



### **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 PEMIKIRAN

#### 2.1 Penelitian Sejenis Terdahulu

Sebuah penelitian hendaknya dapat memberikan manfaat yang baik untuk kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi masyarakat. Dalam menyusun penelitian mengenai Manajemen Konflik Pasangan *Long Distance Relationship*, peneliti meninjau beberapa penelitian sejenis terdahulu yang terkait. Setelah melakukan peninjauan, peneliti menyatakan bahwa terdapat dua penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

##### 2.1.1 Penelitian I

Penelitian terdahulu pertama berjudul "*Intimasi Dalam Hubungan Romantis Jarak Jauh Beda Bangsa*". Penelitian terdahulu ini disusun oleh Titi Setiani, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang, pada Desember 2012.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti fenomena pacaran jarak jauh berbeda bangsa dan mengkaji bagaimana pasangan berbeda bangsa yang memiliki hubungan romantis dapat meningkatkan intimasinya.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan sifat penelitiannya yaitu deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dalam penelitian ini, karena dalam konteks ini peneliti berusaha mendeskripsikan bagaimana sebuah fenomena atau kenyataan sosial mengenai bagaimana para informan mempertahankan, ataupun menjalin hubungan romantis jarak jauhnya yang dikendalikan pula oleh perbedaan budaya.

Penelitian ini dilakukan dengan dua teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam dengan pola pertanyaan wawancara semiterstruktur, dan observasi non-partisipan yang dilakukan dengan melihat cara para informan berkomunikasi, seperti salah satunya melihat dari sms yang mereka sering kirimkan. Terdapat 5 pasangan atau 10 orang informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

Kesimpulan dari penelitian Titi ini yaitu daya tarik, jarak dan kesamaan mempengaruhi terbangunnya hubungan romantis jarak jauh beda bangsa. Namun, jarak dan kesamaan yang pada awalnya dianggap sebagai hambatan saat ini sudah dipermudah karena semakin berkembangnya teknologi.

Sementara itu terdapat masalah yang muncul dipengaruhi adanya perbedaan latar belakang budaya pasangan mencakup perbedaan dalam pemaknaan bahasa dan gaya bicara, perbedaan kepercayaan dan perbedaan pemikiran atau penilaian. Sedangkan konflik yang ada tidak harus selalu dihindari, karena konflik itu dapat diselesaikan dan dikelola dengan baik

maka intimasi akan meningkat lebih baik dalam hubungan romantis jarak jauh beda bangsa.

### **2.1.2 Penelitian II**

Penelitian terdahulu kedua berjudul "*Peran Media Komunikasi dalam Komunikasi Interpersonal*". Penelitian terdahulu ini disusun oleh Gde Wira Brahmata, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atmajaya Yogyakarta pada Agustus 2010.

Tujuan dari penelitian Gde ini adalah untuk mendeskripsikan sejauh mana peranan ponsel dalam sebuah relasi interpersonal pada pasangan yang berpacaran jarak jauh dan apa saja hambatannya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal menurut DeVito dan Martin Buber. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan observasi sebagai teknik utama pengumpulan data, sedangkan jenis penelitiannya deskriptif kualitatif. Narasumber yang akan diwawancarai adalah lima pasangan yang sedang menjalani proses pacaran jarak jauh minimal satu bulan dan menggunakan ponsel sebagai media komunikasinya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penulis menemukan bahwa model komunikasi interpersonal transaksional sangat sesuai dengan hasil penelitian dimana tiap pasangan dari lima pasangan pacaran jarak jauh saling

berkomunikasi melalui ponsel secara simultan dan terus menerus. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa ponsel merupakan media komunikasi utama bagi para pasangan yang sedang melakukan pacaran jarak jauh, dikarenakan ponsel dapat menyampaikan pesan dengan cepat baik itu pesan pendek maupun suara.

**Tabel 2.1**

**Matriks Penelitian Sejenis Terdahulu**

Keterangan	Penelitian Titi Setiani	Penelitian Gde Wira Brahmana	Penelitian Cindy Febriani Rukmana
Judul	Intimasi Dalam Hubungan Jarak Jauh Beda Bangsa	Peran Media Komunikasi dalam Komunikasi Interpersonal	Manajemen Konflik Pasangan <i>Long Distance Relationship</i>
Tahun Penelitian	2012	2010	2015
Tujuan Penelitian	Untuk meneliti fenomena pacaran jarak jauh berbeda bangsa dan mengkaji bagaimana pasangan berbeda bangsa yang memiliki hubungan romantis dapat meningkatkan intimasinya	Untuk mendeskripsikan sejauh mana peranan ponsel dalam sebuah relasi interpersonal pada pasangan yang berpacaran jarak jauh dan apa saja hambatannya	Untuk mengetahui strategi manajemen konflik yang digunakan oleh pasangan <i>long distance relationship</i>
Metode	Penelitian kualitatif	Penelitian kualitatif	Penelitian kualitatif

Penelitian	deskriptif dengan metode studi kasus	deskriptif dengan metode studi kasus	deskriptif dengan metode studi kasus
Teori / Konsep	Teori komunikasi interpersonal dan komunikasi antar budaya	Teori komunikasi interpersonal menurut DeVito dan Martin Buber	Teori Manajemen Konflik DeVito dan Strategi Pemeliharaan Hubungan
Perbedaan	Penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan bagaimana sebuah fenomena atau kenyataan sosial mengenai bagaimana para informan mempertahankan, ataupun menjalin hubungan romantis jarak jauhnya yang dikendalikan pula oleh perbedaan budaya	Penelitian ini berfokus pada seberapa besar peran ponsel sebagai media komunikasi utama bagi para pasangan yang sedang melakukan pacaran jarak jauh	Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi manajemen konflik yang digunakan oleh pasangan LDR dalam konteks pemeliharaan hubungan
Hasil Penelitian	Daya tarik, jarak dan kesamaan mempengaruhi terbangunnya hubungan romantis jarak jauh beda bangsa. Namun, jarak dan kesamaan yang pada awalnya dianggap sebagai hambatan saat ini sudah	Model komunikasi interpersonal transaksional sangat sesuai dengan hasil penelitian dimana tiap pasangan dari lima pasangan pacaran jarak jauh saling	

	dipermudah karena semakin berkembangnya teknologi	berkomunikasi melalui ponsel secara simultan dan terus menerus	
--	---	--	--

## 2.2 Teori dan Konsep

### 2.2.1 Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar pribadi biasanya didefinisikan sebagai komunikasi utama dan menggambarkan peserta yang saling bergantung satu sama lain dan memiliki sejarah bersama. Hal ini dapat melibatkan suatu percakapan atau interaksi antara individu dengan banyak orang dalam masyarakat. Ini membantu kita memahami bagaimana dan mengapa orang berperilaku dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda untuk membangun dan menegosiasikan realitas sosial.

Menurut Rubin dan Rubin dalam (Iriantara, 2008:18) dengan tegas menyebutkan bahwa komunikasi antar pribadi itu merupakan perilaku yang diarahkan tujuan (*goal-directed*). Tujuan disini muncul mengikuti motif yang menjadi dasar tindakan, karena motiflah yang mendorong seseorang berperilaku untuk mencapai tujuannya. Tujuan yang disebutkan Rubin itu didasarkan pada kebutuhan. Keduanya menyebutkan tiga kebutuhan antar pribadi yang primer, yakni inklusi, afeksi, dan control. Inklusi berkaitan dengan kebutuhan untuk menjadi bagian dari satu kelompok, berafiliasi dengan orang lain, memiliki sahabat atau mengajak

orang lain kedalam kelompok tertentu. Afeksi merupakan kebutuhan untuk mencintai atau dicintai orang lain. Sedangkan Kontrol berkaitan dengan kebutuhan untuk menjalankan kekuasaan pada orang lain. Kebutuhan ini berkembang dari kebutuhan antar pribadi yang bersifat internal.

Rubin dan Rubin juga menunjukkan dalam mengkaji komunikasi antar pribadi setidaknya ada 5 pertanyaan yang harus dijawab. Pertanyaan itu mencakup: mengapa kita berbicara, pada siapa kita berbicara, apa yang kita bicarakan, bagaimana kita bicara, dan apa dampak (*outcome*) pembicaraan itu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa dalam komunikasi antar pribadi ada 5 hal yang harus diperhatikan, yakni motif komunikator, sosok komunikan, isi pesan yang disampaikan, cara komunikator menyampaikan isi pesan pada komunikan, dan dampak dari komunikasi tersebut yang pada dasarnya merupakan tujuan komunikasi.

### **2.2.2 Hubungan Romantis**

Menurut Cate dan Llyod yang dikutip oleh Dinastuti (2008:55), hubungan romantis atau yang lebih dikenal sebagai pacaran atau *courtship* adalah semua hal yang meliputi hubungan berpacaran (*dating relationship*) baik yang mengarah ke perkawinan maupun yang putus sebelum perkawinan terjadi.

Menurut Wolf, Wekerle, dan Scoutt dalam Dinastuti (2008:55) menyatakan bahwa pacaran merupakan hubungan yang membuat orang-orang terlibat didalamnya menampilkan kerapuhan serta sekaligus kekuatannya. Setiap orang harus bersedia membuka diri dan membagi dirinya secara terbuka dengan perasaan aman dan setara untuk mencapai kedekatan. Ketika menunjukkan kerapuhan dirinya, saat itulah individu mengambil resiko dan menunjukkan kesediaan untuk dilihat dan didengarkan oleh pasangannya. Dengan menunjukkan kepercayaan dan rasa aman, individu menghormati pasangannya dan bersedia untuk membiarkan pasangannya tetap memiliki individualitas dan perkembangannya sendiri.

#### **2.2.2.1 Karakteristik Hubungan Romantis**

Menurut Prisbell dan Anderson yang dikutip oleh Budyatna & Ganiem (2011:156), hubungan romantis ditandai oleh kadar yang tinggi mengenai keramahtamahan dan kasih sayang, kepercayaan, pengungkapan diri, dan tanggung jawab, dirumuskan melalui lambang-lambang dan ritual. Berikut akan dibahas mengenai karakteristik hubungan romantis tersebut :

1. Keramahtamahan dan Kasih sayang

Salah satu karakteristik paling penting dalam suatu hubungan romantis adalah keramahtamahan dan kasih

sayang, yang berarti antar individu bersama-sama melewati kegembiraan dan kesenangan, bercengkrama, dan berbagi pengalaman.

## 2. Kepercayaan

Karakteristik penting lainnya adalah kepercayaan atau *trust*. Kepercayaan adalah pada saat seseorang meyakini bahwa sesuatu adalah benar.

## 3. Pengungkapan diri

Hubungan romantis mengedaki secara relatif pengungkapan diri atau *self disclosure* yang tinggi. Melalui kegiatan berbagi perasaan dan proses pengungkapan diri yang sangat pribadi, individu dapat mengetahui dan mengerti satu sama lain.

## 4. Tanggung Jawab

Hubungan romantis memiliki tanggung jawab yang mendalam. Hubungan romantis yang baik memiliki ikatan yang sangat kuat. Contohnya manakala seseorang harus pindah ke tempat yang jauh sehingga harus berjauhan dengan pasangannya, hubungan romantis yang mereka jalani tidak terpengaruh karena mereka bertanggungjawab satu sama lain, berbagi gangguan dan perasaan secara bebas, mendapatkan pengalaman menyenangkan dan memuaskan ketika mereka berkumpul secara fisik, dan

saling bergantung pada nasihat dan dukungan satu sama lain.

