatan dan Paksaan

Ketika dihadapkan pada konflik sejumlah orang lebih suka menyelesaikannya dengan kekuatan, baik secara fisik atau pun emosional. Strategi ini juga disebut teknik anti social, yakni usaha menyelesaikan konflik dengan *coercion* (paksaan) dan berbohong. Teknik ini memiliki sejumlah kelemahan, yakni:

- (1) Bisa menimbulkan deseskalasi dalam suatu hubungan
- (2) Kurang adanya saling pengertian antara individu yang mengalami konflik.
- (3) Menjadikan hubungan tidak pernah berkembang.

#### 3) Minimisasi

Seringkali orang memilih untuk tidak menyelesaikan konflik tetapi mendiamkan atau membiarkan saja. Banyak orang percaya bahwa dengan mendiamkan konflik, maka konflik akan selesai atau mereda dengan berjalannya waktu, padahal waktu tidak dapat bertindak. Kitalah yang harus bertindak selaras dengan berjalannya waktu.

Kadangkala kita berusaha meminimalkan konflik dengan humor, walaupun humor ini dapat membuat orang tertawa, namun konflik tidak dengan sendirinya terselesaikan. Ketika tertawa habis konflik tetap hidup. Namun patut dicatat, bahwa humor dapat menjadi cara yang produktif, ketika digunakan pada saat yang tepat. Humor dapat mengurangi ketegangan para partisipan yang terlibat dalam konflik dan ini dapat mempengaruhi seseorang untuk lebih terbuka pada orang lain.

#### 4) Menyalahkan

Konflik dapat disebabkan oleh tindakan seseorang atau oleh hal-hal lain yang datang dari luar. Kadangkala konflik disebabkan oleh sejumlah factor, sulit ditentukan mana factor penyebab utama. Dalam menghadapi konflik sering seseorang menyalahkan orang lain. Kadang-kadang ia menyalahkan diri sendiri, umumnya bertujuan untuk menciptakan simpati atau rasa kasihan pihak lainnya. Namun yang sering terjadi dalam konflik adalah orang menyalahkan orang lain.

#### 5) Membuat orang lain Bungkam

Salah satu teknik yang populer yang digunakan, walaupun sebenarnya tidak fair adalah membuat orang lain bungkam atau terdiam. Satu dalam strategi ini adalah menangis.

6) Gunsyacking  
Adalah tindakan yang membin-

keluhan, dan menahannya untuk kemudian melimpakkannya pada orang yang terlibat dalam konflik. Orang-orang seperti ini bukannya menghadapi dan menyelesaikan konflik, tetapi menyimpannya untuk yang akan datang.

#### 7) Bellining

Setiap orang memiliki apa yang disebut dengan "belline" yakni garis yang memisahkan apa-apa yang dapat kita tolak dari yang tidak. Dalam hubungan antar pribadi kita mengetahui dimana "belline" partisipan lainnya, karena kita sudah mengenalinya secara dekat. Ketika terjadi konflik kita tidak boleh menyentuh hal-hal di bawah "belline" ini.

## 2. Strategi Konflik Yang Produktif

#### 1) Model Prose penyelesaian

Memfokuskan pada tahapan-tahapan penyelesaian dalam mencari penyelesaian konflik. Ada lima tahap, yakni mulai dari tahap: Menetapkan konflik, merumuskan keputusan-keputusan yang mungkin, menguji keputusan, mengevaluasi keputusan, menerima keputusan.

2) Model Hubungan Antar Pribadi yang efektif

Model ini meliputi:

- (1) Keterbukaan
- (2) Empati
- (3) Supportiveness
- (4) Positiveness
- (5) Equality

## VI. Efek Penyelesaian Konflik

### Terhadap Suatu Hubungan

Kelley berpendapat bahwa seseorang menyelesaikan konflik bisa menjadi isu atau masalah dari konflik itu sendiri. Suatu penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara pria dan wanita dalam dalam suatu hubungan antar pribadi

dalam menyelesaikan atau mengatasi konflik. Pria cenderung menghindari dari suatu konflik. Mereka berusaha menghadapi konflik dengan cara-cara logis dan tanpa emosi, tetapi cenderung marah (galak). Sedangkan wanita cenderung menjadi frustrasi sebagai akibat dari taktik pria yang suka memunda-munda dan menekan konflik karena emosi lebih lanjut.

## VII. Kesimpulan

Dari uraian tersebut di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik adalah hal yang biasa terjadi pada setiap adanya relasi;
2. Konflik dapat bersifat negative dapat juga bersifat positif;
3. Ada banyak factor yang menyebabkan konflik, dan banyak juga cara atau strategi yang dapat digunakan, sesuai dengan karakteristik konflik;
4. Setiap orang harus mempunyai kemampuan untuk manajemen konflik, sehingga konflik dapat diarahkan menjadi positif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiatna, *Komunikasi Antar Pribadi*, Universitas Terbuka, 1994
- DeVito, Joseph, *Interpersonal Communication*, sixth Edition, Harper Collins, Publisher, 1992.
- Wilsons et, *Interpersonal Communication*, Brown & Renschmark, 1995

Littlejohn, Stephen, *Theories of Human Communication*, Wadsworth group, 2002.