

# Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri

Stanislaus sidik, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*Stanislaussidik89@gmail.com*

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengamati manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak tiri yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, metode penelitian studi kasus, dan pendekatan kualitatif. Proses pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Teori yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan pengamatan adalah teori konflik komunikasi interpersonal dan manajemen konflik komunikasi interpersonal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak tiri tersebut adalah jenis konflik komunikasi interpersonal, yaitu *pseudoconflict*, *fact conflict*, *value conflict*, *policy conflict*, *ego conflict* dan juga *meta conflict*. Sedangkan manajemen konflik komunikasi interpersonal yang digunakan adalah *win-lose and win-win strategies*, *avoidance and active fighting strategies*, *force and talk strategies*, *face-detracting and face-enhancing strategies*, *aggressiveness and argumentativeness strategies*.

**Kata Kunci:** Konflik komunikasi interpersonal, manajemen konflik komunikasi interpersonal, anak tiri

## Pendahuluan

Fenomena komunikasi interpersonal yang menjadi topik penelitian ini adalah konflik yang berawal terjadi antara seorang ibu dan anak perempuan yang tinggal bersamanya. Anak perempuan ini adalah anak perempuan dari suaminya dengan wanita lain, yang berarti anak kandung dari suaminya. Hubungan si suami dengan wanita tersebut tidak berada dalam ikatan pernikahan ataupun ikatan resmi apapun tapi sepengetahuan si istri karena si istri menyadari bahwa dia mandul sementara si suami menghendaki untuk memiliki keturunan sedarah. Setelah menghasilkan keturunan, hubungan si suami dengan wanita tersebut terputus sama sekali dan si anak diasuh oleh si suami bersama si istri sejak dia lahir. Konflik komunikasi interpersonal kemudian muncul antara si istri mandul tersebut dengan si anak yang dipicu oleh status si anak tersebut dalam keluarga itu. “komunikasi tidak enak” ini berawal sejak si anak mengetahui status dia sebenarnya dalam keluarga ketika si anak saat dia berumur 16 tahun.

Lia mengetahui statusnya dalam keluarga tersebut meskipun Leni mengatakan bahwa dia sudah tidak ingat lagi secara detil ceritanya karena kejadiannya sudah sangat lama, ketika Lia masih kelas 1 SMA. Seingatnya, saat itu dia bertengkar

dengan anaknya, Lia. Dia lupa penyebab pertengkaran itu namun dia mengatakan bahwa yang jelas pertengkaran itu bukan pertengkaran hebat. Namun karena saat itu Leni sedang ada masalah yang membebani pikirannya, dia keceplosan mengatakan kurang lebih bahwa “Kamu itu bukan anak kandungku.” Setelah kejadian itu, terpaksa Leni dan ayahnya, Bambang (Bukan nama sebenarnya) menjelaskan tentang siapa si anak ini sebenarnya

Pada awalnya dia kesulitan untuk menjelaskan kenapa dia tidak suka kepada ibu yang merawatnya sejak lahir itu. Namun setelah didesak oleh peneliti, dia mengatakan bahwa sebenarnya ibunya adalah orang yang baik. Namun dia tetap beranggapan bahwa dia bukanlah ibu kandungnya sehingga dia merasa tidak mempunyai kewajiban untuk menghormatinya seperti layaknya hormat seorang anak kepada ibunya. Apalagi dengan status dia yang menurutnya tidak jelas dalam keluarga tersebut yang membuatnya merasa frustrasi dan kehilangan jati diri dalam keluarga tersebut. Dia sempat melacak keberadaan ibu kandungnya namun gagal dan tidak ada seorangpun yang bisa mempertemukannya dengan ibu kandungnya karena memang jejak ibu kandungnya sudah tidak bisa terlacak. Dia mengatakan bahwa dia marah dan kecewa, tapi dia tidak bisa berbuat apa-apa untuk mengubah kenyataan itu.

Komunikasi interpersonal ini oleh Joseph A. DeVito didefinisikan sebagai suatu komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai kedekatan hubungan; terikat. Komunikasi interpersonal sering berlangsung antara dua orang yang sedang bercakap-cakap seperti anak dengan ayahnya, guru dengan murid, suami dengan istrinya (2007, p. 252-253).