#### **2.2.2.2 Jenis Hubungan Romantis**

Hubungan romantis terdiri dari berbagai macam jenis. Berdasarkan jaraknya, hubungan romantis dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu *Geographically Close Relationships* dan *Long Distance Relationships* (Pistole, Roberts & Mosko, 2010:146). *Geographically Close Relationships* dikenal sebagai sebuah hubungan romantis dimana kedua belah pihak berada saling berdekatan atau berada pada lokasi yang sama, sedangkan *Long Distance Relationship* (LDR) merupakan hubungan romantis dimana kedua belah pihak berada berjauhan atau terpisah secara geografis, dengan kata lain adalah hubungan romantis jarak jauh yang menjadi kajian dalam penelitian ini.

#### **2.2.2.3 Hubungan Pacaran Jarak Jauh (*Long Distance Relationship*)**

Menurut penuturan Dr.Guldner, seorang psikologi ternama Amerika Serikat yang membahas penelitian tentang LDR dalam website resminya di [www.longdistancerelationship.net](http://www.longdistancerelationship.net) , sampai sekarang tidak ada definisi yang pasti mengenai LDR ini sendiri, karena interpretasi setiap individu yang berbeda.

Definisi LDR menurut Stafford (2005:7) adalah sebuah hubungan dimana kesempatan untuk berkomunikasi sangatlah terbatas dalam persepsi individu masing-masing yang menjalani dikarenakan batasan geografis dan individu didalamnya terdapat ekspektasi untuk melanjutkan hubungan intim yang dekat.

Menjalani hubungan jarak jauh tentulah tidak mudah, karena pasangan terpisahkan oleh jarak yang sangat jauh dan akan kesulitan untuk saling mengunjungi karena akan memerlukan biaya yang besar, secara otomatis intensitas bertemu langsung untuk memenuhi kebutuhan emosional berkurang. Menurut Stafford (2005:2), komunikasi tatap muka secara langsung yang intensif diperlukan untuk kedalaman karakter masing-masing pasangan, serta percakapan kecil sehari-hari dibutuhkan untuk kelangsungan sebuah hubungan. Stafford juga mengatakan bahwa pasangan hubungan romantis jarak jauh cenderung dilanda stres, depresi, dan *feeling blue* karena banyak kebutuhan emosional yang tidak tercapai.

Tubbs & Moss (2005:67) menyatakan bahwa jarak atau proksimitas adalah hal yang penting dalam membina hubungan romantis karena kedekatan secara geografis menentukan hubungan akan terus berlanjut atau tidak, karena banyak hubungan interpersonal hancur karena keterpisahan fisik.

### 2.2.3 *Relationship Maintenance* dalam Hubungan Antar Pribadi

*Maintenance* melibatkan segala sesuatu di mana seseorang berusaha untuk menjaga hubungannya berfungsi dalam satu level tertentu dan menghindari segala hal yang berusaha untuk merubahkan perubahan yang tidak diinginkan dalam sebuah hubungan. *Maintenance* dalam perspektifnya adalah cara bagaimana pasangannya bertindak dengan aksi yang berulang-ulang dilakukan secara kritikal dapat membahayakan hubungan mereka, bagaimana cara mereka mengatasi masalah, bagaimana kemampuan mereka dalam menggunakan percakapan sehari-hari untuk tujuan perbaikan hubungan, bagaimana cara mendekatkan diri satu sama lain, kemampuan mereka dalam membuat pasangannya merasakan komitmen dan afeksi, kemampuan untuk mengatur kerjasama dan *role* dalam hubungan mereka, kemampuan untuk menyediakan *privacy* juga kebersamaan dan kemampuan untuk mengembangkan keseimbangan komunikasi yang telah diprediksikan.

Di dalam hubungan romantis terdapat tujuh area primer yang berkaitan dengan *relationship maintenance* ini antara lain memberikan saran, menunjukkan dan membuktikan betapa berharganya pasangan untuk menguatkan komitmen, manajemen penyelesaian konflik yang baik, keterbukaan, positivism, berbagi tugas, interaksi dengan network sosial (Knapp, 2005:251).

### 2.2.3.1 Fungsi Pemeliharaan Hubungan

Ada beberapa fungsi dari pemeliharaan hubungan contohnya (DeVito, 2013:260-261):

1. Untuk menjaga agar hubungan tersebut tetap lengkap, untuk mempertahankan persamaan dalam hubungan, untuk mencegah putusnya hubungan.
2. Untuk menjaga hubungan di tahapan yang akan datang, untuk mencegah agar hubungan tidak bergerak terlalu jauh kedepan.
3. Untuk menjaga agar hubungan memuaskan, untuk memelihara keseimbangan yang tepat antara *reward* dan *penalties*.

### 2.2.3.2 Faktor Pendukung Pemeliharaan Hubungan

Menurut DeVito ada beberapa alasan yang populer dan sering digunakan untuk pemeliharaan hubungan, yaitu (DeVito, 2013:263-264) :

1. *Emotional Attachment* (emosi kasih sayang). Seringkali kita mempertahankan hubungan karena adanya rasa saling mencintai.

2. *Convenience* (kesenangan hidup) adanya kesenangan tertentu yang hanya ada dalam hubungan tertentu dan tidak didapatkan dari orang lain. Sulitnya menemukan orang lain untuk hidup bersama sehingga lebih baik mempertahankan hubungan yang sudah ada daripada menjalin hubungan baru dengan yang lain.
3. *Children*. Adanya anak-anak mendukung pemeliharaan dan mempertahankan hubungan.
4. *Fear*. Orang mungkin takut dengan dunia luar, takut menjadi sendiri, atau takut menghadapi orang lain sebagai “single”.
5. *Inertia* (kelembaman) yaitu keadaan tidak ingin ada perubahan. Banyak orang yang tidak ingin perubahan dalam hubungan mereka. Karena berasumsi bahwa perubahan itu akan mendatangkan masalah. Mereka tidak ingin status mereka berubah.
6. *Commitment*. Orang memiliki komitmen yang kuat satu sama lain atau untuk hubungan mereka. Faktanya penelitian menemukan bahwa komitmen perempuan sangat erat kaitannya dengan pemeliharaan hubungan dan kestabilan daripada faktor lain.

### 2.2.3.3 Strategi Mempertahankan Hubungan

Beberapa peneliti melakukan riset tentang bagaimana strategi yang digunakan pasangan untuk mempertahankan hubungan mereka. Peneliti yang melakukan riset tersebut adalah: Ayres; Dindia & Baxter; Dainton & Stafford; Guerrero, Eloy, & Wabnik; Canary, Stafford, Hause & Wallace; Canary & Stafford. Dari riset tersebut berikut adalah strategi dalam mempertahankan sebuah hubungan (DeVito, 2013:263-264) :

#### 1. *Be Nice*

Peneliti mengatakan ini sebagai *prosocial behavior*. Termasuk didalamnya adalah tingkah laku yang ceria, berlaku sopan, dan menahan diri untuk mengkritik, masih berkompromi walaupun pasangan merasa berkorban banyak terhadap pasangannya. *Prosocial behavior* termasuk didalamnya membicarakan masa depan bersama, contohnya membicarakan liburan bersama atau membeli rumah bersama. Termasuk juga perilaku afeksional dan romantis.

#### 2. *Communicate*

Misalnya menelepon hanya untuk berkata: “Apa Kabar?” atau mengirim kartu dan surat. Kadang-kadang hanya berupa pembicaraan ringan yang kelihatannya tidak

penting. Juga termasuk didalamnya berbicara jujur dan terbuka tentang hubungan mereka dan berbagi perasaan satu sama lain walaupun pasangan berlaku kasar dalam hubungan tersebut.

### 3. *Be Open*

Kita terlibat dalam diskusi langsung dan mendengarkan orang lain. Misalkan melakukan *self disclosure*, mengemukakan apa yang diinginkan dari hubungan tersebut, memberikan saran kepada pasangan, dan mengekspresikan empati.

### 4. *Give Assurance*

Memberikan jaminan kepada pasangannya. Contohnya adalah memberikan kenyamanan kepada pasangannya, menempatkan pasangan selalu di tempat yang utama, dan mengekspresikan perasaan cinta.

### 5. *Share joint activities*

Menghabiskan waktu bersama pasangan, misalnya mengunjungi teman bersama, melakukan hal yang khas dilakukan sebagai pasangan, dan terkadang hanya menghabiskan waktu bersama dan saling berbicara tanpa memperdulikan apa yang telah dilakukan. Termasuk didalamnya adalah *ceremonial behavior*. Contohnya

merayakan hari ulang tahun dan hari jadi mereka serta mendiskusikan masa lalu mereka.

#### 6. *Focus in Improving yourself*

Kita berusaha membuat diri kita terlihat baik dan menarik di mata pasangan.

#### 7. *Be Positive*

Pasangan mencoba untuk membuat interaksi menjadi menyenangkan. Contohnya berpegangan tangan, berusaha membuat pasangan bahagia, dan memberikan bantuan yang menyenangkan. Pada saat ini kita menghindari adanya pembicaraan yang bisa menimbulkan perdebatan.

### **2.2.4 Konflik Antar Pribadi**

#### **2.2.4.1 Definisi Konflik Antarpribadi**

Menurut Cahn dan Abigail yang dikutip oleh DeVito (2013:291), konflik antarpribadi adalah ketidakcocokan antara dua individu yang memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda satu sama lain. Konflik antarpribadi dapat terjadi antar anggota keluarga, sahabat dekat, rekan kerja dan pasangan. Konflik antarpribadi dapat terjadi apabila individu saling bergantung satu dengan yang lainnya, yang berarti bahwa apa yang dilakukan individu yang satu berdampak

kepada individu lainnya. Selain itu konflik juga terjadi ketika masing-masing individu saling menyadari bahwa mereka memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda seperti jika tujuan salah satu individu tercapai dan yang lainnya tidak.

Dilihat dari dimensinya, terdapat dua jenis konflik yaitu konflik yang berfokus pada dimensi isi dan dimensi hubungan. Konflik dimensi isi (*content*) adalah konflik yang berpusat pada objek, peristiwa, dan orang-orang di dunia yang biasanya di luar orang yang terlibat dalam konflik tersebut. Sedangkan konflik dimensi hubungan (*relationship*) adalah konflik yang berkaitan antara hubungan dengan individu dan siapa yang benar dalam mempertahankan peraturan dari kebiasaan dalam hubungan.

#### **2.2.4.2 Faktor Penyebab Konflik**

Terdapat faktor penyebab konflik dalam (DeVito, 2013:292) :

Perbedaan latar belakang kebudayaan yang menjelaskan bahwa budaya berkaitan dengan cara manusia hidup. Manusia belajar berpikir, merasa, mempercayai, dan mengusahakan apa yang patut menurut budayanya. Bahasa, persahabatan, kebiasaan makan, praktek komunikasi, tindakan-tindakan sosial, kegiatan-kegiatan ekonomi dan politik, dan teknologi, semua itu berdasarkan pola-pola budaya. Budaya adalah suatu

konsep yang membangkitkan minat. Secara formal budaya didefinisikan sebagai tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta, objek-objek materi dan milik yang diperoleh dari sekelompok besar orang dari generasi ke generasi melalui usaha individu dan kelompok.

Perbedaan latar belakang kebudayaan membentuk pribadi yang berbeda-beda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik. Pemilihan topik dan solusi mempertimbangkan kepatutan dalam menyelesaikan konflik. Perbedaan budaya dapat membuat perbedaan tentang cara pandang seseorang dalam melakukan strategi manajemen konflik. Budaya mempengaruhi bagaimana konflik diselesaikan dan norma-norma akan mempengaruhi tipe konflik yang terjadi dan cara individu menangani konflik.

