GAYA PENGELOLAAN KONFLIK DALAM KOMUNIKASI KELUARGA URBAN DI ERA DIGITAL

Ditha Prasanti, Putri Limilia
Prodi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran
dithaprasanti@gmail.com, p.limilia@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai makhluk sosial, manusia belajar berkomunikasi dalam lapisan terkecil masyarakat, yaitu keluarga. Tanpa kita sadari, dalam hubungan keluarga, manusia mengalami berbagai macam interaksi yang tak jarang pula memicu terjadinya konflik. Hal inilah yang menarik untuk diteliti. Setiap orang dalam sebuah keluarga tentu memiliki gaya pengelolaan konflik yang berbeda satu sama lain, khususnya bagi keluarga urban. Apalagi era digital saat ini menuntut manusia untuk menggunakan beragam kecanggihan media digital yang terus berkembang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan fokus kajian yakni “Gaya Pengelolaan Konflik dalam Komunikasi Keluarga Urban di era Digital”.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah: (1) mengetahui gaya pengelolaan konflik yang terjadi dalam komunikasi keluarga urban di era digital; (2) mengetahui jenis media yang digunakan dalam proses komunikasi bagi keluarga urban di era digital.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) gaya pengelolaan konflik yang digunakan dalam komunikasi keluarga urban meliputi menghindari, bersaing, dan berkompromi; (2) jenis media yang digunakan dalam proses komunikasi bagi keluarga urban di era digital ini adalah media sosial meliputi BBM group, Whatsapp group, LINE, facebook, dan instagram.

Kata Kunci:

Gaya, Pengelolaan, Konflik, Komunikasi, Keluarga, era Digital

ABSTRACT

As social beings, humans learn to communicate in the smallest layer of society, the family. Without us knowing, in family relationships, humans experience various kinds of interactions that often also trigger the occurrence of conflict. This is what is interesting to study. Everyone in a family certainly has a conflict management style different from each other, especially for urban families. Moreover, the current digital era requires humans to use a variety of sophisticated digital media that continues to grow. Therefore, the researcher were interested to raise this research with the focus of study that is "Conflict Management Style in Urban Family Communication in Digital era". The focus of this research are: (1) to know the conflict management style that happened in urban family communication in digital era; (2) to know the type of media used in the communication process for urban families in the digital era.

This research uses qualitative approach with descriptive method. Researchers using data collection techniques include: observation, in-depth interviews, and documentation studies. The

results of this study indicate that: (1) conflict management styles used in urban family communication include avoiding, competing, and compromising; (2) the type of media used in the communication process for urban families in this digital age is social media including BBM group, Whatsapp group, LINE, facebook, and instagram.

Keywords:

Style, Management, Conflict, Communication, Family, Digital era

PENDAHULUAN

Sebagai anggota keluarga dan masyarakat, seorang individu belum tentu mampu menyelesaikan konflik yang dihadapinya dengan sendiri. Begitupun halnya dalam ruang lingkup keluarga, sebagai unit masyarakat terkecil, di mana kehidupan seorang individu dimulai. Seyogyanya, sebuah keluarga juga menjadi tempat yang paling utama bagi setiap individu untuk berlindung, bukan hanya secara fisik dan namun juga psikologis.

Jika merujuk pada konflik yang terjadi dalam keluarga, maka konflik dapat memberikan dampak positif maupun negatif. Konflik sendiri jika ditinjau dari prosesnya dipengaruhi oleh banyak faktor dan dari dari tahap yang konstruktif sampai kepada yang bersifat destruktif dengan begitu banyak variasi yang ditimbulkan (Galvin & Brommel: 1986). Di sisi lain, Wilmot dan Hocker (2001) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan sentral elemen dalam terjadinya konflik antar pribadi. Komunikasi merupakan sebuah alat yang dapat

memberikan kontribusi dalam pengelolaan konflik. Pada prinsipnya, komunikasi sendiri dapat menciptakan konflik, bahkan perilaku komunikasi sendiri dapat merefleksikan suatu konflik.

Konflik dapat dipelajari dari beberapa prinsip yang melingkupinya seperti fokus konflik apakah terletak pada isu tentang konten atau konflik yang berfokus pada isu hubungan antar pelaku konflik, konflik memiliki efek negatif dan positif, beberapa bentuk konflik sampai manajemen dalam menghadapi konflik yang didalamnya mencakup tahapan atau strategi dalam penyelesaian konflik. (De Vitto : 2007).