Winata (2013) juga melakukan penelitian menyangkut manajemen konflik komunikasi interpersonal yang serupa dengan topik peneliti dalam penelitian ini, yaitu dalam teori strategi komunikasi dan juga kasus yang terjadi sebagai akibat dari anak yang lahir di luar status pernikahan. Dalam penelitiannya, dia juga menganalisis dengan menggunakan strategi manajemen konflik strategi menangkalah dan menang-menang (*win-lose and win-win strategy*), strategi menghindari dan melayani pertengkaran (*avoidance and active fighting strategy*), strategi pemaksaan dan berbicara (*force and talk strategy*), strategi menurunkan atau menaikkan ego (*face-detracting and face-enhancing strategy*), strategi berbicara secara agresif dan argumentative (*verbal aggressiveness and argumentativeness strategy*). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari banyaknya jenis konflik, sebagian besar diatasi dengan strategi manajemen *avoidance* atau penghindaran karena terdapat ketakutan terjadi perusakan hubungan dan kepedulian terhadap anak.

Penelitian-penelitian terdahulu dengan topik sejenis misalnya juga dilakukan Deborah (2011). Dia menemukan dalam penelitiannya bahwa ketidakpastian hanya dialami oleh anak adopsi yang ditelitinya dan strategi dalam mengelolanya yaitu *equip, normalize, ritualize* dan *allow autonomy*. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal manajemen konflik komunikasi interpersonal yang terjadi antara salah satu orang tua dengan anak yang bukan anak kandung. Yang membedakannya dengan

penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah strategi manajemen konflik yaitu (*win-lose and win-win strategy*), strategi menghindari dan melayani pertengkaran (*avoidance and active fighting strategy*), strategi pemaksaan dan berbicara (*force and talk strategy*), strategi menurunkan atau menaikkan ego (*face-detracting and face-enhancing strategy*), strategi berbicara secara agresif dan argumentatif (*verbal aggressiveness and argumentativeness strategy*). Sementara penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori yang juga dikemukakan oleh DeVito seperti telah dijelaskan dalam paragraf sebelumnya.

## Tinjauan Pustaka

### Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai “komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung” (Liliweri, 1997, p.12). Menurut Mulyana (2005) komunikasi Interpersonal dapat didefinisikan “memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif dan jarak fisik yang sangat dekat. Selain itu, komunikasi interpersonal dianggap sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan alat indra untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan ( p.73).

### Definisi Konflik Komunikasi Interpersonal

Frost & Wilmot (1978) dalam Mulyana (2002) mendefinisikannya sebagai suatu “perjuangan yang diekspresikan antara sekurang-kurangnya dua pihak yang saling bergantung, yang mempersepsi tujuan-tujuan yang tidak sepadan, imbalan yang langka, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai tujuan mereka”. Konflik berasal dari kata *confligere* yang artinya “bersama” atau “bersaling-saling” dan *fligere* yang artinya “tubruk” atau “bentur”. Adapun konflik secara harfiah adalah perbenturan antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Sedangkan secara umum konflik didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat disengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu.

### Kategori Konflik Interpersonal

Menurut Verderber dan Fink (2007, p. 286), yang dimaksud dengan konflik interpersonal adalah ketidaksepakatan (*disagreement*) antara dua individu yang yang memiliki persepsi bahwa mereka mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik interpersonal tersebut mempunyai 6 (enam) kategori, yaitu:

1. *Pseudoconflict*
2. *Fact conflict*
3. *Value conflict*
4. *Policy conflict*
5. *Ego conflict*
6. *Meta conflict*

## Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal

DeVito (2007) juga menjelaskan bahwa variasi dari keahlian dalam menyelesaikan konflik misalnya *active listening* (mendengarkan secara aktif) merupakan keahlian yang dapat digunakan secara luas dalam situasi-situasi konflik. Begitupun juga, penggunaan *I-messages* bila dibandingkan dengan *you-messages* memberikan sumbangan yang dalam berarti dalam penyelesaian konflik interpersonal secara efektif. Tentu saja karakteristik dari kompetensi interpersonal yang terdapat dalam lingkup kemampuan pemahaman interpersonal melalui tulisan akan menjadi teknik penyelesaian masalah yang jelas dan efektif (p. 296-297). Pembahasan berikut ini akan menjelaskan strategi yang perlu dilakukan ataupun dihindari.

