



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori atau temuan yang berasal dari penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat diperlukan serta berguna sebagai data pendukung di dalam penelitian ini. Data pendukung tersebut menurut peneliti dapat melengkapi tulisan ini dan terkait dengan penelitian penulis. Penulis mengambil tiga penelitian terdahulu untuk dijadikan pembanding. Ketiga skripsi tersebut terkait dengan manajemen konflik pasangan hubungan romantis jarak jauh. Data-data pendukung dalam ketiga skripsi tersebut penulis jadikan acuan guna melengkapi dan menguatkan penelitian ini.

Penelitian terdahulu mengenai manajemen konflik pasangan hubungan romantis jarak jauh atau pasangan berbeda kewarnegaraan antara lain adalah:

1. Penelitian dari Helen Octaviani dari Universitas Multimedia Nusantara, Gading Serpong berjudul “Manajemen Konflik Komunikasi AntarPribadi Pada Pasangan Hubungan Romantis Jarak Jauh”. Terdapat kemiripan antara penelitian tersebut dengan topik yang diteliti oleh penulis, yaitu meneliti tentang manajemen konflik pasangan hubungan romantis jarak jauh.

Tujuan penelitian yang dibuat pada 2014 ini adalah untuk mengetahui manajemen konflik komunikasi antarpribadi pada pasangan hubungan romantis jarak jauh. Di dalam skripsi ini juga dijelaskan bagaimana menghadapi masalah atau konflik yang berkaitan dengan komunikasi antarpribadi.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Helen menggunakan metode studi kasus untuk melibatkan diri dalam penyelidikan yang lebih mendalam dan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap tingkah laku seorang individu.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antarpribadi memberikan fungsi yang baik bagi setiap subjek baik untuk diri sendiri maupun dalam hubungannya dengan pasangannya. Proses komunikasi antarpribadi berjalan dengan baik sehingga hubungan antarpribadi pun berjalan dengan baik. Penelitian ini juga menegaskan bahwa ternyata gaya konflik *competing style (i win, you lose)* tidak selamanya berakibat buruk pada suatu hubungan. Gaya konflik seperti ini tidak menimbulkan masalah bila pihak yang kalah tidak merasa dirugikan dan dapat menerima keputusan dari pihak yang menang. Pihak yang kalah cenderung lebih memilih menyelamatkan hubungan daripada sekedar memenangkan konflik.

Dalam penelitian ini, juga ditemukan fakta bahwa tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan pada penyebab konflik antara pasangan heteroseksual maupun homoseksual. Konflik pada pasangan hubungan romantis jarak jauh cukup beragam,

tetapi sebagian besar konflik disebabkan oleh rasa ketidakpercayaan terhadap pasangan dan kesulitan melakukan komunikasi sehingga individu dalam hubungan merasa kurang diperhatikan. Umumnya, laki-laki lebih mengalah dan menerima keputusan pasangannya walaupun hal tersebut berdampak pada kekalahan di pihak mereka karena laki-laki cenderung lebih mementingkan hubungan daripada memenangkan konflik.

Letak perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah penelitian penulis lebih meletakkan perhatian kepada pasangan hubungan romantis jarak jauh yang berbeda budaya karena konflik yang akan dihadapi juga lebih beragam serta perbedaan media komunikasi yang digunakan, yaitu skype.

2. Penelitian dari Ajeng Mayangrati dari Universitas Indonesia, Depok berjudul “Pemeliharaan Hubungan Antarpribadi Melalui SMS”. Skripsi yang dibuat pada 2005 ini memiliki topik yang juga mirip dengan peneliti dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus.

Hasil penelitian ini menyatakan komunikasi sangat penting di dalam mempertahankan suatu hubungan terutama dalam hubungan jarak jauh karena tanpa komunikasi yang baik maka hubungan-hubungan yang akrab tidak dapat dijalin. Hubungan jarak jauh juga tentu bukan tanpa risiko karena frekuensi pertemuan dan berkomunikasi pun semakin berkurang, padahal komunikasi merupakan kunci penting dalam suatu hubungan. Masalah jarak menjadi kendala bagi pasangan yang

sedang menjalin hubungan jarak jauh. Namun dari penelitian ini ditemukan fakta bahwa komitmen, kepercayaan, kesabaran, dan komunikasi yang baik dapat mengatasi semua kendala-kendala dalam hubungan jarak jauh. Di dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa kemajuan teknologi menjadi salah satu media yang dapat memudahkan hubungan jarak jauh meskipun masih ada beberapa kendala lain seperti sinyal. Penelitian ini membuktikan bahwa media SMS dapat membuat komunikasi lebih efisien dan efektif bagi pasangan yang sedang melakukan hubungan jarak jauh.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang diteliti adalah penelitian Ajeng fokus pada responden pasangan Indonesia yang berbeda daerah, sedangkan peneliti mengambil responden yang memiliki budaya yang berbeda dan menggunakan media komunikasi yang berbeda, yaitu skype. Peneliti juga lebih fokus pada manajemen konflik.

3. Penelitian dari Titi Setiani Suwandi dari Universitas Brawijaya berjudul, “Intimasi dalam Hubungan Romantis Jarak Jauh Beda Bangsa”. Di dalam skripsi ini Titi menggunakan topik yang serupa dengan peneliti dan juga menggunakan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa daya tarik, jarak dan kesamaan mempengaruhi terbangunnya hubungan romantis jarak jauh beda bangsa. Namun, jarak dan kesamaan yang pada awalnya dianggap sebagai halangan/ hambatan dalam membangun hubungan romantis jarak jauh beda bangsa, saat ini tidak lagi dianggap

sebagai hambatan utama. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya teknologi yang mempermudah komunikasi pasangan.

Masalah yang muncul biasanya dipicu oleh latar belakang budaya pasangan yang mencakup perbedaan dalam pemaknaan bahasa dan gaya bicara yang dapat membuat pasangan merasa tidak nyaman dan ambigu, perbedaan kepercayaan meskipun tidak memunculkan konflik yang signifikan, dan perbedaan pemikiran mengenai kebiasaan pasangan. Melalui penelitian ini juga dijelaskan bahwa konflik pada pasangan jarak jauh tidak harus selalu dihindari, karena ketika konflik itu dapat terselesaikan dan dikelola dengan baik maka intimasi akan meningkat lebih kuat dalam hubungan romantis jarak jauh beda bangsa.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada intimasi sedangkan peneliti ingin meneliti tentang manajemen konflik pasangan berbeda budaya yang menjalin hubungan romantis jarak jauh.