### 2.2.4.3 Isu Konflik Antarpribadi

Menurut Canary yang dikutip DeVito (2013:293), konflik antarpribadi mencakup banyak hal. Terdapat enam isu konflik komunikasi antarpribadi:

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

### 2.2.4.4 Gaya Konflik

Terdapat lima gaya konflik (DeVito, 2013:295) :

1. *Competing style – I Win, You Lose*

Gaya konflik ini menekankan pada kemenangan diri sendiri dan kekalahan bagi pihak lain. Selama tujuan dan

kepentingan diri sendiri tercapai, konflik dapat dikatakan selesai (oleh salah satu pihak saja). Perhatian hanya pada keinginan dan kepentingan diri sendiri. Ciri dari gaya konflik ini adalah dimotivasi oleh persaingan dan agresif secara verbal. Dampak dari gaya konflik ini adalah dapat memicu konflik baru yang lebih besar didorong oleh perasaan tidak puas dari pihak yang kalah. Konflik ini tidak benar-benar berakhir, hanya tertunda.

2. *Avoiding style – I Lose, You Lose*

Gaya konflik ini menekankan pada individu yang relatif tidak peduli dengan kepentingan diri sendiri dan orang lain. Individu dengan gaya konflik ini cenderung menghindari atau menarik diri dari pembicaraan mengenai konflik, apatis, menolak terlibat, dan cenderung membicarakan topik lain ketika konflik mulai naik ke permukaan. Akibatnya, konflik tidak dapat terselesaikan dengan baik.

3. *Accommodating style – I Lose, You Win*

Individu dengan gaya konflik ini cenderung mengorbankan kepentingan diri sendiri demi kepentingan orang lain. Orientasi perilaku pada gaya konflik ini cenderung memuaskan orang lain. Tujuan individu memilih gaya konflik ini adalah agar hubungan dapat tetap

berjalan damai dan harmonis. Dampak negatif dari gaya konflik ini adalah perasaan tidak adil yang dialami oleh diri sendiri.

#### 4. *Collaborating style – I Win, You Win*

Gaya konflik ini menekankan pada kemenangan kedua belah pihak. Gaya konflik ini menuntut kedua belah pihak untuk bekerja sama secara sinergi untuk menyelesaikan persoalan, mencari solusi secara optimal, memuaskan kedua belah pihak, kolaborasi waktu, dan mendengar serta memahami keinginan dan perspektif orang lain.

Mengacu pada hal tersebut, gaya konflik ini memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk berargumentasi karena individu perlu saling mengerti mengenai apa yang diinginkan oleh individu lainnya.

#### 5. *Compromising style – I Win and Lose, You Win and Lose*

Gaya konflik ini adalah gaya konflik penengah. Gaya konflik ini menekankan pada persetujuan serta kepentingan diri sendiri dan orang lain. Gaya konflik ini dapat dilakukan dengan membuat negosiasi sebagai jalan tengah. Masing-masing pihak menawarkan sesuatu pada waktu yang bersamaan, saling memberi, menerima, dan meminimalkan kekurangan semua pihak.

### 2.2.4.5 Strategi Manajemen Konflik

Untuk menyelesaikan sebuah konflik, seseorang bisa memilih untuk menggunakan salah satu dari strategi manajemen konflik yang ada. Menurut DeVito (2013:303) ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sebuah konflik. Strategi-strategi ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu *productive* dan *unproductive*.

**Tabel 2.2**

**Strategi Manajemen Konflik**

Productive	Unproductive
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Win-win Strategies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Win-lose Strategies</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fighting Strategies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoidance Strategies</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talk Strategies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Force Strategies</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face Enhancing Strategies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face Detracting Strategies</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal Argumentativeness Strategies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbal Agressiveness Strategies</li> </ul>

### 1. *Win – Lose and Win – Win Strategies*

Ada empat tipe dasar sebuah penyelesaian konflik, jika menggunakan konsep menang kalah : (1) A menang B menang, (2) A kalah B menang, (3) A kalah B kalah, (4) A menang B kalah.

Namun, dari keempat tipe diatas, Win – Win solutions lah yang paling diharapkan oleh semua orang. Hal ini dikarenakan dalam solusi ini, konflik dianggap sebagai sebuah permasalahan yang harus diselesaikan dan bukanlah sebuah peperangan yang harus dimenangkan. Sehingga, keputusan yang akan diambil dapat menguntungkan dan memuaskan kedua belah pihak.

### 2. *Avoidance and Active Fighting Strategies*

*Avoidance*, biasanya berupa tindakan fisik, dimana seseorang akan pergi dari tempat terjadinya konflik atau melakukan tindakan pengalih perhatian lainnya. Selain berupa tindakan fisik, bisa juga sebagai tindakan emosional yaitu meninggalkan konflik secara psikologis dengan tidak mau membicarakan konflik tersebut.

*Avoidance* tidak akan dapat menyelesaikan sebuah konflik, jika seseorang benar – benar ingin menyelesaikan konflik yang sedang terjadi, maka ia harus menghadapinya secara langsung dengan menggunakan metode berkebalikan dari *avoidence*, yaitu *active fighting strategies*. Seseorang harus menjadi pembicara dan pendengar yang baik bagi lawan konfliknya. Selain itu, ada

baiknya jika seseorang membicarakan mengenai apa yang ia rasakan dan pikirkan. Terutama ketika ia merasa tidak setuju dengan pendapat orang lain.

### 3. *Force and Talk Strategies*

Ketika mengkonfrontasikan sebuah konflik, seseorang cenderung akan memaksakan kehendaknya kepada orang lain daripada memilih untuk membicarakan konflik tersebut. Biasanya *force* berupa tindakan emosional atau fisik.

Alternatif dari *force* adalah *talk*. *Talk*, seseorang mencoba terbuka dan berempati. Namun sayangnya, ini akan sangat sulit dilakukan dalam situasi konflik karena biasanya pada saat terjadi konflik seseorang akan cenderung temperamental.

### 4. *Face – Detracting and Face – Enhacing Strategies*

*Face-detracting* atau dikenal juga sebagai *face-attacking* adalah penyelesaian konflik dengan mencoba merendahkan orang lain, dengan menganggap orang lain tidak bisa membantu atau tidak bisa dipercaya. Bukan menyelesaikan sebuah konflik, *face-detracting* malah dapat memperluasnya.