Strategi manajemen konflik interpersonal adalah: strategi menang-kalah dan menang-menang (*win-lose and win-win strategy*), strategi menghindari dan melayani pertengkaran (*avoidance and active fighting strategy*), strategi pemaksaan dan berbicara (*force and talk strategy*), strategi menurunkan atau menaikkan ego (*face-detracting and face-enhancing strategy*), strategi berbicara secara agresif dan argumentative (*verbal aggressiveness and argumentativeness strategy*) (DeVito, 2007, p. 292-301).

## Metode

### Konseptualisasi Penelitian

Untuk melakukan pembahasan tentang fenomena komunikasi manajemen konflik komunikasi interpersonal dalam keluarga ini akan dilakukan penelitian yang mendalam tentang itu. Penelitian ini masuk pada kategori penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini dilakukan proses penelitian dengan mengumpulkan data-data sekunder dan data primer dari berbagai sumber, yaitu dari informan, pengamatan, tindakan dan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan yang kemudian didengar, dilihat, serta dicatat selengkap mungkin untuk kemudian dianalisis.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha sekeras mungkin untuk menjelaskan dan mendeskripsikan, serta menggambarkan fenomena melalui data-data yang telah didapat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan meringkas apa yang terjadi di berbagai situasi, dan kemudian peneliti akan menarik kesimpulan sebagai gambaran tentang kondisi dan fenomena komunikasi yang ada di dalam situasi atau gambaran tersebut.

Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diorganisasikan secara sistematis, maka kajian pokok masalah dilakukan dengan pertanyaan *what* (apa), *how* (bagaimana), dan *why* (mengapa) atas fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Pertanyaan-pertanyaan sebagai kunci analisis tersebut merupakan bagian dari metode *Study Case* seperti yang disampaikan oleh Yin (2011, p.1). Karena penelitian ini menyangkut komunikasi interpersonal antara dua individu dan penelitian ini mengenai suatu kasus yang menarik minat peneliti

untuk melakukan suatu riset, maka studi kasus ini cocok untuk digunakan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian ini untuk kemudian dikelola dan dianalisis dengan mengkaitkannya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan topik penelitian.

Studi kasus digunakan dalam suatu penelitian untuk bisa menjelaskan kasus tertentu yang menarik untuk dilakukan penelitian dan untuk menentukan bahwa data yang akan dikumpulkan itu relevan. Dalam hal ini, kasus yang diteliti adalah strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara seorang ibu mandul dengan anak perempuannya yang merupakan anak kandung dari suaminya sebagai hasil dari hubungan tidak resmi dengan perempuan lain.

### *Subjek Penelitian*

Subjek penelitian ini adalah seorang ibu mandul dan anak perempuannya yang merupakan anak kandung dari suaminya sebagai hasil dari hubungan tidak resmi dengan perempuan lain.

Penelitian ini akan menganalisis strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang terjadi antara ibu mandul dengan anak perempuannya yang merupakan anak kandung dari suaminya sebagai hasil dari hubungan tidak resmi dengan perempuan lain. Dengan demikian ibu mandul dan anak perempuan itu menjadi informan utama dalam penelitian ini.

### *Analisis Data*

Analisis data dilakukan setelah semua data baik itu berupa data primer maupun data sekunder sudah tercukupi secara memadai. Meskipun demikian tidak tertutup kemungkinan bahwa data akan ditambah dalam proses analisis bila dirasa ada perlu data tambahan yang harus dicari untuk memperkuat analisis.