U
M
N

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Nama Peneliti Terdahulu	Helen Octaviani (Universitas Multimedia Nusantara, 2014)	Ajeng Mayaratih (Universitas Indonesia, 2005)	Titi Setiani Suwandi (Universitas Brawijaya)	Rica Septiani (Universitas Multimedia Nusantara, 2015)
Judul Penelitian	Manajemen Konflik Komunikasi AntarPribadi Pada Pasangan Hubungan Romantis Jarak Jauh	Pemeliharaan Hubungan Antarpribadi Melalui SMS	Intimasi dalam Hubungan Romantis Jarak Jauh Beda Bangsa	Manajemen Konflik Pada Pasangan Berbeda Budaya Yang Menjalani Hubungan Romantis Jarak Jauh Melalui Skype
Metode Penelitian	Studi Kasus	Studi Kasus	Fenomenologi	Studi Kasus
Teori dan Konsep	Komunikasi Antar Pribadi, Manajemen Konflik	Ilmu Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Teori Pemeliharaan Hubungan	Komunikasi Antarbudaya, Intimasi	Face Negotiation Theory, CMC, Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Antarbudaya, Manajemen Konflik
Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi antarpribadi memberikan fungsi yang baik bagi setiap subjek baik untuk diri sendiri maupun dalam hubungannya dengan	Hasil penelitian ini menyatakan komunikasi sangat penting di dalam mempertahankan suatu hubungan terutama dalam hubungan jarak jauh karena tanpa komunikasi yang baik maka	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa daya tarik, jarak dan kesamaan mempengaruhi terbangunnya hubungan romantis jarak jauh beda bangsa.	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa perbedaan latar belakang budaya menyebabkan konflik karena perbedaan cara penyampaian pesan, bahasa, dan kebiasaan dalam hubungan pasangan

	pasangannya.	hubungan-hubungan yang akrab tidak dapat dijalin.	Namun, jarak dan perbedaan yang pada awalnya dianggap sebagai halangan/hambatan dalam terbangunnya hubungan romantis jarak jauh beda bangsa, saat ini tidak lagi dianggap sebagai hambatan utama.	berbeda budaya. Gaya penyelesaian konflik pasangan berbeda budaya didominasi integrative (<i>I win, you win</i>). Skype dianggap sangat membantu manajemen konflik pasangan berbeda budaya karena fitur <i>video call</i> nya.
--	--------------	---	---	--

2.2 Teori dan Konsep yang digunakan

2.2.1 *Face Negotiation Theory*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *face negotiation theory* karena sesuai dengan topik yang dipilih peneliti yaitu mengenai pasangan berbeda budaya. Konflik dalam sebuah hubungan tidak dapat dihindari dan merupakan hal yang normal, khususnya pasangan berbeda budaya. *Face negotiation theory* menjelaskan bagaimana perbedaan budaya mempengaruhi seseorang dalam mengelola konflik. Teori ini dirumuskan oleh Stella Ting Toomey, seorang professor *human communication* di Universitas California State, Amerika Serikat.

Toomey (dalam Griffin, 2006, h. 440) mengatakan bahwa masyarakat dari budaya individualis seperti Amerika Serikat atau Jerman memiliki facework yang berbeda dengan masyarakat budaya kolektifis seperti Jepang atau China. Di dalam teori ini dijelaskan bagaimana seseorang mempertahankan identitas sesuai dengan kebudayaan mereka. Identitas kebudayaan menjadi variabel penting yang mempengaruhi seseorang dalam mengelola konflik.

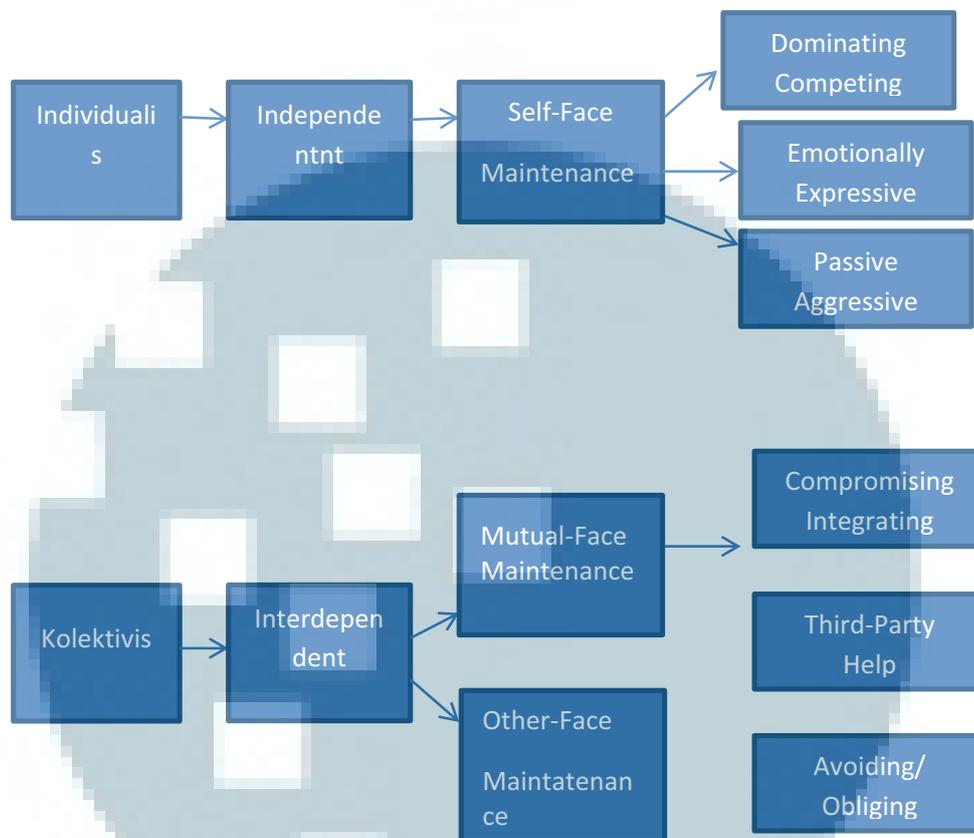
Harry Triandis, seorang psikolog dari Universitas Illionis menyatakan bahwa terdapat tiga perbedaan penting pada masyarakat kolektifis dan individualis. Perbedaan itu menyangkut pada diri (*self*), tujuan (*goals*) dan kewajiban (*duty*). Sebagai contoh, seorang kolektifis akan menganggap dirinya sebagai seorang ayah, kristen, dan guru. Akan tetapi seorang yang individualis akan menganggap dirinya sebagai dirinya sendiri, tidak terpengaruh dan bergantung dengan lingkungan yang menyokongnya. Seorang kolektifis tidak akan pernah melawan tujuan dari kelompok, dia akan berjalan dengan tujuan kelompoknya. Berlawanan dengan seorang individualis yang memang akan lebih menonjolkan kepentingan pribadinya (Griffin, 2006, h.441).

Selain individualisme dan kolektifisme, ada hal lain yang akan mempengaruhi facework, yaitu *power distance* atau jarak kekuasaan. Orang Amerika biasanya menyelesaikan masalah dengan menggunakan strategi self-face, yaitu menyelesaikan konflik secara terbuka dan langsung, sedangkan orang

Meksiko yang memiliki power distance yang tinggi memakai strategi self effacing untuk meminimalisir kehilangan pencitraan diri.

Ting-Toomey mengasumsikan bahwa setiap orang dalam setiap budaya akan selalu menegosiasikan atau merundingkan identitas mereka (face). Istilah ini mengacu pada pencitraan diri, cara kita meminta orang lain agar “melihat” keberadaan kita dan berperilaku menyenangkan terhadap kita. Untuk itu, muncullah istilah facework, yang berarti penyampaian pesan verbal dan nonverbal yang dikemukakan secara spesifik yang akan membantu menjaga dan memperbaiki wajah yang kalah atau saat posisi terlihat lebih rendah dan berusaha untuk memperoleh wajah yang penuh dengan penghargaan (Griffin, 2006, h.444).