Sedangkan *face-enhancing* adalah kebalikannya, dimana orang lain dianggap bisa dipercaya dan dapat membantu. Sikap ini dapat membantu memelihara sebuah hubungan.

## 5. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

*Verbal aggressiveness* atau *verbal abuse* adalah sebuah metode untuk memenangkan argumen dengan menjatuhkan mental orang lain. Metode ini jarang digunakan karena dianggap tidak dapat menyelesaikan masalah dengan baik. *Verbal aggressiveness* mengacu pada orientasi *win-lose solutions*.

Sedangkan kebalikan dari metode ini adalah *verbal argumentativeness*. Metode ini menekankan penyelesaian konflik dengan cara membicarakannya, dan saling mendengarkan pandangan dan pendapat masing – masing mengenai masalah yang terjadi. Metode ini berorientasi pada *win-win solutions*.

### 2.2.4.6 Tahapan Manajemen Konflik

Terdapat tahapan-tahapan yang dilalui setiap individu dalam mengatasi konflik komunikasi antarpribadi. Berikut adalah *Five Stages Model of Conflict Resolution* dari John Dewey yang dikutip oleh DeVito (2013:300) :

#### 1. *Define the conflict*

Tahap pertama adalah mendefinisikan konflik dengan cara:

- a. Definisikan isu, baik dari dimensi isi maupun dimensi hubungan

- b. Definisikan permasalahan dalam hal yang spesifik, karena konflik yang bersifat terlalu abstrak cenderung akan sulit diatasi oleh kedua belah pihak. Penting juga untuk mengetahui dengan jelas dan benar apa yang sedang dipermasalahkan agar konflik tidak melebar ke hal-hal lain
- c. Fokus pada masa depan ; hindari mengungkit masa lalu yang telah terjadi dan tidak dapat diubah kembali. Mempermasalahkan masa lalu atau situasi yang tidak dapat diubah hanya akan menimbulkan konflik baru yang berkepanjangan
- d. Berempati ; mencoba melihat dan mengerti tentang permasalahan atau konflik dari sudut pandang orang lain
- e. Hindari membaca atau menebak-nebak pikiran, lebih baik bertanya langsung mengenai permasalahan daripada menebak-nebak pikiran orang tersebut

## 2. *Examine problem solutions*

Umumnya, konflik dapat diselesaikan dengan banyak cara atau solusi. Penemuan solusi pada konflik dapat dilakukan dengan melakukan brainstorming antar individu yang terlibat dalam konflik. Usahakan untuk

selalu mencari cara penyelesaian konflik dimana mengarahkan individu pada *win-win solution*.

Pada tahap pencarian solusi, solusi yang ditemukan mungkin lebih dari satu atau mungkin menyebabkan pengeluaran (*cost*) pada salah satu atau kedua belah pihak. Maka dari itu, akan lebih baik jika solusi-solusi yang ditemukan dapat membuat kedua belah pihak merasa nyaman dan adik dengan *cost* yang dikeluarkan dan *reward* yang didapatkan.

### 3. *Test the solution*

Tahap selanjutnya adalah memilih salah satu dari solusi yang paling logis dan paling membuat nyaman pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Menguji solusi yang telah ditemukan dan disepakati bersama meliputi apakah solusi tersebut berjalan cukup efektif, apakah perasaan kedua belah pihak menjadi lebih baik, apakah kedua belah pihak sudah merasa nyaman dengan solusi tersebut. Jika solusi tersebut tidak berjalan dengan baik dan tidak menyelesaikan konflik, pihak yang mengalami konflik dapat mencoba atau mencari solusi lain yang lebih efektif.

#### 4. *Evaluate the solution*

Tahap selanjutnya adalah mengevaluasi keefektifan solusi tersebut. Kedua belah pihak dapat merasakan apakah situasi menjadi lebih baik dari sebelumnya, apakah solusi tersebut sudah cukup menyelesaikan masalah atau konflik yang ada, dan apakah solusi tersebut setara dengan *cost* yang dikeluarkan oleh kedua belah pihak.

Evaluasi solusi ini juga mempertimbangkan tentang apakah solusi atau keputusan yang dibuat bersama berdampak baik atau buruk pada hubungan.

#### 5. *Accept or reject solution*

Terdapat dua pilihan setelah mengevaluasi efektivitas solusi konflik, yaitu menerima dan menolak solusi tersebut. Jika kedua belah pihak sama-sama merasa nyaman, maka solusi yang ditemukan dapat dikatakan efektif. Kedua belah pihak dapat bersama-sama keluar dari masalah dan konflik tersebut berakhir.

Jika salah satu atau kedua belah pihak merasa tidak nyaman, mereka dapat menolak solusi tersebut dan mencoba mencari solusi lain atau kembali ke tahap awal, mendefinisikan masalah kembali dan mencari jalan keluar lain untuk mengatasi masalah tersebut.

Penting bagi kedua belah pihak untuk belajar dari setiap konflik dan membuang perasaan negatif agar tidak ada kekecewaan yang dapat memicu konflik yang sama di kemudian hari.

### **2.2.5 Self Disclosure dalam Hubungan Antar Pribadi**

*Self Disclosure* menjadi elemen kritikal untuk kemajuan sebuah intimacy (kedekatan). Orang tidak akan benar-benar melakukan hubungan intim (dekat) tanpa adanya *self disclosure* (Beebe, 2002:334). Level *self disclosure* harus disesuaikan dengan level perkembangan hubungan dan pasangan harus *sensitive* dalam memilih waktu untuk melakukan *self disclosure*. Kesalahan dalam melakukan *self disclosure* di waktu yang salah bisa merusak hubungan. Jadi *self disclosure* berpengaruh untuk mempertahankan hubungan.

*Self Disclosure* adalah komunikasi yang menawarkan informasi tentang diri seseorang. Cozby mendefinisikan *self-disclosure* sebagai informasi apapun yang ditawarkan seseorang kepada orang lain. Sedangkan Pearce, Sharp, Wright, dan Salma menekankan komunikasi *self-disclosure* terjadi ketika seseorang secara sengaja menceritakan sesuatu tentang dirinya pada orang lain. Selanjutnya didefinisikan, *self-disclosure* adalah bagian terbaik perilaku komunikasi yang terkonseptualisasi, yang meliputi

tipe spesifik keputusan pembicara tentang apa dan siapa yang akan menjadi sasaran *self-disclosure*.

Berg dan Archer (Beebe, 2002:334) menemukan beberapa tipe *self-disclosure*, yaitu:

1. *Evaluative Intimacy*: merupakan bentuk pengungkapan yang mengekspresikan taksiran mengenai sesuatu, seseorang, dan suatu kejadian.
2. *Topical Intimacy*: menunjukkan bagaimana topik pengungkapan cenderung lebih memiliki sifat personal dibandingkan yang lainnya.
3. *Descriptive Intimacy*: merupakan pengungkapan diri, atau informasi personal tentang diri seseorang.

Karakteristik *self-disclosure* (Beebe, 2002:65-68) :

1. *Self-disclosure* bergerak dalam tahapan yang kecil.
2. *Self-disclosure* bergerak dari informasi yang kurang personal ke informasi yang lebih personal.
3. *Self-disclosure* bersifat timbal balik. Orang akan mengharapkan *feedback* ketika dia melakukan *self-disclosure*.
4. *Self-disclosure* melibatkan resiko yaitu apabila informasi yang seharusnya rahasia bisa jadi akan diketahui orang lain apabila diceritakan.
5. *Self-disclosure* melibatkan kepercayaan.

## 2.2.6 Computer Mediated Communication

Severin dan Tankard (2008:444-445) mengatakan bahwa internet masa kini memungkinkan semua orang di belahan dunia manapun untuk dapat saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah. Internet menawarkan potensi komunikasi yang lebih terdesentralisasi dan lebih demokratis dibandingkan yang ditawarkan oleh media komunikasi sebelumnya.

*Computer Mediated Communication* (CMC) merupakan suatu komunikasi antar manusia yang dibantu dengan perantara instrument komputer. Perkembangan teknologi masa kini membuat CMC sebagai salah satu sarana utama manusia untuk berkomunikasi, berinteraksi dan berbagi informasi. Penelitian dari CMC ini sendiri masih pada tahap pertumbuhan dan masih akan terus berkembang.

Dilihat dari sisi komunikasi interpersonal, pada awalnya komunikasi tatap muka merupakan yang utama dan digunakan oleh semua orang dalam komunikasi antar teman di sekolah atau antar keluarga di rumah. Komunikasi yang seperti inilah muncul pada benak setiap manusia ketika menyangkut komunikasi interpersonal. Namun kini komunikasi secara *online* atau CMC sudah menggantikan komunikasi tatap muka. CMC merupakan komunikasi utama masyarakat global masa kini (DeVito, 2013:7).

DeVito dalam buku *The Interpersonal Communication Book* membedakan komunikasi interpersonal yang dilakukan tatap muka (*face to face*) dan secara *online* atau CMC dalam table berikut:

**Tabel 2.3**

Perbedaan Komunikasi Tatap Muka dan CMC

<b>ELEMEN KOMUNIKASI INTERPERSONAL</b>	<b>TATAP MUKA</b>	<b>CMC</b>
Pengirim Pesan	Penampilan menggambarkan siapa pengirim pesan, karakteristik personal terlihat langsung secara visual	Pengirim pesan dapat mempresentasikan dirinya sesuai dengan apa yang mereka inginkan
Penerima Pesan	Jumlah penerima adalah satu atau beberapa dari tempat interaksi yang terlihat	Jumlah penerima adalah satu, beberapa atau sebanyak apapun orang yang dapat ditemukan
Konteks	Keberadaan masing-masing berada pada	Keberadaan pengirim dan penerima pesan terpisah

	tempat yang sama	
Saluran Komunikasi	Menggunakan panca indera. Saluran dua arah yang memungkinkan interaktivitas disaat yang sama	Secara visual untuk teks, audio-visual untuk teks dan pesan atau video. Saluran dua arah dapat terjadi secara segera dan ada juga yang tertunda
Pesan (Verbal/Non Verbal)	Kata-kata verbal disampaikan dengan non verbal, pesan bersifat sementara	Pesan ditulis sesuai dengan dasar CMC, kecuali jika ada perubahan, pesan bersifat permanen
Pembuka Pesan	Pembukaan pesan disampaikan secara verbal dan non verbal pada awal pembicaraan	Pada email, pembukaan pesan ada pada subjek <i>email</i>
Umpan Balik	Penerima pesan memberikan umpan balik secara langsung	Umpan balik biasanya tertunda
Efek dan Tujuan	Semua efek dan tujuan dapat diterima lebih mudah, contohnya memberikan kasih sayang	Semua tujuan dan efek dapat diterima lebih mudah dengan CMC, contohnya penerimaan

	dan dukungan	informasi
Gangguan	Artikulasi, cara bicara yang tinggi, kesalahan gramatikal bahasa	Kesalahan ejaan dan gramatikal
Etika dan Kebohongan	Pemalsuan presentasi diri sulit dilakukan	Pemalsuan presentasi diri secara fisik maupun sosial relatif mudah dilakukan
Kompetensi	Teknik berbicara yang efektif	Teknik menulis yang efektif

### 2.2.7 Social Information Processing

Pada awalnya pembentukan hubungan melalui format *computer mediated communication* (CMC) dianggap tidak mungkin karena mereka hanya menyediakan satu saluran untuk berinteraksi, yaitu teks (atau verbal). Disamping itu, format *computer mediated communication* dianggap sebagai alat yang kurang berguna untuk mengejar tujuan-tujuan sosial karena memiliki lebih sedikit saluran untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan interaksi secara tatap muka (*face-to-face*) yang menyediakan banyak saluran untuk berinteraksi. Saat ini, Walter (Griffin, 2011:139) mengakui bahwa banyak bentuk-bentuk baru dari komunikasi secara *online*, seperti situs jejaring

sosial (*social networking*), yang tidak memiliki keterbatasan seperti *computer mediated communication*.