Untuk meneliti tentang strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang terjadi antara seorang ibu dengan anak tiri yang merupakan anak kandung dari suaminya sebagai hasil dari hubungan tidak resmi dengan perempuan lain ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Kriyantono (2006, p. 194), teknik analisis data kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berpikir induktif, yaitu cara berpikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep).

Analisis data kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif yang dimaksud dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi baik yang diperoleh melalui wawancara mendalam maupun observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti.

Analisis data ini memegang peranan yang sangat penting dalam riset kualitatif, yaitu sebagai faktor utama dalam penilaian berkualitas atau tidaknya riset tersebut. Artinya, kemampuan peneliti memberi makna kepada data merupakan kunci apakah data yang diperolehnya memenuhi unsur reliabilitas dan validitas penelitian. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan terhadap data-data yang

dikumpulkan dari hasil wawancara dengan subjek penelitian dengan menghubungkannya dengan teori-teori yang diperoleh baik dari studi pustaka maupun dari sumber-sumber internet. Analisa data ini dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapan pertama adalah tahap reduksi data yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar”. Tahap yang kedua adalah penyajian data yang berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Tahap yang ketiga adalah menarik kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Huberman, 2007, p. 18).

## Temuan Data

Setelah melakukan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dikumpulkan beberapa temuan data yang terkait dengan penelitian tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal antara seorang ibu dengan anak tiri yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain ini. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data konflik komunikasi interpersonal antara si ibu tersebut dengan anak perempuannya

- Konflik diselesaikan dengan cara menghindari masalah
  1. Leni terganggu dengan suara musik Lia yang terlalu keras
  2. Leni salah membelikan makanan yang dipesan Lia
  3. Leni tidak mau mengantar Lia, Tetapi Leni pergi sendiri
- Lia menyelesaikan masalah dengan cara minta maaf
- Saling menghentikan perdebatan
- Leni menyelesaikan dengan megkonfirmasi kebenaran
  1. Konflik stok barang yang tersedia
  2. Tentang pembayaran SPP Lia
- Leni memberikan pengertian kepada Lia
- Konflik diselesaikan dengan cara salah satu pihak mengalah
  1. Melanjutkan ke perguruan tinggi
  2. Lia meminta sepatu ketika di mall
  3. Rebutan mobil antara Leni dan Lia
- Konflik diselesaikan dengan saling menghargai pendapat
  1. Lia sering pergi *clubbing*
  2. Leni mengkritik pakaian Lia
  3. Tentang anting-anting yang hilang
- Konflik di selesaikan dengan cara memberikan kebebasan

## Triangulasi Data

Yang dimaksud triangulasi data adalah suatu proses dimana peneliti menguji apakah suatu data yang dikumpulkan oleh peneliti tersebut absah atau tidak. Teknik ini penting untuk digunakan sebagai bagian dari suatu penelitian agar tidak terjadi kesalahan pengambilan kesimpulan akibat ketidakabsahan data yang telah dikumpulkan. Untuk itulah perlu dilakukan proses triangulasi data.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan

demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

## **Analisis dan Interpretasi**

Pada bagian ini peneliti menjelaskan tentang pengelolaan data dalam bentuk analisa dan interpretasi data. Analisa data dilakukan dengan mengkaitkan temuan data dengan konsep-konsep yang ada. Sedangkan interpretasi dilakukan dengan mendeskripsikan pendapat peneliti dengan temuan data yang kemudian sekaligus peneliti melakukan triangulasi.

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan data. Triangulasi sumber yaitu dengan cara mengecek informasi atau data yang diperoleh dari salah satu informan dengan menanyakan kebenaran data atau informasi tersebut dari informan yang lain. Setelah triangulasi data menunjukkan bahwa data tersebut valid, maka kemudian data tersebut diinterpretasikan dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan data tersebut.

### ***Win-Lose and Win-Win Strategy***

Setelah Lia menyelesaikan pendidikannya di tingkat SMA, terjadi konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia terkait dengan rencana masa depan Lia. Leni memaksa Lia untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat perguruan tinggi. Namun Lia bersikeras menolak keinginan Leni untuk melanjutkan pendidikannya. Setelah konflik yang lama, akhirnya Lia bersedia kuliah, meskipun Lia hanya menjalani pendidikan di sebuah perguruan tinggi swasta di Surabaya selama 3 tahun.

