

## Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Tiri Dan Anak Tiri

Magda Putri Puspita, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen  
Petra Surabaya

*Puspita.magda92@gmail.com*

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara calon ibu tiri dan anak tiri. Topik ini dipilih karena pada awalnya objek penelitian adalah dua orang yang saling bersahabat. Peneliti menggunakan studi kasus sebagai metode penelitian dan observasi non-partisipan serta wawancara mendalam dengan informan penelitian sebagai teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua pihak yang berkonflik menggunakan strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan konfliknya. Ada lima strategi dalam menyelesaikan konflik yaitu menang-menang, menghindar, memaksa, menaikkan ego dan agresif secara verbal.

**Kata Kunci:** Strategi, Manajemen Konflik, Komunikasi Interpersonal, Calon Ibu Tiri dan Anak Tiri.

### Pendahuluan

Fenomena komunikasi yang terjadi pada penelitian ini berawal dari sebuah konflik antara dua orang sahabat yang sudah menjalin persahabatan sejak lama. Nama mereka berdua adalah Ria (24 tahun, nama samaran) dan Lili (25 tahun, nama samaran). Saat ini Ria dan Lili sudah menjalin persahabatan selama lima tahun semenjak mereka berada di bangku universitas. Mengambil jurusan yang sama dan hampir selalu bersama di tiap kelas, membuat hubungan mereka semakin erat. Lili yang berasal dari luar kota Surabaya, merasa senang memiliki teman seperti Ria. Lili pun kerap berkunjung dan menginap di rumah Ria, baik untuk menyelesaikan tugas kuliah maupun sekedar menghabiskan waktu luang. Ria adalah anak tunggal dan hanya tinggal bersama ayahnya, Om Abas (49 tahun, nama samaran). Ibu Ria, Dewi (bukan nama sebenarnya) telah meninggal tiga tahun yang lalu karena sakit (Wawancara dengan Ria, Narasumber, April 2016).

Intensitas Lili berkunjung ke rumah Ria ternyata menimbulkan permasalahan baru yang tidak diketahui oleh Ria. Ada sesuatu yang diam-diam Lili dan Om Abas rasakan tanpa sepengetahuan Ria. Bukan hanya bertemu dengan Ria, Lili mulai memiliki maksud lain untuk sering berkunjung ke rumah Ria. Konflik komunikasi interpersonal kemudian muncul antara Ria dan Lili. Hal ini disebabkan oleh pemberitahuan ayahnya, Om Abas, kepada Ria sekitar setahun yang lalu bahwa ia akan menikahi Lili, yang notabene adalah sahabat anaknya sendiri, dua bulan mendatang. Mendengar hal ini, Ria menjadi sangat marah. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ria, Ria menceritakan bagaimana ia merasa dikhianati

oleh dua orang yang paling dekat dengannya. Sejak saat itu, terjadi konflik antara Ria dan Lili dalam hubungan persahabatan mereka.

Seperti yang dikatakan oleh Supratiknya (2002, p.94), konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak dianggap menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain. DeVito (2007) juga mengatakan bahwa konflik adalah bagian yang tidak terpisahkan dari hubungan interpersonal. Konflik interpersonal sendiri menurut DeVito adalah ketidaksepakatan antara individu yang saling terhubung misalnya antar teman dekat, antar pacar, antar anggota keluarga atau partner kerja. Kata “saling terhubung” ini menekan pada fakta bahwa masing-masing posisi orang dalam hubungan interpersonal dapat memengaruhi pihak lain (DeVito, 2007 p.286). Hal ini terbukti dengan terjadinya konflik antara Ria dan Lili. Semenjak Ria mengetahui rencana ayahnya yang akan meminang sahabatnya, konflik interpersonal kerap terjadi antara Ria dan Lili. Ria merasa sangat jengkel dengan Lili karena menerima pinangan dari ayahnya.

Peranan wanita sebagai seorang ibu dalam keluarga adalah melahirkan anak dan merawat, memelihara dan juga mengayomi keluarganya (Soetrisno, 1997 p. 62). Sedangkan peranan seorang sahabat adalah sebagai teman yang secara khusus bergaul secara akrab dengan diri seseorang dan dipahami sebagai suatu sosok yang hadir dan dapat dipercayai secara mendalam dan menyeleruh serta dapat saling memaafkan (Sudo, 2011, p.88). Perubahan peran ini yang membuat Ria tidak terima dengan keinginan ayahnya menikahi sahabatnya.