Toomey menjelaskan bahwa terdapat tiga elemen penting yang mempengaruhi komunikasi antarbudaya untuk mewujudkan komunikasi yang efektif yaitu *knowledge*, *mindfulness*, dan *facework interaction skill*. *Knowledge* akan membuka pandangan kita secara lebih luas mengenai kebudayaan di suatu negara, *mindfulness* menunjukkan bahwa sesuatu tidak selalu dari apa yang kita lihat, dan *facework interaction skill* merupakan kemampuan untuk berkomunikasi secara tepat, efektif dan cepat beradaptasi (Griffin, 2006, h.448).



Gambar 2.1 Face Negotiation Model

2.2.2 Computer Mediated Communication

Pada masa kini, semua orang di belahan dunia manapun dapat berkomunikasi dengan mudah dengan seseorang yang bahkan belum pernah mereka temui secara langsung. Tidak hanya untuk berkomunikasi dengan orang lain, perkembangan teknologi juga dapat dimanfaatkan untuk membangun dan mengembangkan suatu hubungan (Martin dan Nakayama, 2014, h.9).

Computer Mediated Communication (CMC) merupakan suatu komunikasi antar manusia yang dibantu dengan perantara instrumen komputer (Susan, 1996, h.5). Namun komputer harus disertai dengan jaringan internet agar dapat terhubung dengan jaringan komputer lain secara global. Sementara menurut Miller dalam Ean (2011, h.4) CMC merupakan saluran interaktif yang memungkinkan pengguna untuk aktif terlibat dalam komunikasi dua arah.

Terdapat dua aspek CMC yang membedakannya dengan komunikasi tatap muka (Griffin, 2006, h.143), yaitu isyarat nonverbal dan waktu yang lebih panjang yaitu menggunakan simbol-simbol verbal dan nonverbal, CMC menggunakan sistem isyarat yang ada dalam aplikasi komputer misalnya *emoticon*. DeVito (2013, h.7) mengatakan bahwa komunikasi *online* adalah komunikasi verbal atau yang ditulis dengan foto atau video yang disertakan sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang ingin disampaikan.

Tidak hanya komputer, kini *smartphone* juga dapat dijadikan sebagai media untuk berkomunikasi dengan orang lain melalui berbagai aplikasi di dalamnya. Seperti yang dikatakan oleh Miller dalam Ean (2011, h.4) bahwa teknologi CMC meliputi konferensi melalui komputer, e-mail, online chat, instant messaging, data-data penting, multimedia, dan web.

Perkembangan teknologi masa kini membuat CMC sebagai salah satu media utama bagi individu untuk berkomunikasi, berinteraksi, dan berbagi informasi.

CMC dianggap sebagai komunikasi utama oleh masyarakat global (DeVito, 2013, h.7). Dilihat dari sisi komunikasi antarpribadi, pada awalnya komunikasi tatap muka merupakan yang utama dan paling penting. Namun seiring dengan perkembangan teknologi, komunikasi online atau CMC merupakan sarana utama untuk berkomunikasi pada masyarakat global saat ini (DeVito, 2009, h.7).

CMC merupakan bentuk komunikasi yang mempunyai beberapa kelebihan yaitu mengurangi permasalahan jarak dan waktu, mudah dan murah, mempunyai potensi untuk percakapan yang lebih pribadi (Ean, 2011, h.4). Singkatnya, komunikasi CMC dapat dimanfaatkan oleh pasangan jarak jauh yang dibahas di dalam skripsi ini. Perbedaan jarak dan waktu antara pasangan membuat komunikasi yang terjalin mengalami beberapa hambatan. Namun melalui penggunaan CMC, komunikasi jarak jauh menjadi lebih mudah dan praktis.

DeVito (2014, h.9) membedakan komunikasi interpersonal yang dilakukan tatap muka dan CMC dalam tabel berikut:

UMMN

Tabel 2.2 Perbedaan Komunikasi Tatap Muka dan CMC

Elemen Komunikasi Interpersonal	Komunikasi Tatap Muka	CMC
Pengirim		
Presentasi diri dan pembentukan kesan	Karakteristik personal (jenis kelamin, usia, suku, dan lain-lain) terlihat langsung secara virtual. Penyamaran diri sulit dilakukan	Karakteristik personal bersifat tertutup dan dapat ditunjukkan hanya ketika kita menginginkannya. Mudah untuk menyembunyikan identitas
Giliran berbicara	Anda dapat mengontrol urutan komunikasi yang dilakukan, dan pembicaraan kita dapat diinterupsi	Selalu mendapat giliran dalam berbicara, waktu untuk mengirim pesan tidak terbatas dan pembicaraan kita tidak bisa diinterupsi
Penerima		
Jumlah	Jumlah penerima adalah satu atau beberapa dan terlihat.	Jumlah penerima tidak terbatas, karena kita bisa menemukan sebanyak mungkin orang di dalam chat
Ketertarikan	Terbatas pada orang yang ingin kita temui, dan seringkali sulit untuk menemukan orang yang mempunyai ketertarikan yang sama dengan kita	Tidak terbatas, dapat dengan mudah menemukan orang-orang yang mempunyai ketertarikan yang sejenis dengan kita.
Pihak ketiga	Pesan yang disampaikan kepada pihak ketiga bisa saja tidak akurat	Pesan dapat disampaikan secara kata demi kata kepada pihak ketiga dan banyak pihak dengan atau tanpa sepengetahuan kita
Formasi Kesan	Kesan yang diterima terbentuk dari komunikasi verbal dan non verbal	Kesan terbentuk dari isi teks dan foto atau video yang <i>diposting</i> .
Konteks		
Fisik	Sama-sama berada di	Keberadaan pengirim dan

	tempat yang sama, sehingga memungkinkan adanya pertemuan	penerima pesan terpisah, bahkan untuk jarak yang jauh.
Jangka Waktu	Komunikasi tersinkronisasi, dan pertukaran pesan terjadi pada waktu yang bersamaan.	Komunikasi mungkin tersinkronisasi (apabila dilakukan di dalam ruang <i>chat</i>) atau tidak tersinkron (di mana pertukaran pesan terjadi di waktu yang berbeda, seperti e-mail)
Saluran Komunikasi	Semua panca indera	Visual (dari teks, foto, video, dan audio)
Pesan		
Verbal dan Nonverbal	Kata-kata, bahasa tubuh, aksen, pakaian, rambut, sentuhan, dan lainnya.	Kata-kata, foto, video, dan pesan suara.
Permanensi	Pesan bersifat sementara kecuali direkam	Pesan bersifat permanen, kecuali jika dihapus

2.2.3 Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi verbal diartikan oleh DeVito (2014, h. 115) sebagai bentuk komunikasi yang terjadi melalui kata. Selain komunikasi verbal terdapat komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal adalah bentuk komunikasi tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal terjadi dalam bentuk sikap, senyuman atau gerak bibir lainnya, intonasi nada, ekspresi muka dan sebagainya (DeVito, 2014, h. 149).

Dalam suatu hubungan, komunikasi nonverbal menjadi sangat penting karena sebagian besar bentuk komunikasi seperti kasih sayang, dukungan, dan cinta diekspresikan secara nonverbal. Tidak hanya itu, komunikasi nonverbal yang

terjadi dalam sebuah hubungan bisa terlihat dari sinyal-sinyal ketidaksenangan, kemarahan, dan kebencian (DeVito, 2014, h.151).