Menurut hasil wawancara dengan informan, Lia berada pada posisi kalah karena dia tidak bisa mempertahankan pendapatnya untuk tidak melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi. Sedangkan Leni berada pada posisi sebagai pihak yang menang karena dia berhasil membuat Lia menerima pendapatnya untuk melanjutkan pendidikannya. Menang atau kalah ini dapat terlihat dari hasil temuan peneliti. Lia mengatakan bahwa dirinya mau mengalah dari orang tuanya karena Lia sadar bahwaini yang terbaik buat dirinya. Berdasarkan teori tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), konflik komunikasi yang memperselisihkan tentang rencana bagi Lia untuk melanjutkan ke perguruan tinggi ini menggunakan strategi *win-lose*, karena Lia menuruti kemaun dari Leni untuk berkuliah. Berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *policy conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana.

### ***Avoidance and Active Fighting Strategy***

Suatu saat Leni lelah setelah seharian bekerja lalu pulang untuk beristirahat. Namun Lia yang juga sedang berada di rumah mendengarkan musik dengan volume suara terlalu keras yang mengganggu Leni. Pada awalnya Leni meminta



Lia untuk mengecilkan volume suara musiknya secara baik. Namun Lia tidak merespon dan bersikap seolah-olah dia tidak mendengar suara ibunya.

Karena tidak mendapatkan respon dari Lia dan suara musik masih tidak dikecilkan, kembali Leni mengulang ucapannya dengan menambahkan penjelasan dan memberikan penegasan dengan suara yang agak ditinggikan. Dengan nada yang lebih tinggi seperti itu, Lia tidak juga merespon sampai kemudian Leni mengulang ucapannya sambil berteriak. Baru kemudian Lia merespon dengan respon yang menurut Leni memancing pertengkaran. Karena mendapat respon keras seperti itu dari Lia, Leni terpancing emosinya yang kemudian menimbulkan pertengkaran dalam perdebatan. Pertengkaran tersebut pada akhirnya berakhir ketika Lia masuk ke kamarnya. Meskipun volume suara musik tidak dikecilkan, tapi sudah tidak mengganggu lagi karena Lia berada dalam kamar yang tertutup.

Menurut peneliti, Leni yang merasa terganggu dengan apa yang sedang dilakukan oleh Lia berada pada posisi yang berusaha menyelesaikan konflik komunikasi interpersonal tersebut secara aktif, dengan tidak menghentikan konflik komunikasi interpersonal yang terjadi tetapi terus memperpanjang konflik komunikasi dengan bersikap aktif untuk menyelesaikan konflik komunikasi tersebut sehingga persoalan yang sedang dihadapi menemukan suatu solusi atau penyelesaian. Lia pada awalnya juga aktif dalam konflik komunikasi interpersonal tersebut dengan memberikan bantahan-bantahan, namun kemudian posisi tersebut tidak membawa konflik tersebut pada solusi atau penyelesaian sampai kemudian Lia mengambil sikap menghindari atau meninggalkan konflik komunikasi interpersonal tersebut tanpa ada solusi atau kesimpulan dalam hal atau topik yang menjadi pembahasan dalam konflik komunikasi tersebut. Penyelesaian konflik tersebut tidak menuju penyelesaian karena Lia menghindari pertengkaran dengan cara menutup pintu kamar dan sedikit mengecilkan musik. Seperti yang dikatakan oleh DeVito (2007, p. 292), manajemen konflik tersebut adalah *avoidance and active fighting strategies*. Dalam hal ini, yang dilakukan oleh Lia merupakan manajemen konflik *avoidance* berupa *physical avoidance*, dimana Lia meninggalkan tempatnya dan masuk ke dalam kamar sehingga tidak lagi mengganggu Leni.

### **Force and Talk Strategy**

Dahulu waktu Lia aktif di kegiatan kepemudaan di gereja, suatu hari dia pulang larut malam.

