

MENGELOLA KONFLIK PASANGAN

Oleh: Nurhakki

*Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare
Email: ratualimah@gmail.com*

Abstract

The couple's relationship is the interpersonal relationship of the psychological level, so the interaction of information exchange is related to the matter of privacy (affection) so that thoughts and feelings are expressed in an over disclosure. Self-disclosure at the beginning of the relationship includes general messages not revealing privacy to penetrate relationships. Entering intimate stages of eruptions and disclosure of over disclosure can lead to a connection to penetration due to conflicting differences. The presence of couples conflict is effectively managed to keep the couple alive for a happy life, because each party in a familiar partner relationship aims to minimize suffering and maximize happiness.

Conflict pair can give positive effect also negative effect. Negative outcomes: weakening relationships can erode satisfaction and commitment in relationships, undermine cohesion and work performance, increase anxiety and depression, and weaken the immune system. Positive effects of conflict if managed effectively include: preventing stagnation, stimulating interest, atmosphere, and solving problems, shaping identity, and allowing for change. The significance of communication is presented as the main approach in conflict resolution. Communication skills are the most important aspect of responding to conflict effectively.

Keyword: *Conflict, Spouse, Interpersonal.*

Pendahuluan

Hubungan interpersonal terbagi pada tiga level yakni level kultural, sosiologis, dan level psikologis.¹ Level kultural merupakan level hubungan interpersonal umum dimiliki setiap orang yang dikembangkan dengan banyak orang disekitarnya, terikat oleh daya tarik (*homogenitas*) kultural dan pemberlakuan aturan-aturan budaya melalui interaksi. Level sosiologis adalah level hubungan yang tercipta akibat peran dan status sosial seseorang dan interaksi berlangsung berdasarkan aturan-aturan sosial. Level psikologis adalah hubungan interpersonal dalam hubungan akrab dan intim, hubungan dominan pada pertukaran informasi psikologis dan dijalankan berdasarkan komitmen interaktan yakni pihak-pihak terlibat dalam hubungan, contohnya adalah hubungan pasangan suami istri. Hubungan akrab merupakan hubungan interpersonal yang berada pada level psikologis yang memiliki potensi terbesar konflik terdapat dibanding hubungan-hubungan yang lain sebab hubungan level ini memiliki tingkat kebergantungan tinggi. Seluruh hubungan yang saling tergantung diasumsikan senantiasa mengalami konflik terutama saat berhadapan dengan tekanan-tekanan perubahan baik perubahan kondisi maupun perubahan tujuan serta sikap dan perilaku pihak-pihak yang terlibat sebagai pasangan.

Interaksi pasangan suami istri merupakan hubungan yang melewati beberapa tahapan meliputi pembentukan, pengembangan, dan pemeliharaan hubungan. Kita umumnya berfikir bahwa hubungan pasangan suami istri merupakan hubungan romantis harus mengedepankan keselarasan terlebih jika berbicara tentang peran dan fungsi hubungan pasangan sebagai dasar hubungan sosial di dunia untuk mewujudkan kehidupan yang baik. Senantiasa mendambakan perdamian, keselarasan, dan persahabatan, namun tidaklah mudah menata hubungan yang selaras. Beberapa pengamat berpendapat bahwa keanekaragaman sifat manusia merupakan keistimewaan tersendiri namun berpotensi merugikan sebab perbedaan sifat tersebut menimbulkan perbedaan nilai-nilai dan preferensi-preferensi yang berbeda dan harus diselaraskan dalam

¹Miller & Steinberg dalam Budyatna & Mona. Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Jakarta: Kencana, 2011) h. 2

hubungan. Meskipun hubungan yang dibangun dengan susah payah diawali pembentukannya namun nyatanya banyak hubungan pasangan mengalami pemutusan atau konflik berkepanjangan. Ketidakmampuan merespon konflik memberikan hasil negatif berupa melemahkan hubungan, dapat mengikis kepuasan dan komitmen dalam hubungan, menggerogoti kohesi dan prestasi kerja, menambah kecemasan dan depresi, serta melemahkan sistem kekebalan.²