Seringkali Lili berusaha untuk menghubungi Ria dan menjelaskan alasan mengapa ia memutuskan untuk menikahi Abas atau hanya sekedar menanyakan kabar Ria. Tetapi, Ria selalu menolak telepon dari Lili dan tidak membalas pesan singkat dari Lili. Ria sebisa mungkin berusaha menghindari dari Lili. Hal-hal tersebut Ria lakukan karena lunturnya rasa kepercayaan antara Ria dengan sahabatnya, Lili. Kepercayaan sendiri adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Moorman, 1993). Rusaknya rasa percaya inilah yang menyebabkan konflik terjadi antara Ria dan Lili

Kepada peneliti Lili menceritakan bahwa ketika Ria sangat sinis kepada Lili, dia juga sangat jengkel kepada Ria. Lili merasa Ria tidak adil karena hanya memikirkan perasaannya saja, tapi tidak memikirkan perasaan Lili. Lili menjelaskan selama satu bulan Lili berusaha menahan emosi dan mencoba untuk mendekati Ria, tetapi melihat respon Ria yang begitu sinis, Lili juga merasa jengah. Setelah merasa capek dengan perlakuan calon anak tirinya itu, Lili mulai tidak menyapa Ria juga. Lili melakukan hal yang sama seperti yang Ria lakukan padanya, dengan tidak menghiraukan keberadaan Ria, meskipun dalam hati ia ingin sekali berbicara banyak hal kepada Ria. Membicarakan ini dan itu sampai larut malam, tertawa bersama, mengerjakan tugas kuliah bersama, Lili

merindukan hal itu. Tetapi, ketika mengingat perlakuan Ria, ia tepis semua keinginannya untuk berbaikan dengan Ria.

Konflik komunikasi interpersonal dalam hubungan persahabatan bisa menjadi fenomena yang dapat terjadi sehari-hari. Lili berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan sahabatnya Ria, tapi terkadang ia sendiri tidak bisa mengontrol emosinya. Dalam penelitian ini hubungan yang terjadi antara Ria dan Lili adalah sahabat yang tengah menjalani konflik karena salah satu diantara mereka akan berubah posisi menjadi ibu. Dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal bersifat dua arah. Devito mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai kedekatan hubungan (2007, p.252-253).

Penelitian terdahulu dengan topik yang sejenis pernah dilakukan Stanislaus (2008) dengan judul “Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal antara Ibu Tiri dan Anaknya”. Hasil dari penelitian terdahulu tersebut menjelaskan bahwa strategi manajemen konflik milik Devito (2007) digunakan semua dalam *manage* konfliknya. Bila penelitian terdahulu membahas tentang strategi manajemen konflik yang terjadi antara anak dan ibu tiri, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini meneliti strategi manajemen konflik yang dilakukan oleh dua orang sahabat yang salah satunya akan menjadi ibu tiri bagi yang lain. Peneliti ingin melihat apakah terjadi hal dan hasil yang sama dengan penelitian terdahulu pada topik penelitian kali ini.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Komunikasi Interpersonal**

Memahami fenomena komunikasi interpersonal yang menjadi topik dari penelitian ini tentu saja perlu adanya teori yang menjelaskan tentang definisi dari komunikasi interpersonal. Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan di antara dua rang atau diantara sekelompok kecil atau orang dengan beberapa efek dan berupa umpan balik seketika (Effendy, 2002, p.59-60)..

Pengertian dan penjabaran mengenai definisi dari komunikasi interpersonal ini nanti akan membantu peneliti untuk memahami proses komunikasi interpersonal yang terjadi kepada subjek penelitian. Dengan memahami konsep komunikasi interpersonal, penelitian ini akan menjadi penelitian yang lebih terarah dengan menjadikan teori ini sebagai acuan

### **Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Dalam pembahasan topik ini perlu juga pemahaman mengenai karakteristik dari komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (2007) karakteristik komunikasi interpersonal di bagi menjadi tiga bagian (1) model komunikasi berbentuk linear (2) bentuk komunikasi interaksional (3) bentuk komunikasi transaksional. Model komunikasi linear komunikator berbicara dan komunikan mendengarkan. Komunikasi berjalan dalam satu garis yang relatif lurus. Berbicara dan mendengarkan tidak terjadi secara bersamaan. Ketika anda berbicara, maka anda



tidak mendengarkan, begitupun sebaliknya. (Devito, 2007, p.5). Model komunikasi interaksional terjadi bila komunikan dan komunikator secara bergantian berbicara dan mendengarkan (DeVito, 2007, p.5). Model komunikasi transaksional merupakan pandangan yang lebih memuaskan yang digunakan saat ini yaitu memandang komunikasi sebagai proses transaksional dimana setiap orang secara simultan berperan sebagai pembicara dan pendengar secara bersamaan (Devito, 2007, p.5).