Kepada peneliti Leni mengatakan, “Dia kan perempuan. *Masio* kegiatan gereja kok pulang sampai larut malam.” Leni kemudian menelepon Lia menanyakan posisinya. Setelah tahu bahwa Lia ada di gereja sedang ada kegiatan kepemudaan, Leni menyuruhnya untuk segera pulang. Sesampainya Lia di rumah, Leni mulai memberikan pengertian kepada Lia bahwa dia adalah seorang wanita yang tidak sepatasnya pulang terlalu larut malam. Lia tidak bisa menerima pendapat Leni dengan mengatakan bahwa apa yang dilakukannya adalah kegiatan gereja. Pada saat itu konflik komunikasi interpersonal terjadi dalam bentuk perdebatan yang sebenarnya sudah jelas pendapat siapa yang benar dan pendapat siapa yang tidak benar. Namun karena ego yang tidak mau mengalah, perdebatan menjadi panjang sehingga kemudian mengungkit-ungkit perilaku Lia yang menurut Leni negatif.



Hal ini merupakan perselisihan persoalan yang mereka berdua sama-sama sadar bahwa konflik tersebut muncul hanya karena tidak ada pihak yang mau mengalah.

Menurut peneliti, kejadian konflik komunikasi interpersonal ini merupakan suatu bentuk perselisihan yang hanya memperlihatkan ego Leni yang sudah terlanjur marah kepada Lia melalui telepon. Dengan demikian ketika Lia memberikan pendapat yang sebenarnya juga bisa diterima oleh Leni sebagai hal yang benar, Leni berusaha mempertahankan ego agar tidak merasa kalah dalam perselisihan dengan Lia. Apalagi seperti tadi sudah dijelaskan bahwa Leni sudah terlanjur marah kepada Lia sehingga bila dia membenarkan pendapat Lia, tentu saja Leni harus minta maaf kepada Lia yang bisa saja menjatuhkan harga dirinya di hadapan Lia.

Menurut manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), konflik komunikasi yang memperselisihkan tentang Lia yang pulang larut malam meskipun dengan alasan yang bisa dibenarkan oleh Leni ini bisa dikatakan menggunakan manajemen konflik komunikasi interpersonal *force and talk* dimana Leni sebenarnya bisa menerima pendapat Lia namun karena ego yang tinggi sehingga dia tetap memaksakan pendapatnya terhadap Lia. Sedangkan berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *ego conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi antara dua pihak yang memaksakan untuk berselisih untuk menjadi “pemenang” dalam adu argumentasi.

### **Face-Detracting and Face-Enhancing Strategy**

Ketersediaan stok barang di toko juga pernah menjadi pemicu konflik komunikasi antara Leni dan Lia. Suatu saat Leni mengatakan bahwa stok suatu jenis barang sudah hampir habis, namun Lia mengatakan bahwa barang tersebut masih banyak sehingga tidak perlu membeli barang tersebut dulu. Komunikasi membahas tentang stok barang ini juga berada dalam suasana konflik. Dengan raut wajah yang sedikit emosi dan pandangan yang tidak sinis, tetapi Leni dan Lia tetap beranggapan bahwa konflik komunikasi ini mudah diselesaikan dengan cara mengecek langsung jenis barang yang dimaksud. Untuk kasus konflik komunikasi semacam ini, Leni dan Lia mengkonfirmasi kebenaran kejadiannya da memiliki jawaban yang sama bahwa kadang Lia yang keliru dan kadang Leni yang keliru. Tapi mereka berdua sepakat bahwa meskipun pembicaraannya diwarnai dengan perselisihan yang memicu konflik, masalahnya harus dituntaskan karena kalau tidak tuntas bisa memunculkan masalah lagi. Kata Leni, “Lha *nek dimenengno gak* dibahas sampai tuntas *yo nek pancen barange jek onok. Nek entek* terus *onok* pembeli *sing nyari kan eman.*”

Seingat Lia, Leni yang sering melakukan kesalahan dalam melakukan pengecekan barang. Bahkan menurut Lia, Leni tidak pernah benar-benar mengecek persediaan barang yang ada di toko karena lebih suka menggunakan perkiraan tanpa mengecek langsung. Itu juga dia sampaikan kepada Leni saat mereka mengalami konflik komunikasi interpersonal mengenai stok barang. Lia mengatakan kepada

Leni, “Mama gak usah *ngeyel deh* Ma. Mama kan sering salah lihat stok barang. Masih banyak dibilang habis. *Wes* tinggal dikit dibilang masih banyak.”

