

PERAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI SEBAGAI PENCEGAH TERJADINYA KONFLIK PADA HUBUNGAN PERSAHABATAN REMAJA DI SAMARINDA

Ratnasari Nur Aini¹

Abstrak

Artikel ini berisi tentang peran komunikasi antarpribadi sebagai pencegah terjadinya konflik pada hubungan persahabatan remaja di samarinda yang difokuskan pada tiga kecakapan komunikasi untuk mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil, yakni memprakarsai konflik, merespons konflik dan menengahi konflik. Metode penelitian yaitu metode deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data Model Interaktif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Hasil penelitian di peroleh gambaran bahwa dalam dalam memprakarsai konflik, diketahui dari 4 subjek penelitian, 3 orang masih mengungkapkan konflik yang dirasa dengan cara yang kurang tepat seperti diam, marah yang berlebihan ketika sedang berada di puncak emosi dan kurang memperhatikan perasaan pihak lawan bicaranya. Kecakapan berkomunikasi untuk merespons konflik, diketahui dua orang telah belajar menerapkan respons yang baik seperti ketika pelaku sadar bahwa ia yang bersalah maka ia tidak segan untuk meminta maaf, dan memperbaiki kesalahannya, namun dua lainnya juga cenderung menanggapi konflik yang diungkapkan oleh sahabatnya dengan cara didiamkan. Kecakapan berkomunikasi untuk menengahi konflik, diketahui ada dua strategi yang kerap kali digunakan yaitu mempertemukan pihak yang berkonflik dan pendekatan personal yang dilakukan oleh para penengah konflik.

Kata Kunci: peran komunikasi antarpribadi, pencegah konflik, hubungan persahabatan, remaja.

Pendahuluan

Sebagai makhluk sosial, maka manusia pada dasarnya tidak mampu hidup sendiri di dalam dunia ini baik sendiri dalam konteks fisik maupun dalam konteks sosial budaya. Terutama dalam konteks sosial-budaya, manusia membutuhkan manusia lain untuk saling berkolaborasi dalam pemenuhan kebutuhan fungsi-fungsi sosial satu dengan yang lainnya. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ratnasari_nuraini@rocketmail.com

atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya.

Komunikasi antarpribadi sangat penting bagi kebahagiaan hidup. Salah satu bentuk hubungan dalam komunikasi antarpribadi adalah hubungan persahabatan. Hubungan persahabatan adalah hubungan yang terjalin di antara dua orang atau lebih karena pelaku di dalamnya merasa memiliki beberapa karakteristik yang sama yang membuat mereka merasa betah dan nyaman di dalam lingkaran tersebut. Manusia mulai memiliki sahabat saat mulai remaja. Soetjningsih (2004:1) mengungkapkan, tahap remaja adalah masa transisi antara masa anak dan dewasa. Data demografi menunjukkan bahwa remaja merupakan populasi yang besar dari penduduk dunia. Remaja menginginkan teman yang mempunyai minat dan nilai-nilai yang sama, yang dapat mengerti dan membuatnya merasa aman, sehingga remaja dapat mempercayakan masalah-masalah dan membahas hal-hal yang tidak dapat dibicarakannya dengan orangtua maupun guru.

Semasa remaja, waktu yang dihabiskan untuk teman-teman meningkat sehingga teman-teman mempengaruhi beberapa aspek perkembangan lebih banyak daripada saat kanak-kanak. Santrock (2007: 57) mengungkapkan, mempunyai kawan sebaya atau sahabat penting bagi perkembangan seorang remaja. Sebuah studi mengenai remaja terungkap bahwa, relasi yang positif dengan kawan sebaya berkaitan dengan penyesuaian sosial yang positif. Relasi di antara kawan-kawan sebaya di masa kanak-kanak dan masa remaja juga berdampak bagi perkembangan di masa selanjutnya. Sebuah studi yang dilakukan Bagwell, Newcomb, dan Bukowski pada tahun 1998 mempelajari anak-anak yang secara stabil memiliki sahabat di kelas lima dan kawan-kawannya yang tidak memiliki sahabat. Mereka dinilai dua belas tahun kemudian sebagai seorang dewasa. Anak-anak yang secara stabil memiliki sahabat di kelas lima, lebih memiliki harga diri yang positif ketika dewasa dibandingkan anak-anak yang tidak memiliki kawan di kelas lima.