Realitasnya, angka perceraian di Indonesia dalam lima tahun terakhir meningkat. Jumlah kasus perceraian yang diputus Kementerian Agama tahun 2014 sebanyak 382.231 kasus. Suatuangka peningkatan yang pantastis dibandingkan pada tahun 2010 hanya 251.208 kasus. Persentase perceraian berdasarkan data Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung, dalam lima tahun terakhir terjadi kasus cerai Gugat mencapai 59 persen hingga 80 persen.³ Kondisi ironis lainnya yang yang mewarnai konflik hubungan dengan tindakan-tindakan pasangan seperti kekerasan dalam rumah tangga KDRT Jumlahnya pun mengalami peningkatan di tahun 2013 yang mencapai 11.719 kasus atau naik 3.404 kasus dari tahun sebelumnya meskipun perangkat Undang-undang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga telah disahkan melalui Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.⁴Kenyataannya, angka kekerasan meningkat dan sudah beberapa kasus bahkan berakhiri memilukan dan sadis sampai menghilangkan nyawa pasangan seperti kejadian yang marak diberitakan salah satunya adalah tragedi ‘suami mutilasi istri di Karawang Jawa Barat.

Relasi pasangan suami istri memberi landasan bagi seluruh warna relasi yang terbentuk dalam keluarga. Pasangan yang dapat membentuk keselarasan hubungan bukanlah pasangan yang terhindarkan dari hadirnya perbedaan yang memicu konflik sebab prinsipnya kedua pihak yang terlibat sebagai pasangan memiliki banyak perbedaan seperti, prinsip, tujuan, pendidikan, kebiasaan, serta

²Miller, Rolof, dan Malis dalam Charles R. Berger, Rolof, dan Roskos. *Handbook Ilmu Komunikasi* terjemahan Derta Sri Widowatie. (Bandung: Nusa Media, 2014), h. 399

³<https://www.dream.co.id/news/angka-perceraian-meningkat-lima-tahun-terakhir-1601200.html>

⁴<https://daerah.sindonews.com/read/919676/22/angka-kdrt-di-indonesia-meningkat-ini-sebabnya-1415099048>

dibesarkan dengan perbedaan latar belakang budaya keluarga. Hidup bersama dalam perbedaan membutuhkan perilaku penyesuaian yakni interaksi kontinyu dengan diri sendiri, orang lain, dan lingkungan. Keberhasilan penyesuaian dalam perkawinan tidak ditandai dengan tiadanya konflik yang terjadi, namun penyesuaian ditandai oleh sikap dan cara yang konstruktif dalam melakukan resolusi konflik.

Resolusi konflik yang berhasil memengaruhi kualitas hubungan pernikahan. Glenn mengungkapkan bahwa kualitas perkawinan selalu dipadankan dengan kebahagiaan dan kepuasan yang ditandai dengan perasaan positif berdasarkan evaluasi afektif dan kognitif⁵ yang dirasakan masing-masing pihak dalam menjalani hubungan, sebab alasan paling umum setiap orang untuk memasuki sebuah hubungan antar pribadi termasuk perkawinan adalah untuk memaksimalkan kebahagiaan dan meminimalkan penderitaan.

Hadirnya konflik yang mengacaukan kebahagiaan perkawinan oleh Deutsch mengatakan bahwa cara pandang tehadap konflik bukanlah untuk memberikan penilaian tentang baik buruknya konflik namun lebih diarahkan pada bagaimana respon yang dihadirkan untuk menghadapi konflik. Efek positif konflik apabila konflik dikelola dengan efektif berguna untuk mencegah stagnasi, merangsang minat, suasana, dan menyelesaikan masalah, membentuk jati diri, dan memungkinkan terjadinya perubahan.⁶ Signifikansi komunikasi dihadirkan sebagai pendekatan utama dalam penyelesaian konflik.⁷ Komunikasi merupakan aspek paling penting, karena berkaitan dengan semua aspek dalam hubungan pasangan. Keterampilan komunikasi pengungkapan diri (*self disclosure*) kepada pasangan secara verbal dan non verbal menjadi syarat menjaga hubungan dari konflik contohnya; kecermatan pemilihan kata, intonasi suara, gaya komunikasi asertif dapat membentuk perasaan positif.