Joseph Walther (Littlejohn dan Foss, 2009:897) memperkenalkan *Social Information Processing* (SIP) sebagai perspektif alternatif dalam memandang fenomena pengembangan hubungan dalam format *computer mediated communication*. SIP menjelaskan bagaimana komunikator bertemu melalui komunikasi berbasis teks komputer, mengembangkan kesan dan hubungan interpersonal. SIP menggunakan isyarat verbal dan isyarat temporal sebagai pengaruh utama terhadap pembentukan hubungan. Teori ini menggunakan kedua set isyarat tersebut sebagai parameter di mana komunikasi dan teknologi dapat bergabung untuk menghasilkan hubungan impersonal, interpersonal dan hipersonal.

SIP mengasumsikan bahwa komunikator akan termotivasi untuk membangun hubungan *online* karena alasan mereka secara pribadi. Namun, pada perkembangannya kini, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan dorongan motivasi untuk membangun hubungan online, yaitu : (1) antisipasi interaksi berikutnya di masa depan, dan (2) skeptisisme. Interaksi masa depan diduga mengacu pada prospek bahwa komunikator yang bertemu secara online akan terus memiliki kontak ke masa depan. Komunikator yang mengharapkan kontak dengan mitra mereka di

masa depan lebih mungkin untuk bertukar pesan lebih banyak dan membangun hubungan, daripada yang tidak mengharapkan kontak di masa depan. Sedangkan skeptisisme mengacu pada sikap komunikator terhadap penggunaan *computer mediated communication* untuk membangun persahabatan. Komunikator yang kurang skeptis membentuk lebih banyak persahabatan online, dibandingkan dengan yang memiliki level skeptisisme yang tinggi (Littlejohn dan Foss, 2009:897-899).

*Social Information Processing* juga tidak membantah bahwa alat yang dimediasi komputer membatasi jumlah isyarat non-verbal (format berbasis teks, seperti email dan pesan instan yang bergantung pada pesan yang diketik, bukan yang visual dan/atau audio) yang tersedia bagi komunikator. Teori ini justru menyarankan bahwa komunikator beradaptasi dengan setiap pembatasan terhadap mereka oleh media. Teori ini menyatakan bahwa pesan-pesan yang diketik setara dengan saluran verbal dalam tatap muka (*face-to-face*), sehingga menolak klaim bahwa alat yang dimediasi komputer kurang berguna untuk pembentukan kesan dan hubungan interpersonal. Dengan demikian, karena komunikator harus bergantung pada pesan yang diketik sebagai saluran utama mereka, isyarat verbal yang dikandungnya adalah pengaruh kuat terhadap pembentukan kesan dan hubungan interpersonal berikutnya.

## 2.2.8 Media Richness Theory

*Media Richness Theory* yang paling awal dan paling mewakili contoh teori kapasitas media menekankan bahwa pertemuan antar kerancuan tugas dan kesempurnaan suatu saluran komunikasi adalah kunci untuk para manajer untuk mencapai efektifitas komunikasi. Media komunikasi di (dalam) organisasi bertukar-tukar dari satu jenis ke jenis lainnya dalam kaitan dengan daya-dukung informasi mereka, dengan kekayaan media dapat mempunyai suatu derajat yang tinggi mengenai daya-dukung informasi dan bersandar media adalah suatu derajat yang bertingkat rendah. *Media Richness Theory* menyatakan bahwa ketika kerancuan tugas adalah tinggi, berbagai penafsiran dan solusi adalah mungkin, dan dengan begitu suatu medium dengan suatu derajat tinggi daya dukung informasi adalah yang penting bagi tugas untuk ditangani secara efektif. Bagaimanapun, ketika kerancuan tugas adalah rendah, suatu yang bersandar menengah adalah cukup sebab tugas adalah dapat diramalkan dan sederhana.

Dua asumsi utama teori ini adalah: orang-orang ingin menanggulangi kesalahan/kerancuan (yang memiliki dua arti) dan ketidak-pastian di dalam organisasi dan berbagai media yang biasanya yang digunakan pekerjaan organisasi lebih baik untuk tugas tertentu dibanding orang yang lain. Daft Dan Lengel menyajikan penggunaan empat ukuran-ukuran kedalam suatu

hirarki kesempurnaan media, mengatur dari tinggi ke derajat tingkat kesempurnaan rendah, untuk menggambarkan kapasitas media menetik untuk memproses komunikasi rancu di dalam organisasi. Teori media richness menggunakan empat ukuran-ukuran untuk menggolongkan media organisatoris dalam kaitan dengan daya dukung informasi :

1. *The speed of feedback*; (kecepatan menghantarkan umpan balik/umpan balik dapat didapatkan secara sekejap).
2. *The capacity to carry multiple cues, such as verbal and nonverbal cues*; (kapasitas untuk menghantarkan berbagai bentuk simbol, baik simbol verbal dan non verbal)
3. *The ability to use natural language; and* (kemampuan (kualitas) penggunaan sealami bahasa aslinya).
4. *The degree of personal focus* (tingkat hubungan personal).

Teori *Media Richness* memandang media komunikasi berdasarkan kemampuan media untuk menyampaikan informasi (Trevino, 1987). Fokus Teori Media Richness ini adalah pada kemampuan media untuk memberikan umpan balik (*feedback*), isyarat non verbal, menjaga keutuhan pesan, dan menyajikan ekspresi emosi. Teori *Media Richness* menempatkan Komunikasi

*Face-To-Face* sebagai medium komunikasi yang paling kaya didalam hirarki yang diikuti telepon, pos elektronik, surat, catatan, memo, laporan khusus, dan yang terakhir, *flyer* dan buletin.



## 2.3 Kerangka Pemikiran

Bagan 2.1