Jika dikaitkan dengan pasangan berbeda budaya, Axtell (dalam DeVito, 2014, h. 155) mengatakan bahwa komunikasi nonverbal yang terjadi bisa saja berbeda dilihat dari sikap mereka dalam mengisyaratkan sesuatu. Misalnya mengacungkan jempol di Australia bisa saja dianggap tidak sopan atau melambaikan tangan di Yunani dan Nigeria dianggap sebagai tindakan pelecehan.

Terdapat banyak sekali perbedaan yang perlu dipahami oleh pasangan dengan budaya berbeda dalam melakukan komunikasi nonverbal. Selain sikap, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, dan sikap diam bisa diartikan berbeda di setiap negara. Oleh karena itu, penting bagi mereka yang menjalani hubungan pasangan berbeda budaya untuk memahami setiap tindakan nonverbal yang akan dilakukan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman yang pada akhirnya menimbulkan konflik satu sama lain.

2.2.4 Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi diartikan DeVito (2013, h.5) sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. DeVito (2013, h.19) menyebutkan bahwa komunikasi antarpribadi mempunyai beberapa tujuan yaitu untuk belajar, untuk berhubungan, untuk mempengaruhi, untuk bermain dan untuk membantu.

Menurut DeVito (2013, h.19), dalam hubungan pacaran jarak jauh, tujuan komunikasi antarpribadi berfokus untuk membantu pasangan yang sedang berhubungan. Komunikasi adalah jantung dari salah satu kebutuhan terbesar manusia yang bertujuan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang dekat. Seseorang ingin merasa dicintai dan disukai, dan pada gilirannya seseorang ingin mencintai seperti orang lain. Hubungan seperti itu membantu untuk meringankan kesepian dan depresi, memungkinkan Anda untuk berbagi dan meningkatkan kesenangan Anda, dan umumnya membuat Anda merasa lebih positif tentang diri Anda.

2.2.5 Konflik Antarpribadi

Cahn dan Abigail (dalam DeVito, 2013, h.291) mendefinisikan konflik antarpribadi merupakan ketidakcocokan antara dua individu yang memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda satu sama lain. Konflik dapat terjadi antar anggota keluarga, sahabat dekat, rekan kerja dan pasangan.

DeVito (2013, h.292) menyebutkan konflik dapat disebabkan oleh dua hal, yaitu perbedaan latar belakang kebudayaan dan perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Perbedaan latar belakang kebudayaan merupakan hal yang paling mendasar yang dapat memicu konflik dalam hubungan. Perbedaan latar belakang kebudayaan membentuk kepribadian yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda antara satu dengan yang

lainnya pada akhirnya bisa memicu konflik antarpribadi. Ketika tujuan seseorang tercapai sedangkan tujuan orang lain tidak tercapai maka tujuan keduanya saling bertabrakkan dan memunculkan konflik. Menurut DeVito, semakin terikat seseorang dengan yang lainnya maka kemungkinan terjadinya konflik akan semakin besar.

DeVito (2013, h.305-309) memberikan beberapa strategi dalam menghadapi konflik yang sangat dipengaruhi oleh budaya masing-masing individu, yaitu:

a. *Win-lose and win-win strategies*

Terdapat empat gaya konflik yaitu *competing style* (*i win, you lose*), *avoiding style* (*i lose, you lose*), *accomodating style* (*i lose, you win*), *collaborating style* (*i win, you win*) dan *compromising style* (*i win and lose, you win and lose*).

b. *Avoidance and Active Fighting Actively*

Avoidance bisa berupa tindakan fisik, seperti meninggalkan tempat terjadinya konflik atau melakukan tindakan lain untuk mengalihkan perhatian. Selain itu, *avoidance* bisa juga berupa tindakan emosional seperti mengabaikan konflik dengan tidak mau mengungkit konflik tersebut sehingga konflik tidak selesai dan meninggalkan beban psikologis.

Active fighting strategies adalah strategi di mana seseorang harus mampu menjadi pendengar dan pembicara yang baik saat sedang menghadapi konflik. Namun, ia juga harus mengutarakan pikiran dan

perasaannya. Bagian terpenting dari strategi ini adalah ketika seseorang menyatakan ketidaksetujuannya dengan pasangan.

c. *Force and Talk*

Force terjadi ketika seseorang memaksakan kehendaknya terhadap orang lain dan biasanya berupa tindakan emosional dan fisik. Sementara *talk* merupakan kondisi di mana seseorang mencoba untuk lebih terbuka dan berempati pada pasangannya. Namun kondisi ini sulit dilakukan, terutama dalam situasi konflik karena seseorang akan cenderung temperamental.

d. *Face Attacking and Face Enhancing Strategies*

Face attacking adalah strategi menghadapi konflik dengan menyerang atau menganggap orang tersebut tidak mampu atau tidak bisa dipercaya. Seseorang mencoba merendahkan dan menyudutkan pasangannya. Sedangkan *face enhancing strategies* berupa keterlibatan seseorang dalam memelihara *image* positif pasangan dan memberikan kepercayaan sehingga hubungan dapat terpelihara dengan baik.

e. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness*

Verbal Aggressiveness adalah strategi mengatasi konflik yang tidak produktif, berusaha memenangkan argumentasi sendiri dengan menjatuhkan mental orang lain misalnya dengan pembunuhan karakter.

Argumentativeness adalah strategi di mana seseorang mengungkapkan pikiran dan pendapatnya atas suatu isu. Metode ini menekankan pada

keterbukaan pasangan dengan saling membicarakan dan mendengar pendapat masing-masing.

2.2.6 Manajemen Konflik

Untuk mengatasi konflik, DeVito (2013, h.299-302) menawarkan beberapa tahap-tahap dalam manajemen konflik yaitu:

a. Mendefinisikan konflik

- Definisikan isu, baik dari dimensi isi maupun dimensi hubungan. Dalam setiap konflik yang terjadi pihak yang terlibat perlu untuk memahami pokok permasalahan yang ada dan pokok permasalahan terkait hubungan. Hal ini sebaiknya dilakukan agar konflik tidak meluas.
- Definisikan permasalahan secara spesifik. Pada saat mendefinisikan suatu masalah penyebab konflik, gunakanlah kata-kata atau istilah yang jelas dan tidak ambigu. Langsung menuju pada inti permasalahan dan penting untuk mengetahui dengan jelas apa yang sedang dipermasalahkan agar konflik tidak melebar ke hal-hal lain.
- Fokus pada masa depan. Tidak perlu membahas masalah-masalah yang terjadi pada masa lalu dan fokus pada masalah yang sedang terjadi saja agar konflik tidak semakin rumit.

- Empati. Pada saat konflik sedang terjadi, kita perlu untuk mencoba melihat dan mengerti konflik dari sudut pandang orang lain. Hal ini bertujuan agar keputusan yang diambil dapat lebih efektif.
- Hindari menebak-nebak pikiran. Jangan memprediksi pikiran orang lain. Sebaiknya tanyakan langsung mengenai permasalahan agar kita dapat mengerti tentang perasaan dan posisi lawan.

b. Memeriksa Solusi Permasalahan

Pada umumnya, konflik dapat diselesaikan dengan berbagai cara atau solusi. Oleh karena itu, hendaknya keputusan penyelesaian yang diambil melibatkan pihak yang bersangkutan. Penemuan solusi pada konflik dapat dilakukan dengan melakukan *brainstorming* (curah pendapat) antar individu yang terlibat dalam konflik. Ketika seseorang telah mengusulkan beberapa solusi, perhatikan solusi yang memungkinkan masing-masing pihak untuk menang. Maka dari itu diskusi antar kedua pihak sangatlah penting. Melalui diskusi juga diharapkan setiap individu dapat terbuka satu sama lain dan menyampaikan kepentingannya sehingga keputusan yang diambil dapat diterima oleh kedua belah pihak. Usahakan untuk selalu mencari cara penyelesaian konflik yang mengarahkan individu pada *win-win solution*. *Win-win solution* adalah gaya penyelesaian konflik yang menekankan pada kemenangan kedua belah pihak.

c. Menguji Solusi

Tahap selanjutnya adalah menguji solusi yang telah ditemukan dan disepakati bersama, baik secara mental maupun praktik. Hal yang terpenting adalah solusi tersebut paling logis dan membuat nyaman pihak-pihak yang terlibat dalam konflik dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Apabila solusi tidak berjalan dengan baik, maka dapat dicari lagi solusi lain yang lebih efektif.

d. Mengevaluasi solusi

Pada tahap ini dilakukan penilaian atau evaluasi mengenai keefektifan solusi yang digunakan dengan menilai apakah situasi menjadi lebih baik dari sebelumnya atau tidak. Evaluasi solusi ini juga mempertimbangkan tentang apakah dampak solusi yang dibuat baik atau buruk terhadap kelanjutan hubungan.

e. Menerima atau menolak solusi

Ada dua pilihan setelah mengevaluasi keefektifan solusi yaitu menerima atau menolak solusi tersebut. Apabila solusi dapat diterima, maka akan diaplikasikan secara permanen dan berguna dalam menyelesaikan konflik serupa di kemudian hari. Namun, apabila solusi tidak dapat memuaskan kedua belah pihak maka dapat mencari solusi lain atau kembali ke tahap awal dengan mendefinisikan masalah yang ada.

2.2.7 Isu Konflik Antarpribadi

Terdapat banyak hal yang dapat memicu konflik antarpribadi. Kurdek (Devito, 2013, h.293) mengatakan bahwa terdapat enam isu konflik komunikasi antarpribadi yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Intimacy issues*, contohnya adalah kasih sayang dan cinta.
2. *Power issues*, contohnya adalah sifat posesif, mendominasi.
3. *Personal flaws issues*, contohnya adalah kebiasaan merokok, minum-minum, gaya rambut, gaya menyetir.
4. *Personal distance issues*, contohnya adalah konflik yang terjadi karena tidak dapat bertemu tatap muka secara intens, kesibukan pekerjaan atau studi.
5. *Social issues*, contohnya adalah kebijakan sosial dan politik, orangtua, dan nilai-nilai.
6. *Distrust issues*, contohnya adalah kebohongan, ketidakpercayaan pasangan kepada pasangannya.

2.2.8 Gaya Penyelesaian Konflik

Ada beberapa gaya penyelesaian konflik menurut Toomey yaitu (Griffin, 2006, h.445):

- a. *Dominating (Competing)*

Gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan ada persaingan di dalamnya, menekankan pada kemenangan satu pihak dan kekalahan bagi pihak lain. Seseorang menjadi egois dan selama tujuan juga kepentingan diri sendiri tercapai maka konflik dapat dikatakan selesai dengan mengalahkan pihak lain. Konflik ini dapat memicu konflik lain yang lebih besar sebagai bentuk ketidakpuasan dari pihak yang kalah.

b. *Avoiding*

Gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan bahwa seseorang tidak peduli dengan kepentingan sendiri maupun orang lain. Individu yang menggunakan gaya ini cenderung menghindari atau menarik diri, menolak terlibat dalam konflik dan berakibat pada konflik yang tidak kunjung selesai atau bahkan dapat berkembang lebih jauh.

c. *Obliging (Giving In)*

Individu dalam gaya penyelesaian konflik ini cenderung mengorbankan kepentingannya demi kepentingan orang lain dan memberikan kesempatan orang lain untuk mencapai kepentingannya. Tujuan pemilihan gaya ini adalah menjaga hubungan agar tetap harmonis. Namun, dampak yang terjadi dari gaya penyelesaian konflik ini adalah perasaan tidak adil pada dirinya sendiri sehingga pada akhirnya tidak lagi mau menjalin hubungan dengan orang tersebut.

d. *Integrating (Problem Solving)*

Gaya penyelesaian konflik ini menekankan pada kemenangan kedua belah pihak. Diperlukan usaha yang lebih agar pihak yang berkonflik dapat menemukan solusi secara optimal dalam menyelesaikan persoalan dengan mendengar serta memahami keinginan dari perspektif orang lain. Dalam gaya ini, kedua belah pihak akan puas dan hubungan yang sedang dijalin juga akan semakin baik pula. Namun kelemahan dari gaya konflik ini adalah memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk berargumentasi.

e. *Compromising (Negotiation)*

Gaya penyelesaian konflik ini adalah gaya konflik penengah. Penggunaan gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan bahwa individu peduli pada kepentingannya sendiri juga orang lain sehingga solusi yang diambil adalah membuat negosiasi sebagai jalan tengah. Masing-masing pihak menawarkan solusi pada waktu yang bersamaan, saling menerima dan meminimalkan kerugian kedua belah pihak. Melalui gaya ini, kedua pasangan akan sadar bahwa tidak mungkin untuk mendapatkan sepenuhnya yang mereka inginkan.

2.2.9 Komunikasi Antarbudaya

Rodriguez (Samovar, 2010, h.26) mengatakan bahwa budaya berisi tentang bagaimana kita berhubungan dengan orang lain, bagaimana kita berpikir, bagaimana kita bertingkah laku dan bagaimana kita melihat dunia ini. Triandis

menyatakan bahwa budaya berperan dalam memperbaiki cara anggota kelompok di dalam suatu budaya untuk beradaptasi dengan ekologi tertentu dan hal ini melibatkan pengetahuan yang diperlukan seseorang supaya mereka dapat berperan aktif dalam lingkungan sosialnya (Samovar, 2010, h.28).

Budaya adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak, dan luas. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif (Mulyana, 2009, h.25). Dari berbagai definisi komunikasi antarbudaya di atas dapat disimpulkan bahwa budaya memberikan pengaruh yang besar mengenai bagaimana cara kita berkomunikasi dan bertindak.

Triandis dalam Samovar (2010, h.27) mengemukakan kebudayaan merupakan elemen subjektif dan objektif yang dibuat manusia di masa lalu agar dapat bertahan hidup, dan kemudian tersebar di antara mereka yang dapat berkomunikasi satu sama lainnya, karena mereka mempunyai kesamaan bahasa dan mereka hidup dalam waktu dan tempat yang sama.

Samovar (2010, h.13) mengatakan komunikasi antarbudaya adalah suatu bentuk komunikasi yang melibatkan interaksi antara orang-orang yang persepsi budaya dan sistem simbolnya cukup berbeda dalam suatu komunikasi. Komunikasi antarbudaya terjadi ketika anggota dari suatu budaya tertentu memberikan pesan kepada anggota dari budaya yang lain.

West meyakini bahwa budaya akan menentukan bagaimana kita bertindak. Misalnya apa yang kita lakukan sangat dipengaruhi oleh kebudayaan kita sendiri. Dalam komunikasi antarbudaya, pemberian makna dan persepsi terhadap orang yang menjadi lawan bicaranya ataupun sesuatu hal yang lain disesuaikan pula dengan budayanya masing-masing, sehingga persepsi atau makna masing-masing manusia sering kali berbeda tergantung dari latar belakang budaya dan pengalamannya. Ini berpotensi memunculkan konflik. Maka dengan adanya komunikasi antarbudaya diharapkan masing-masing manusia dapat memahami dan menerima, bahkan menyesuaikan diri dengan perbedaan yang ada sehingga dapat mencegah konflik (West, 2008,h.42).

Mulyana (2009,h.24) mengatakan bahwa hubungan antar budaya dan komunikasi penting untuk memahami komunikasi antarbudaya, karena melalui pengaruh budayalah orang-orang belajar berkomunikasi. Budaya dan komunikasi tak dapat dipisahkan oleh karena budaya tidak hanya menentukan siapa bicara dengan siapa, tentang apa, dan bagaimana orang menyandi pesan, tetapi makna yang ia miliki untuk pesan, dan kondisi-kondisinya untuk mengirim, memperhatikan dan menafsirkan pesan. Sebenarnya seluruh perbendaharaan perilaku kita sangat bergantung pada budaya tempat kita dibesarkan. Konsekuensinya, budaya merupakan landasan komunikasi (Mulyana, 2009, h.18).

Berdasarkan perbedaan pola komunikasi dan latar belakang budaya yang beragam dan berbeda-beda, terdapat lima dimensi budaya menurut Hofstede:

1. Individualisme/ Kolektivisme

Individualisme vs kolektivisme (orientasi pribadi vs orientasi kelompok) telah menjadi salah satu variabel pola dasar yang menentukan tindakan manusia. Ting Toomey dan Chung menyatakan bahwa kecenderungan nilai individualistis dan kolektivitas dimanifestasikan sehari-hari dalam interaksi keluarga, sekolah dan tempat kerja (Samovar, 2010, h.237).

Samovar (2010, h.237) menyebutkan orang yang menganut budaya kolektivisme menaruh perhatian yang penting terhadap hubungannya. Triandis (dalam Samovar, 2010, h.239) menyebutkan bahwa kolektivisme berarti penekanan terhadap (a) pandangan, kebutuhan, dan tujuan kelompok-dalam dibandingkan diri sendiri; (b) norma dan kewajiban sosial yang ditentukan oleh kelompok-dalam dibandingkan bersenang-senang; (c) kepercayaan yang dianut dalam kelompok-dalam yang membedakan pribadi dalam kelompok-dalam; dan (d) kesediaan untuk bekerja sama dengan anggota kelompok-dalam.

Budaya kolektivis mengajarkan anggotanya tentang pentingnya nilai-nilai kelompok seperti kebajikan, tradisi, dan kesesuaian. Implikasi budaya kolektivis adalah seseorang mengukur keberhasilannya melalui sejauh mana ia berkontribusi terhadap keberhasilan kelompok, bangga menjadi anggota kelompoknya, mempunyai seseorang yang dijadikan panutan yang berorientasi pada kelompok, dan menempatkan kepentingan yang besar pada perbedaan

antara *in-group* dan *out-group*. Contoh negara-negara yang menganut budaya ini adalah Guatemala, Ekuador, Panama, Venezuela, Kolombia, Indonesia, Pakistan, China, Kosta Rika, dan Peru.

Budaya individualistis menekankan hak dan kewajiban pribadi, privasi, menyatakan pendapat pribadi, kebebasan, inovasi, dan ekspresi diri. Goleman (dalam Samovar, 2010,h.237) mengatakan dalam budaya individualisme, tujuan pribadi seseorang menjadi prioritas dibandingkan kesetiaan terhadap kelompok, seperti keluarga atau majikan. Kesetiaan individu terhadap suatu kelompok sangat kecil, mereka kadang menjadi bagian dari banyak kelompok dan cenderung mudah mengganti keanggotaan mereka jika hal itu cocok bagi mereka contohnya pindah gereja, atau meninggalkan satu jenis pekerjaan untuk yang lainnya.

Budaya individualis mengajarkan anggotanya pentingnya nilai-nilai individu seperti kekuatan, prestasi, hedonisme, dan stimulasi. Implikasi budaya ini adalah mengukur keberhasilan seseorang dari sejauh mana ia dapat melampaui orang lain, bangga menonjol di tengah keramaian, dan menempatkan sedikit kepentingan pada perbedaan *in-group* dan *out-group*. Negara-negara yang menganut budaya individualisme adalah Amerika Serikat, Australia, Inggris, Belanda, Kanada, Selandia Baru, Italia, Belgia, Denmark, dan Swedia.

Tabel 2.3 Nilai Individualisme/Kolektivisme pada 50 Negara dan 3 Daerah

Bagian

Peringkat	Negara	Peringkat	Negara
1	Amerika Serikat	28	Turki
2	Australia	29	Uruguay
3	Inggris	30	Yunani
4/5	Kanada/Belanda	31	Filipina
4/5	Belanda	32	Meksiko
6	Selandia Baru	33/35	Yugoslavia
7	Italia	33/35	Portugal
8	Belgia	33/35	Afrika Timur
9	Denmark	36	Malaysia
10/11	Swedia	37	Hongkong
10/11	Prancis	38	Chili
12	Irlandia	39/41	Singapura
13	Norwegia	39/41	Thailand
14	Swiss	39/41	Afrika Barat
15	Jerman	42	El Salvador
16	Afrika Selatan	43	Korea Selatan
17	Finlandia	44	Taiwan
18	Austria	45	Peru
19	Israel	46	Kosta Rika
20	Spanyol	47/48	Pakistan
21	India	47/48	Indonesia
22/23	Jepang	49	Kolombia
22/23	Argentina	50	Venezuela
24	Iran	51	Panama
25	Jamaika	52	Ekuador
26/27	Brazil	53	Guatemala
26/27	Negara-negara Arab		

Semakin rendah angkanya, semakin tinggi negara tersebut mendukung individualisme. Angka yang tinggi berarti negara tersebut lebih kolektif.

Indonesia berada pada urutan 47/48 yang mengindikasikan bahwa orang Indonesia secara umum menganut budaya kolektif.

2. Menghindari Ketidakpastian

Budaya menghindari ketidakpastian ini menjelaskan sejauh mana masyarakat merasa nyaman dengan situasi yang tidak jelas, tidak terstruktur dan tidak terduga (Samovar, 2010, h.201).

Menghindari ketidakpastian dibedakan menjadi dua, yaitu menghindari ketidakpastian tingkat tinggi dan rendah. Ciri dari masyarakat yang menganut budaya yang sangat menghindari ketidakpastian adalah tidak berani mengambil risiko dan menghindari perbedaan. Masyarakat dalam budaya ini memiliki aturan tertulis, perencanaan, peraturan, ritual, upacara guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Masyarakat yang menerima ketidakpastian cenderung lebih mudah menerima ketidakpastian yang ada dalam hidup, bertoleransi terhadap yang tidak biasa, dan tidak merasa terancam dengan pandangan dan orang yang berbeda. Secara umum, orang Indonesia termasuk yang menganut menghindari ketidakpastian tingkat tinggi.