⁵Glen dalam Sri Lestari. Psikologi Keluarga. (Jakarta: Kencana, 2013) h. 10

⁶Deutsch dalam Miller, Rolof, dan Malis dalam Charles R. Berger, Rolof, dan Roskos. Handbook Ilmu Komunikasi terjemahan Derta Sri Widowatie. (Bandung: Nusa Media, 2014), h. 399

⁷Deutsh dalam Budyatna & Mona. Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Jakarta: Kencana, 2011) h. 276

Pembahasan

Pengembangan Hubungan

Little John menguraikan lima kriteria komunikasi antar pribadi (1) *there must be two or more people in physical proximity who perceivethe presence of one another,* (2) *interpersonal communicatin involve communicative interdependence, in other word, one's communicative behavior is a direct consequence of others (cuality focused interaction), wich implies concentrated mutual attention,* (3) *interpersonal communication involves the change of message,* (4) *these messages are coded in variety of verbal an non verbal ways,* (5) *the final criterion is that interpersonal communication is relatively unstructured, it is marked by informality and flexibility.*⁸ Kedekatan fisik, komunikatif dalam menyampaikan pesan satu sama lain, dan interaksi yang bersifat informal cenderung tidak tersuktur (*fleksibel*) menjadi kriteria komunikasi antar pribadi.

Tahapan Pengembangan hubungan Antar Pribadi.⁹ Knap menganggap hubungan antar pribadi bersifat sekuensial, suatu tahap mengikuti tahap selanjutnya dengan sedikit kesempatan untuk melompat-lompat atau mengalami eskalasi maju atau mundur, dan ada juga yang berhenti pada tahap tertentu. Adapun tahapannya antara lain: tahap memulai (*initiating*) merupakan usaha-usaha yang sangat awal dilakukan dalam percakapan dengan seseorang yang baru dikenal. Tahap penjagaan hubungan (*experimenting*) fase dimana individu melakukan percakapan-percakapan dengan pertanyaan basa-basi untuk saling menyenangkan. (3) *intensifying* menandai awal keintiman, bebagai informasi pribadi, dan awal informalitas yang lebih besar, (*integrating*) pengintegrasian diri dengan pasangan secara aktif melalui minat, sikap, dan kualitas serupa. (4) *Bounding* adalah tahapan pengikatan yang lebih formal yang ritualistik dalam bentuk hubungan terikat seperti pernikahan. (5) *Differentiang* terjadi bila menetapkan bahwa mungkin hubungan mereka terlalu membatasi. Lebih

⁸Little John & Karen A. Foss. Ensyklopedia of Communication Theory. Thousand Oaks, California. USA SAGE publications, London. 2009

⁹Stewart L. Tubss & Sylvia Moss. Human communication. Bandung; pt.remaja rosdakarya, h.206-210

memusatkan perhatian pada perbedaan-perbedaan daripada kesamaan-kesamaan. Mereka ingin mengerjakan urusan mereka sendiri-sendiri dan menekankan individualitas sehingga sering memicu perselisihan. (6) *circumscribing* suatu tahap yang menunjukkan bahwa pasangan mulai mengurangi frekuensi keintiman komunikasi mereka. Topik-topik tertentu yang cenderung menimbulkan suasana panas berusaha dihindari, sikap seolah-olah tidak mengenal satu sama lain. (7) *Stagnating* menunjukkan kemerosotan hubungan yang semakin jauh sehingga mereka mencoba untuk bertahan dengan alasan-alasan keagamaan atau keuangan, kebaikan anak-anak, atau faktor lain yang berhubungan dengan daya tarik hubungan. (8) *avoiding* suatu taktik untuk meminimalkan penderitaan atas pengalaman hubungan yang merosot. Perceraian psikologis terjadi walaupun tinggal berdekatan secara fisik. (9) *terminating* merupakan akhir hubungan berupa pemutusan hubungan yang terjadi apabila hubungan keintiman semakin mengalami penurunan yang ditandai hadirnya luka batin dengan tekanan stressor pengelolaan hubungan.

Hubungan pasangan stabil pada tahapan pengembangan sebelum pengikatan, namun hubungan setelah mencapai fase paling akrab akan mengalami kemerosotan. Namun mengakhiri hubungan tidak selamanya dilakukan pasangan apabila mampu merespon konflik yang mendera hubungan.

Teori penetrasi sosial menggambarkan tentang proses penetrasi dan bagaimana terjadinya depentrasi (penarikan diri dan disolusi) dalam hubungan antar pribadi. Pola pengembangan hubungan merujuk pada sebuah ikatan hubungan dimana individu bergerak dalam komunikasi yang *superfisial* menuju ke komunikasi yang lebih intim.¹⁰ Tidak hanya fisik, termasuk intelektual, emosional, sampai pada melakukan aktivitas bersama. Terdapat beberapa tahapan pengembangan hubungan sesuai dengan teori penetrasi sosial yakni tahapan orientasi, pertukaran penajakan afektif, pertukaran afektif, dan pertukaran stabil. Tahapan orientasi menjadi tahap interaksi awal dengan membuka diri sedikit demi sedikit, dimana pernyataan yang dibuat hanyalah hal-hal yang merefleksikan

¹⁰West & Turner. Teori komunikasi analisis dan aplikasi. Jakarta; salemba hunanika, 2008h. 196

aspek *superfisial* seseorang.¹¹ Tahap ini penting dalam membentuk kesan pertama. Tahapanselanjutnya adalah pertukaran penjajakan afektif, dimana mulai membuka informasi padaarea privasi dengan adanya ekspresi verbal dan nonverbal dalam menunjukkan penerimaan. Tahapan pertukaran afektif yakni tahap yang lebih intim yang ditandai dengan membangun komitmen hubungan. Tahapan ini disebut oleh altman & Taylor sebagai tahapan ‘tanpa beban dan santai’ masing-masing menyesuaikan dan memberi kenyamanan pada pasangan. Tahapan pertukaran stabil dimana keintiman terjalin dan kejuran totalpun menjadi hal mendasar. Pengungkapan pemikiran, perasaan, dan perilaku dilakukan secara terbuka, unik, dan spontan.¹²

Pendekatan tahapan menuju keintiman diwarnai dengan letusan-letusan periodik dan perlambatan pada perjalannya. Terdapat pengaruh lain termasuk latar belakang dan nilai-nilai pribadi seseorang serta lingkungan.¹³ Letusan-letusan sangat dipengaruhi oleh kepentingan dan tujuan kebahagiaan setiap interaktan dalam hubungan. Teori ini juga melihat inti pengembangan hubungan sangat ditentukan oleh kemampuan pengungkapan diri (*self disclosure*), dimana dalam pengembagannya bahwa diawal pengembangan hubungan setiap individu lebih *underdisclosure* dan padatahapan pengembangan intim setiap individu akan melakukan pembukaan diri dengan *overdislosure* baik secara verbal maupun non verbal.

Self disclosure pada awal hubungan dikatakan sebagai *underdosclosure* karena hanya sedikit mengungkap privasi tentang kondisi psikologis. Perasaan senang atau tidak senang kepada pihak lain disembunyikan. Informasi yang dibagikan kepada pasangan lebih pada perasaan kita terhadap sesuatu yang telah dikatakan atau dilakukan atau perasaan kita terhadap kejadian-kejadian yang baru saja kita saksikan.¹⁴ Tingkatan-tingkatan pengungkapan awal meliputi: basa-basi, membicarakan orang lain, menyatakan pendapat dan gagasan, perasaan.

¹¹West Turner. 2008 h. 205

¹²Altman & Taylor dalam West & Turner. *Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. (Jakarta: Salemba Humanika, 2008) h. 207

¹³Ibid, h. 208

¹⁴Johnson dalam Supratiknya. *Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis*. (Yogyakarta: Kanisius, 1995) h. 14

Tahap intim,*Self disclosure* memasuki fase proses pengungkapan-pengungkapan mengikuti norma *resiprokal* (timbal balik).¹⁵ Artinya, seseorang akan berperilaku sama seperti perlakuan yang diterima sebagai cara umpan balik terhadap pesan-pesan yang diterima, apabila pihak lain memberikan pesan sarkastik maka respon umpan balik akan sama. Disinilah konflik hubungan pasangan mengalami eskalasi kemerosotan apabila satu pihak memberikan stimulus negatif maka *resiprokal* penerima akan diassociasikan pada pola umpan balik yang ditandai dengan tiga pola yakni: (1) pola konflik menghindar konfrontatif, ditandai dengan argumen kecil berulang-ulang disertai penyangkalan menjadi-jadi (Raush). (2) Pola asimetris menuntut menarik diri dimana satu pihak memunculkan tuntutan atau isu dan pihak lainnya menghindar. (3) Pola argument berantai tanpa penyelesaian ditandai dengan ledakan marah tiba-tiba dan agresif secara verbal.

Pasangan yang terlibat dalam konflik merasakan diri mereka terasing, mereka dipisahkan oleh tujuan-tujuan yang tidak cocok atau *incompatible goals*. Mereka melihat satu sama lain sebagai pesaing atau ancaman, jadi interaksi mereka bersifat antagonistik.¹⁶ Konflik semakin diperburuk dengan menciptakan persaingan terhadap satu sama lain dengan tindakan-tindakan bertentangan,masing-masing pihak membatasi dan mencoba menghalangi pihak lain.

Konflik Pasangan

Konflik pasangan lebih disepakati oleh para ilmuwan komunikasi sebagai karakter ketidakcocokan atau *incompatibility* antara individu yang terlibat sebagai pasangan. Konflik Hubungan pasangan adalah perjuangan diantara dua pihak yang saling tergantung, yang memiliki tujuan atau adanya ketidakcocokan dalam tujuan mereka. Konflik merupakan sebuah potensi inheren dalam hubungan

¹⁵Raven & Rubin dalam Hidayat. Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya. (Yotakarta: Garaha Ilmu 2012) h. 107

¹⁶Vander Zander dalam Budyatna & Mona. Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Jakarta: Kencana, 2011) h. 277

manusia selama manusia masih saling bergantung (*interdependent*) dalam mencapai tujuan.¹⁷

Timbulnya konflik apabila muncul aktivitas-aktivitas yang saling bertentangan dengan tindakan pihak lainnya yang sifatnya mencegah, merintangi, mencampuri, merugikan atau hadirnya tindakan yang kurang menyenangkan atau kurang efektif.¹⁸ Hocker & Wilmot juga mendefenisikan konflik antar pribadi sebagai perjuangan yang dinyatakan antara dua pihak yang saling bergantung dan memersepsikan tujuan-tujuan yang tidak cocok (*incompatible goals*), sumber-sumber yang langka, dan campur tangan pihak lain dalam mencapai tujuan-tujuan mereka.¹⁹

Bentuk-bentuk konflik pasangan

Terdapat bentuk-bentuk pasangan, *pertama*, Konflik prinsip/komunal. Wheaton menjelaskan konflik prinsip (*principled conflict*) merupakan konflik berkenaan dengan ketidaksetujuan mengenai hal-hal yang dianggap baik yang mencerminkan perbedaan-perbedaan nilai seperti perlu tidaknya punya anak. Konflik komunal adalah persetujuan dalam hal yang sama namun berbeda mengenai cara melakukan, misalnya, kapan harus punya anak. Konflik prinsip menjadi ancaman serius dibandingkan konflik komunal.²⁰

Kedua, Konflik realistik/nonrealistik. Konflik realistik menurut Coser adalah konflik yang timbul dari frustasi mengenai tuntutan-tuntutan spesifik didalam hubungan yang disebabkan tujuan-tujuan persaingan. konflik nonrealistik merupakan konflik akan kebutuhan pelepasan ketegangan karena frustasi. Konflik yang muncul dari situasi dimana individu tidak dapat menghadapi sebab-sebab frustasi sehingga melemparkan kemarahan kepada orang lain atau pengalihan agresi sebagai upaya penguatan diri (*self-reinforcing*) dengan melakukan agresi

¹⁷Ibid, 276-277

¹⁸. Ibid, h. 277

¹⁹Ibid, h. 277

²⁰Budyatna & Mona. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. (Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Jakarta: Kencana, 2011) h. 278

terhadap orang atau benda seperti membanting piring, pintu, ataumemukul tembok.²¹

Ketiga, konflik pribadi/individu super²². Konflik pribadi (*personal conflik*) yakni konflik dimana individu bertindak untuk kepentingannya sendiri. Bertindak secara radikal memperkuat posisinya namun tetap melihat dirinya mulia sebab berpendapat bahwa setiap akomodasi disertai pengorbanan sehingga usaha untuk mendapatkan kemenangan seringkali menggunakan agresi verbal. Konflik individu super didasarkan pada alasan kepentingan kolektif membenarkan secara postif tindakan-tindakan agresif. Legitimasi terhadap tindakan agresif demi kepentingan kolektif meskipun tidak selalu benar.

Keempat,Konflik tidak dinyatakan/dinyatakan. Konflik dinyatakan (*expressed conflict*) merupakan pendapat yang diekspresikan seperti kemarahan, keluhan-keluhan, unek-unek yang dirasakan mengganggu secara psikologis. Ekspresi konflik secara terbuka dapat mengarah pada penyelesaian konflik dan meningkatkan stabilitas hubungan. *Unexpressed conflict* sebagai upaya menyembunyikan berbagai keluhan-keluhan karena takut akan berdampak pada berakhirnya hubungan. Beberapa hasil penelitian konflik yang disembunyikan menjadi bibit permusuhan terhadap pasangan (Coser, 1956), menimbulkan ketidak pastian dan ketidakstabilan hubungan (Solomon & Rolof, 1996) dan akhirnya dapat mengarah kepada konfrontasi yang hebat.

Kelima, Konflik perilaku/atribusional.Merupakan konflik yang dilahirkan atas ketidakcocokan perilaku yang tidak menyenangkan,dan penjelasan-penjelasan dibalik perilaku ketidakcocokan merupakan atribusional. Hal ini terjadi apabila memiliki perbedaan perilaku dalam penyesuaian perkawinan, dimana akan memunculkan keluhan-keluhan namun tidak direspon secara positif satu sama lain. Keluhan atas perilaku yang tidak cocok dapat dijadikan dasar penyesuaian antara pasangan jika dihubungkanpada perilaku yang sama untuk menciptakan keadaan yang baik.

²¹Ibid, h. 279

²²Ibid, h. 282-283

Keenam, Konflik berdasarkan pelanggaran/berdasarkan tanpa pelanggaran yakni konflik pasangan yang disebabkan oleh tindaka-tindakan pelanggaran pada aturan yang telah disepakati. Setiap pasangan menetapkan peraturan yang berfungsi memberikan arahan perilaku-perilaku, sekaligus sebagai dasar prediksi bertindak satu sama lain, dan pelanggaran pada aturan-aturan tersebut dapat menjadi konflik hubungan.*Ketujuh*, konflik *antagonistic/dialektikal*. Konflik antagonistik muncul apabila para mitra relasional memiliki kebutuhan-kebutuhan yang saling bertentangan. Ketidakcocokan dialektikal muncul apabila mitra mencari atau mengejar yang adanya saling ketergantungan yang saling bertentangan kontradiksi dan sama-sama mencari untuk mendapatkan keduanya.

Pengelolaan Konflik

Beberapa hasil penelitian memberikan panduan strategi dalam merespon konflik, namun pertimbangan perbedaan individual melahirkan cara berbeda pada orientasi penyelesaiannya. Tujuan pengelolaan konflik untuk menciptakan kesesuaian dan efektifitas perilaku dengan meninggalkan cara-cara destruktif dan mengedepankan kecakapan berkomunikasi.

Mengelola konflik secara produktif menurut George Bach & Peter Wyden²³ antara lain: (1) berkelahi secara sportif, ibaratnya pemain tinju yang harus mengetahui tingkat kesakitan untuk bagian-bagian tertentu. Ketika menyampaikan hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan pastikan bahwa agresi yang diarahkan kepada pasangan hanya menggunakan hal-hal yang dianggap tidak terlalu menyakiti pasangan, hindari penggunaan agresi verbal dan non verbal yang dapat memperparah permusuhan dan kemarahan. (2) bertengkar secara aktif, dengan merencanakan peran aktif. Jangan tutup telinga dan pikiran, menyetel musik keras-keras, atau meninggalkan rumah selama pertengkaran, namun hadapi secara aktif oleh kedua belah pihak; (3) bertanggungjawab atas pikiran dan perasaan anda, dengan cara apabila tidak sependapat dengan mitra anda atas perlakunya yang tidak benar maka bertanggungjawablah dengan mengatakan ‘saya tidak

²³dalam Devito. Komunikasi Antar Manusia terjemahan Agus Maulana. (Jakarta: Profesional Book, 1997) h, 274-275

setuju dengan....;(4) langsung dan spesifik. Pusatkan koflik pada saat kini dan disini jangan melantur kemasalah-masalah yang terjadi pada masa lampau dan pusatkan pada pihak tertentu dengan tidak membawa nama-nama orang disekitarnya; (5) gunakan humor untuk meredakan ketegangan, jangan mengejek dalam situasi konflik dengan menggunakan komunikasi sarkastik seperti mengejek, menyindir, atau mempermalukan pasangan. Gunakan humor untuk menenangkan pasangan.