Meskipun demikian menurut Santrock (2007) kualitas persahabatan bervariasi. Beberapa persahabatan ada yang sangat akrab dan bertahan lama, sementara ada pula persahabatan yang cenderung dangkal dan tidak bertahan lama. Beberapa persahabatan dapat berlangsung secara mulus, sementara yang lainnya mungkin diwarnai oleh konflik. Sarwono (2005) mengungkapkan, semula orang mengira bahwa sumber konflik adalah ras, jenis kelamin, kebudayaan, dan sebagainya, akan tetapi penelitian membuktikan bahwa hubungan antarpribadi atau antarkelompok dapat menjadi sumber konflik yang lebih penting.

Data pada Badan Pusat Statistik Kota Samarinda tahun 2013, menunjukkan jumlah penduduk usia 10 hingga 24 tahun berjumlah 224.850 dengan komposisi 108.990 jiwa laki-laki dan 115.860 perempuan. Dibandingkan dengan daerah tingkat II lainnya di Kaltim maka Samarinda mengalami peningkatan tertinggi (www.Tribunnews.com diakses tanggal 08

Oktober 2013). Berdasarkan uraian di atas, menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian tentang peran komunikasi antarpribadi sebagai pencegah terjadinya konflik pada hubungan persahabatan remaja di samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Teori Penetrasi Sosial

Social penetration theory merupakan bagian dari teori pengembangan hubungan atau *relationship development theory* yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor pada tahun 1973 (dalam Budyatna dan Ganiem, 2011: 225-230). Menurut teori ini, komunikasi penting dalam mengembangkan dan memelihara hubungan-hubungan antarpribadi.

Teori penetrasi sosial memfokuskan diri pada pengembangan dan pemutusan hubungan antarpribadi. Proses penetrasi sosial berlangsung secara bertahap dan teratur dari sifatnya di permukaan ke tingkat yang akrab mengenai pertukaran sebagai fungsi baik mengenai hasil yang segera maupun yang diperkirakan. Perkiraan meliputi estimasi mengenai hasil-hasil yang potensial dalam wilayah pertukaran yang lebih akrab. Faktor ini menyebabkan hubungan bergerak maju dengan harapan menemukan interaksi baru yang secara potensial lebih memuaskan. Pada hubungan yang akrab, kedua anggota akan lebih bersedia untuk membolehkan satu sama lain untuk menggunakan, mempunyai akses ke, atau mengetahui tentang keakraban dan kepemilikan yang sangat pribadi. Konflik dipandang sebagai bagian penting dari pengembangan. Pertumbuhan hubungan terjadi selama periode adanya kecocokan atau kesesuaian, dan kemunduran hubungan terjadi sebagai akibat terjadinya krisis dan tekanan jiwa lainnya. Proses-proses konflik ini diasumsikan berlangsung menurut faktor-faktor yang terdapat dalam pengembangan, namun demikian, sekali terjadi, proses-proses pertukaran yang terjadi pada putusnya hubungan antarpribadi merupakan kebalikan apa yang terjadi pada tahap-tahap pengembangan. Proses-proses pertukaran itu berlangsung sistematis dan teratur, kali ini dari tingkat yang akrab ke tingkat yang tidak akrab. Muncul satu pengertian bahwa depenetrasi merupakan kegagalan dari manajemen konflik.

Komunikasi Antarpribadi

Sendjaja (dalam Bungin,2007:252) mendefinisikan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Kegiatan-kegiatan seperti percakapan melalui telepon, surat-menyurat pribadi merupakan contoh-contoh komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjalin di antara dua orang atau lebih (kelompok kecil) untuk mendapatkan umpan balik yang sifatnya seketika, tetapi komunikasi antarpribadi tidak selalu harus bersifat *face to face*.

Definisi Remaja

Erikson (dalam Yusuf, 2009:184-188) berpendapat masa remaja berkaitan erat dengan perkembangan “*sense of identity vs role confusion*”, yaitu perasaan atau kesadaran akan jati dirinya. Remaja dihadapkan pada berbagai pertanyaan yang menyangkut keberadaan dirinya (siapa saya?), masa depannya (akan menjadi apa saya?), peran-peran sosialnya (apa peran saya dalam keluarga dan masyarakat, dan kehidupan beragama; mengapa harus beragama?). Bapak psikologi remaja, Stanley Hall (dalam Santrock, 2003) memberi usia remaja pada rentang 12-23 tahun.

Definisi Sahabat dan Hubungan Persahabatan

Sahabat (*friends*) adalah sekumpulan kawan yang terlibat dalam kebersamaan, saling mendukung, dan memiliki keakraban (intimasi). Hubungan persahabatan adalah hubungan yang terjalin di antara orang-orang yang cenderung memiliki beberapa karakteristik yang sama.

Karakteristik Hubungan Akrab

Komunikasi antarpribadi dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikator. Seseorang saat berkumpul dengan satu kelompok yang memiliki kesamaan dengannya, maka orang tersebut akan menyenangkannya. Komunikasi antarpribadi yang efektif seperti inilah yang akan menjadi dasar bagi pembentukan hubungan akrab. Prisbell dan Anderson (dalam Budyatna dan Ganiem, 2011) mengungkapkan hubungan akrab ditandai oleh kadar yang tinggi mengenai keramahmatan dan kasih sayang, kepercayaan, pengungkapan diri, dan tanggung jawab, dirumuskan melalui lambang-lambang dan ritual.

Definisi Konflik

Menurut Luthans (dalam Mufid, 2010: 288-289) konflik adalah kondisi yang ditimbulkan oleh adanya kekuatan yang saling bertentangan. Kekuatan-kekuatan ini bersumber pada keinginan manusia. Istilah konflik sendiri dijelaskan dalam beberapa istilah, yaitu perbedaan pendapat, persaingan, dan permusuhan.

Peran Komunikasi Dalam Konflik

Budyatna dan Ganiem (2011) dalam bukunya *Teori Komunikasi Antarpribadi* mencoba menuliskan beberapa pendapat ahli mengenai tiga kecakapan komunikasi yang mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil. Tujuan utama dalam mengelola konflik supaya adanya kesesuaian dan efektifitas dalam perilaku individu sendiri dan untuk mengacaukan pola-pola destruktif dengan menggunakan kecakapan berkomunikasi yang mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil.

- a. Kecakapan berkomunikasi untuk memprakarsai konflik

Petunjuk-petunjuk berikut adalah untuk memprakarsai konflik (termasuk untuk merespons konflik) didasarkan pada hasil karya dari beberapa penelitian lapangan (adler, 1977; Gordon, 1970; Whetten & Cameron, 2005).

1. Mengakui dan menyatakan mempunyai masalah yang nyata.
2. Jelaskan dasar dari konflik yang potensial dalam arti perilaku, konsekuensi dan perasaan.
3. Hindarkan menilai motif-motif orang lain.
4. Pastikan orang lain paham masalah yang sedang dihadapi.
5. Utarakan solusi yang dipilih sedikit banyak dapat memusatkan pada dasar yang sama.
6. Mental harus dipersiapkan dulu mengenai apa yang akan dikatakan sebelum berhadapan dengan orang lain, sehingga permintaan akan singkat dan tepat.
7. Buatlah singkat.

b. Kecakapan berkomunikasi untuk merespons konflik

Adalah lebih sulit untuk menciptakan iklim yang kolaboratif apabila untuk merespons konflik yang diprakarsai oleh pihak lain daripada memulai konflik yang tepat. Kebanyakan orang tidak menggunakan rangkaian perilaku-konsekuensi-perasaan untuk memprakarsai konflik, dan malah sebaliknya menyatakan perasaannya secara tidak tepat dan eveluatif yang dapat membahayakan pihak lain, dan sulit bagi pihak-pihak lain untuk mengatasi sifat mereka yang defensif dan merespons tidak tepat. Tugas yang paling berat sebagai pemberi respons ialah menangani konflik yang diprakarsai secara efektif dan mengubahnya ke dalam diskusi pemecahan masalah yang produktif. Berikutnya adalah petunjuk-petunjuk yang akan membantu merespons secara efektif dalam situasi-situasi ini.

1. Gunakan “tameng” mental untuk merespons secara efektif
 2. Berikan respons yang empatik dengan kepentingan dan kepedulian yang sungguh-sungguh
 3. Uraikan dengan kata-kata sendiri pemahaman mengenai masalah itu dan ajukan pertanyaan-pertanyaan untuk menjelaskan masalah
 4. Carilah persamaan dasar dengan menemukan aspek dakwaan yang disetujui
 5. Minta kepada pemrakarsa konflik untuk menyarankan solusi alternatif
- c. Kemampuan berkomunikasi untuk menengahi konflik

Terkadang seseorang diminta untuk menengahi pada sebuah konflik mengenai orang lain. Seorang penengah adalah pihak ketiga yang tidak terlibat ke dalam konflik dan bertindak sebagai pemandu yang netral dan tidak memihak, mengatur sebuah interaksi yang memungkinkan pihak-pihak yang konflik untuk menemukan solusi mengenai masalah mereka yang dapat diterima secara timbal balik. Para penengah dapat memainkan peran dalam menyelesaikan konflik jika mereka memperhatikan petunjuk-petunjuk berikut ini.

1. Pastikan bahwa orang-orang yang terlibat konflik setuju bekerja sama
2. Bantu orang-orang untuk mengidentifikasi konflik yang sebenarnya
3. Pelihara netralitas
4. Jaga supaya pembicaraan terfokus pada masalah-masalah dan bukan pada pribadi-pribadi
5. Mengusahakan untuk menjamin waktu bicara yang sama
6. Pusatkan pembicaraan dalam menolong kedua belah pihak mencari penyelesaian
7. Gunakan persepsi untuk mengecek dan membuat uraian dengan kata-kata sendiri untuk memastikan kedua belah pihak benar-benar memahami dan mendukung penyelesaian yang telah disetujui
8. Buatlah rencana kegiatan dan prosedur tindak lanjutnya

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada peran komunikasi antarpribadi dalam mencegah terjadinya konflik. Budyatna dan Ganiem (2011) membagi peran komunikasi antarpribadi menjadi tiga kecakapan komunikasi yang mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil, yaitu: kecakapan berkomunikasi untuk memprakarsai konflik, kecakapan berkomunikasi untuk merespons konflik dan kecakapan berkomunikasi untuk menengahi konflik.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian ini didapat dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini yang menjadi informan yaitu yang memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu:

- a. Remaja berusia 12- 23 tahun baik laki-laki maupun perempuan
- b. Mempunyai sahabat yang didasarkan pada karakteristik hubungan akrab
- c. Usia hubungan persahabatan lebih dari lima tahun. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap individu-individu yang memiliki sahabat, lima tahun merupakan ukuran usia persahabatan ideal untuk bisa benar-benar mengetahui kepribadian antarpribadi satu sama lain, untuk bisa saling beramah-tamah dan membagi kasih sayang, saling percaya, saling membuka diri dan bertanggung jawab
- d. Hubungan persahabatan yang terjalin tetap berjalan dengan baik sampai sekarang meskipun pernah berkonflik, dan hubungan persahabatan yang terjalin tidak sampai pada tahap intimasi antara dua individu yang berlainan jenis.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian lapangan (*field research*): Wawancara, dokumentasi dan pengambilan data melalui internet.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Biodata Informan

1. Subjek penelitian 1
Nama : Novi Feralina (Cabe)
Tempat, tanggal lahir : Palopo, 27 April 1992
Anak ke : 2 dari 2 bersaudara
Lama persahabatan : 18 tahun dengan Siti Kholifah
2. Subjek penelitian 2
Nama : Siti Kholifah (Sitruk)
Tempat, tanggal lahir : Bontang, 21 September 1991
Anak ke : 3 dari 4 bersaudara
Lama persahabatan : 18 tahun dengan Novi Feralina
3. Subjek penelitian 3
Nama : Rahayu Lestari (Tari/ Tarbon)
Tempat, tanggal lahir : Bontang, 5 November 1990
Anak ke : 1 dari 2 bersaudara
Lama persahabatan : 17 tahun dengan Astin
4. Subjek penelitian 4
Nama : Herlianty Swastien Putri (Astin/ Gedebog)
Tempat, tanggal lahir : Bontang, 2 September 1991
Anak ke : 1 dari 4 bersaudara
Lama persahabatan : 17 tahun dengan Rahayu Lestari

Hasil Penelitian pada subjek 1

Memprakarsai konflik :Diam atau tidak diungkapkan, cenderung lebih mengalah dan menahan untuk marah, karena tahu subjek lebih dewasa dibandingkan sahabatnya yang masih kekanakan.

Merespons konflik :Didiamkan, tetap berusaha sabar dan mengerti alasan-alasan mengapa pihak pemrakarsa konflik marah. Mendengarkan dengan baik dan seksama, kemudian memberikan solusi jika diperlukan.

Menengahi konflik :Pendekatan personal. Selalu berusaha untuk menyatukan pihak yang berkonflik dengan cara mengajak jalan bersama.

Hasil Penelitian pada subjek 2

Memprakarsai konflik :Langsung dibicarakan, diungkapkan, marah saat itu juga, cenderung dengan cara yang kurang sopan, *ceplas-ceplos* dan tidak memperhatikan perasaan pihak lain.

Merespons konflik :Tidak memberikan respons karena pihak pemrakarsa cenderung mengungkapkan konfliknya dengan cara diam. Namun bila sadar pihak pemrakarsa konflik marah karena kesalahan subjek, maka subjek akan langsung meminta maaf, kalau subjek tetap merasa benar, maka ia tidak segan mempertahankan pendapatnya dan melawan (melakukan hal kebalikan dari apa yang diinginkan oleh pemrakarsa konflik).

Menengahi konflik :Tidak pernah menjadi pihak penengah konflik.

Hasil Penelitian pada subjek 3

Memprakarsai konflik :Langsung diungkapkan saat itu juga, dengan cara yang sopan dan kepala dingin, sehingga pihak perespons tidak akan sakit hati dan cenderung menjadi pihak yang mengalah.

Merespons konflik :Langsung melakukan apa yang diminta oleh pihak pemrakarsa konflik; meminta maaf jika bersalah dan jika pihak pemrakarsa konflik bersalah tetapi tidak mau meminta maaf, maka subjek 3 cenderung mengalah dan tetap meminta maaf duluan meskipun ia tidak bersalah.

Menengahi konflik :Pendekatan personal, cenderung netralitas kurang terjaga, tergantung siapa pihak yang meminta bantuannya terlebih dahulu.

Hasil Penelitian pada subjek 4

Memprakarsai konflik :Langsung dibicarakan tidak peduli suasana masih memanas atau tidak, cenderung ceplas-ceplos dan tanpa *filter*, yang subjek pikirkan, yang penting subjek telah meluapkan kekesalannya, dengan kurang memperhatikan pihak yang menjadi lawan bicaranya.

Merespons konflik :Bila menurut subjek, ia memang bersalah, maka subjek 4 tidak segan untuk meminta maaf mengakui kesalahannya, namun bila menurut pemikiran subjek ia

tidak bersalah maka subjek akan terus bertahan dengan pendapat dan pemikirannya.

Menengahi konflik :Dengan persetujuan para pihak yang berkonflik dipertemukan, dimusyawarahkan bersama untuk dicari jalan keluarnya.

Gambaran singkat pasangan sahabat Novi dan Siti

Novi dan Siti bertetangga semenjak kecil. Meskipun Siti berusia satu tahun lebih tua daripada Novi, namun dari segi sifat, Novi terlihat lebih dewasa daripada Siti yang cenderung kekanakan. Novi tidak bersekolah TK, karena itu ia selalu berada 1 tingkat di atas Siti dari segi pendidikan formal. Novi dan Siti selalu berada di sekolah yang sama dari mulai pendidikan dasar hingga ke tingkat universitas. Begitupun dengan ekstrakurikuler pramuka yang selalu mereka ikuti. Hubungan mereka bisa dikatakan sudah seperti keluarga. Mereka benar-benar sudah mengetahui sifat dan watak satu sama lain. Namun diakui keduanya, selama mereka bersahabat dari kecil hingga sekarang, mereka jarang berkonflik yang berat. Walaupun mereka berteman sangat akrab, namun mereka mempunyai kepribadian dan kesukaan akan sesuatu yang cukup berbeda, seperti segi warna, makanan, selera berpakaian dan sebagainya.

Analisis subjek 1 Novi Feralina

Karena kepribadian subjek yang cenderung cuek, tidak peduli, pemendam dan mandiri, maka dalam memprakarsai konflik, subjek cenderung memilih cara diam ketika sedang kesal, marah, kecewa ataupun merasa ada konflik terhadap sahabatnya yakni Siti Kholifah. Menurut subjek, Novi memilih cara diam karena ia bukanlah tipe orang yang suka mengungkit dan membesar-besarkan masalah. Bahkan ketika masalah yang dihadapi cukup besar, Novi tetap memilih diam dan sabar menghadapi Siti. Kalaupun Siti mengungkapkan kekesalannya kepada Novi dengan cara marah-marah dan berbicara langsung dengan nada yang tinggi, maka Novi akan menjawabnya dengan nada yang rendah dan cenderung mengalah, karena Novi tahu ia lebih dewasa dari Siti, dan tahu bagaimana menghadapi Siti yang sifatnya cenderung kekanakan dan juga, Novi menambahkan menurutnya ketika ia diam atau mulai tidak berbicara pada Siti saat itulah Siti sadar kalau Novi juga sedang marah pada dirinya. Dan biasanya ketika Siti sudah sadar bahwa Novi marah, Siti akan selalu menjadi pihak yang pertama untuk memulai pembicaraan duluan. Siklusnya selalu begitu karena Novi bisa diam atau mendiamkan Siti untuk waktu yang lama, sehingga Siti lah yang biasanya tidak betah ketika Novi sudah mendiamkannya untuk waktu yang lama. Novi mengungkapkan, umumnya ia marah kepada Siti karena Sikap Siti yang cenderung ketika sedang menghadapi masalah dengan orang lain, Siti cenderung akan meluapkan