### **Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Sugiono (2009,p.9) adalah (1) untuk memahami dan menemukan diri sendiri (2) Menemukan dunia luar sehingga dapat dengan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan (3) Membentuk dan memelihara hubungan yang bermakna dengan orang lain (4) Melalui komunikasi antar pribadi merupakan proses belajar (5) Komunikasi antar pribadi merupakan proses belajar (6) Untuk memengaruhi orang lain (7) Untuk mengubah pendapat orang lain dan untuk membantu orang lain.

### **Definisi Konflik Komunikasi Interpersonal**

Meneliti tentang strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal tentu saja juga perlu memahami apa yang dimaksud dengan konflik komunikasi interpersonal itu sendiri. Frost & Wilmot (1978) dalam Mulyana (2002) mendefinisikan konflik komunikasi interpersonal 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. Definisi konflik secara umum menurut Soerjono Soekanto dalam Pudjiastiti adalah pertentangan untuk berusaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan (2008,p.5).

### **Kategori Konflik Interpersonal**

Konflik interpersonal tersebut menurut Verdeber dan Fink (2007, p.286-287) memiliki enam kategori, yaitu (1) *Pseudoconflict*, yaitu suatu konflik interpersonal yang berkaitan dengan persepsi yang berbeda dan biasanya mudah diselesaikan. Konflik jenis ini misalnya adalah gangguan, sinar lampu atau suara yang mengganggu dan sebagainya. (2) *Fact conflict*, yaitu konflik yang terjadi berkaitan dengan suatu perselisihan atau kebenaran atau akurasi dari suatu informasi. (3) *Value conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena adanya ketidaksepakatan tentang kepercayaan moral yang mendalam. (4) *Ego conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi antara dua pihak yang memaksakan untuk berselisih dan berusaha menjadi pemenang dalam suatu argumentasi. (5) *Policy conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana tindakan tertentu. (6) *Meta conflict*, yaitu Konflik yang terjadi karena berkaitan dengan ketidaksepakatan tentang suatu proses komunikasi itu sendiri dalam suatu argumentasi.

### **Strategi Manajemen Konflik Interpersonal**



Berikut adalah beberapa strategi manajemen konflik interpersonal menurut DeVito. 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 argumentatif (*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 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 di analisis

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus yang digali adalah fenomena dari suatu masa tertentu aktivitas (bisa berupa program, kejadian, proses, institusi, atau kelompok sosial) serta mengumpulkan detail informasi dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama kasus itu terjadi. Studi kasus atau *case study* adalah satu dari beberapa metode penelitian yang digunakan untuk meneliti ilmu sosial. Secara umum, metode studi kasus tepat digunakan dalam sebuah penelitian jika pertanyaan utama yang muncul dalam penelitian tersebut adalah “bagaimana” dan “mengapa”, peneliti ada sedikit kontrol terhadap kejadian, kemudian fokus pada fenomena yang sedang berlangsung, dalam topik ini adalah fenomena konflik yang terjadi antara calon ibu tiri dan anak tiri di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2009, p.2). Bungin (2009, p.229) mendefinisikan studi kasus sebagai salah satu strategi dan metode analisis data kualitatif yang menekankan pada kasus – kasus khusus yang terjadi pada objek analisis.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah dua orang sahabat yang sudah bersahabat sejak lama dan salah satu dari keduanya menjadi ibu tiri dari yang lainnya, yaitu Lili dan Ria. Sedangkan objek penelitian adalah strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal yang mereka berdua lakukan dalam menangani konflik tersebut. Informan dipilih guna mendapat informasi yang sesuai permasalahan penelitian, yang terlebih dahulu peneliti tetapkan siapa saja informannya kemudian mendelegasikan tugas di bidang yang sesuai dengan penelitian. Informan – informan tersebut akan diminta untuk bertukar pikiran dengan penelitian,

berbicara, atau membandingkan suatu kejadian yang diungkapkan subjek lain (Moleong, 2010, p,132).

### *Analisis Data*

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari (Bogdan & Biklen, 1982 dalam Moleong, 2006, p.248). Tahap analisis data kualitatif termasuk tahapan yang cukup sulit karena dibutuhkan keahlian khusus untuk menginterpretasikan data secara tajam, tepat, dan mendalam ke dalam sebuah tulisan.

## **Temuan Data**

Peneliti menemukan data – data dari hasil wawancara dan observasi yang kemudian dideskripsikan untuk menggambarkan strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal. Berikut adalah temuan data yang peneliti temukan selama sesi wawancara dan observasi berlangsung.

### **Masalah Dibiarkan Tanpa Adanya Penyelesaian**

Ria sendiri menyadari bahwa setiap masalah tentunya harus diselesaikan agar tidak merugikan orang lain. Tetapi Ria mengatakan bahwa dengan membiarkan masalah ini tanpa membicarakan penyelesaian adalah salah satu caranya untuk menyelesaikan masalahnya sendiri. Ria merasa kecewa dengan Lili yang sudah dianggap menjadi sahabat dan keluarga sendiri, tetapi menyembunyikan sesuatu rahasia besar dari dirinya. Sebagai sahabat yang sangat percaya pada Lili, Ria tidak pernah menyembunyikan satu masalah kecilpun kepada Lili. Lili selalu tahu semua tentang Ria. Ria selalu menceritakan apa yang ia rasakan alami kepada Lili. Ketika Lili memutuskan untuk berhubungan dengan papanya, Ria merasa bahwa ia seharusnya menjadi pihak pertama yang tahu akan hal itu. Rasa terkejut Ria ketika mengetahui acara pernikahan Lili dan Papanya, membuat Ria merasa tidak dianggap menjadi satu keluarga dan sosok penting dalam kehidupan Lili dan papanya (Wawancara dengan Ria, Narasumber, Agustus 2016).

Dengan menghindari Lili, menurut Ria adalah jalan terbaik untuk menyelesaikan konflik antara dirinya dengan Lili. Lili tidak perlu susah-susah untu menjelaskan apapun kepada Ria, begitupun Ria, ia juga juga tidak perlu mengingat kembali sakit hatinya ketika bertemu dengan Lili. Ria juga mengaku bahwa alasan lain ia tidak ingin menemui Lili adalah karena rasa marah dan kecewanya yang ia rasakan kepada Lili karena tidak memberitahu hubungannya dengan Abas (Wawancara dengan Ria, Narasumber, Agustus 2016).

Sedangkan Lili, ketika diwawancarai peneliti ia mengaku bahwa ia sangat ingin untuk berbicara empat mata dengan Ria dan membicarakan hal ini. Namun, Lili menyadari bahwa saat ini adalah saat dimana Ria sedang kaget dan merasa kecewa kepada dirinya. Oleh karena itu, Lili memilih untuk membiarkan Ria

menenangkan hatinya terlebih dahulu sampai Ria siap untuk menemui Lili (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

Lili mengatakan kepada peneliti bila keadaan ini ternyata lebih baik, maka ini adalah cara terbaik untuk menyelesaikan masalah antara dirinya dengan Ria. Lili masih rutin untuk menghubungi Ria menanyakan kabarnya dan kondisinya saat ini. Lili juga mengaku tidak melarang Abas untuk memberikan perhatian atau uang bulanan kepada Ria. Bagi Lili kewajiban Abas sebagai ayah untuk Ria harus tetap dilakukan oleh Abas sebagai ayah yang bertanggung jawab (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

### **Memilih Untuk Menghindar dengan Pihak yang Berkonflik**

Ria mengaku bahwa sempat beberapa kali Lili menghampiri tempat kerjanya dan berusaha untuk menemuinya dan membahas masalah yang terjadi antara dirinya dan Lili. Akan tetapi Ria memilih untuk tidak menemui Lili dan berusaha menghindarinya. Ria juga menyadari bahwa bila ia bertemu dengan Lilipun tidak akan merubah keadaan. Lili tetap akan menjadi istri ayahnya apapun yang terjadi. Sehingga Ria berpikir bila bertemu atau tidak bertemu memiliki hasil yang sama, maka Ria memilih untuk lebih baik tidak bertemu dan menghindar dari Lili (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

Lili mengaku kepada peneliti bahwa ini adalah kali pertama ia berkonflik dengan orang terdekatnya dan Lili merasa lebih tenang bila tidak bertemu dengan Ria. Lili mengaku sebelumnya bahwa ia selalu ingin untuk menyelesaikan suatu konflik sampai ke akarnya agar ia merasa lebih tenang dan tidak dihindangi perasaan yang tidak nak terus menerus. Namun kasus ini berbeda daripada biasanya. Lili merasa bahwa dengan menghindari pihak lain menjadi lebih baik daripada harus bertemu dan membahas lagi masalah yang sudah ada. (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

Lili mengaku bahwa ia merasa sangat bersalah setiap bertemu dengan Ria. Ia merasa bukan sahabat yang baik dan merasa bahwa dirinya adalah pribadi yang buruk. Tetapi perasaan seperti itu berusaha ia tepis dengan melihat kembali keadaannya saat ini. Lili merasa belum siap untuk berpisah dari Abas bila ia menuruti rasa bersalahnya kepada Ria. Ada rasa khawatir yang Lili rasakan ketika suatu saat ia berbicara kepada Ria dan Ria memintanya untuk meninggalkan Abas. Lili tidak mau untuk meninggalkan Abas, apalagi saat ini sudah ada Angel, bayi nya yang baru saja lahir (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

Lili merasa bahwa kondisi antara dirinya dan Ria saat ini sudah cukup baik dengan tidak bertemu satu dengan yang lain. Dengan tidak bertemu satu dengan yang lain, hal ini akan meminimalisir munculnya konflik-konflik yang berkelanjutan. Ketika masih remaja, Lili mengatakan bahwa ia pernah ada di posisi Ria dan seiring berjalannya waktu Lili bisa mengerti alasan ibunya untuk menikah lagi. Lili juga yakin suatu saat Riapun akan mengerti dengan alasan Lili yang memilih untuk menikah dengan ayahnya suatu saat nanti (Wawancara dengan Lili, Narasumber, Oktober 2016).

## Analisis dan Interpretasi

Pihak yang berkonflik pada topik ini adalah Ria dan Lili yang awalnya bersahabat karib, berubah status menjadi calon ibu tiri dan calon anak tiri. Ria tidak terima melihat sahabatnya akan menikahi ayahnya tanpa persetujuan terlebih dahulu dari dirinya. Sedangkan Lili, tetap melaksanakan pernikahan meskipun tanpa persetujuan dari Ria. Dalam bukunya, Soejono Soekanto mengatakan bahwa ketidakserasian status akan menimbulkan konflik satu dengan yang lain karena adanya perbedaan tujuan (1990). Soerjono Soekanto juga mengatakan bahwa konflik sendiri adalah pertentangan untuk berusaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan (2008,p.5). Pada awalnya, Lili memiliki status sebagai seorang sahabat yang tentu tujuannya berbeda dengan saat ini yang statusnya berubah menjadi ibu tiri bagi Ria. Perubahan status inilah yang menimbulkan konflik antara Lili dan Ria. Konflik yang terjadi pada konflik ini adalah konflik interpersonal karena terjadi antar pribadi (Effendy, 2002, p.59-60).

Seperti yang tertulis pada temuan data sebelumnya, Ria berusaha menghindari dari Lili untuk menghindari konflik terjadi kembali. Lilipun juga demikian. Beberapa kali Lili mengaku sempat menghubungi Ria untuk membicarakan hal ini, tetapi Ria menolak untuk menemuinya. Lili juga masih sering mengirimkan pesan atau bahkan menelpon Ria untuk sekedar menanyakan kabarnya, sebagai usaha untuk meredam konflik yang tengah terjadi antara mereka berdua. Ria mengatakan bahwa tidak membalas semua pesan yang Lili berikan padanya. Juga tidak menjawab semua telepon Lili pada Ria. Ria juga mengaku hanya menjawab pertanyaan Lili yang menanyakan kabar dan keberadaannya saat ini tanpa menanyakan kembali keberadaan Lili karena Ria mengatakan bahwa ia sudah tidak peduli terhadap apa yang Lili lakukan saat ini.

Konflik ini terjadi karena adanya pergeseran nilai-nilai seorang sahabat yang kemudian berubah menjadi ibu tiri. Ria mengaku bahwa ia kehilangan suatu kepercayaan yang ia berikan kepada Lili sebagai seorang sahabat. Hilangnya nilai percaya ini membuat Ria merasa kecewa tidak mau untuk bertemu dengan Lili lagi. Menurut Rousseau et al (1998), kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Harapan Ria telah hilang terhadap Lili atas keputusan Lili untuk menikahi Abas tanpa memberi tahu Ria terlebih dahulu. Konflik yang terjadi antara Lili dan Ria ada 2 macam. Pertama adalah konflik nilai, karena antara mereka berdua ada ketidaksepakatan tentang kepercayaan moral yang mendalam (Verdeber & Fink, 2007, p.286-287). Kedua adalah konflik *policy*. Konflik *Policy* terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana atau tindakan tertentu. Ketidaksetujuan Ria akan pernikahan Lili dan Abas menimbulkan konflik antara Lili dan Ria.

Strategi manajemen konflik yang Lili dan Ria lakukan adalah **strategi Avoidance**. Menurut Devito, *Avoidance Strategy* adalah strategi dimana kedua belah pihak yang berkonflik menghindari atau bahkan meninggalkan konflik tanpa adanya



solusi atau kesimpulan atas permasalahan yang sedang terjadi (2007). Devito juga menjelaskan bahwa menghindari konflik terdiri dari dua macam yaitu menghindari konflik secara fisik atau secara emosional (2007). Berdasarkan hasil temuan data dan observasi selama peneliti berinteraksi dengan Lili dan Ria, peneliti melihat bahwa konflik antara Lili dan Ria dilakukan dengan menghindari secara fisik maupun emosional. Secara fisik terbukti dengan perginya Ria dari rumah dan memilih untuk tinggal bersama neneknya di luar kota agar tidak melihat Lili dan Abas terlalu sering. Hal ini diakui Ria, akan membuatnya tidak bisa melupakan apa yang Lili dan Abas lakukan padanya. Kondisi Ria yang sedang kecewa dan marah membuatnya untuk memilih tidak menemui Lili. Devito menjelaskan bahwa kondisi emosional seseorang, memengaruhi strategi yang dipilih dalam menyelesaikan konflik (Devito, 2007).

Baik Lili dan Ria memilih untuk menghindari satu dengan yang lain. Keadaan seperti ini menurut Devito adalah strategi menang-menang dalam menyelesaikan konflik di kedua belah pihak. Strategi menang-menang adalah strategi dimana kedua belah pihak sama-sama menjadi pihak yang diuntungkan atau menang sehingga tidak ada satupun pihak yang dirugikan dalam suatu konflik (Devito, 2007). Kedua belah pihak merasa diuntungkan akan kondisi pada saat ini. Ria merasa dengan menghindari ia tidak perlu lagi menyusun kata untuk berbicara dengan Lili dan juga ia tidak perlu mengingat kembali rasa sakit yang Lili berikan padanya. Untuk Lili, dengan menghindari ia tidak lagi merasa bersalah kepada Ria atas apa yang ia lakukan. Dengan menghindari, bagi Lili dan Ria bisa menjadi satu alternatif untuk saling menjaga perasaan satu dengan yang lain.

## Simpulan

Awal mula konflik terjadi karena Lili merahasiakan hubungannya dengan Abas dari sahabatnya, Ria yang sekaligus anak dari Abas. Ria merasa tidak dianggap dan diperhitungkan dalam hubungan mereka berdua dan Ria juga merasa dihianati oleh sahabatnya sendiri. Strategi manajemen konflik yang dipilih oleh Ria dan Lili. Devito sendiri menjelaskan bahwa ada lima strategi dalam menyelesaikan konflik, seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Dalam konflik ini, Ria dan Lili menggunakan empat dari lima strategi Devito berdasarkan definisinya, yaitu strategi menang-menang, strategi menghindari, strategi berbicara dan *face enhancing strategy*. Bila penelitian terdahulu mengatakan bahwa menggunakan kelima strategi Devito, penelitian ini hanya menggunakan empat strategi dari Devito saja. Strategi yang tidak dipakai di penelitian ini adalah strategi argumentasi, karena berdasarkan definisinya, Ria dan Lili tidak pernah beradu pendapat satu dan yang lain.

Konflik yang terjadi berdasarkan teori yang ada adalah konflik mengenai nilai dan *policy* konflik. Konflik nilai karena perubahan nilai seorang sahabat menjadi seorang ibu. Sedangkan konflik *policy* nya adalah ketika adanya perbedaan kesepakatan dan keputusan antar kedua belah pihak yang tengah berkonflik. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti bagaimana komunikasi interpersonal antara anak dan ayah yang menikahi sahabat anaknya. Dengan demikian ada penelitian lanjutan mengenai penelitian ini.

## Daftar Referensi

Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.

DeVito, J.A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.

Devito, J.A. 2007. *The Interpersonal Communication*. Boston : Pearson Interantional Edition.

Verdeber & Fink. 2007. *Inter-Act* (11<sup>th</sup> Ed.). New York: Oxford Univeristy Press.

Yin, Robert K *Studi Kasus, Desain & Metode*. Jakarta : Rajawali Pers. 2009.