3. Jarak Kekuasaan

Power distance atau jarak kekuasaan mengacu pada bagaimana kekuasaan didistribusikan dalam suatu masyarakat. Jarak kekuasaan adalah karakteristik dari budaya yang didefinisikan sejauh mana orang dalam masyarakat menerima ketidaksetaraan dari masyarakat (Samovar, 2010, h.203).

Jarak kekuasaan ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu tinggi dan rendah. Individu dari budaya jarak kekuasaan yang tinggi menerima kekuasaan sebagai bagian dari masyarakat, sehingga penguasa menganggap bawahannya berbeda dari dirinya dan sebaliknya. Budaya ini secara tidak langsung mengajarkan masyarakatnya bahwa setiap orang tidak sama dan setiap orang telah memiliki kedudukannya sendiri. Sebagai contohnya adalah India yang menganut sistem kasta.

Budaya dengan jarak kekuasaan yang rendah menganggap bahwa ketidaksetaraan dalam masyarakat harus diminimalisasi. Budaya ini mengajarkan masyarakat untuk membuat perbedaan menjadi sekecil mungkin. Semua orang sejajar dalam budaya ini. Orang Indonesia termasuk menganut jarak kekuasaan yang tinggi.

4. Maskulin/ Feminin

Budaya maskulin merujuk pada nilai dominan pada suatu masyarakat terorientasi pada laki-laki. Hofstede dalam Samovar (2010, h.205) mengatakan

budaya maskulin menekankan pada perbedaan peran sosial pria dan wanita. Adler (dalam Samovar, 2010, h.206) mengatakan bahwa budaya maskulin sangat ditentukan oleh peran gender dan mengutamakan keberhasilan seseorang dalam karir. Ketegasan dan hal-hal material ditekankan dan sering didahulukan dari hubungan interpersonal. Orang yang menganut budaya maskulin lebih suka menghadapi konflik secara langsung dan cenderung menekankan strategi konflik yang memungkinkan mereka untuk menang dan mengalahkan pihak lain (*win-lose strategies*).

Budaya feminin menekankan pada kesetaraan hidup dan menyoroti hubungan antarpribadi yang dekat sesama anggotanya. Ketergantungan adalah hal yang umum dan masyarakat bersimpati pada mereka yang kurang beruntung. Budaya feminin menekankan pada kesetaraan hidup dan menyoroti hubungan antarpribadi yang dekat sesama anggotanya. Budaya feminin menekankan pada kesetaraan hidup dan hubungan antarpribadi yang dekat sesama anggotanya.

5. Orientasi jangka pendek/ jangka panjang

Masyarakat orientasi jangka panjang berorientasi pada masa depan. Misalnya masyarakat dari budaya ini menabung untuk masa depan untuk mempersiapkan masa depan akademis. Budaya ini menekankan bahwa ibu harus berada di rumah dengan anaknya, baik pria maupun wanita harus rendah

hati, dan masa tua harusnya menjadi masa yang paling menyenangkan dalam hidup.

Sedangkan masyarakat orientasi jangka pendek lebih berorientasi pada masa lalu dan masa kini. Bukannya menabung untuk masa depan, masyarakat dari budaya ini lebih suka untuk menghabiskan uang mereka saat itu juga dan menginginkan hasil dalam memenuhi tujuan mereka. Dalam budaya ini, masyarakat percaya bahwa anak tidak harus diasuh oleh ibu mereka (orang lain bisa melakukannya), wanita harus rendah hati (pria tidak diharuskan), dan masa tua adalah masa yang tidak menyenangkan dalam hidup (DeVito, 2013,h.40).

6. Budaya Konteks Tinggi/Rendah

Sebagai tambahan, Edward Hall (dalam Samovar, 2010, h. 215) menambahkan mengenai budaya konteks tinggi dan budaya konteks rendah. Budaya konteks tinggi ditemukan pada masyarakat yang menganut budaya kolektivitas, di mana sebagian informasi telah berada di dalam diri seseorang, kebanyakan pesan bersifat tidak langsung dan tidak terus terang. Pernyataan verbalnya bisa saja berbeda atau bertentangan dengan pesan non verbalnya. Masyarakat Indonesia pada umumnya menganut budaya konteks tinggi.

Budaya konteks rendah ditandai dengan pesan verbal dan eksplisit, gaya bicara langsung, dan terus terang. Mereka mengatakan apa yang mereka maksud dan memaksudkan apa yang mereka katakan.

2.2.10 Pengaruh Budaya Terhadap Konflik

Budaya berkaitan dengan cara manusia belajar, berpikir, merasa, mempercayai, dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Bahasa, kebiasaan, praktek komunikasi, tindakan sosial, ekonomi dan politik, dan teknologi semua dilatarbelakangi oleh pola-pola budaya.

Perbedaan latar belakang budaya membentuk pribadi dan karakter yang berbeda-beda pada setiap individu. Latar belakang budaya akan mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir dan mengambil tindakan terutama ketika mengalami konflik. Pemilihan strategi dan gaya konflik akan dipengaruhi oleh cara pandang seseorang terutama oleh latar belakang budayanya.

Devito (2011, h.280) mengatakan bahwa konflik dipengaruhi oleh budaya seseorang, terutama dari keyakinan dan nilai-nilai yang mereka anut.

a. Topik

Budaya mempengaruhi topik yang membuat seseorang bertengkar, serta cara yang tepat dan pantas yang dapat digunakan untuk menangani suatu konflik. Topik dari konflik itu sendiri berbeda-beda disesuaikan dengan budaya yang dianut oleh seseorang. Pada budaya konteks tinggi, konflik cenderung berpusat pada pelanggaran kolektif atau norma dan nilai-nilai dalam suatu kelompok. Berbeda pada budaya konteks rendah, konflik umumnya terjadi karena norma-norma individu dilanggar.

b. Nature of Conflict

Budaya juga mempengaruhi bagaimana seseorang mendefinisikan sebuah konflik. Sebagai contoh, masyarakat Jepang pada umumnya memilih menyelesaikan konflik dengan cara kompromi sedangkan masyarakat Amerika melihat konflik dari segi menang atau kalah. Masalah-masalah yang menyebabkan konflik bertambah buruk, strategi konflik yang diharapkan dan dapat diterima serta sikap dalam menanggapi suatu konflik berbeda-beda antara satu kelompok dengan lainnya.

c. Strategi Konflik

Setiap budaya mengajarkan cara yang berbeda-beda dalam melihat dan menemukan strategi konflik. Sebagai contoh, wanita Afrika Amerika akan cenderung menggunakan *direct controlling strategies* di mana mereka akan berusaha mempertahankan pendapat mereka sehingga terjadi perdebatan terus menerus. Hal tersebut berbeda dengan wanita *Caucasian* yang akan memilih untuk menggunakan *solution-oriented strategies*.