Verdeber merekomendasikan beberapa petunjuk yang membantu dalam pengelolaan konflik.²⁴ Sebagai berikut:

- a. Gunakan Tameng. Apabila satu pihak sangat agresif dalam memprakarsai konflik, maka satu pihak perlu belajar menggunakan tameng atau bentuk perlindungan. Perlindungan yang paling baik adalah tameng mental untuk memungkinkan kita dapat mendengarkan dan meningkatkan kapasitas untuk merespon secara efektif. Tameng mental dapat mengontrol perilaku agar tidak defensif dan melawan secara membabi buta memberikan serangan balik.
- b. Berikan respon empatik dengan kepentingan dan kedulian yang sungguh-sungguh. Perlihatkan respek dengan memberikan perhatian. Berikan kesempatan untuk mengeluarkan unek-uneknya dan dengarkan secara aktif.
- c. Uraikan dengan kata-kata sendiri pemahaman anda mengenai masalah itu dan ajukan pertanyaan-pertanyaan untuk menjelaskan masalah sebagai cara untuk menangkap pemahaman terhadap masalah, pertanyaan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang kurang.
- d. Carilah persamaan dasar dengan menemukan aspek dakwaan yang disetujui. Tidak berarti bahwa mengalah dan berpura-pura setuju. Namun carilah hal-hal yang dapat disetujui bersama yang dapat dijadikan dasar penyelesaian.

²⁴Budiyatna & Mona. Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Teori Komunikasi Antar Pribadi. (Jakarta: Kencana, 2011) h. 314-322

- e. Mintalah pemrakarsa konflik untuk menyampaikan solusi alternatif, kemukakan pula saran-saran sebagai upaya memperkuat iklim penyelesaian konflik.

Adakalanya konflik tidak dapat diselesaikan bahkan dengan teknik komunikasi sebaik apapun. Pengelolaan konflik yang sangat kompleks terkadang menemui kegagalan penyelesaian, namun dalam hubungan yang penting analisis dan evaluasi berbagai cara menangani wilayah-wilayah ketidakcocokan.

Memaafkan adalah cara mengelola konflik secara efektif dengan pihak dengan siapa terlibat terutama jika pihak tersebut berada dalam hubungan yang terikat. Memaafkan adalah menghilangkan rasa dendam dan keinginan melakukan pembalasan (Verdeber, dkk), juga dipahami sebagai sebuah proses manusia meneruskan kehidupan setelah mengalami perasaan yang menyakitkan. Meskipun perbuatan memaafkan tidak sama dengan melupakan.

Penutup

Kesimpulan

Hubungan pasangan tidak dapat terelakkan dari konflik, beberapa pakar komunikasi mengungkapkan bahwa hubungan yang memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi sangat rentan terhadap konflik. Hadirnya konflik semestinya bukan dinilai sebagai hal yang buruk namun lebih difokuskan pada pengelolaan konflik secara efektif. Ketidakmampuan merespon konflik memberikan hasil negatif berupa melemahkan hubungan, dapat mengikis kepuasan dan komitmen dalam hubungan, menggerogoti kohesi dan prestasi kerja, menambah kecemasan dan depresi, serta melemahkan sistem kekebalan. Signifikansi komunikasi dihadirkan sebagai pendekatan utama dalam penyelesaian konflik. Komunikasi merupakan aspek paling penting, karena berkaitan dengan semua aspek dalam hubungan pasangan.

Daftar Pustaka

Charles R. Berger, Rolof, dan Roskos, 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi* terjemahan Derta Sri Widowatie. Bandung: Nusa Media.

- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi* Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press.
- Devoti, Joseph A. 2006. *Komunikasi Antar Manusia* Edisi kelima. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Griffin, Em. 2005. *Afirst Look At Comunication Theory*. New York: Mc. Graw-Hill.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antar Pribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A.Foss. 2009. *Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rubent, Brent, D. dan Lea P Stewart. 1998. *Communication and Human Behavior*. USA Viacom Company.
- Saefullah, Ujang. 2007. *Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Severin, werner J. dan James W. Tankard. 2008. *Teori Komunikasi sejarah, Metode & Terapan dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Supratiknya, A. 1995. *Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakatra: Kanisius.
- Tubs, Stewart L & Sylvia Moss. 1996. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- West, Richard & Lynn Turner. 2008. *Teori Komunikasi Analisis & Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.