



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

Di dalam melakukan sebuah penelitian, seorang peneliti akan menjadikan beberapa hasil penelitian yang serupa dengan apa yang akan diteliti sebagai bahan referensi atau acuan. Peneliti menjadikan masing-masing dua skripsi dan jurnal sebagai bahan referensi.

Penelitian pertama berjudul **“Manajemen Konflik Yang Dilakukan Pasangan Homoseksual Dalam Konteks Perkawinan Dengan Lawan Jenis Dalam Film Brokeback Mountain”** karya Lenggo Ariany, mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Kekhususan Komunikasi Massa Universitas Indonesia. Skripsi ini membahas mengenai bagaimana manajemen konflik yang dilakukan oleh pasangan homoseksual dalam konteks perkawinan dengan lawan jenis dalam film yang berjudul Brokeback Mountain. Teori-teori yang digunakan adalah model manajemen konflik, semiotika dan teori tanda Ferdinand De Saussure. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan bersifat deskriptif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang *gay* mengalami konflik intrapersonal ketika hubungannya dihadapkan dengan lawan jenis sehingga timbul konflik yang diambil oleh masing-masing *gay* berbeda sesuai dengan konsep diri.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti. Penelitian ini membahas bagaimana manajemen konflik yang dilakukan oleh pasangan *gay* dalam film *Brokeback Mountain*. Walaupun sama-sama membahas manajemen konflik, namun objek penelitian yang peneliti teliti berbeda yaitu membahas mengenai manajemen konflik pada kelompok persahabatan untuk mempertahankan hubungan persahabatan.

Penelitian kedua berjudul **“*Relationship Maintenance Persahabatan Jarak Jauh Beda Etnis*”** karya Adiel Kezia, mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya. Skripsi ini berisi tentang persahabatan jarak jauh beda etnis antara JB dan ER. JB sendiri merupakan etnis Papua yang tinggal di Papua dan ER yang merupakan etnis Tionghoa yang tinggal di Salatiga. Mereka berdua bersahabat ketika masih menuntut ilmu di Universitas Kristen Petra, namun setelah mereka berdua lulus, mereka pindah dan menetap di daerah asli mereka masing-masing. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan bersifat naratif. Konsep yang digunakan adalah konsep *Relationship Maintenance, Interpersonal Communication, dan Intercultural Communication*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *relationship maintenance* yang terbina yakni adanya komunikasi antara satu sama lain di dalam menjalin dan menjaga komunikasi. Kedua wanita tersebut juga menggunakan media komunikasi sebagai upaya untuk tetap mempertahankan hubungan mereka.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti. Penelitian ini membahas bagaimana *relationship maintenance* antara sahabat yang berbeda etnis dalam mempertahankan persahabatan mereka. Walaupun sama-sama membahas

persahabatan berbeda budaya, namun objek penelitian yang peneliti teliti berbeda yaitu membahas mengenai manajemen konflik pada kelompok persahabatan untuk mempertahankan hubungan persahabatan.

Jurnal yang berjudul **“Peran Komunikasi Antarpribadi Sebagai Pencegah Terjadinya Konflik Pada Hubungan Persahabatan Remaja di Samarinda”**³ ini berisi tentang peran komunikasi antarpribadi sebagai pencegah terjadinya konflik pada hubungan persahabatan remaja di Samarinda yang difokuskan pada tiga kecakapan komunikasi untuk mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil, yakni memprakarsai konflik, merespon dan menengahi konflik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data Model Interaktif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Hasil penelitian di peroleh gambaran bahwa dalam memprakarsai konflik, diketahui dari empat subjek penelitian, tiga orang masih mengungkapkan konflik yang dirasa dengan cara yang kurang tepat seperti diam, marah yang berlebihan ketika sedang berada di puncak emosi dan kurang memperhatikan perasaan pihak lawan bicaranya. Kecakapan berkomunikasi untuk merespon konflik, diketahui dua orang telah belajar menerapkan respon yang baik seperti ketika pelaku sadar bahwa ia yang bersalah maka ia tidak segan untuk meminta maaf dan memperbaiki kesalahannya. Namun, dua lainnya cenderung menanggapi konflik yang diungkapkan oleh sahabatnya dengan cara didiamkan. Kecakapan berkomunikasi untuk menengahi konflik, diketahui ada dua strategi yang kerap kali digunakan

³ Ratnasari Nur Aini. Ejournal Peran Komunikasi Antarpribadi Sebagai Pencegah Terjadinya Konflik pada Hubungan Persahabatan Remaja di Samarinda. Dalam [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/02/jurnal%20ratna%20upload%20\(02-24-14-07-28-22\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/02/jurnal%20ratna%20upload%20(02-24-14-07-28-22).pdf). Diakses 19 Maret 2014 pukul 22.02

yaitu mempertemukan pihak yang berkonflik dan pendekatan personal yang dilakukan oleh para penengah konflik.

Tabel 2.1 Perbandingan dengan penelitian terdahulu

Item Pembeding	Penelitian I Israwaty Suriady 2010 Universitas Indonesia	Penelitian II Adiel Kezia 2013 Universitas Kristen Petra	Jurnal Ratnasari Nur Aini 2014 Universitas Mulawarman	Penelitian Herlina 2014 Universitas Multimedia Nusantara
Judul	Manajemen Konflik Yang Dilakukan Pasangan Homoseksual Dalam Konteks Perkawinan Dengan Lawan Jenis Dalam Film Brokeback Mountain	<i>Relationship Maintenance</i> Persahabatan Jarak Jauh Beda Etnis	Peran Komunikasi Antarpribadi Sebagai Pencegah Terjadinya Konflik Pada Hubungan Persahabatan Remaja di Samarinda	Manajemen Konflik Pada Kelompok Persahabatan Untuk Mempertahankan Hubungan Persahabatan
Tujuan Penelitian	Memberi gambaran mengenai manajemen konflik yang dilakukan pasangan homoseksual dalam koneksi perkawinan dengan lawan jenis dalam film Brokeback Mountain	Memaparkan <i>relationship maintenance</i> persahabatan jarak jauh beda etnis antara wanita etnis Tionghoa dan etnis Papua dalam mempertahankan persahabatan mereka.	Memberikan gambaran mengenai peran komunikasi antarpribadi sebagai pencegah terjadinya konflik pada hubungan persahabatan remaja di samarinda.	Mengetahui manajemen konflik dan cara penyelesaian konflik pada kelompok persahabatan dalam mempertahankan persahabatan.
Metodologi Penelitian	Jenis penelitian kualitatif, bersifat	Jenis penelitian kualitatif, bersifat	Jenis penelitian kualitatif, bersifat	Jenis penelitian kualitatif, bersifat

	deskriptif, dan menggunakan metode analisis semiotika	naratif serta menggunakan metode studi kasus	deskriptif, dan menggunakan teknik analisis data	deskriptif, dan menggunakan metode studi kasus
Teori / Model/ Konsep yang digunakan	Model manajemen konflik, Semiotika dan teori tanda Ferdinand De Saussure	Konsep <i>Relationship Maintenance, Interpersonal Communication, dan Intercultural Communication</i>	Teori Penetrasi Sosial dan Komunikasi Antarpribadi	Model manajemen konflik DeVito dan Teori Pertukaran sosial
Hasil Penelitian	Seorang Gay mengalami konflik intrapersonal ketika hubungannya dihadapkan dengan lawan jenis sehingga timbul konflik yang diambil oleh masing-masing gay berbeda sesuai dengan konsep diri.	Terdapat <i>relationship maintenace</i> yang terbina yakni adanya komunikasi antara satu sama lain di dalam menjalin dan menjaga komunikasi dengan menggunakan media komunikasi seperti <i>BlackBerry Messenger</i> .	dalam memprakarsai konflik, diketahui dari 4 subjek penelitian, 3 orang masih mengungkapkan konflik yang dirasa dengan cara yang kurang tepat seperti diam, marah yang berlebihan ketika sedang berada di puncak emosi dan kurang memperhatikan perasaan pihak lawan bicaranya.	
Perbedaan dengan Peneliti	Perbedaan konsep atau teori serta metode yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pertukaran sosial.	Perbedaan konsep atau teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pertukaran sosial. Penelitian ini difokuskan kepada <i>relationship maintaining</i> persahabatan berbeda etnis.	Perbedaan teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pertukaran sosial.	Perbedaan konsep atau teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pertukaran sosial, keterbukaan antarpribadi, dan manajemen konflik De Vito.

Sumber: Olahan peneliti

2.2 Teori dan Konsep

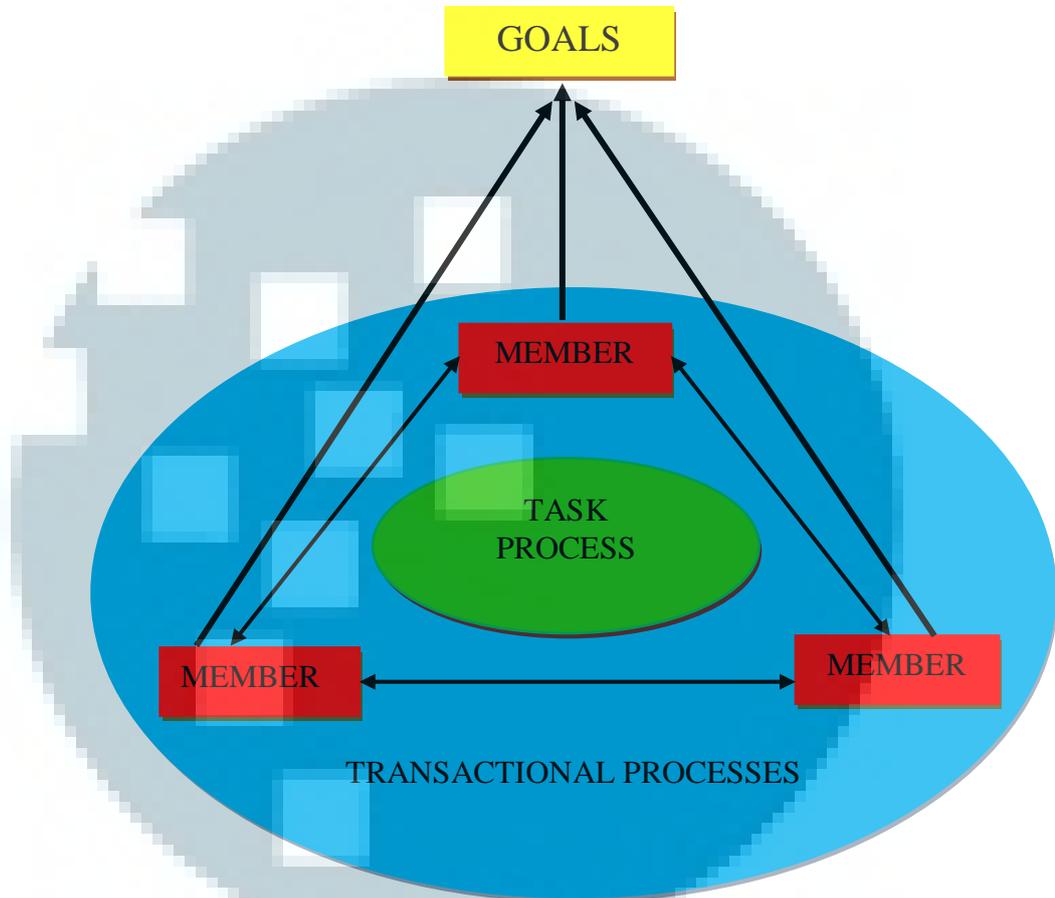
2.2.1 Komunikasi Kelompok Kecil

Menurut De Vito (2013:202) kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan dengan jumlah orang yang relatif sedikit yang masing-masing dihubungkan oleh beberapa tujuan yang sama dan mempunyai derajat tertentu diantara mereka. Komunikasi kelompok adalah suatu studi tentang segala sesuatu yang terjadi pada saat individu-individu berinteraksi dalam kelompok kecil dan bukan deskripsi mengenai bagaimana seharusnya komunikasi terjadi, serta bukan pula sejumlah nasihat tentang cara-cara bagaimana harus ditempuh.

Menurut Lumsden (2009:15) komunikasi yang terjadi di dalam kelompok bertujuan untuk mencapai tujuan kelompok. Terdapat tiga komponen utama dalam komunikasi kelompok, yaitu:

- a. Member atau anggota kelompok.
- b. *Transactional processes*: yakni interaksi untuk saling memberi dan menerima yang melibatkan pembicaraan atas tiga topik secara bersamaan yaitu pesan individu atau pribadi, pesan tentang tim serta pesan tentang pelaksanaan tugas.
- c. *Task processes*: yakni interaksi yang khusus membahas pekerjaan atau masalah yang sedang ditangani.