Pria Afrika Amerika dan *Caucasian* memiliki strategi yang sama dalam menangani konflik. Mereka akan cenderung diam dan menarik diri dari konflik. Contoh lain adalah seseorang yang memiliki budaya kolektivistis akan lebih mementingkan citra diri dan memilih untuk menghindari konflik dibandingkan seseorang dari budaya individualis.

d. Norma-norma organisasi

Norma-norma budaya yang dianut suatu organisasi akan mempengaruhi jenis konflik yang terjadi dan cara menangani suatu konflik. Sebagai contoh, seorang manajer dari Amerika (anggota dari budaya individualis) menangani konflik di tempat kerja dengan mencari atau mengintegrasikan tuntutan dari sisi yang berbeda. Manajer dari China (anggota dari budaya kolektivis) cenderung memanggil manajemen yang lebih tinggi untuk menentukan keputusan atau meninggalkan konflik tanpa penyelesaian.

Devito (2009, h.281) menambahkan bahwa budaya juga memberikan pengaruh yang berbeda dalam merespon sejumlah kekerasan fisik maupun verbal. Dalam beberapa budaya Asia atau Hispanic, seseorang lebih memilih untuk diam dan tidak melaporkan kekerasan karena takut merusak *image* diri dan memalukan keluarga. Namun, berdasarkan penelitian, kekerasan seperti pemukulan pada istri merupakan hal yang umum terjadi di India, Iran, dan Taiwan. Sementara di Amerika Serikat, bentuk kekerasan seperti itu tidak dapat ditoleransi, tidak peduli orang itu akan malu atau terhina.

Menurut Ting Toomey (Griffin, 2006, h.104) bentuk budaya membentuk ulang konflik dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Bingkai budaya memungkinkan memberikan pengaruh perilaku seseorang saat berkonflik.

- b. Budaya mempengaruhi kita apa perilaku yang sebaiknya dilakukan dalam konflik tertentu dan mengapa.
- c. Budaya mengajarkan kita mengenai siapa kita dan siapa mereka dalam konflik.
- d. Budaya menghubungkan masa lalu, sekarang, dan masa depan dari dinamika konflik.
- e. Budaya membantu menyebarkan konflik dalam konteks sosial, dikatalisasi oleh simbol bersama.

2.2.11 Hubungan Romantis Jarak Jauh

Hubungan romantis adalah hubungan yang melibatkan perasaan romantis dan seksual, yang tidak ditemukan ketika berhubungan dengan rekan kerja, teman-teman, dan anggota keluarga. Hubungan romantis terdiri dari tiga dimensi yaitu intimasi, komitmen, dan gairah (Wood, 2007, h.298).

Hubungan romantis berdasarkan jaraknya terbagi menjadi dua yaitu hubungan romantis jarak dekat dan hubungan romantis jarak jauh. Hubungan romantis jarak dekat adalah sebuah hubungan romantis di mana kedua belah pihak saling berdekatan secara jarak sedangkan hubungan romantis jarak jauh adalah kondisi di mana pasangan tinggal berjauhan dan terpisah secara geografis (Pistole, Roberts dan Mosko, 2010, h.146)

Menjalani hubungan jarak jauh bukanlah perkara yang mudah, karena pasangan yang terpisahkan oleh jarak akan menemukan berbagai kesulitan-kesulitan dibandingkan dengan mereka yang menjalani hubungan romantis yang saling berdekatan. Intensitas pertemuan berkurang atau bahkan tidak sama sekali.

Stafford (2005, h.2) mengatakan bahwa komunikasi tatap muka secara langsung yang intensif diperlukan untuk mengetahui kedalaman karakter masing-masing pasangan, serta percakapan kecil sehari-hari dibutuhkan untuk kelangsungan suatu hubungan. Ketika kebutuhan emosional itu tidak tercapai, maka pasangan yang sedang menjalani hubungan romantis jarak jauh berpotensi untuk mengalami beberapa konflik dalam dirinya seperti stress dan depresi.

Tubbs and Moss (2005,h.67) menyatakan bahwa jarak merupakan hal yang penting dalam membina hubungan romantis karena banyaknya hubungan romantis yang hancur karena keterpisahan fisik. Dalam teori aturan hubungan, salah satu faktor yang membuat orang berhubungan adalah kedekatan secara fisik (DeVito, 2013, h.240).

Dalam skripsi ini hubungan romantis jarak jauh yang digunakan adalah hubungan romantis antara dua orang berbeda budaya yang tinggal di negara yang berbeda, dengan frekuensi pertemuan yang minim atau bahkan tidak pernah bertemu sama sekali serta tetap menjalin komunikasi intensif.

2.2.12 Skype

Perkembangan teknologi media membuat kita memiliki kesempatan untuk berkomunikasi dan mengembangkan hubungan dengan seseorang yang berjauhan dengan kita. Bukan hal yang sulit lagi untuk berkomunikasi dengan orang-orang di negara lain, semudah seperti sedang berbicara dengan tetangga kita (Martin dan Nakayama, 2014,h.280).

Salah satu wujud perkembangan media tersebut adalah skype. Skype yang diluncurkan pada 2003 merupakan sebuah aplikasi yang memudahkan seseorang untuk mengirim dan menerima pesan instan, panggilan suara, dan video dengan orang lain di manapun mereka berada. Melalui skype, seseorang dapat berbagi cerita, merayakan ulang tahun, mempelajari bahasa, mengadakan rapat, bekerja dengan kolega dan hal lainnya yang perlu dilakukan setiap harinya. Skype dapat digunakan untuk berbicara, bertatap muka, mengirim pesan kepada orang lain ataupun mengadakan video grup dalam versi terbaru Skype (Dikutip dari skype.com “tentang skype”, 2016, para. 1-2).

Skype relatif mudah digunakan sejalan dengan meningkatnya jumlah perangkat komputer, laptop, tablet dan *smartphone*. Tidak seperti sms atau telepon yang memakan biaya besar serta tidak dapat bertatap muka langsung, skype menawarkan fasilitas yang sebaliknya sehingga pasangan dapat mengatasi kerinduan pada pasangan melalui fitur video tatap muka.

Berdasarkan hasil survei oleh Microsoft Idea Lab terhadap Skypers (pengguna Skype) di Amerika Serikat dan Inggris pada Januari 2014 lalu, ditemukan sebanyak 96 persen responden mengakui hubungan dengan pasangannya semakin dekat ketika menggunakan Skype, meski terpisah jarak yang cukup jauh. Survei tersebut juga menemukan, sebanyak 61 persen responden mengatakan *video calling* bukan hanya berefek pada hubungan lebih dekat saja, melainkan berujung pada hubungan yang lebih romantis lagi. Lalu, sebanyak 47 persennya mengatakan, mereka telah berhasil “menjaga cinta mereka tetap hidup”, meski berjauhan satu sama lain (Dikutip dari jagatraya.com “Survei: Skype Bantu Menjaga Hubungan LDR Tetap Langgeng”, 2014, para.5).

Penelitian di atas membuktikan bahwa skype merupakan media komunikasi yang efektif dalam membantu pasangan yang sedang menjalani hubungan romantis jarak jauh. Skype bisa menjadi media yang dapat menunjang intensitas komunikasi yang terjadi di antara pasangan. Misalnya ketika pasangan sedang sama-sama memiliki waktu luang dan ingin mengobati kerinduan untuk bertatap muka dengan pasangannya. Hal ini tentu saja bisa sangat menguntungkan antara kedua pihak karena mereka tetap bisa melakukan komunikasi tatap muka meskipun tidak berada di satu tempat yang sama dan meningkatkan kepuasan pasangan.

2.3 Kerangka Pemikiran