Konflik komunikasi interpersonal ini telah ditriangulasikan dengan kedua sumber yang terlibat langsung. Kedua sumber, yaitu baik Leni maupun Lia membenarkan terjadinya konflik ini. Data ini juga ditriangulasikan kepada sumber yang lain (Bambang) yang pada saat konflik itu terjadi juga sedang berada di lokasi tersebut. Bambang membenarkan bahwa pertengkaran tersebut benar terjadi. Konflik komunikasi menyangkut ketersediaan stok barang ini bisa dikategorikan sebagai *fact conflict* sesuai dengan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), yaitu suatu konflik yang terjadi karena adanya perselisihan atas suatu kebenaran atau akurasi dari suatu informasi.

Menurut peneliti, manajemen konflik komunikasi yang dipakai sebagai bentuk penyelesaian dari konflik tersebut adalah *Face-detracting and Face-enhancing* karena salah tidak kompeten atau tidak bisa dipercaya antara satu pihak dengan pihak yang lainnya. Tetapi keduanya tidak menggunakan kata-kata yang dapat menjatuhkan reputasi satu sama lain sehingga tidak terjadi permasalahan yang semakin rumit.

### ***Aggressiveness and Argumentativeness Strategy***

Data konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia lainnya berhubungan dengan cara berkomunikasi yang dianggap tidak patut. Salah satu contohnya adalah peristiwa yang terjadi pagi hari sebelum wawancara dilakukan oleh peneliti terhadap Leni. Saat itu, Leni bertanya kepada Lia apakah sudah sarapan. Lia merespon pertanyaan biasa tersebut dengan jawaban yang menurut Leni tidak patut. Lia meresponnya dengan nada yang tidak enak. Mendapat respon seperti itu, Leni marah dengan mengatakan bahwa dia telah bertanya baik-baik kepada Lia tapi mendapatkan respon yang menyakitkan hati seperti itu. Kepada peneliti Lia memberikan tambahan informasi kepada peneliti bahwa mamanya (Leni) kemudian marah-marah dan mengungkit-ungkit hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan masalah respon yang dianggap tidak sopan itu.

Menurut peneliti, kemarahan Leni yang dipicu oleh jawaban Lia yang tidak sopan atas pertanyaannya yang dalam pandangan penulis merupakan pertanyaan biasa tersebut merupakan kewajaran. Akan tetapi, kemarahan Leni yang kemudian diungkapkan dengan mengungkit-ungkit hal yang negatif tentang Lia yang sebenarnya tidak ada hubungan langsung dengan topik perselisihan tersebut merupakan hal yang menunjukkan adanya kemarahan terpendam dari Leni atas perilaku Lia yang tidak berkenan di hatinya.

Manajemen konflik komunikasi interpersonal yang digunakan dalam mengakhiri perselisihan ini adalah kemarahan Leni yang melebar membahas tentang hal-hal negatif yang tidak ada hubungannya dengan sumber persoalan. Ini bisa dikategorikan sebagai *aggressiveness strategy*. Menurut teori tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), *aggressiveness strategy* adalah manajemen konflik interpersonal dimana

salah satu pihak berusaha menjatuhkan pendapat orang lain dengan membahas hal-hal negatif tentang pihak lain yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan substansi yang menjadi konflik. Berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *meta conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi berkaitan dengan ketidaksepakatan tentang suatu proses komunikasi itu sendiri dalam suatu adu argumentasi.