kekesalannya itu terhadap orang terdekatnya juga termasuk Novi, meskipun Novi tidak mengetahui apa-apa tentang permasalahan yang dihadapi Siti, sehingga Novi pun dibuat jengkel, karena ia selalu menjadi tempat pelarian kekesalan Siti.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap subjek 1, peneliti menemukan bahwa subjek 1 cenderung menyampaikan konflik yang dirasa dengan cara yang kurang tepat. Sikap diam, maupun lebih memilih untuk tidak membicarakan bukanlah cara yang tepat untuk memprakarsai konflik karena dengan demikian pihak lain tidak akan mengetahui dan masalah apa yang sedang dihadapi dan membuat subjek menjadi marah, dan justru dengan diam, malah akan menimbulkan pemikiran-pemikiran lain yang belum tentu benar pada pihak lain, yang justru akan memunculkan motif-motif yang lain yang bisa makin memperkeruh konflik yang sedang dihadapi. Seharusnya subjek 1 lebih bisa mengungkapkan apa yang dirasakan secara lebih terbuka agar kedua belah pihak sama-sama mengerti apa yang dipikirkan, dirasakan dan diinginkan sehingga membentuk saling pengertian yang baik demi terselesainya masalah yang dihadapi.

Dalam hal merespons konflik, Novi mengatakan bahwa Siti tidak pernah marah kepada Novi karena kesalahan Novi atau berkonflik secara langsung dengan Novi. Novi mengungkapkan umumnya Siti selalu meminta maaf duluan kepada Novi karena kesalahan Siti sendiri yang mulai marah kepada Novi karena selalu menjadikan Novi untuk meluapkan kekesalan yang bahkan Novi tidak ketahui. Bisa dikatakan Siti yang marah, tetapi Siti juga yang meminta maaf terlebih dahulu kepada Novi. Jadi respon yang diberikan Novi juga hanya diam ketika Siti mulai marah kepadanya karena emosi sesaatnya itu. Namun diakui Novi, Siti lebih banyak bercerita tentang konflik yang dihadapi Siti dengan orang lain, seperti ketika Siti berkonflik dengan teman, orangtua maupun pacar. Hampir setiap masalah yang dihadapi Siti dengan orang lain, maka Siti akan selalu menceritakannya kepada Novi. Saat hal ini terjadi maka Novi akan bertindak sebagai pendengar yang baik dan memberikan solusi jika diperlukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Novi, ia mengungkapkan cara yang sering digunakan untuk membuat teman-temannya yang sedang berkonflik untuk kembali berbaikan adalah dengan cara pendekatan personal terhadap kedua belah pihak yang berkonflik. Umumnya pihak yang berkonflik adalah sama-sama teman akrab dari Novi jadi Novi mengenal baik keduanya. Namun ketika mereka mulai berkonflik maka Novi dihadapkan pada posisi yang tidak enak dikarenakan ia menjadi bingung harus memilih siapa. Karena ketika Novi memutuskan untuk mendekati pihak A, maka pihak B yang akan menjauhi Novi dan sebaliknya, karena itu Novi selalu bersikap berusaha senetral mungkin dan selalu berusaha mendekati keduanya seperti tidak pernah terjadi konflik diantara keduanya, dengan begitu pihak yang berkonflik akan berpikiran

bahwa Novi adalah pihak netral yang tidak memihak siapapun sehingga merteka tidak perlu untuk menjauhi Novi juga, dengan demikian Novi akan semakin mudah untuk membuat mereka berbaikan kembali dengan pendekatan personal secara perlahan dan bertahap.

Gambaran singkat pasangan sahabat Rahayu dan Astin

Rahayu dan Astin bertetangga sehingga mereka sudah saling mengenal sejak kecil. Ketika memasuki SMP, Rahayu melanjutkan sekolahnya di pesantren Gontor di Jawa. Selama terpisah ini hubungan persahabatan mereka tetap berjalan baik, meskipun mereka hanya bisa bertemu setahun sekali saat Rahayu pulang ketika hari raya Idul Fitri. Hubungan mereka pun semakin bertambah akrab karena hampir setiap hari mereka selalu bertemu dikarenakan jarak rumah yang dekat dan karena kedua orangtua mereka juga bersahabat baik. Meskipun ketika memasuki masa kuliah, Rahayu memilih melanjutkan ke Universitas Mulawarman di Samarinda dan Astin tetap berkuliah di Bontang, hampir bisa dipastikan setiap Rahayu pulang ke Bontang, maupun ketika Astin yang ke Samarinda, mereka selalu meluangkan waktu untuk bertemu. Namun selain bertemu secara langsung, diakui keduanya bahwa hampir setiap hari memang selalu terlibat komunikasi, entah melalui pesan singkat, bertelepon, BBM, maupun yang paling sering adalah saling *mention* di twitter.

Dari segi kesukaan akan suatu hal, keduanya mengakui bahwa hobi kuliner adalah yang paling membuat mereka merasa *klop*. Dari segi sifat keduanya juga hampir memiliki sifat yang sama, hanya saja bisa dikatakan Rahayu adalah versi yang lebih kalem dan sopan dibandingkan dengan Astin yang cenderung lebih *ceplas-ceplos* dan berani. Baik Rahayu maupun Astin adalah pribadi yang sama-sama harus menceritakan apa yang dirasa, bedanya Rahayu yang memang lebih dewasa mampu menyampaikannya dengan bahasa yang lembut, sopan dan dipikirkan baik-baik sehingga tidak menyakiti pihak lain yang mendengar, sedangkan Astin cenderung pribadi yang langsung mengungkapkan apa yang dipikirkannya tanpa *tedeng aling-aling* dan cenderung kurang mempertimbangkan perasaan pihak lain yang mendengarnya.

Analisis subjek 3 Rahayu Lestari

Dalam memprakarsai konflik yang dirasakan Rahayu terhadap sahabatnya, Astin, Rahayu cenderung langsung mengungkapkannya dengan cara yang sopan dan tidak membuat Astin sakit hati. Rahayu mengaku mereka berdua jarang berkonflik karena sesuatu yang serius, mereka cenderung berkonflik hanya karena hal-hal kecil yang tidak disepakati keduanya, seperti pemilihan warna baju, pemilihan model baju yang sesuai untuk keduanya, pemilihan model rambut, pemilihan tempat dan menu makan dan sebagainya. Dari perbedaan-perbedaan pendapat tersebut terkadang menciptakan percikan-percikan konflik di antara mereka, namun seolah sudah biasa dengan pola

tersebut, Rahayu mengaku hal tersebut bukan lagi dianggap sebagai konflik namun justru hal perekat untuk lebih mengetahui apa yang disukai dan yang tidak disukai oleh sahabatnya tersebut, sehingga semakin mengenal satu sama lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Rahayu, umumnya konflik timbul justru dari luar, yang akhirnya Astin membawa itu kedalam hubungan persahabatannya dengan Rahayu, dan membuat Rahayu jengkel dan akhirnya harus membicarakan konflik yang dirasanya. Contohnya saja, kebiasaan yang tidak disukai Rahayu dari Astin adalah, ketika Astin mempunyai masalah dengan orang lain seperti teman dan pacar, Astin akan selalu senantiasa mengungkapkannya dalam bentuk status yang di-*posting* ke akun media sosialnya seperti twitter dan cenderung dengan bahasa yang kasar dan tidak sopan, tergantung tingkat kemarahan Astin dalam menyikap masalah yang dihadapinya tersebut. Rahayu tidak menyukai hal tersebut karena, apa yang dilakukan Astin tersebut justru akan membuat jelek nama dan *image* Astin sendiri. Bila hal ini sudah terjadi, maka Rahayu yang jika sedang melihat status yang dipasang oleh Astin tersebut di twitter, ia akan langsung meminta Astin untuk menghapusnya dengan cara yang sopan dan tidak membuat Astin tersinggung, karena apabila Rahayu meminta Astin dengan cara yang kurang sopan, tentu saja hal tersebut justru akan makin membuat Astin bertambah marah.

Berdasarkan petunjuk memprakarsai konflik, Rahayu sudah menerapkannya dengan cukup baik. Berani mengungkapkan konflik yang dirasa secara terus terang namun tetap menjaga nada bicara yang tepat sehingga tidak membuat pihak yang mendengar menjadi sakit hati dan tidak bertambah marah kepada pihak pemrakarsa konflik adalah pilihan yang tepat, hanya saja jika cara yang digunakan tidak berhasil, jangan lantas langsung mengalah kepada pihak lawan, karena bisa saja dengan hal tersebut pihak lawan menganggap bahwa apa yang telah dilakukannya selalu bisa ditolerir, yang bisa saja pada tahap selanjutnya tindakan tersebut bisa diulangi dan menganggap hal tersebut hal yang biasa saja.

Dalam hal merespons konflik, subjek 3 cenderung langsung melakukan apa yang diungkapkan oleh pihak pemrakarsa konflik, dan cenderung mengalah terhadap Astin. Menurut Rahayu hal tersebut ia lakukan karena ia sadar ia lebih dewasa dibandingkan dengan Astin yang masih kekanakan, dan ia tahu dengan watak Astin yang memang keras dan jarang mau mengalah.

Dalam hal menengahi konflik, Rahayu pernah mengaku sebagai penengah konflik pada hubungan pertemanan yang terjadi antara kedua temannya, Rica dan Icha. Namun Rahayu sebagai pihak penengah konflik cenderung mendengarkan cerita sepihak dari pihak yang memohon bantuannya, tanpa mengkonfirmasi lagi kepada pihak yang berkonflik lainnya. Seharusnya penengah konflik sebelum mengambil keputusan atau menerapkan strategi apa yang tepat untuk dijalankan untuk menengahi konflik, harus memastikan

terlebih dahulu duduk permasalahannya dan mendengarkan pendapat dari kedua belah pihak yang berkonflik sehingga penengah konflik dapat mengambil keputusan secara baik, tepat dan benar.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah: Peran komunikasi antarpribadi untuk mengelola konflik secara berhasil dibagi menjadi tiga kecakapan untuk mengembangkan pengelolaan konflik secara berhasil, yaitu:

- (i)Kecakapan berkomunikasi untuk memprakarsai konflik. dari 4 subjek penelitian diketahui 3 orang masih mengungkapkan konflik yang dirasa dengan cara yang kurang tepat seperti diam, marah yang berlebihan ketika sedang berada di puncak emosi dan kurang memperhatikan perasaan pihak lawan bicaranya.
- (ii)Kecakapan berkomunikasi untuk merespons konflik, diketahui dua orang telah belajar menerapkan respons yang baik seperti ketika pelaku sadar bahwa ia yang bersalah maka ia tidak segan untuk meminta maaf, dan memperbaiki kesalahannya, namun dua lainnya juga cenderung menanggapi konflik yang diungkapkan oleh sahabatnya dengan cara didiamkan.
- (iii)Kecakapan berkomunikasi untuk menengahi konflik, diketahui ada dua strategi yang kerap kali digunakan yaitu mempertemukan pihak yang berkonflik dan pendekatan personal yang dilakukan oleh para penengah konflik.

Saran

Dari hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan, dan kesimpulan maka saran pada penelitian ini adalah:

1. Bagi subjek penelitian yang masih menggunakan cara yang kurang tepat baik dalam memprakarsai, merespon maupun menengahi konflik, hendaknya bisa lebih menggunakan cara yang tepat berdasarkan petunjuk-petunjuk untuk mengelola konflik secara berhasil.
2. Bagi pembaca, semoga dapat mulai menerapkan cara memprakarsai, merespon dan menengahi konflik sesuai petunjuk yang ada dalam penelitian ini, di dalam hubungan akrab yang terjalin sehari-hari.
3. Semoga penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti tentang peran komunikasi antarpribadi di tahun-tahun berikutnya.

Daftar Pustaka

Buku

Baron, Robert A dan Byrne, Donn. 2005. *Psikologi sosial*. Edisi kesepuluh, Jilid 2. Jakarta: Erlangga

- Budyatna, Muhammad dan Ganiem, Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2007. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fauzi, Ahmad. 1997. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Fisher, Ronald J. 1997. *Interactive Conflict Resolution*. New York: University Press.
- Hendricks, William. 1992. *How to Manage Conflict*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mufid, Muhamad. 2010. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Pickering, Peg. 2001. *Kiat Menangani konflik*. Jakarta: Erlangga.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian- Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Santrock, John W. 2007. *Remaja*. Edisi 11, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sawono, Sarlito Wirawan. 2005. *Psikologi Sosial: Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Soetjiningsih. 2004. *Tumbuh Kembang Remaja dan Permasalahannya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sudarsono. 2005. *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supratiknya. 2009. *Tinjauan Psikologis Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yusuf LN, Syamsu. 2009. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Willis, Sofyan S. 2005. *Remaja dan Masalahnya*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber Dokumen Resmi Pemerintah
Samarinda Dalam Angka tentang Penduduk dan Angkatan Kerja. 2013.
Samarinda: Badan Pusat Statistik Kota Samarinda

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Hadipranoto. 2012. "Peranan Komunikasi dalam Menyelesaikan Konflik pada Hubungan Persahabatan Siswa SMA Sedes Sapientiae". Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata

Nisfiannoor, M dan Kartika, Yuni. 2004. "Hubungan Antara Regulasi Emosi dan Penerimaan Kelompok Teman Sebaya pada Remaja". *Jurnal Psikologi*, Vol. 2, Desember.

Santoso, Singgih Wibowo. 2011. "Keterlibatan, Keberhargaan, dan Kompetensi Sosial sebagai Prediktor Kompetensi pada Remaja". *Jurnal Psikologi*, Volume 38, Juni.

Laman

Asrori, Adib. "Psikologi remaja, karakteristik dan permasalahannya". <http://www.netsains.net>. Diakses tanggal 19 Oktober 2013

Dasuki. "Peksos dalam mengatasi konflik". <http://www.kemsos.go.id>. Diakses tanggal 19 Oktober 2013

Pardede, Doan. "Penduduk Samarinda Hampir Satu Juta Jiwa", *Tribun Kaltim*, Selasa, 22 Januari 2013. <http://www.Tribunnews.com>

"Profil Kota Samarinda". <http://www.disdukcapil.samarindakota.go.id>