Gambar 2.1 Komponen Komunikasi Kelompok



Sumber: Lumsden (2009:15)

Dalam membentuk sebuah kelompok, anggota kelompok diperlukan untuk menjelaskan bahwa kelompok tersebut memang ada dan nyata. Kelompok dapat terdiri dari minimal dua orang lebih agar terjalin komunikasi satu sama lain. Dari pribadi satu dengan pribadi yang lain pada awalnya hanya membahas peristiwa menyangkut diri mereka sendiri akhirnya menyatu membentuk sebuah kelompok kecil untuk mengkomunikasikan berbagai macam hal yang tidak hanya menyangkut dirinya sendiri. Masing-masing anggota yang bergabung di dalam kelompok

saling berinteraksi dengan cara berkomunikasi dan membahas hal-hal rutin sampai dengan masalah yang terjadi di dalam maupun di luar kelompok. Isi pesan yang disampaikan tergantung dengan konteks yang dibicarakan, seperti masalah pribadi, pekerjaan, masa depan, bisnis, atau pun masalah atau konflik yang dihadapi bersama. Tujuan anggota kelompok melakukan komunikasi adalah untuk mencapai tujuan yakni untuk menjaga atau mempertahankan agar hubungan tetap terus terjalin.

Komunikasi kelompok kecil memiliki tujuan untuk menyelesaikan dan memecahkan masalah. Pada dasarnya, alasan seseorang masuk dalam kelompok dapat dibedakan atas empat tujuan utama yaitu untuk hubungan sosial; penyaluran; untuk terapi; dan untuk belajar. Tujuan tersebut merupakan tujuan personal. Sedangkan tujuan yang berhubungan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yaitu untuk membuat keputusan dan pemecahan suatu masalah (Muhammad, 2010:182-184).

Menurut Dean C. Barnlund dan Franklyn S. Haiman dalam Goldberg (2007:6-9), komunikasi antarpribadi dapat menjadi komunikasi kelompok dengan cara memusatkan pada kesadaran akan kehadiran orang lain dan pemahaman tentang proses komunikasi. Tipe komunikasi kelompok kecil melibatkan dua atau lebih individu secara fisik berdekatan. Komunikasi antarpribadi dan kelompok memiliki perbedaan tipis, bila dilihat dari kadar spontanitas, struktur, kesadaran akan sasaran kelompok, ukuran, relativitas sifat permanen kelompok dan identitas diri.

Menurut Bungin (2006:268-269), terdapat enam fungsi komunikasi kelompok kecil, yakni:

1) Hubungan sosial

Bagaimana suatu kelompok mampu memelihara dan memantapkan hubungan sosial di antara para anggotanya, seperti bagaimana suatu kelompok secara rutin memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk melakukan aktivitas yang informal, santai, dan menghibur.

2) Pendidikan

Bagaimana sebuah kelompok secara formal maupun informal bekerja untuk mencapai dan mempertukarkan pengetahuan. Fungsi pendidikan tergantung pada tiga faktor, yaitu jumlah informasi baru yang dikontribusikan, jumlah partisipan dalam kelompok, serta frekuensi interaksi di antara para anggota kelompok.

3) Persuasi

Seorang anggota kelompok berupaya mempersuasi anggota lainnya supaya melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Seseorang yang terlibat usaha-usaha persuasif dalam suatu kelompok, membawa resiko untuk tidak diterima oleh para anggota lainnya, jika usaha-usaha persuasifnya terlalu bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku dalam kelompok, dan justru dapat menimbulkan konflik dalam kelompok.

4) *Problem Solving*

Kelompok juga dicerminkan dengan kegiatan-kegiatan untuk memecahkan persoalan dan membuat keputusan. *Problem solving* berkaitan dengan solusi

yang tidak diketahui sebelumnya, sedangkan *decision making* berhubungan dengan pemilihan antara dua atau lebih solusi.

5) Terapi

Kelompok terapi memiliki perbedaan dengan kelompok lainnya, karena kelompok terapi tidak memiliki tujuan. Objek dari kelompok terapi adalah membantu setiap individu mencapai perubahan personalnya. Tentunya, individu tersebut harus berinteraksi dengan anggota kelompok lainnya guna mendapatkan manfaat, namun usaha utamanya adalah membantu dirinya sendiri, bukan membantu kelompok mencapai konsensus.

2.2.2 Konflik

Konflik adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif (Miller dan Steinberg, 2005:122).

Menurut Littlejohn (2007:4), konflik muncul ketika seseorang mengalami atau menghadapi perbedaan-perbedaan mereka sebagai suatu masalah yang butuh penanganan khusus. Dengan kata lain, perbedaan-perbedaan menimbulkan suatu halangan yang membutuhkan suatu usaha untuk mengatasinya.

Sedangkan menurut De Vito (2013:294), konflik adalah hal yang terjadi ketika dua orang yang saling bergantung menyadari bahwa tujuan mereka tidak sejalan, dan menganggap satu sama lain sebagai penghambat pencapaian tujuan.

James Schellenberg (1986) dalam Kaye (2010:158).mendefinisikan konflik sebagai perbedaan yang terjadi antara individu dan kelompok berdasarkan persaingan kepentingan, perbedaan identitas dan atau perbedaan perilaku. Sementara Clinton Fink (1991) mengemukakan bahwa konflik terlibat dalam salah satu situasi hubungan atau interaksi antagonis secara psikologis (Kaye, 2010:158). Yang dimaksud dengan antagonis dalam konteks ini berbeda dengan oposisi yang dimaksudkan oleh Schellenberg (1986), tetapi melawan yang lainnya. Sedangkan Gay dan Donald Lumsden (2003) mendefinisikan konflik muncul ketika dua atau lebih orang berpendapat bahwa tujuannya lebih baik dari yang lainnya dan memaksa orang lain untuk mengikuti tujuannya (Kaye, 2010:159).

Dari ketika definisi mengenai konflik, akhirnya Kaye mendeskripsikan bahwa konflik muncul ketika adanya perbedaan cara pandang terhadap suatu hal yang muncul pada situasi yang sama. Perbedaan tersebut muncul karena adanya perbedaan tingkat pemahaman terhadap situasi yang dialami dan beragamnya kebutuhan dari setiap individu (Kaye, 2010:159).

Terdapat tiga asumsi mengenai konflik menurut Miller dan Steinberg (2005:122):

- 1) Konflik tidak dapat dielakkan. Tidak ada satu hubungan pun yang terbebas dari konflik. Konflik adalah hasil alamiah dari ketergantungan antara dua orang.
- 2) Konflik bukan sesuatu yang buruk. Munculnya konflik dalam suatu hubungan bermanfaat bagi suatu hubungan.

- 3) Konflik muncul karena berbagai penyebab dan dalam berbagai bentuk. Oleh karena itu, konflik tidak selalu dapat diselesaikan melalui pendekatan yang sama setiap waktu; setiap konflik harus ditangani secara berbeda-beda.

Menurut Roloff dan Soule (2011:185-186), terdapat tiga bentuk penyebab konflik, yaitu:

- 1) *Pseudo conflict*: konflik muncul karena adanya salah pengertian atau misunderstanding satu sama lain.
- 2) *Simple conflict*: konflik muncul ketika anggota kelompok tidak menemukan kesepakatan mengenai suatu isu yang mereka bahas karena masing-masing orang memiliki kepentingan dan keinginan yang berbeda-beda.
- 3) *Ego conflict*: konflik muncul ketika individu di dalam sebuah kelompok menjadi defensif mengenai posisi mereka karena ia merasa sedang diserang secara personal. Biasanya konflik ini muncul dengan reaksi emosional.

Bentuk-bentuk konflik menurut Roloff dan Soule (2011:188-190) dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Konflik prinsip atau komunal

Sampai dengan tahun 1956, Coser mencatat bahwa konflik berubah-ubah berkenaan dengan relevansinya kepada hubungan yang berlangsung antara pihak-pihak yang berselisih. Dalam beberapa hal, konflik-konflik dapat berupa hal-hal prinsip dan bila tidak terselesaikan maka konflik-konflik tersebut dapat mengganggu kelanjutan sebuah hubungan.

Wheaton (1974) dalam Roloff dan Soule (2011:188) menjadikan andalan pemikiran ini dengan membedakan antara dua konflik yang prinsip berkenan dengan ketidaksetujuan mengenai hal-hal yang dianggap baik dan yang mencerminkan perbedaan-perbedaan nilai; konflik komunal menganggap pihak-pihak yang berselisih setuju dengan nilai-nilai mereka, tetapi berbeda mengenai bagaimana mereka harus bertindak.

Misalnya, seorang anggota kelompok persahabatan menganggap bahwa perempuan tidak baik jika keluar malam lewat dari jam 10 malam. Dalam hal ini ia sedang dihadapkan dalam masalah prinsip. Sedangkan sahabat-sahabat di dalam kelompok mengajaknya untuk bepergian dan pulang pada larut malam, ini termasuk dalam konflik komunal.

2. Konflik Pribadi

Konflik muncul ketika tindakan-tindakan seseorang mempunyai dampak yang dapat merugikan individu lain. Dalam kasus seperti ini korban dapat menghadapi si provokator dengan tujuan untuk menghentikan tindakan-tindakan yang tidak disenangi. Coser (1956) dalam Roloff dan Soule (2011:189) membagi konflik ini ke dalam dua kategori. Pertama yakni sebagai *konflik pribadi* yaitu konflik di mana individu bertindak untuk kepentingan dirinya sendiri. Kedua yakni *konflik individu super*, yakni di mana individu bertindak untuk kepentingan kolektivitas.

3. Konflik tidak dinyatakan atau dinyatakan

Adanya ketidakcocokan tidak selalu diwujudkan dalam bentuk konfrontasi. Dalam beberapa kasus, para individu menyembunyikan keluhan

mereka dan konflik menjadi tidak dinyatakan. Coser (1956) dalam Roloff dan Soule (2011:190) berpendapat bahwa para individu menyembunyikan keluhan mereka karena mereka takut hubungan yang telah terjalin akan berakhir jika keluhan-keluhan itu mereka ungkapkan. Namun, konflik yang dinyatakan sebenarnya dapat menambah stabilitas hubungan. Konflik yang dinyatakan atau *expressed conflict* memungkinkan individu untuk mengeluarkan amarahnya atau unek-uneknya dan mengarah kepada penyelesaian perselisihan untuk meningkatkan stabilitas hubungan. Sedangkan konflik yang tidak dinyatakan atau *unexpressed conflict* dianggap dapat membuat hubungan pecah dan permusuhan terhadap mitra yang akhirnya dapat mengarah kepada konfrontasi yang hebat.

Konflik tidak selalu harus berbentuk pertengkaran karena konflik juga dapat hadir dalam pikiran dan diri individu. Secara umum, konflik dapat dilihat sebagai sesuatu yang sifatnya merusak, tidak menyenangkan, dan tidak diinginkan, oleh karenanya konflik biasanya ditekan, dihindari, disembunyikan atau diperangi. Kebanyakan individu memberikan tanggapan negatif terhadap konflik, karena konflik memiliki dampak merusak terhadap individu (Kaye, 2010:160). Padahal konflik juga dapat mendorong pemahaman yang lebih baik, memperkuat individu, menstimulasi perkembangan individu, dan membantu pencarian solusi yang lebih elektif terhadap masalah yang dihadapi (Kaye, 2010:160).

Menurut Braiker dan Kelly (1979) dalam Kaye (2010:167), konflik merupakan bagian dari tumbuhnya atau semakin eratnya suatu hubungan:

- 1) Konflik bisa mengilhami pelakunya untuk mengubah cara berpikir mereka ke arah yang inovatif dan menguntungkan.
- 2) Menambah komitmen dari masing-masing pihak pelaku konflik atau merasa lebih terikat.
- 3) Setelah konflik terselesaikan, masing-masing pihak akan menjadi lebih akrab.
- 4) Dari adanya konflik yang terjadi, para pelaku yang berhubungan berusaha untuk mengembangkan suatu aturan main untuk dapat menyelesaikan konflik yang terjadi di masa mendatang.
- 5) Sebagai sumbangan dalam hubungan interpersonal bahwa hubungan yang terjadi merupakan suatu hal yang unik, karenanya penyelesaian konflik dalam suatu hubungan sudah pasti berbeda dengan pasangan individu lainnya.

2.2.3 Manajemen Konflik

Konsep Manajemen Konflik dikemukakan oleh Miller dan Steinberg (Miller dan Steinberg, 2009:262). Manajemen konflik adalah sebuah bentuk komunikasi yang mencoba untuk menggantikan argumen-argumen disfungsi dan tidak sesuai persetujuan atau persesuaian yang produktif. Manajemen konflik berarti mengurangi respons-respons yang mengarah pada konflik yang destruktif dan menggiring komunikasi pascakonflik individu ke arah yang konstruktif. Orang yang melakukan tindakan ini disebut manager konflik:

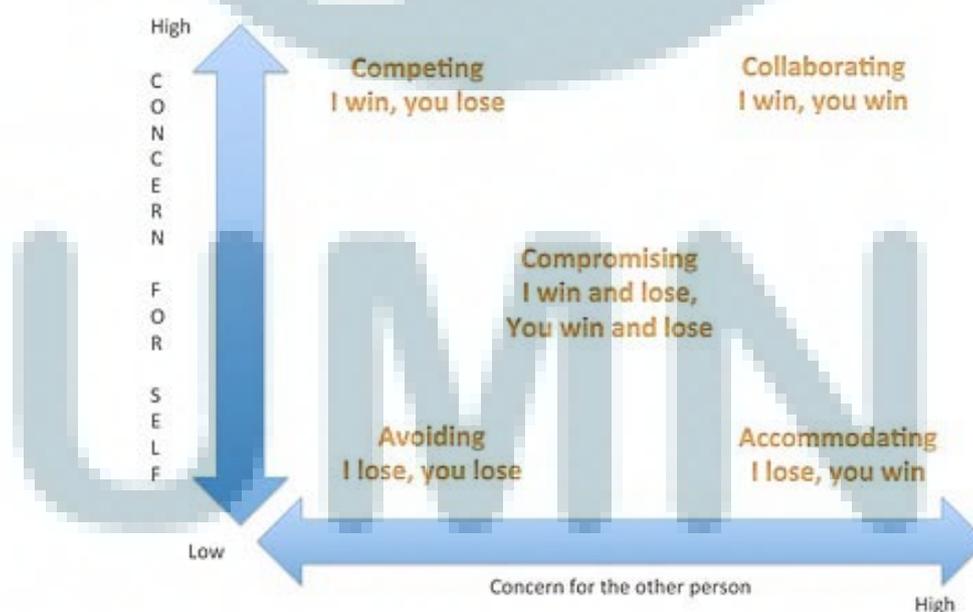
Satu kemampuan yang sangat penting dalam manajemen konflik adalah kemampuan untuk membuat perbedaan tingkat psikologis dalam situasi konflik. Salah satu tugas manager konflik adalah menentukan apa konflik itu

sesungguhnya dan kemudian menyeleksi respons-respons yang tepat untuk menghadapinya. Tujuan utama dalam mengelola konflik supaya adanya kesesuaian dan efektifitas dalam perilaku diri sendiri dan keberhasilan dari pengelolaan konflik (Verderber, 2007:269). Karena konflik bersifat mahal dan mengeluarkan energi, maka menurut Thilbaut dan Kelley orang cenderung untuk menghindari konflik (Verderber, 2007:269).

Di dalam sebuah hubungan antarpribadi dan persahabatan, pasti akan timbul rasa ketidakcocokan, ketidaksepahaman baik kecil atau pun besar apabila konflik tersebut tidak dijalankan dengan baik.

Dalam hal konflik, De Vito (2013:296) juga mengatakan bahwa terdapat beberapa gaya penyelesaian konflik, seperti yang digambarkan dalam model berikut:

Gambar 2.2 Gaya Penyelesaian Konflik



Sumber: De Vito (2013:296)

a) *Competing – I Win, You Lose*

Gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan adanya persaingan di dalamnya, di mana seseorang mempunyai rasa egois yang tinggi sehingga membuatnya bersikeras untuk menang dan apabila seseorang memenangkan konflik tersebut maka yang lain kalah. Gaya ini bersifat kompetitif sehingga orang yang melakukannya biasanya mengeluarkan sikap yang keras dan saling menyalahkan satu sama lain.

b) *Avoiding – I Lose, You Lose*

Penggunaan gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan bahwa sebenarnya orang tersebut tidak terlalu peduli dengan kepentingannya sendiri. Orang yang mempraktikkan gaya ini sering kali bersikap menghindar dan tidak mau mencoba untuk membicarakannya, sehingga sebenarnya konflik tersebut tidak pernah selesai, bahkan dapat berkembang lebih jauh.

c) *Accommodating – I lose, You Win*

Dalam gaya penyelesaian konflik ini, orang yang mempraktikkannya berkorban atas kepentingannya dan memberikan kesempatan pada orang yang lain untuk mencapai kepentingannya. Tujuannya adalah agar hubungan telah terjalin tidak memburuk atau tetap harmonis. Gaya ini tentu akan menyenangkan bagi orang yang lainnya, namun bagi orang yang mengalah lama-kelamaan akan merasakan ketidakadilan dan akhirnya tidak mau lagi menjalin hubungan dengan orang tersebut.

d) *Collaborating – I Win, You Win*

Penggunaan gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan bahwa seseorang mementingkan kepentingan kedua orang yang sedang berkonflik. Gaya ini akan membutuhkan usaha lebih dan komunikasi yang lebih pula untuk mendiskusikan solusinya. Namun dalam gaya ini, kedua orang yang sedang berkonflik akan puas dan senang sehingga hubungan akan semakin baik.

e) *Compromising – I Win and Lose, You Win and Lose*

Penggunaan gaya penyelesaian konflik ini menunjukkan bahwa sebenarnya seseorang peduli pada kepentingannya dan kepentingan orang tersebut pula, sehingga solusi yang diambil adalah pemenuhan setengah dari kepentingan masing-masing. dalam kata lain orang yang sedang berkonflik ini sadar bahwa tidak mungkin keduanya akan mendapatkan sepenuhnya apa yang mereka inginkan.

2.2.4 Social Exchange Theory

Faktor utama yang menentukan perilaku manusia dalam teori pertukaran sosial (*social exchange*) adalah motivasi keuntungan (*benefit*) atau nilai (*value*) yang akan diterima dari perilakunya. Manfaat tersebut bukan hanya dalam bentuk ekonomi, melainkan bentuk-bentuk lainnya seperti pujian, perhatian, senyuman dan sebagainya (Syam, 2012:72).

Menurut Thibaut dan Kelly (2006:268), asumsi teori pertukaran sosial mengenai sifat dasar manusia adalah manusia mencari penghargaan dan menghindari hukuman; manusia adalah makhluk rasional; dan standar yang digunakan manusia untuk mengevaluasi pengorbanan dan penghargaan bervariasi

seiring berjalannya waktu dan dari satu orang ke orang lainnya. Sedangkan sifat dasar dari suatu hubungan yakni hubungan memiliki sifat saling ketergantungan dan kehidupan berhubungan adalah sebuah proses.

Thibaut dan Kelley (2006:269) mengemukakan bahwa orang mengevaluasi hubungannya dengan orang lain dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya terhadap ganjaran yang diperoleh dan upaya yang telah dilakukan, orang akan memutuskan untuk tetap tinggal dalam hubungan tersebut atau pergi meninggalkannya. Ukuran bagi keseimbangan pertukaran antara untung dan rugi dalam hubungan dengan orang lain itu disebut *comparison levels*, di mana apabila orang mendapatkan keuntungan dari hubungannya dengan orang lain, maka orang akan merasa puas dengan hubungan itu. Sebaliknya, apabila orang merasa rugi berhubungan dengan orang lain dalam konteks upaya dan ganjaran, maka orang cenderung menahan diri atau meninggalkan hubungan tersebut.

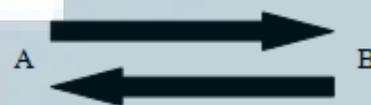
Menurut Saifuddin dalam Wirawan (2012:171) teori pertukaran adalah teori yang berkaitan dengan tindakan sosial yang saling memberi atau menukar objek-objek yang mengandung nilai antar-individu berdasarkan tatanan sosial tertentu. Ide tentang pertukaran itu juga menyangkut perasaan sakit, beban hidup, harapan, pencapaian sesuatu dan pernyataan-pernyataan antar-individu.

Perhitungan antara ganjaran dan upaya (untung-rugi) tidak berarti bahwa orang selalu berusaha untuk saling mengeksploitasi, tetapi bahwa orang memilih lingkungan dan hubungan yang dapat memberikan hasil yang diinginkannya. Tentunya kepentingan masing-masing orang akan dapat dipertemukan untuk dapat saling memuaskan daripada mengarah pada hubungan yang eksploitatif.

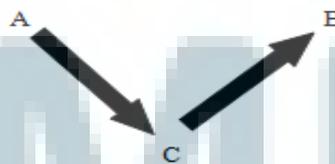
Hubungan yang ideal akan terjadi apabila kedua belah pihak dapat saling memberikan cukup keuntungan sehingga hubungan tersebut menjadi sumber yang dapat diandalkan bagi kepuasan kedua belah pihak (Bungin, 2006:270).

Menurut West & H. Turner (2011:256-227) pertukaran dapat terjadi dalam beberapa bentuk, yaitu:

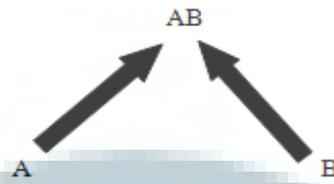
- 1) Pertukaran langsung (*direct exchange*), timbal balik dibatasi pada kedua aktor yang terlibat. Misalnya si A memberikan bantuan kepada si B dan si B menyadari bahwa suatu saat nanti di ia akan membantu si A. Berikut bentuk pertukarannya:



- 2) Pertukaran tergeneralisasi (*generalized exchange*), melibatkan timbal balik yang bersifat tidak langsung. Si A memberikan bantuan kepada si C, dan si C merespons tetapi tidak kepada orang pertama atau si A melainkan kepada si B. Berikut bentuk pertukarannya:



- 3) Pertukaran produktif (*productive exchange*), kedua orang mengalami pengorbanan dan mendapatkan penghargaan secara simultan. Ketika si A dan si B mendapatkan tugas bersama-sama maka mereka harus berbagi secara adil dan rata. Berikut bentuk pertukarannya:



Prinsip teori pertukaran sosial merupakan suatu deskripsi umum tentang unsur-unsur teori ini, yaitu satuan analisis, motif, keuntungan dan persetujuan atau pengesahan sosial (Wirawan, 2012: 174-176).

1) Satuan analisis

Satuan analisis dalam tatanan sosial adalah sesuatu yang diamati dalam penelitian dan memainkan peran penting dalam menjelaskan tatanan sosial dan individu. Teori ini meskipun tidak dimulai dari bertanya, intuisi, atau opini umum, akan tetapi pada akhirnya mengemukakan hal-hal yang terkait dengan intuisi, kelompok, dan sentimen mereka. Teori pertukaran juga tidak hanya terpusat pada individu, akan tetapi lebih mengarah pada tatanan dan perubahan.

2) Motif pertukaran

Motif dalam teori ini mengemukakan bahwa setiap orang mempunyai keinginan sendiri. Setiap orang itu akan memerlukan sesuatu, tetapi sesuatu itu tidaklah merupakan tujuan yang umum. Dengan demikian, teori ini berasumsi bahwa orang melakukan pertukaran karena termotivasi oleh gabungan berbagai tujuan dan keinginan yang khas.

Teori pertukaran memandang bahwa motivasi sebagai suatu hal yang pribadi dan individual. Walaupun demikian, motivasi nantinya akan mengacu pada budaya pribadinya. Motivasi itu mengacu pada saat memperoleh barang yang

diinginkan, kesenangan, kepuasan, dan hal lainnya yang bersifat emosional. Misalnya, penderma yang memberikan barang atau sejumlah uang dan menolong nyawa orang yang tenggelam dalam air, tindakan-tindakan seperti itu dapat dijelaskan menurut teori pertukaran, yaitu untuk memperoleh kepuasan emosional.

3) Faedah atau keuntungan

Biaya yang dikeluarkan seseorang akan memperoleh suatu “hadiah” atau *reward*, terkadang tidak memperhitungkan biaya yang dikeluarkan. Karena itu, suatu “*cost*” dapat didefinisikan sebagai upaya yang dikeluarkan guna memperoleh suatu kepuasan, ditambah dengan *reward* yang potensial yang akan diperoleh apabila melakukan sesuatu. Kepuasan atau *reward* yang diperoleh seseorang itu dapat dinilai sebagai keuntungan.

4) Persetujuan atau pengesahan sosial

Pengesahan sosial merupakan suatu pemuas dan merupakan motivator yang umum dalam sistem pertukaran. Besarnya makna ganjaran tidaklah mudah untuk diberi batasan, karena sifatnya yang individual dan emosional sesuai dengan keanekaragaman orang. Walaupun demikian, menurut teori pertukaran sosial, *reward* ialah ganjaran yang memiliki kekuatan pengesahan sosial (*sosial approval*). Dalam kehidupan sehari-hari, segala sesuatu yang disenangi akan dicari dalam relasi-relasi sosial mereka. Orang akan lebih menyukai atau cocok dengan orang lain yang mengesahkan dirinya.

2.2.5 Komunikasi Antarpribadi

Dalam sebuah hubungan persahabatan diperlukan adanya keterbukaan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan meningkatkan arti dari sebuah hubungan karena dengan begitu menunjukkan bahwa kita memberi cukup perhatian pada sahabat-sahabat kita.

Keterbukaan merupakan satu dari sepuluh karakteristik kualitas suatu komunikasi. Menurut De Vito (2010:35). Kualitas dari suatu komunikasi ditandai oleh 10 karakteristik, yaitu Keterbukaan; Empati; Dukungan; Bersikap Positif; Kesamaan dalam Penerimaan dan Tujuan; Kenyamanan; kesegeraan; Manajemen Interaksi; Keekspresifan; dan Orientasi terhadap orang lain.

a. Keterbukaan

Yaitu keinginan untuk mengungkapkan diri, untuk mengungkapkan informasi mengenai diri kita yang biasanya kita sembunyikan. Terbuka dalam hal mendengarkan orang lain, terbuka untuk pemikiran dan perasaan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Keinginan untuk memberikan reaksi secara jujur terhadap situasi yang kita hadapi dengan cara memberikan respon yang spontan dan jujur.

b. Empati

Kemampuan untuk merasakan perasaan individu lain. Empati memungkinkan kita untuk memahami, secara emosional dan intelektual apa yang dirasakan orang lain. Dengan menggunakan empati, kita lebih bisa memahami dan mengkomunikasikan perasaan saling mengerti guna meningkatkan komunikasi yang efektif.

c. Dukungan

Lebih mendeskripsikan dibandingkan mengevaluasi atau menilai dari sudut pandang kita yang lebih bersifat sementara.

d. Bersikap positif

Sikap positif dapat dijelaskan dengan dua cara yaitu kita dapat menentukan sikap positif, orang yang merasakan kepositifan dalam dirinya menyampaikan pada orang lain mengenai perasaan ini, yang kemudian membalasnya dengan memberikan perhatian yang positif.

e. Kesamaan dalam tujuan penerimaan dan persetujuan

Kesamaan juga harus ada dalam komunikasi antarpribadi untuk berbicara dan mendengarkan.

f. Kenyamanan

Dimana komunikator yang efektif menyampaikan kenyamanan sosial dan terlihat cocok dengan orang lain dengan seluruh situasi komunikasi.

g. Kesegeraan

Di mana komunikator memperlihatkan kesegeraan dalam menyampaikan rasa berminat dan perhatian, rasa suka dan tertarik dengan orang lain.

h. Manajemen interaksi

Dimana setiap individu merasa sama- sama diperhatikan dengan menjaga arus dan kelancaran percakapan tanpa jeda waktu yang terlalu lama dan kaku.

i. Keekspresifan

Mendorong orang lain untuk bersikap ekspresif atau terbuka dan memberikan *feedback* yang tepat

j. Orientasi pada orang lain

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain dengan penuh perhatian dan rasa tertarik pada apa yang dibicarakan.

2.2.6 Hubungan dan Persahabatan

Berdasarkan pendapat Littlejohn dalam Budyatna, hubungan merupakan sejumlah harapan merupakan sejumlah harapan yang dua orang miliki bagi perilaku mereka didasarkan pada pola interaksi antara mereka (Budyatna, 2012:66). Hubungan antarpribadi dapat didefinisikan sebagai serangkaian interaksi antara dua individu yang saling kenal satu sama lain untuk membina hubungan baik.

Hubungan dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk menurut Verderber (2007:178), yakni antara lain:

a. Kenalan

Kenalan adalah orang yang kita kenal melalui namanya dan berbicara bila ada kesempatan, tetapi interaksi kita dengan mereka terbatas. Banyak hubungan dengan kenalan tumbuh atau berkembang pada konteks khusus. Salah satu contoh kenalan yaitu tetangga atau teman sekelas.

b. Teman

Karena perjalanan waktu, beberapa kenalan dapat menjadi teman kita. Teman adalah mereka dengan siapa kita telah mengadakan hubungan yang lebih pribadi secara sukarela (Patterson, Bettini, dan Nussbaum, 1993) seperti dikutip oleh Verderber (2007:178). Sebagaimana persahabatan berkembang,

orang bergerak ke arah interaksi yang kurang terikat kepada peran. Ketika seseorang sudah memasuki tahap ini, mereka bisa merasa cocok satu sama lain dan dapat melangkah ke tahap hubungan yang lebih intim lagi. Namun, apabila terdapat ketidakcocokan di dalam tahap ini, maka hubungan akan putus.

c. Sahabat atau teman akrab

Close friends adalah beberapa orang sahabat yang sudah sangat dekat dan mempunyai komitmen tingkat tinggi, saling ketergantungan, mengandalkan, memiliki rasa percaya atas satu sama lain. Seseorang dapat memiliki kenalan yang jumlahnya tidak terhitung, namun hanya ia hanya memiliki sejumlah kecil sahabat atau teman akrab.

Samter (2003) dalam Budyatna (2012:89-90) menjelaskan lima kompetensi penting dalam hubungan persahabatan, yakni:

a) Inisiasi (*initiation*)

Seseorang harus berhubungan atau berkenalan dengan orang lain dan interaksi harus berjalan mulus, santai, dan menyenangkan. Sebuah persahabatan tidak akan terjalin antara dua orang yang jarang berinteraksi atau interaksinya tidak memuaskan.

b) Sifat mau mendengarkan (*responsiveness*)

Masing-masing harus mendengarkan, fokus kepada mitranya, dan dapat merespon pembicaraan mitranya. Sangat sulit untuk menjalin hubungan baik

dengan orang lain apabila orang yang bersangkutan hanya fokus pada diri sendiri.

c) Pengungkapan diri (*self-disclosure*)

Kedua belah pihak dapat mengungkapkan perasaan pribadinya terhadap satu sama lain. Persahabatan tidak akan terjalin apabila masing-masing hanya mendiskusikan hal-hal abstrak atau membicarakan masalah-masalah yang sebenarnya tidak penting untuk dibahas.

d) Dukungan emosional (*emotional support*)

Orang berharap mendapatkan kenyamanan dan dukungan dari temannya. Kita berharap mendapatkan teman dengan sifat-sifat yang dapat memberikan dukungan dan nyaman.

e) Pengelolaan konflik (*conflict management*)

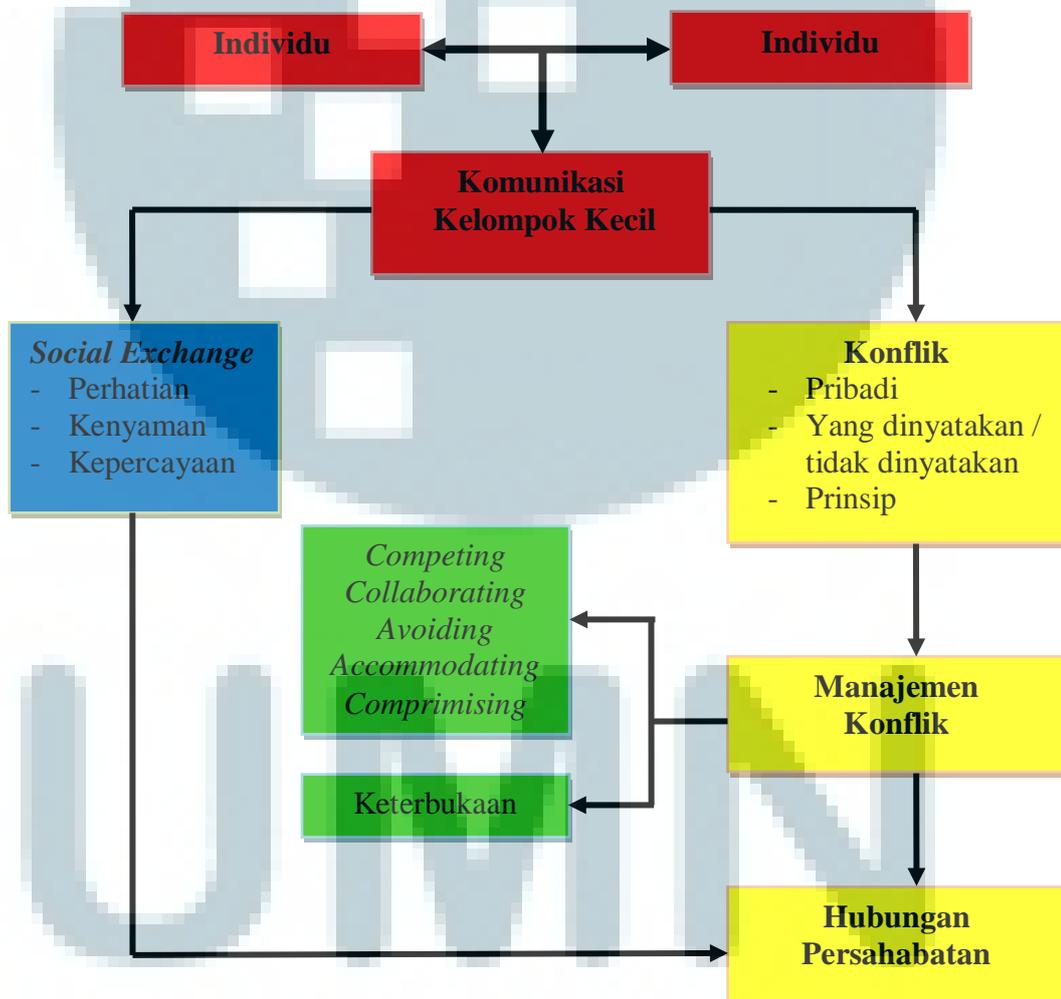
Hal yang tidak dapat dielakkan bahwa masing-masing individu memiliki keinginan dan gagasan yang berbeda-beda walaupun mereka sudah merasa nyaman dan cocok. Oleh karena itu, pengelolaan konflik sangat diperlukan untuk meminimalisir konflik sehingga dapat menjaga dan mempererat hubungan persahabatan.

Ketika suatu pertemanan sudah menjadi semakin dekat, tindakan yang diambil oleh salah satu teman akan terlihat lebih signifikan dibandingkan pertemanan yang tidak terlalu dekat. Semakin dekat atau akrab sebuah hubungan persahabatan, semakin besar ketergantungan antara satu sama lain. Individu yang membentuk suatu hubungan pertemanan akan membentuk sebuah peraturan

sendiri dalam berinteraksi dengan satu sama lain, menentukan kapan dan apa yang akan mereka bicarakan, apa yang pantas dan tidak pantas untuk dikatakan agar tidak menyinggung perasaan satu sama lain, serta kapan waktu yang tepat untuk menghubungi satu sama lain.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran



Bagan diatas menjelaskan bahwa individu-individu yang berada di dalam sebuah kelompok kecil persahabatan melakukan interaksi dan komunikasi, serta berhubungan satu sama lain. Di dalam komunikasi kelompok terjadi pertukaran sosial seperti pemberian perhatian, adanya rasa nyaman dan kepercayaan satu sama lain. Selain itu, di dalam sebuah hubungan tidak akan pernah terlepas dari yang namanya konflik. Konflik yang muncul di dalam kelompok persahabatan ini terbagi menjadi tiga yaitu konflik pribadi dan konflik yang dinyatakan atau tidak dinyatakan, serta konflik prinsip.

Dalam sebuah hubungan diperlukan adanya keterbukaan antarpribadi yang menjadi salah satu cara dalam me-manajemeni konflik dalam mempertahankan sebuah hubungan. Manajemen konflik yang dipakai adalah manajemen konflik De Vito yaitu *collaborating (i win-you win)*, *compromising (i win and lose, you win and lose)*, *competing (i win, you lose)*, *accommodating (i lose, you win)*, dan *avoiding (i win, you lose)*.

Dengan melakukan manajemen konflik, kelompok persahabatan dapat memutuskan apakah mereka ingin tetap melanjutkan hubungan dan menjadi semakin erat setelah terjadinya konflik atau tidak melanjutkan lagi hubungan mereka. Penelitian ini menggunakan Teori Pertukaran Social (*Social Exchange Theory*) dan manajemen konflik De Vito, bentuk-bentuk konflik Roloff dan Soule, dan keterbukaan antarpribadi.