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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Penelitian Terdahulu

a. Penelitian Terdahulu 1

Strategi Komunikasi dalam Mempertahankan Hubungan Perkawinan dengan Perbedaan Tingkat Penghasilan oleh Mey Fitria Zubyr (2010)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pasangan suami istri dengan tingkat penghasilan istri lebih tinggi dari penghasilan suami dalam mempertahankan hubungan pernikahan. Dalam suatu hubungan diperlukan adanya keseimbangan, baik materi, perhatian, pengorbanan, juga pembagian tugas. Salah satu masalah yang seringkali timbul dalam penikahan adalah materi, terutama ketika suami dan istri sama-sama bekerja namun penghasilan sang istri lebih besar dari suami.

Hal tersebut bisa menjadi faktor timbulnya konflik dalam rumah tangga karena dapat mendorong kecemburuan suami terhadap istri dalam segi ekonomi. Agar hubungan tidak rusak dan pasangan dapat mengatasi konflik diperlukan strategi-strategi yang efektif. Penelitian ini mendapati lima strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi konflik perbedaan penghasilan, yakni adanya keterbukaan, komunikasi, berpikir positif,

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

adanya jaminan yang diberikan oleh pasangan, dan menciptakan aktivitas bersama.

b. Penelitian Terdahulu 2

Peranan Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik pada Hubungan Persahabatan Siswa SMA Sedes Sapientiae oleh Reza Mahendra Hadipranoto (2012)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab konflik dalam persahabatan remaja, juga bagaimana solusinya. Penulis meneliti komunikasi apa saja dan bagaimana penerapannya ketika mengalami konflik dalam hubungan persahabatan remaja. Remaja dipilih menjadi objek penelitian karena merupakan masa transisi dari kanak-kanak menuju dewasa, sehingga melalui terjalinnya hubungan persahabatan, mereka dapat memperoleh pengalaman yang akan membantu mengembangkan identitas diri, meningkatkan kemampuan bersosialisasi, dan berkomunikasi dalam menyelesaikan konflik.

Penyebab konflik dalam persahabatan umumnya adalah miskomunikasi, perbedaan pendapat, dan perbedaan tujuan. Konflik akan membuat hubungan persahabatan meregang. Dalam penelitian ini terdapat beberapa cara dalam menyelesaikan konflik yang berbeda dari masing-masing informan, yakni menghindar, menjauhi kontak fisik, menunggu konflik mereda dengan sendirinya, menyelesaikan konflik secara langsung, dan menghadirkan pihak ketiga sebagai penengah.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

c. Matriks Penelitian Terdahulu

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Item	Mey Fitria Zubyr (2010)	Reza Mahendra Hadipranoto (2012)	Intan Aprilia (2015)
1.	Judul	Strategi Komunikasi dalam Mempertahankan Hubungan Perkawinan dengan Perbedaan Tingkat Penghasilan	Peranan Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik pada Hubungan Persahabatan Siswa SMA Sedes Sapientiae	Strategi Komunikasi Pasangan Suami Istri dalam Tinjauan Perbedaan Gender (Studi Kasus pada Pasangan Suami Istri dalam Tinjauan Perbedaan Gender)
2.	Tujuan Penelitian	Mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pasangan suami istri dengan tingkat penghasilan istri lebih tinggi dari penghasilan suami dalam mempertahankan hubungan perkawinan.	1. Menganalisis perbedaan penyebab dari konflik yang terjadi dalam hubungan persahabatan antar siswa Sedes Sapientae. 2. Menganalisis bentuk komunikasi yang merupakan solusi konflik pada	1. Mengetahui strategi komunikasi pasangan suami istri dalam menyelesaikan konflik berdasarkan perbedaan gender. 2. Mengetahui alasan suami istri menyelesaikan konflik dengan cara-cara tersebut.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

			hubungan persahabatan siswa Sedes Sapientae. 3. Mengetahui penerapan komunikasi sebagai solusi konflik pada siswa Sedes Sapientae.	
3.	Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
4.	Teori/ Paradigma	Komunikasi antarpribadi dan teori keseimbangan	Komunikasi antarpribadi	Genderlect styles/post positivistik
5.	Metodologi	Studi kasus	Studi kasus	Studi kasus
6.	Hasil Penelitian	Strategi komunikasi dalam mempertahankan hubungan perkawinan dengan perbedaan tingkat penghasilan adalah dengan adanya keterbukaan, komunikasi, berpikir positif, adanya	Masalah utama dari konflik hubungan persahabatan antar siswa SMA Sedes Sapientiae kebanyakan disebabkan kesalahpahaman, perubahan sifat, adanya orang ketiga, dan persaingan tidak sehat. Kebanyakan subjek	Strategi manajemen konflik yang digunakan saat terjadi konflik dalam hubungan suami istri adalah berbicara. Pasangan berusaha menyelesaikan konflik dengan berbicara atau