## Simpulan

Dari pembahasan yang telah dilakukan mengenai fenomena manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak tiri yang merupakan anak kandung suaminya dengan wanita lain ini, ditemukan konflik-konflik komunikasi interpersonal antara Leni (ibu mandul) dengan Lia (anak perempuan yang merupakan anak kandung suami Leni dengan perempuan lain). Konflik-konflik komunikasi interpersonal tersebut adalah jenis konflik komunikasi interpersonal *pseudocconflict* (perselisihan karena adanya gangguan yang mudah diselesaikan), *fact conflict* (perselisihan karena kebenaran atau akurasi informasi), *value conflict* (perselisihan karena adanya ketidaksepakatan tentang kepercayaan yang mendalam), *policy conflict* (akibat ketidaksepakatan atas suatu rencana), *ego conflict* (berselisih karena ego tidak mau mengalah) dan juga *meta conflict* (perselisihan karena proses komunikasi itu sendiri).

Berdasarkan analisa dan interpretasi data oleh peneliti, manajemen konflik yang digunakan dalam semua data konflik komunikasi interpersonal yang dikumpulkan oleh peneliti mencakup *win-lose and win-win strategies, avoidance and active fighting strategies, force and talk strategies, face-detracting and face-enhancing strategies, aggressiveness and argumentativeness strategies*. Manajemen konflik yang pertama, yaitu *win-lose and win-win strategies*, peneliti melihat bahwa manajemen konflik komunikasi interpersonal ini diambil pada saat konflik interpersonal terjadi dan kemudian secara jelas terlihat siapa pihak yang benar atau kalah. Bila tidak ada atau tidak jelas tentang siapa yang benar atau salah, maka manajemen konflik komunikasi interpersonal yang lain yang akan diambil.

Sementara itu, manajemen konflik komunikasi interpersonal *avoidance and active fighting strategies* terjadi bila kedua pihak, baik Leni atau Lia, sama-sama dalam situasi yang tidak memungkinkan untuk melihat secara jelas siapa yang benar dan siapa yang salah sehingga diambil jalan penghindaran untuk mengakhiri konflik komunikasi interpersonal tanpa ada solusi. Manajemen konflik komunikasi *force and talk strategies* diambil bila memang secara normatif salah satu pihak benar dan pihak lain salah sehingga harus diambil keputusan. Sedangkan manajemen *face-detracting and face-enhancing strategies* digunakan oleh kedua pihak untuk menunjukkan bahwa pihak lainnya tidak kompeten sehingga pendapatnya salah.

Untuk *aggressiveness and argumentativeness strategies*, manajemen konflik komunikasi interpersonal ini diambil oleh salah satu pihak sebagai upaya untuk menjatuhkan pendapat pihak lain dengan membahas hal-hal negatif tentang salah satu pihak yang tidak ada hubungannya sama sekali dengan persoalan

## Daftar Referensi

- Budyatna, M. 2011. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Penerbitan Universitas Terbuka
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- DeVito, J. A. (2007). *The Interpersonal Communication*. Boston : Pearson Internasional Edition.
- Effendy, O. U. (2002). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: PT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang
- Harvey, C. (2009). *Managing Communication Conflict*.  
[http://ww2.odu.edu/~jritz/oted885/ManagingCommunication Conflict.pdf](http://ww2.odu.edu/~jritz/oted885/ManagingCommunicationConflict.pdf)
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Lewicki, R. J.; Hiam, A.; Olander, K. W. (1996). *Think Before You Speak, A Complete Guide to Strategic Negotiation*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Lumanauw, J. R. (2010). *Psikologi Komunikasi (Revisi)*, Surabaya
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Moleong, J, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKIS Yogyakarta.
- Rakhmat, J. (1998). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Sugiyono (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Turner, L. H. & West, R. (2006). *Perspectives on Family Communication*. New York: McGraw-Hill
- Verderber & Fink. (2007). *Inter-Act* (11<sup>th</sup> Ed.). New York: Oxford University Press.
- Winata, S. Y. (2013). *Strategi Mnjajemen Konflik Interpersonal Pasangan Suami Istri (Pasutri) yang Hamil di Luar Nikah*  
<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/898/798>
- Yin, Robert K. (2009). *Studi Kasus, Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers