

BAB II

KERANGKA KONSEP

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penyusunan penelitian ini, peneliti memakai beberapa jurnal ilmiah dan kajian terdahulu untuk dijadikan sebagai landasan dan acuan penelitian ini. Jurnal dan kajian pendahulu ini diharapkan dapat menjadi pelengkap dan pedoman untuk penelitian-penelitian terkini.

Penelitian-penelitian tersebut berjudul: (1) *“Effects of Empathy and Conflict Resolution Strategies on Psychophysiological Arousal and Satisfaction in Romantic Relationships”* (McGovern et al., 2014); (2) *“Conflict Intensity, Family History, and Physiological Stress Reactions to Conflict within Romantic Relationships”* (Aloia & Solomon, 2015); (3) *“Relationship Maintenance: A Review of Research on Romantic Relationships”* (Ogolsky et al., 2017); (4) *“Komunikasi Antar-Pribadi: Strategi Manajemen Konflik Pacaran Jarak Jauh”*(Gayle & Nugraheni, 2012); (5) *“Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal di Tempat Kerja Ditinjau dari Persepsi terhadap Komunikasi Interpersonal dan Tipe Kepribadian Ekstrovert”*(Creswell & Creswell, 2023; Dewi & Handayani, 2013); (6) *“Pemeliharaan Hubungan Pasangan Jarak Jauh pada Masa Persiapan Pernikahan”* (Belinda et al., 2022).

Aspek	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3
Judul	<i>Effects of Empathy and Conflict Resolution Strategies on Psychophysiological Arousal and Satisfaction in Romantic Relationships</i>	<i>Conflict Intensity, Family History, and Physiological Stress Reactions to Conflict within Romantic Relationships</i>	<i>Relationship Maintenance: A Review of Research on Romantic Relationships</i>

Penulis	Kristin M. Perrone McGovern, Patricia Oliveira Silva, Stephanie Simon Dack, Erin Lefdahl Davis, David Adams, John McConnell, Desiree Howell, Ryan Hess, Andrew Davis, Oscar F. Gonçalves	Lindsey Susan Aloia & Denise Haunani Solomon	Brian G. Ogolsky, J. Kale Monk, TeKisha M. Rice, Jaclyn C. Theisen, Christopher R. Maniotes
Nama Jurnal dan Tahun	<i>Springer Link Journal, 2014</i>	<i>Human Communication Research, 2015</i>	<i>Journal of Family Theory & Review, 2017</i>
Masalah dan Tujuan	<p>Masalah: Adanya kerancuan dalam sebuah hubungan karena pemilihan strategi manajemen konflik. Sehingga juga menimbulkan kerancuan terhadap tingkat empati pasangan.</p> <p>Tujuan: melakukan penelitian tentang reaktivitas fisiologis individu terhadap konteks interaksi emosional dengan pasangan romantis mereka untuk mengukur tingkat empati masing-masing pasangan.</p>	<p>Masalah: adanya konflik-konflik yang sulit diselesaikan karena adanya perbedaan latar belakang keluarga, dan stres secara psikologi dalam sebuah hubungan romantis.</p> <p>Tujuan: menghubungkan intensitas komunikasi konflik dan paparan agresi verbal keluarga di masa kanak-kanak dengan pengalaman konflik dalam hubungan romantis</p>	<p>Masalah: Konflik yang terjadi dalam sebuah hubungan romantis bisa berbagai macam dan juga luas.</p> <p>Tujuan: untuk meneliti dan mencari cara memelihara hubungan romantis secara efektif.</p>
Teori dan konsep	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empathy,</i> • <i>Relational Conflict,</i> • <i>Relationship Satisfaction</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>History of familial verbal aggression,</i> • <i>Conflict intensity</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Individual Threat-Mitigation Maintenance Processes</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cortisol reactivity</i> • <i>Relational distress</i> • <i>Realism</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Interactive Threat-Mitigation Maintenance Processes</i> • <i>Individual Relationship Enhancement Maintenance Processes</i> • <i>Interactive Relationship Enhancement Maintenance Processes</i> • <i>The Broader Social Context of Relationship Maintenance</i> • <i>Cultural Variation in Maintenance</i> • <i>Maintenance in Marginalized Relationships</i> • <i>Relationship Maintenance Through Technology</i>
Metodologi	<p>gairah fisiologis, yang diukur dengan SCL (<i>Skin Conductance Level</i>) dan juga IBI (<i>Interbeat Interval</i>) dan juga kepuasan hubungan.</p> <p>Para peserta yang mengikuti tes ini diminta untuk mengisi laporan yang berisikan</p>	<p>model fisiologis stres dan proses desensitisasi</p> <p>Penelitian ini dilakukan kepada 50 pasangan romantis (100 orang) yang duduk di bangku universitas. Cara penelitian ini adalah dengan mengumpulkan</p>	<p>Menggunakan <i>The Integrative Model of Relationship Maintenance</i></p> <p>mengidentifikasi konstruksi yang relevan dan mengusulkan model konseptual untuk mengatur literasi mendatang Kemudian mengalihkan fokus</p>

	tentang data diri mereka sendiri dan juga hadir dalam sesi mengumpulkan data-data dengan pasangan mereka masing-masing, peserta juga diminta dan dipandu untuk berdiskusi tentang kekuatan dan kekurangan dari hubungan mereka	mereka untuk berdiskusi dengan pasangan mereka apa sebenarnya yang menjadi akar konflik permasalahan dari hubungan mereka	ke empiris penelitian tentang proses dan konteks sosial dari pemeliharaan hubungan
Hasil dan Kesimpulan	penelitian ini adalah perbedaan akan ditemukan berdasarkan strategi resolusi konflik yang dipakai oleh masing-masing pasangan untuk menyelesaikan konflik yang dihadapi.	menunjukkan hubungan yang positif antara intensitas konflik dan reaktivitas kortisol, dan hubungan ini dilemahkan individu yang melaporkan tingkat paparan keluarga yang lebih tinggi, bukan lebih rendah agresi verbal.	Hasilnya menyimpulkan dengan menyoroti pertanyaan yang tersisa di studi pemeliharaan dan penawaran hubungan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya

Aspek	Jurnal 4	Jurnal 5	Jurnal 6
Judul	Komunikasi Antar-Pribadi: Strategi Manajemen Konflik Pacaran Jarak Jauh	Kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja ditinjau dari persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan tipe kepribadian ekstrovert	Pemeliharaan Hubungan Pasangan Jarak Jauh pada Masa Persiapan Pernikahan
Penulis	Nira Tabitha Gayle & Yuli Nugraheni.	Tyas Hapsari Dewi & Agustin Handayani	Joanna Belinda, Desi Yoanita, & Megawati Wahjudianata.

Nama Jurnal dan Tahun	<i>Jurnal Ilmiah Komunikasi, 2012</i>	<i>Jurnal Psikologi Undip, 2013</i>	<i>JURNAL E-KOMUNIKASI, 2022</i>
Masalah dan Tujuan	<p>Masalah: Jarak yang memisahkan sebuah hubungan romantis menjadi konflik baru dengan tantangannya tersendiri.</p> <p>Tujuan: melakukan penelitian untuk mendapatkan cara yang paling efektif untuk menajemen konflik terhadap pasangan yang menjalankan hubungan jarak jauh.</p>	<p>Masalah: adanya keunikan dan perbedaan setiap individu dengan keunikan karakteristiknya masing-masing bisa menjadi konflik. Dalam penelitian ini fokusnya adalah meneliti kepribadian ekstrovert</p> <p>Tujuan: untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan tipe kepribadian ekstrovert dengan kemampuan mengelola konflik interpersonal.</p>	<p>Masalah: Konflik selalu hadir dalam tahap proses persiapan pernikahan setiap pasangan, terutama untuk pasangan yang menjalankan hubungan jarak jauh. Konflik bisa muncul dari berbagai penyebab dan sumber.</p> <p>Tujuan: meneliti tentang cara mempertahankan sebuah hubungan persiapan pernikahan yang dijalankan dengan cara jarak jauh</p>
Teori dan konsep	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi antarpribadi, • <i>Romantic Relationship</i> • <i>Long Distance Relationship</i> • <i>Long Distance Relationship Conflict</i> • <i>Principle of Interpersonal Conflict</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Konflik interpersonal, • Kepribadian ekstrovert • Kepribadian Introvert 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Komunikasi Interpersonal</i> • <i>Pemeliharaan Hubungan</i> • <i>Media sosial sebagai media komunikasi</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conflict Management Strategies</i> 		
Metodologi	Kualitatif, pendekatan studi kasus dengan wawancara dan daftar pustaka	Kuantitatif dengan <i>purposive sampling</i> .	Menggunakan kualitatif deskriptif dengan wawancara dan observasi
Hasil dan Kesimpulan	Hasil yang didapatkan ada beberapa cara yang lebih banyak digunakan dibandingkan cara lainnya, yakni strategi <i>verbal agresiveness, argumentativeness force, avoidance and fighting</i> , menang kalah, menang menang, dan <i>talk strategies</i> .	menunjukkan hubungan yang positif antara intensitas konflik dan reaktivitas kortisol, dan hubungan ini dilemahkan individu yang melaporkan tingkat paparan keluarga yang lebih tinggi, bukan lebih rendah agresi verbal.	(1) Ada hubungan yang sangat signifikan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan tipe kepribadian ekstrovert dengan kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja (2) Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dengan kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja (3) Tidak ada hubungan negatif yang signifikan antara tipe kepribadian ekstrovert dengan kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja, sehingga hipotesis yang diajukan ditolak

Table 2. 1

Jurnal-jurnal di atas membahas tentang bagaimana cara dan resolusi individu dalam menyelesaikan konflik-konflik yang mereka hadapi. Setiap jurnal memiliki metode penelitian yang berbeda-beda untuk meraih hasil.

Perbedaan yang membedakan penelitian peneliti dengan jurnal-jurnal di atas adalah penelitian dilakukan selama masa pandemi COVID-19, dimana targetnya adalah pasangan-pasangan yang menjalin hubungan melewati fase pandemi COVID-19 dan tetap bertahan sampai saat ini. Selain itu metode peneliti untuk mendapatkan hasil adalah dengan metode wawancara mendalam kepada para narasumber.

2.2 Kerangka Konsep Strategi Penyelesaian Konflik Interpersonal dalam Hubungan Romantis yang Dijalin oleh GenZ Pada Masa Pandemi Covid 19

2.2.1 Definisi Hubungan Romantis

Menurut Stenberg dalam buku DeVito (DeVito, 2023) Hubungan romantis adalah sebuah hubungan yang dibangun atas perasaan yang ditandai dengan kedekatan, dan peduli, serta dengan keintiman, gairah, dan komitmen. Komunikasi dalam hubungan romantis adalah hal penting dalam membangun, mempertahankan, atau bahkan menghancurkan sebuah hubungan romantis. Hubungan ini merupakan hubungan yang dibangun berdasarkan 3 tahap berdasarkan Duck dalam buku DeVito (DeVito, 2023), yakni:

- Tahap Pertama, tahap ini merupakan tahap cinta dimana di dalamnya terdapat cinta dengan jenis *eros*, *mania* dan *ludus*. Tahap pertama ini merupakan tahap inisial pertama kali orang-orang mengalami jatuh cinta dan tertarik pada orang lain.
 - *Eros* adalah jenis cinta yang berfokus pada paras dan juga seksualitas
 - *Mania* adalah jenis cinta dimana penuh obsesi dan juga posesif
 - *Ludus* adalah jenis cinta yang melihat cinta sebagai hiburan.

- Tahap kedua, dalam tahap ini, terdapat cinta dengan jenis *storge*. Tahap kedua ini merupakan tahap dimana hubungan sedang dibangun antara dua orang yang sedang jatuh cinta.
 - *Storge* adalah jenis cinta yang pelan, penuh rasa persahabatan, dan juga damai
- Tahap ketiga adalah *pragma*, tahap ini adalah dimana cinta sudah berkembang dan terikat dengan lebih dalam. Ini merupakan perkembangan dari tahap-tahap sebelumnya
 - *Pragma* merupakan jenis cinta yang sifatnya sudah masuk praktikal

Selain itu berdasarkan Wood (Wood & Emerita, 2020) terdapat beberapa tahapan dalam hubungan romantis, yakni:

- *Growth*
 - *Individuality*, tahap ini merupakan tahap awal dimana menjadikan diri sendiri sebagai pedoman dalam memilih pasangan. Ini bisa disesuaikan dengan sifat dan karakteristik diri sendiri, kesukaan, dan lain-lain.
 - *Invitational Communiaction*, tahap dimana sudah mulai ada ketertarikan dengan orang lain dan pembicaraan yang dilakukan dengan orang disukai mengenai hal-hal mendasar dalam hidup
 - *Explorational Communication*, tahap komunikasi yang lebih mendalam dan juga sifatnya eksploratif dengan pasangan yang dipilih. Tahap ini lebih intim dan tidak lagi mendasar. Tahap ini berusaha untuk membangun dan mempertahankan, serta tidak menurunkan atau merusak.
 - *Intesifying Communication*, tahap dimana pasangan yang ada saling membangun hubungan romantis yang lebih dalam lagi, dengan meluangkan waktu berdua dengan lebih banyak lagi. Tahap ini sudah tahap yang cukup dalam, tetapi kurang detail terhadap permasalahan tingkat kecil.
 - *Revising Communication*, tahap dimana sifatnya merupakan evaluasi dari komuniaksi yang telah dibangun selama ini dengan pasangan.

Keduanya berusaha untuk evaluasi mana yang membangun dan merusak, serta mempertahankan konsep terhadap diri sendiri. Tujuannya agar konsep diri sendiri tidak hilang.

- *Commitment*, tahap dimana mengikat komitmen dengan pasangan. Pilihannya antara menjalin komitmen atau melepas komitmen, yang artinya pisah dengan pasangan.
- *Navigation*, tahap lanjutan dari sebuah komitmen. Tahap ini hubungan sudah cukup kuat dengan adanya komitmen, tetapi masalah-masalah baru datang sehingga hubungan naik turun dan pasangan yang ada di tahap ini harus bisa beradaptasi dengan adanya naik-turun dalam sebuah hubungan, selain itu juga evaluasi terhadap cara-cara menyelesaikan sebuah masalah.
- *Deterioration*
 - *Intrapyschic Processes*, tahap dimana banyak masalah datang dan fokusnya di masalah.
 - *Dyadic Processes*, tahap dimana lanjutan dari *Intrapyschic Porcesses* yang tidak usai, tahap dimana komitmen mulai hilang. Kebiasaan-kebiasaan baik seperti mengabari dan semacamnya mulai berkurang.
 - *Social Support*, tahap dimana mulai mencari dukungan dan *support* dari lingkungan sekitar, seperti teman, keluarga, dan lain-lain.
 - *Grave-dressing Processes*, tahap dimana harus mulai menerima dan “mengubur” hubungan yang gagal dan berakhir. Pada tahap ini juga terjadi sebuah pertimbangan apakah hubungan ini akan kembali atau tidak.
 - *Relationship Deterioration*, tahap dimana individu sudah kembali menjadi individu tanpa pasangan seutuhnya. Tidak ada ikatan hubungan dengan siapapun dan akan mencoba kembali bangkit dari keterpurukan setelah berakhirnya hubungan.

2.2.2 Interpersonal Conflict in Romantic Relationship

Konflik merupakan suatu keadaan yang bisa terjadi karena pihak-pihak tertentu memiliki pandangan dan pemahaman terhadap sesuatu

dengan cara yang berbeda. Ini bisa terjadi baik di dalam sebuah kelompok besar maupun hanya dalam diri sendiri, dan antar individu. Konflik bisa terjadi karena adanya perbedaan pendapat ataupun tujuan. Cara pandang orang terhadap sesuatu bisa berbeda-beda. Salah satu pihak bisa saja tidak setuju dengan yang lainnya, hal ini bisa dilakukan siapa saja yang memiliki koneksi (DeVito, 2023). Tepatnya sebuah konflik interpersonal bisa terjadi dengan adanya:

- Perilaku satu individu yang bisa mempengaruhi individu lainnya. Ini biasanya terjadi karena adanya hubungan tertentu antara individu satu dengan yang lainnya, sehingga ketika memutuskan suatu keputusan bisa berdampak terhadap individu lain dan berpotensi terjadi konflik.
- kedua pihak menyadari jika adanya tujuan yang tidak seimbang satu sama lain. Contohnya ketika yang satu mencapai tujuannya dan satu pihak lagi gagal mencapai tujuan tersebut. Hal ini bisa menyebabkan konflik interpersonal
- Menganggap pihak lain mengganggu dan menghambat mencapai tujuan yang ingin diraih. Dengan adanya satu pihak yang merasa pihak lainnya mengganggu atau menghambat proses mencapai tujuan, maka akan terjadi konflik interpersonal.

Namun, sebuah konflik tidak akan selalu berakhir buruk, melainkan bisa sebaliknya, yakni mendapatkan jalan tengah baru, solusi baru, dan lain-lain. Ini bisa memperkuat berbagai jenis hubungan yang ada. Bagaimana pun konflik merupakan bagian dari hubungan yang ada, yang tidak bisa dihindari (DeVito, 2023).

Dalam buku DeVito, terdapat beberapa komponen yang dapat diperhatikan:

- Adanya ketidaksetujuan antara 2 pihak (Disagreement), dalam hal ini konflik bisa terjadi karena adanya perbedaan pendapat, tidak setuju terhadap suatu tujuan yang sama. Hal-hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa hal,

seperti adanya kebebasan antara dua individu, dimana yang satu mempengaruhi yang lain, baik dari cara bertindak, cara berpikir, dan lain-lain. Kemudian perbedaan tujuan yang membuat permasalahan, misalnya saja yang satu memiliki target untuk membeli rumah, tetapi yang satu ingin mobil. Ini bisa terjadi konflik karena adanya perbedaan tujuan. Selain itu juga sebuah tujuan bisa mempengaruhi tujuan individu lainnya dengan cara yang negatif.

- Konflik tidak baik maupun buruk, tetapi bagaimana suatu konflik diselesaikan (Partiality). Sebuah konflik yang terjadi pada akhirnya akan terselesaikan, tetapi hasil akhir yang dihasilkan bisa saja berbeda, yakni bisa memperkuat maupun melemahkan suatu hubungan. Ketika sebuah konflik diselesaikan dengan cara yang benar dan menemukan jalur penyelesaian yang baik, maka ini bisa membangun sebuah hubungan ke arah yang lebih baik, tetapi sebaliknya jika sebuah konflik tidak terselesaikan, diselesaikan dengan cara yang tergesa-gesa dan tidak solutif, maka ini akan menghasilkan sebuah hasil ke arah yang melemahkan sebuah hubungan yang ada.
- Konflik bisa muncul dari berbagai sumber, variasi yang menimbulkan konflik berbagai macamnya (Issues). Berbagai isu yang terjadi bisa membuat sebuah konflik. Isu-isu yang terjadi bisa berasal dari berbagai hal, isu yang bisa menjadi akar sebuah konflik misalnya tidak setujunya pasangangan dengan kebiasaan merokok dan minum-minuman keras, adanya tindakan posesif dari pasangan, adanya ketidaksetaraan antara pasangan, dan isu-isu lainnya.

Adapun beberapa prinsip penting yang juga harus diperhatikan tentang konflik interpersonal:

- Konflik adalah suatu hal yang tidak pernah bisa dihindari. Setiap individu memiliki keunikan dan cara pandangnya masing-masing. Perbedaan ini

sering menjadi konflik yang tidak bisa dihindari. Ketika kita memiliki hubungan dengan orang, mulai dari keluarga, pasangan, teman, partner kerja, dan lain-lain dapat dipastikan konflik akan terjadi, baik konflik besar maupun kecil karena adanya perbedaan cara pandang, pikiran, dan perbuatan setiap individu.

- Konflik bisa muncul dalam berbagai wujud komunikasi, berbagai jenis komunikasi yang ada dapat menyebabkan konflik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya saja ketika sedang berkomunikasi tatap muka, terkadang ada kata-kata yang tidak menyenangkan yang keluar tanpa sengaja sehingga satu pihak merasa tersakiti dan dapat menimbulkan konflik, sementara bentuk komunikasi lain yang bisa membuat konflik adalah percakapan secara *online*, melalui *chatting* contohnya, setiap orang bisa saja menyatakan suatu pernyataan yang salah melalui *chatting*, atau bahkan foto.
- Konflik memiliki dampak positif dan negatif, dimana dampak negatif yang dihasilkan oleh konflik adalah suatu hambatan, retakan, dan kehancuran. Ketika kedua belah pihak sudah terjebak konflik yang mengarah ke arah negatif, maka hasilnya akan menghambat komunikasi dan intimasi kedua belah pihak. Selain itu dengan adanya konflik negatif, maka masalah-masalah dan gesekan akan bisa menimbulkan konflik baru yang akhirnya bisa menumpuk dan sulit diselesaikan. Sementara di satu sisi konflik juga bisa memberikan dampak-dampak positif, yakni ketika berhasil menyelesaikan sebuah konflik, maka suatu hubungan akan menjadi lebih baik karena kedua belah pihak sudah mengerti dan memahami cara menangani konflik dengan cara yang baik dan benar. Ini akan memperkokoh sebuah hubungan.
- Konflik bisa fokus pada konten atau isu, biasanya suatu konflik akan berfokus pada konten dan isu-isu tertentu, contohnya adalah objek, acara tertentu, waktu, dan juga orang. Ini merupakan suatu yang diperdebatkan dalam suatu konflik.

- Konflik dapat dipengaruhi budaya dan gender, terdapat perbedaan budaya yang sangat beragam di berbagai belahan dunia ini. Setiap orang memiliki caranya masing-masing dalam bertindak dan berpikir. Ini bisa didasarkan juga pada budaya tempat mereka tinggal. Akhirnya ketika dua budaya atau lebih bertemu, bisa menimbulkan perbedaan yang menyebabkan konflik. Demikian juga dengan gender, pria dan wanita merupakan dua gender yang sangat unik dan berbeda, baik dari cara berpikir dan bertindak. Ketika menjalin hubungan romantis, kedua gender ini dipertemukan dan terdapat banyak sekali perbedaan yang bisa menimbulkan konflik dalam sebuah hubungan.
- Konflik dapat diselesaikan dengan manajemen konflik yang benar. Dengan adanya langkah-langkah manajemen konflik yang benar, maka sebuah konflik dapat dituntaskan dengan cara yang benar juga.

Sebuah konflik juga memiliki sebuah tujuan (Hocker & Wilmot, 2018):

- *Topic Goal*, ini merupakan dimana tentang “apa yang diinginkan setiap orang?” Tentang apa saja yang harus dilakukan, keputusannya yang harus diambil.
- *Relation Goal*, ini merupakan tentang “Siapa kita dalam sebuah hubungan yang dijalankan”, dimana setiap pihak ingin diperlakukan seperti apa oleh pihak lainnya.
- *Identify Goal*, ini tentang “siapa diri kita dalam sebuah interaksi yang tercipta”, tentang bagaimana cara kita ingin dipandang di dalam sebuah interaksi.
- *Process Goal*, ini tentang “proses komunikasi apa yang terbaik”, tentang proses komunikasi apa yang dianggap efektif untuk digunakan.

2.2.3 Interpersonal Conflict Management

Sebuah konflik yang terjadi bisa diatasi dengan baik jika teknik manajemen konflik yang dilakukan bisa tereksekusi dengan baik. Manajemen konflik merupakan solusi penyelesaian konflik yang terjadi

dalam kehidupan. Manajemen konflik terdiri dari beberapa langkah berdasarkan buku *“The Interpersonal Communication Book”*(DeVito, 2023):

- Tahap pertama dimulai dari pengambilan tempat dan waktu yang sesuai untuk menyelesaikan konflik, tidak semua tempat cocok untuk dijadikan tempat untuk penyelesaian konflik, begitu juga dengan waktu yang salah tidak akan menyelesaikan konflik yang terjadi.
- dilanjutkan dengan memahami dan mengidentifikasi konflik yang sebenarnya sedang dihadapi. Ini dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi akar konflik yang terjadi.
- Setelah dimengerti apa sebenarnya permasalahan yang dihadapi, selanjutnya masuk ke tahap penentuan tujuan yang tepat dari penyelesaian masalah.
- Lalu, menjabarkan beberapa solusi yang mungkin dapat digunakan untuk mencapai tujuan penyelesaian masalah, pilih salah satu di antaranya, dan langsung dilaksanakan caranya.
- Setelah dilaksanakan, harus ada evaluasi untuk menilai apakah pilihan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah efektif atau tidak.
- Kemudian, individu bisa menerima ataupun menolak pilihan yang sudah dijabarkan dari evaluasi tersebut.
- Terakhir, mendiskusikan kembali dan menyiapkan rencana-rencana manajemen konflik untuk konflik yang mungkin terjadi kedepannya atau jika hasil manajemen konflik masih menyisakan konflik dan terbawa ke konflik selanjutnya.

Adapun strategi-strategi manajemen konflik berdasarkan buku *“The Interpersonal Communication Book”*(DeVito, 2023):

- *Win-win/Win-lose Strategies*, strategi ini merupakan strategi dimana kedua belah pihak bertujuan untuk meraih hasil akhir dengan solusi yang menyelesaikan dengan keadaan menang-menang atau menang-kalah. Namun pastinya orang-orang akan mengharapkan menang-menang (*win-*

win) untuk hasil akhirnya sehingga kedua belah pihak tidak ada yang merasa dirugikan.

- *Avoidance and fighting strategies*, ini merupakan strategi penyelesaian konflik dimana menghindar dan juga berkelahi menjadi pilihannya, menghindar disini dapat dilihat ketika adanya salah satu pihak yang tengah mengalami konflik tiba-tiba menghindar seperti pegi tidur dengan masalah yang belum diselesaikan, memutar musik kencang-kencang, dan lain-lain.
- *Force and Talk Strategies*, strategi yang memaksa individu lainnya untuk segera mengutarakan perasaan yang sedang dirasakan, bisa berujung ke hal negatif jika sedang dikuasai oleh emosi negatif. Orang yang memiliki posisi menang yang akan mulai memaksa individu lainnya.
- *Face Attacking and Face Enhancing Strategies*, strategi yang menggunakan muka positif maupun negatif, misalnya untuk yang positif tentang bagaimana kontribusi baiknya selama menjalani hubungan, sementara yang negatif ketika meminta waktu pasangannya terus menerus, dan lain-lain. Sementara untuk *Face Enhancing Strategies* positif merupakan strategi yang menunjukkan dukungan, misalnya saja dengan senyuman yang diberikan, sebaliknya yang negatif adalah dengan memberikan waktu sendiri untuk pasangannya dan tidak memaksanya.
- *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*, strategi penyelesaian konflik *Verbal Agresivness* disini menggunakan kekerasan kata-kata untuk membungkam individu lainnya. Sementara *Argumentativeness Strategies* adalah strategi dimana menggunakan argumen untuk menyelesaikan konflik, masing-masing pihak memiliki sudut pandangnya sendiri yang perlu diungkapkan dalam mebuat argumen untuk menyelesaikan konflik yang ada.

Ketika adanya konflik yang terjadi, salah satu pihak terkadang merupakan sumber dari konflik itu sendiri. Hal ini pasti akan sangat mengecewakan bagi satu pihak yang dirugikan. Maka dari itu *forgiveness* (pengampunan) (Hocker & Wilmot, 2018) merupakan jalan yang bisa diambil ketika hal seperti ini terjadi. Pengampunan dan meminta maaf ini akan menjadi persiapan yang kuat

juga untuk sebuah hubungan ke depannya, pengampunan merupakan proses komukatif, bukan sekedar proses instan, tahapan yang terjadi dalam sebuah proses pengampunan terdapat tiga, yakni:

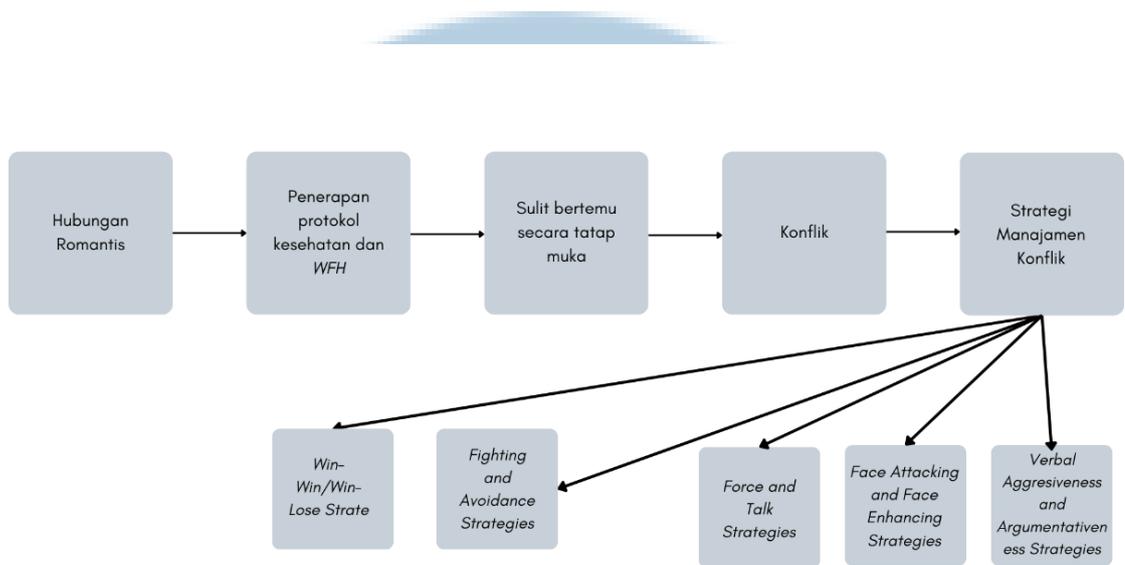
- *Injured Innocent*, tahap dimana salah satu pihak yang sudah dirusak kepercayaannya mengalami berbagai macam pertanyaan yang mempertanyakan tentang kehidupan yang dijalankannya. Misalnya “apakah aku masih berguna di dunia ini”, “Apakah aku masih aman di dunia ini”. dan hal-hal lainnya yang mempertanyakan tentang dirinya.
- *Obsession*, tahap ini adalah ketika salah satu pihak yang dikecewakan terus terulang terus menerus tentang apa yang dilakukan dan dipikirkan orang lain kepada dirinya yang membuatnya sakit, kecewa, dan merasa dikhianati.
- *Trancendence*, tahap ini bisa dibilang sebagai tahap pengampunan atau menerima berbagai hal yang sudah dilakukan oleh individu lain kepada dirinya. Cara pandang yang berubah terhadap perlakuan ke dirinya.

2.2.4 Karakteristik Generasi Z

Setiap generasi memiliki karakteristiknya masing-masing. Semua memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing. Berdasarkan David Stillman dalam bukunya yang berjudul “Generasi Z: Memahami Karakter Generasi Baru yang Akan Mengubah Dunia Kerja”(Adityara & Rakhman, 2019) terdapat beberapa karakteristik dari generasi Z yang berbeda dari generasi-generasi sebelumnya, yakni:

- Digital, dimana pada sifat ini generasi Z merupakan generasi yang memadukan komunikasi dengan cara digital dan juga fisik. Ini baru muncul dalam generasi ini. Banyak yang menggunakan komunikasi dengan cara *online* dan juga *offline*.
- Hiper kustomisasi, ini merupakan dimana generasi Z berusaha untuk beradaptasi dan menyesuaikan dirinya atau identitasnya dengan lingkungan sekitar agar dikenal dan juga dipahami, jika terjadi ketidaksesuaian, maka generasi z akan terus melakukan kustomisasi terhadap dirinya.

- Realistis, dimana generasi Z melihat suatu solusi yang lebih realistis dalam penyelesaian masalah, ini disebabkan karena generasi Z sudah melewati beberapa fase yang sulit dalam hidupnya sejak dini yang memungkinkan mereka untuk berpikir secara realistis untuk membangun masa depan, menyelesaikan masalah, dan juga berhubungan dengan orang-orang di sekitarnya.
- FOMO, *fear of missing out*, istilah baru yang digunakan untuk generasi Z saat ini, dimana mereka tidak mau ketinggalan informasi dan menjadi khawatir, ini sebenarnya merupakan sifat yang baik, tetapi jika berlebihan akan menyebabkan dampak buruk. Dampak buruk tersebut dimana jika mereka merasa kurang cepat sedikit dari generasi z lainnya, maka mereka akan panik, khawatir, dan merasa tertinggal dalam proses hidup.
- Weconomist, ini sifat generasi Z yang melihat ekonomi seharusnya menjadi milik bersama, peran bersama, dan kontribusi bersama. Mereka biasanya memilih bekerja di tempat-tempat yang bisa memberikan kontribusi yang besar di masyarakat. Berbagi merupakan kunci utama dari sifat Weconomist generasi Z ini.
- DIY, *Do It Yourself*, istilah generasi Z untuk menjalankan segala sesuatunya sendiri. Hal ini bisa muncul karena mereka menganggap jika dilakukan sendiri hasilnya akan lebih memuaskan, misalnya saja sekarang banyak generasi Z yang belajar secara mandiri suatu kemampuan hanya dari Youtube.
- Terpacu, ini adalah karakteristik dimana generasi Z banyak yang menganggap jika hidup ini merupakan kompetisi, sehingga ada pemenang dan juga yang kalah. Hal ini membuat generasi Z lebih terpacu untuk terus maju dan bersaing dengan orang-orang lainnya.



Gambar 2. 1 Kerangka Alur Berpikir