		jaminan yang diberikan oleh pasangan, dan menciptakan aktivitas bersama. Jika kelima strategi tersebut dilakukan, hubungan pernikahan dapat bertahan lama dan dapat meminimalisir konflik.	penelitian merasa gengsi untuk memulai meminta maaf terlebih dahulu, sehingga cenderung menghindari konflik dan berharap masalah dapat selesai dengan sendirinya.	berdiskusi bersama. Dengan diskusi bersama dan komunikasi yang berimbang, mereka dapat mengerti pendapat, perasaan, dan perspektif satu sama lain, sehingga mereka akan mendapatkan cara terbaik untuk menyelesaikan konflik yang sedang terjadi.

2.2 Genderlect Styles

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berkaitan dengan hubungan dan komunikasi pria dan wanita, oleh sebab itu penulis memilih *genderlect styles* sebagai teori yang tepat untuk penelitian ini. *Genderlect styles* digagas oleh Deborah Tannen yang beranggapan bahwa sering terjadi miskomunikasi diantara pria dan wanita. Efek yang ditimbulkan akibat miskomunikasi ini berbahaya karena kedua pihak tidak sadar bahwa mereka sedang menjalin hubungan lintas budaya. Kita sadar ketika sedang berkomunikasi dengan orang berbedaya daerah

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

kadang menimbulkan kesalahpahaman, sehingga kita sudah mengantisipasinya dengan lebih berhati-hati dalam berkomunikasi. Namun, orang yang sedang terlibat pembicaraan dengan lawan jenis tidak sadar bahwa terdapat gaya yang berbeda dalam berkomunikasi dengan lawan jenis, sehingga konflik dapat terjadi.

Tannen percaya bahwa gaya maskulin dan feminin lebih baik dipandang sebagai dua dialek budaya yang berbeda dibanding sebagai cara superior atau inferior dalam berbicara (Griffin, 2012: 430). Kepercayaan ini dilandasi dari pandangan feminis bahwa percakapan diantara pria dan wanita sering menampilkan bagaimana pria ingin mendominasi wanita dan mencegah wanita dalam mengutarakan pendapat.

Menurut Tannen, dalam pembicaraan pria ingin memperlihatkan status mereka, sedangkan wanita ingin menjalin suatu koneksi. Pria ingin mendapatkan suatu bentuk penghormatan dari lawan bicara dengan menonjolkan karir, posisi, dan kesuksesan mereka. Berlawanan dari pria, penting bagi wanita untuk disukai dan diterima oleh rekannya. Dua tipe tujuan pembicaraan yang berbeda ini mempunyai dua bentuk, yaitu *rapport talk* dan *report talk*. *Rapport talk* adalah gaya pembicaraan wanita yang berusaha membangun dan menjalin hubungan dengan orang lain, sedangkan *report talk* merupakan gaya monolog pria dalam pembicaraan yang mendominasi, mencari perhatian, menyampaikan informasi, dan memenangkan argumen (Griffin, 2012: 439). Kedua gaya pembicaraan ini dapat ditinjau dalam lima kondisi, yaitu:

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

1. Private speaking vs Public Speaking

Menurut penelitian yang ia lakukan, Tanner mendapatkan bahwa wanita berbicara lebih banyak daripada pria dalam pembicaraan pribadi, sedangkan pria bicara lebih banyak dalam pembicaraan publik. Pria menggunakan pembicaraan sebagai 'senjata', mereka biasanya mendominasi pembicaraan dengan monolog untuk mendapatkan perhatian. Namun ketika dalam pembicaraan pribadi, mereka tidak lagi membutuhkan rasa untuk melindungi status mereka, sehingga mereka berbicara lebih sedikit dalam kondisi privat.

2. Telling a Story

Cerita yang diutarakan oleh seseorang mengungkapkan harapan, kebutuhan, dan nilai yang ingin mereka capai. Pria mengutarakan cerita, khususnya candaan, lebih banyak dibanding wanita. Menceritakan sebuah kelakar adalah cara maskulin untuk memposisikan status karena mempunyai pesan implisit 'apakah kalian dapat menandingi ceritaku?' Selain kelakar, pria menceritakan kisah dimana mereka berperan sebagai orang penting atau pahlawan yang berhasil melewati sebuah tantangan atau kesulitan. Kedua cara tersebut berhasil memancing respon dan perhatian pendengar.

Wanita mengekspresikan keinginannya untuk diterima dengan menceritakan kisah tentang orang lain. Sesekali mereka juga bercerita tentang dirinya, tapi mereka mendeskripsikan diri mereka sebagai seseorang yang konyol dibanding sebagai sosok yang cerdas. Dengan memposisikan diri lebih rendah, mereka dapat

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

menempati level yang sama dengan pendengar mereka, sehingga dapat memperkuat koneksi dan jaringan yang mereka buat.

3. Listening

Ketika mendengarkan lawan bicara, wanita biasanya menjaga kontak mata, mengganggguk, atau mengeluarkan suara seperti 'mmm', 'iya', 'he-eh', atau respon lainnya yang mengindikasikan bahwa mereka sedang mendengarkan. Bagi pria yang lebih menunggulkan status, mereka biasanya mendengarkan secara aktif dan merespon secara verbal, misal dengan mengatakan 'saya setuju'. Hal itu menghindari dominasi lawan bicara padanya.

Wanita juga terkadang berbicara sebelum si lawan menyelesaikan kalimatnya dengan maksud menambahkan kata-kata, menunjukkan dukungan, atau untuk menyelesaikan kalimat dengan apa yang ia pikir sang pembicara akan katakan. Bagi wanita, hal itu merupakan tanda bahwa ia kooperatif, bukan untuk mengontrol pembicaraan. Pria memandang interupsi sebagai kekuatan untuk mengambil alih kontrol pembicaraan. Menurut Tannen, manajemen pembicaraan yang berbeda ini akan menimbulkan kekesalan dalam obrolan lintas gender.

4. Asking Question

Pria jarang menanyakan sesuatu karena hal itu akan menurunkan citra mereka, sedangkan wanita bertanya untuk membangun hubungan dengan orang lain. Wanita sering mengutarakan opini yang disertai pertanyaan di akhir kalimat seperti 'Filmnya bagus, ya kan?' Pertanyaan seperti ini disebut *tag question*. *Tag*

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

question merupakan pertanyaan singkat di akhir kalimat untuk memperhalus ketidaksetujuan yang mungkin terjadi, juga bertujuan untuk melibatkan lawan bicara ke dalam dialog akrab yang terbuka. Namun menurut pria, *tag question* membuat si pembicara terkesan plin-plan dan lembek (Griffin, 2012: 435).

5. Conflict

Bagi kebanyakan wanita, konflik adalah ancaman bagi hubungan, sehingga mereka akan menghindari konflik sebisa mungkin. Berbanding terbalik dengan wanita, pria tidak keberatan dengan adanya konflik karena mereka cenderung menyukai kompetisi dan tantangan. Pria juga tidak akan menahan diri dan mengindar ketika konflik terjadi.

Genderlect styles bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan cara berkomunikasi pria dan wanita, sehingga tercipta pemahaman atas perbedaan tersebut. Dengan adanya pengertian bahwa memang terdapat tipe berkomunikasi yang berbeda antara pria dan wanita diharapkan miskomunikasi dan kesalahpahaman dapat dihindari.

2.3 Komunikasi Keluarga

Penelitian ini fokus pada strategi komunikasi pasangan suami istri dalam tinjauan perbedaan gender, sehingga memiliki kaitan dengan komunikasi yang terjadi dalam keluarga. Komunikasi keluarga adalah hal yang fundamental bagi keluarga karena komunikasi memengaruhi kepercayaan diri dan perasaan pasangan terhadap hubungan. Menurut Gottman & Carrère (1994) dalam Wood

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

(2010: 310), pasangan yang bahagia biasanya mengkomunikasikan dukungan, persetujuan, pengertian, dan ketertarikan satu sama lain, sedangkan pasangan yang saling tidak puas dan tidak bahagia terlibat kritikan, ucapan-ucapan negatif, komunikasi yang egois, dan tidak mendengar perspektif satu sama lain.

Menurut Christensen (2006) dalam Strong dkk (2011: 229), berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, Eropa, Asia, dan Amerika Latin, kepuasan pasangan terhadap hubungan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi mereka. Clifford Notarius (1996) dalam Wood (2010: 310), mengindentifikasi bahwa terdapat tiga elemen utama yang memengaruhi kepuasan dalam hubungan jangka panjang: kata-kata, pikiran, dan emosi. Kata-kata; bagaimana pasangan saling berbicara pada satu sama lain. Pikiran; untuk mengalamatkan bagaimana pasangan berpikir tentang satu sama lain dan pernikahan, pikiran akan membentuk perkataan dan emosi. Emosi; apa yang kita rasakan terpengaruh dari apa yang kita ucapkan pada lawan dan apa yang kita komunikasikan.

Perkataan, pikiran, dan emosi memengaruhi satu sama lain secara tumpang tindih, apa yang kita rasakan memengaruhi bagaimana kita berkomunikasi dan bagaimana pikiran kita terhadap diri sendiri, pasangan, dan hubungan. Apa yang kita pikirkan memengaruhi bagaimana perasaan dan komunikasi kita. Cara kita berkomunikasi membentuk bagaimana kita dan pasangan berpikir dan merasakan tentang hubungan, diri sendiri, dan satu sama lain (Wood, 2010: 311).

Pasangan yang puas biasanya menghindari respon yang negatif, melainkan mereka menerima kritikan dan berusaha meminta maaf ketika terjadi masalah.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Sebaliknya pasangan yang tidak puas dengan hubungan pernikahan akan memberikan komunikasi yang negatif. Peneliti-peneliti telah menemukan beberapa pola komunikasi yang akan menentukan puas atau tidaknya pasangan dengan pernikahan mereka (Strong dkk, 2011: 230). Terdapat enam pola komunikasi yang dapat membawa kepuasan dalam pernikahan, yakni:

1. Bersedia menerima konflik namun juga menghadapi konflik dengan cara yang konstruktif.
2. Tidak mengulang konflik dan tidak menghabiskan waktu berkonflik. Pasangan seringkali mengalami konflik dengan topik yang sama, khususnya komunikasi, seks, dan karakter pribadi.
3. Mampu mengungkapkan perasaan dan pemikiran pribadi kepada partner, terutama hal-hal positif.
4. Saling mengekspresikan kasih sayang, seperti melalui perkataan dan sentuhan.
5. Lebih banyak menghabiskan waktu untuk berbicara, mendiskusikan topik pribadi, dan mengekspresikan perasaan dengan cara yang positif.
6. Mampu untuk mengirim dan mengerti pesan verbal dan nonverbal secara akurat.

Kita tidak dapat tidak berkomunikasi, karena kapan pun dan dimana pun orang berada, mereka melakukan komunikasi. Kita tidak dapat mencegah orang lain menginterpretasikan pesan dari sikap kita karena komunikasi tidak terelakkan dan tidak dapat dihindari (West & Turner, 2011: 26). Walaupun kita memilih diam dan tidak mengatakan apapun, itu adalah salah satu bentuk komunikasi, yaitu komunikasi nonverbal.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Ketika orang berkomunikasi, mereka mengirim dan menerima dua jenis komunikasi, yaitu verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal mengekspresikan konten dasar dari komunikasi, sedangkan komunikasi nonverbal merefleksikan hubungan dan koneksi dari pesan (Strong dkk, 2011: 223). Bagian hubungan tersebut merefleksikan sikap dari pembicara, seperti ramah, tidak bersahabat, dan netral, juga mengindikasikan bagaimana pesan diinterpretasikan, apakah sebagai candaan, permintaan, atau suruhan.

Pesan nonverbal adalah aspek komunikasi selain kata-kata, seperti gestur, bahasa tubuh, volume suara, bahkan diam. Nonverbal juga termasuk fitur dari lingkungan yang bisa mempengaruhi interaksi, yaitu benda yang kita gunakan seperti perhiasan dan pakaian, rupa fisik, dan ekspresi wajah (Wood, 2010: 122). Terdapat empat prinsip dalam komunikasi nonverbal, yaitu:

1. Komunikasi non-verbal terkadang ambigu

Komunikasi non-verbal memiliki makna yang berbeda pada setiap orang sehingga bisa menimbulkan kesalahpahaman, oleh karena itu non-verbal menjadi suatu yang beresiko dalam hubungan. Ambiguitas ada di dalam komunikasi non-verbal karena adanya pengaruh dari beberapa faktor, seperti pengalaman, lingkungan, budaya, dan sebagainya.

2. Komunikasi non-verbal mengatur pembicaraan

Orang menggunakan komunikasi non-verbal untuk mengatur jalannya pembicaraan. Pengaturan non-verbal dapat membuat pembicara memasuki, keluar, dan mempertahankan pembicaraan (West & Turner, 2011: 186). Contoh,

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

ketika kita ingin memulai pembicaraan, biasanya kita menyondongkan tubuh ke depan lawan bicara agar mendapatkan perhatiannya. Ketika kita tidak nyaman dengan obrolan yang sedang berlangsung, kita menghindari kontak mata dengan lawan bicara agar pembicaraan cepat berhenti.

3. Komunikasi non-verbal lebih terpercaya dibanding komunikasi verbal

Walaupun terkadang ambigu, non-verbal cenderung lebih dapat dipercaya dibanding komunikasi verbal. Komunikasi non-verbal seseorang dapat mempengaruhi lawan bicara lebih besar dibandingkan kata-kata verbal. Misal, A mengatakan bahwa ia adalah orang yang bertanggung jawab dan profesional, namun ia selalu datang terlambat, orang lain pun tidak akan percaya bahwa ia adalah orang yang bertanggung jawab karena perilaku non-verbalnya.

4. Komunikasi non-verbal kadang bertentangan dengan komunikasi verbal

Terkadang, komunikasi non-verbal bisa bertentangan dengan ucapan verbal yang kita katakan. Contohnya, ketika A sedang menangis dan B bertanya padanya apakah ia baik-baik saja, A menjawab, "Tidak apa-apa", namun tangisan A membuat pernyataan bahwa ia 'tidak apa-apa' menjadi meragukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Noller (1984) dalam Strong dkk (2011: 224), komunikasi nonverbal memiliki fungsi penting dalam pernikahan, yaitu:

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

1. Menyampaikan sikap interpersonal

Komunikasi nonverbal dapat menyampaikan sikap interpesonal, misalnya berpelukan untuk menunjukkan keintiman dan tidak saling menatap mata pasangan saat berbicara dapat mengacu pada ketidaknyamanan dan kurangnya kedekatan pasangan.

2. Mengekspresikan perasaan

Perasaan dapat diekspresikan dari komunikasi nonverbal yang kita lakukan, misalnya ketika sedang senang, kita tersenyum dan tertawa, sedangkan ketika sedih, kita bermuka masam dengan dahi berkerut. Mengekspresikan emosi penting agar pasangan bisa mengetahui apa yangs sedang kita rasakan.

3. Menangani interaksi yang sedang berlangsung

Komunikasi nonverbal membantu kita menghadapi interaksi yang sedang berlangsung dengan mengindikasikan ketertarikan dan atensi. Dengan menyondongkan tubuh ke arah lawan bicara mengindikasikan bahwa kita tertarik dengan apa yang sedang ia bicarakan, sedangkan menguap dan tidak menatap lawan bicara berarti kita tidak ingin mendengar lawan bicara.

Keterbukaan dan saling percaya merupakan hal yang penting dilakukan dalam berkomunikasi dengan pasangan. Sejauh mana kita mempercayai pasangan akan memengaruhi cara menginterpretasikan pesan yang tidak terduga atau ambigu (Strong dkk, 2011: 235). Dengan rasa percaya, kita juga mampu membuka diri sendiri pada pasangan dan tidak merasa malu dengan sifat atau kebiasaan kita.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Elemen utama dalam komunikasi adalah *feedback* atau umpan balik. Ketika pasangan membuka dirinya, kita perlu merespon pengungkapan dirinya. Tujuan umpan balik adalah untuk memberikan dukungan konstruktif untuk meningkatkan kesadaran diri dari konsekuensi pada perilaku pasangan terhadap satu sama lain (Strong dkk, 2011: 236).

Dengan komunikasi yang baik disertai dengan sikap nonverbal yang positif, komunikasi dalam pernikahan dan keluarga dapat terjalin dengan baik. Kepercayaan pada satu sama lain pada saat berkomunikasi juga akan membangun keterbukaan sehingga hubungan dapat dijalin lebih dalam. Pada saat rasa percaya semakin tumbuh, pasangan akan mengungkapkan dirinya lebih jauh, sehingga dibutuhkan umpan balik dan tanggapan yang konstruktif agar tercipta pengertian satu sama lain.

2.4 Manajemen Konflik Interpersonal

Sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu strategi manajemen konflik pada suami istri dalam tinjauan perbedaan gender, sebelumnya kita harus mengetahui apa itu konflik dan bagaimana menyelesaikannya. Konflik antarpribadi adalah ketidaksetujuan antara individu yang saling terkait dalam mencapai tujuan, seperti teman dekat, kolega, keluarga, dan pasangan.

Konflik adalah hal yang tidak dapat dihindari, daripada menghindari konflik, lebih baik jika pasangan menggunakannya sebagai salah satu cara untuk

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

membangun, memperkuat, dan mendalami hubungan (Strong dkk, 2011: 242). Hal serupa diutarakan oleh Knudson, Sommers, & Golding (1980) dan Noeller & Fitzpatrick (1991) dalam Bird & Melville (1994), bahwa pasangan yang terlibat konflik seringkali mencapai pengertian lebih dalam pada satu sama lain dan kepuasan pernikahan yang lebih baik.

Konflik atau masalah yang dihadapi pasangan dalam pernikahan beragam, menurut Kurdek (1994) dalam DeVito (2009: 277), dalam hubungan pasangan gay, lesbian, dan heteroseksual, terdapat enam isu utama penyebab konflik, yakni:

1. Keintiman, seperti kasih sayang dan seks.
2. Kekuasaan, misalnya tuntutan yang berlebihan, posesif, dan kurangnya kesetaraan dalam hubungan.
3. Kelemahan personal, seperti merokok dan gaya mengemudi.
4. Jarak, misalnya jarang bertemu karena tuntutan pekerjaan.
5. Sosial, seperti politik, kebijakan sosial, orang tua, dan nilai personal.
6. Rasa tidak percaya, misalnya pada mantan pacar dan kebohongan.

Menurut DeVito (2009: 287), penyelesaian konflik antarpribadi dapat dicapai dengan lima strategi yang dapat dipilih sesuai dengan tujuan, kondisi emosional, penilaian kognitif, kompetensi dalam berkomunikasi, kepribadian, dan sejarah keluarga. Strategi-strategi ini haruslah dipilih dengan pertimbangan matang karena akan memengaruhi konflik interpersonal dan hubungan secara keseluruhan.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

1. Strategi Win-Lose dan Win-Win

Win-win adalah strategi yang paling diinginkan untuk dicapai karena strategi ini membuat kedua belah pihak sama-sama puas dan tidak ada yang dirugikan. Win-win selalu lebih baik dibanding Win-Lose, karena dengan Win-Lose salah satu pihak akan merasa rugi dan tidak puas.

2. Strategi Menghindar dan Melawan secara Aktif

Dengan menghindar, kepuasan dalam hubungan menjadi semakin buruk karena menghindar tidak akan menyelesaikan masalah, hanya membuatnya semakin menumpuk dan mengganjal. Menghindar adalah tindakan yang tidak produktif, tapi kedua belah pihak bisa mengatasinya dengan tidak menuntut sesuatu kepada lawannya dan dengan berpartisipasi aktif untuk menyelesaikan konflik.

Terdapat tipe lain dari menghindar, yaitu non-negosiasi. Pada teknik ini satu pihak tidak ingin mendengar pendapat atau argumen dari pihak kedua sama sekali. Non-negosiasi memaksakan pendapat secara terus-menerus sampai lawan menyerah dan setuju.

Tipe menghindar lainnya adalah peredam. Jenis ini akan membuat lawannya diam, salah satu caranya adalah dengan menangis. Cara itu dianggap efektif ketika dia sudah mulai kalah dalam perdebatan. Cara lainnya adalah berteriak, berpura-pura kehilangan kontrol, dan menjerit. Masalah utama dalam tipe menghindar ini adalah kita tidak bisa membedakan kapan mereka menggunakan cara-cara tersebut sebagai strategi atau kapan semua itu benar-benar gangguan jasmani.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Dibandingkan menggunakan tipe-tipe menghindar di atas, lebih baik kita menghadapi secara aktif konflik-konflik interpersonal yang terjadi. Jadilah pendengar dan pembicara yang dapat mengutarakan maksudnya dengan jelas dan mendengarkan pendapat lawan bicara dengan baik.

3. Strategi Paksaan dan Berbicara

Ketika berhadapan dengan konflik, banyak orang yang memilih untuk tidak menghadapinya melainkan memaksakan posisi mereka. Paksaan kekuatan itu bisa berupa fisik dan mental. Pihak yang akan menang adalah yang memunyai kekuatan lebih besar. Dalam hubungan, paksaan ini bisa berupa kekerasan fisik, ancaman, dan melempar sesuatu.

Satu-satunya alternatif dari paksaan adalah berbicara. Dengan berbicara dan mendengar dengan baik juga dengan empati, kedua belah pihak akan sama-sama mengerti apa yang diinginkan.

4. Strategi Mengecilkan Muka dan Meninggikan Muka

Strategi mengecilkan muka adalah serangan kepada sisi positif seseorang (mengkritik kontribusi dan keahlian seseorang) dan sisi negatif seseorang (menyerang kekurangan yang dimiliki). Meninggikan muka adalah strategi mendukung dan menyetujui sisi positif seseorang (memuji, menepuk pundak, atau senyuman tulus) dan sisi negatif seseorang (memberi jarak kepada seseorang dan bertanya bukan menuntut).

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Salah satu strategi mengecilkan muka yang paling populer namun sangat menghancurkan adalah *beltlining*. Pada hubungan interpersonal, terutama yang sudah lama menjalinnya, mereka pasti tahu *beltline* masing-masing. Contoh, menyindir A karena ketidakmampuannya memiliki anak atau meledek B karena tidak pernah bisa mendapatkan pekerjaan. Tipe ini hanya akan membuat masalah semakin besar.

Strategi mengecilkan wajah lainnya adalah menyalahkan. Bukannya fokus untuk memikirkan solusi suatu masalah, beberapa orang malah sibuk menyalahkan orang lain. Masalah pun hanya akan berputar-putar dan akan saling menyerang satu sama lain sehingga hubungan akan memburuk dan masalah tidak akan selesai.

Untuk mempertahankan muka positif haruslah membantu citra positif orang lain, citra yang kompeten, baik, dan dapat dipercaya. Dengan begitu kemungkinan terjadi konflik akan semakin kecil.

5. Strategi Keagresifan Verbal dan Argumentatif

Keagresifan verbal adalah stretegi penyelesaian konflik yang tidak produktif di mana satu ornag berusaha memenangkan argumen dengan menyakiti secara psikologis dengan cara menyerang konsep diri lawan, kemampuan lawan, latar belakang, dan penampilan fisik. Beberapa cara itu dilakukan dengan menghina, menyela, memaki, meledek, mengancam, mengumpat, dan mempermalukan lawan. Hal tersebut hanya akan membuat hubungan semakin buruk dan masalah tidak akan selesai.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

Argumentatif merupakan kesediaan untuk berargumentasi mengenai suatu sudut pandang dan kecenderungan untuk mengungkapkan apa yang ada di pikiran tentang suatu isu. Strategi ini sebaiknya dilakukan dengan cara baik-baik, seperti tidak menyela pendapat orang lain, tidak memaksakan argumen, tidak mempermalukan lawan, dan menerima ketidaksetujuan orang lain.

Keagresifan verbal dan argumentasi terkesan sama, namun berbeda. Argumentasi bersifat konstruktif dengan dampak yang positif dan menimbulkan kepuasan dalam hubungan, sedangkan keagresifan verbal bersifat menghancurkan, dampak yang ditimbulkan negatif dan dapat menghancurkan hubungan (DeVito, 2009: 294).

Wood (2010) juga memiliki lima cara berkomunikasi secara efektif dalam hubungan ketika sedang mengalami konflik, diantaranya:

1. Fokus pada sistem komunikasi secara keseluruhan

Konflik merupakan bagian besar yang melibatkan diri, partner, dan hubungan keduanya, sehingga konflik harus ditangai secara sehat dimana konflik bisa diatasi tanpa membahayakan hubungan.

2. Atur waktu dalam membicarakan konflik

Waktu mempengaruhi bagaimana kita mengkomunikasikan konflik. Jika terburu-buru dan membicarakan konflik saat emosi sedang meluap-luap, tentunya tidak akan menghasilkan konklusi yang baik. Bicarakan tentang konflik ketika masing-masing orang sudah siap membicarakannya dengan matang.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

3. Usahakan solusi win-win

Ketika konflik terjadi pada dua orang yang saling menyayangi satu sama lain dan ingin mempertahankan hubungan mereka, solusi win-win adalah pilihan yang terbaik untuk menyelesaikan konflik. Solusi win-win dapat diperoleh dengan mengidentifikasi masalah dan perasaan satu sama lain sehingga dapat saling mengerti dan menyelesaikan masalahnya bersama.

4. Hargai dirimu, partnermu, dan hubungan kalian

Kita perlu menghargai diri, partner, dan hubungan ketika ingin menyelesaikan konflik yang ada. Komunikasi yang membangun tidak akan terjadi jika kita mengabaikan perasaan orang lain dan diri sendiri. Kemungkinan yang akan terjadi adalah mengatasi konflik dengan cara win-lose yang tidak sehat karena salah satu pihak dan hubungan akan kalah dan merasa tidak puas.

Tunjukkan kerelaan di saat yang tepat

Dengan menunjukkan keikhlasan atau kerelaan, berarti kita telah memberi maaf dan mengesampingkan ego. Keikhlasan termasuk melepaskan kemarahan, kesalahan, dan penilaian terhadap apa yang dilakukan orang lain. Keikhlasan harus dilakukan di saat yang tepat karena jika tidak, orang dapat memanfaatkan kebaikan yang kita berikan.

Konflik antarpribadi harus diselesaikan dengan cara yang baik karena akan mempengaruhi diri, partner, dan hubungan keduanya. Solusi terbaik dalam menyelesaikan konflik adalah win-win karena kedua pihak akan sama-sama diuntungkan, puas, serta masalah selesai dengan pengertian bersama.

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

2.5 Konflik, Gender, dan Budaya

Dalam berkeluarga, konflik merupakan hal yang wajar terjadi. Menurut Strong dkk (2011: 242), terdapat dua tipe konflik, *basic conflict* dan *nonbasic conflict*. *Basic conflict* atau konflik dasar berkisar tentang peran dalam keluarga, seperti pekerjaan dan mengurus anak, sedangkan *nonbasic conflict* merupakan konflik yang tidak menyerang pada jantung hubungan, seperti pindah rumah karena tuntutan pekerjaan.

Gender, budaya, dan komunikasi saling berhubungan satu sama lain. Apa yang dimaksud dengan gender bergantung kuat pada nilai dan praktek budaya; sebuah definisi dari budaya mengenai maskulinitas dan feminitas membentuk ekspektasi mengenai bagaimana pria dan wanita harus berkomunikasi; dan bagaimana individu-individu berkomunikasi membangun arti gender, yang akan memengaruhi pandangan terhadap budaya tersebut (Wood, 2009: 20).

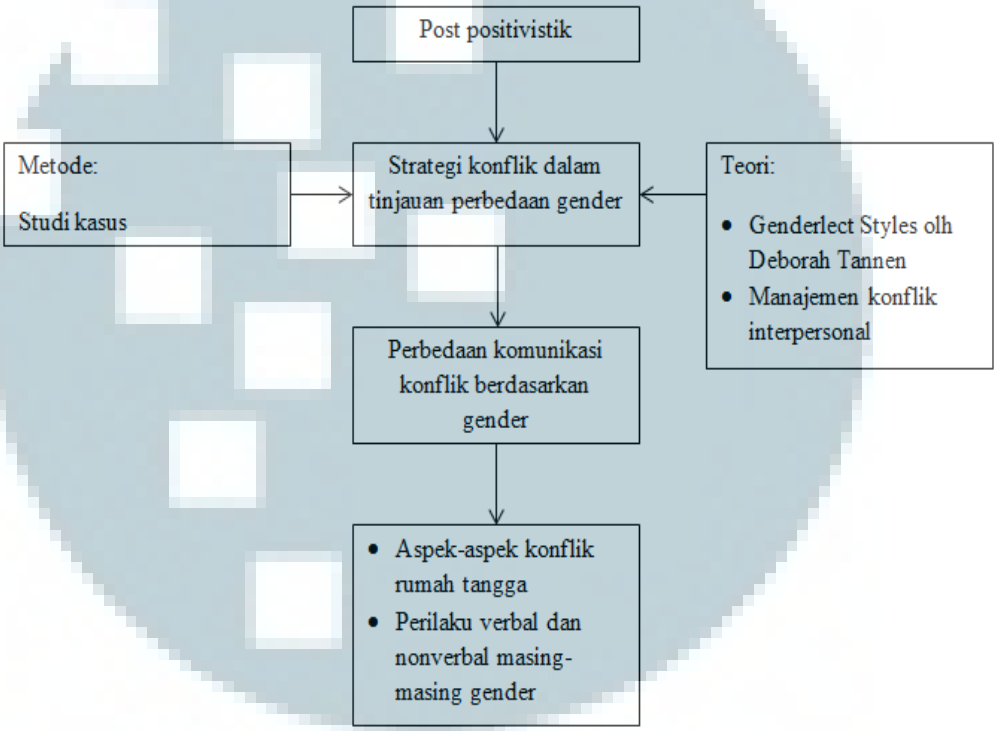
Menurut Wood (2009: 23), gender bukanlah bawaan lahir dan juga tidak selalu stabil. Gender merupakan konsep sosial yang dipelajari dari lingkungan sekitar dan diekspresikan oleh individu-individu ketika mereka berinteraksi dengan orang lain. Kita dilahirkan sebagai laki-laki dan perempuan (jenis kelamin), tapi kita belajar untuk bersikap maskulin dan/atau feminin (gender). Contohnya, pada masa kecil, perempuan diharapkan dapat bersikap manis, sedangkan laki-laki diharapkan untuk tidak gampang menangis dan kuat.

Dalam pernikahan, perempuan cenderung lebih ekspresif dibanding laki-laki (Bird & Melvile, 1994: 52). Perempuan menunjukkan emosi dan perhatian dengan lebih terbuka, sedangkan laki-laki lebih memilih mengekspresikan perasaan dan

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015

perhatian secara fisik, misal seks untuk menunjukkan cinta dan masakan rumah sebagai tanda perhatian.

2.6 Kerangka Pemikiran



GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran

Strategi Manajemen..., Intan Aplia, FIKOM UMN, 2015