Manusia melakukan proses interaksi dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai makhluk sosial, manusia pun belajar berkomunikasi dalam lapisan terkecil masyarakat, yaitu keluarga. Dalam keluarga, manusia mengalami berbagai macam interaksi yang tak jarang pula memicu terjadinya konflik dalam keluarga tersebut. Inilah yang menjadi fokus penelitian yang menarik untuk dikaji. Setiap orang dalam sebuah keluarga tentu

memiliki pengelolaan konflik yang berbeda satu sama lain. Apalagi era digital saat ini menuntut manusia untuk menggunakan berbagai macam jenis media digital yang semakin mencerminkan kecanggihan teknologi digital. Alasan menarik lainnya adalah karena peneliti mengambil informan dari keluarga urban, yaitu keluarga yang tinggal di perkotaan.

Keluarga urban, notabene dikatakan memiliki gaya hidup yang berbeda dengan keluarga yang tinggal di pedesaan. Lokasinya yang berada di perkotaan, juga menuntut proses komunikasi bagi keluarga urban yang menggunakan media digital. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan dengan teknik sampling purposive, yaitu 4 orang informan yang tinggal di beberapa kota besar. Salah satu informan peneliti, Sr berusia 40 tahun, seorang wanita karir yang tinggal di Bandung, menyampaikan pendapatnya kepada peneliti sebagai berikut:

“Wah bener banget, saya setuju kalo sekarang itu era nya udah berubah, khususnya ya dalam berkomunikasi nih, jadi mau gak mau gimana ya, kayak ikut-ikutan, tapi bukan juga sih, media digital ini udah jadi kebutuhan primer gitu. Kayak gini contohnya, dalam keluarga saya ya, mayoritas semua orang yang bekerja, untuk kumpul keluarga itu susah kalo ga dikoordinasikan jauh hari, nah

media digital ini kayak sebuah solusi wahana silaturahmi buat keluarga besar saya. Tapi efek buruknya ya, karena media ini juga bisa bikin konflik keluarga.”

Berdasarkan penuturan informan di atas, peneliti ingin melihat gaya penyelesaian konflik yang dilakukan dalam komunikasi keluarga urban di era digital. Kecanggihan teknologi telah membuat sebagian besar masyarakat Indonesia juga aktif menggunakan media digital. Dalam hal ini, media yang dimaksud adalah keragaman media sosial, mulai dari aplikasi BBM, Whatsapp Group, LINE, Instagram, Facebook, dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Peneliti pun mengambil informan sebanyak 4 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gaya Pengelolaan Konflik dalam Komunikasi Keluarga Urban di era Digital.”

Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

(1) mengetahui gaya pengelolaan konflik yang terjadi dalam komunikasi keluarga urban di era digital;

(2) mengetahui jenis media sosial yang digunakan dalam manajemen konflik yang terjadi di keluarga urban.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Konflik

Dalam kehidupannya manusia tidak dapat berdiri sendiri, oleh sebab itu manusia dikategorikan sebagai makhluk sosial yang perlu mengadakan komunikasi dengan manusia lainnya, ataupun menyatakan pendapat, perasaan, kemauan dan keinginan agar orang lain dapat memahami keinginan kita begitupula kita dapat memahami keinginan orang lain. Dengan demikian, secara tidak langsung manusia akan membuat suatu komunitas yang lebih besar yang disebut masyarakat yang terdiri dari kelompok-kelompok terkecil masyarakat yaitu keluarga. Sehingga dapat dikatakan keluarga merupakan sistem sosial terkecil yang ada di dalam masyarakat. Hal ini terjadi, sebab di dalam keluarga terjalin hubungan yang kontinyu dan penuh kekaraban, sehingga jika diantara anggota keluarga itu mengalami peristiwa tertentu maka, anggota keluarga yang lain biasanya ikut merasakan

peristiwa itu. Salah satu definisi dari keluarga adalah :

Jaringan orang-orang yang berbagi kehidupan mereka dalam jangka waktu yang lama, yang terikat oleh perkawinan, darah, atau komitmen, legal atau tidak, yang menganggap diri mereka sebagai keluarga, dan yang berbagi harapan-harapan masa depan mengenai hubungan yang berkaitan (Galvin and Bromel dalam Moss & Tubbs; 2005).

Berdasarkan definisi tersebut maka keluarga adalah kelompok orang yang secara bersama saling berbagi kehidupan dalam jangka waktu yang lama baik dalam ikatan perkawinan maupun tidak dan saling berbagi harapan tentang masa depan mereka. Sehingga bentuk keluarga dalam definisi tersebut ini tidak selalu dalam bentuk ikatan perkawinan.

Sedangkan definisi lain tentang keluarga disebutkan sebagai berikut : *An organized, relational transactional group, usually occupying a common living space over an extended time period, and possessing a confluence of interpersonal images that evolve through the exchange of meaning over time.* (Person dalam De Vito : 2007).

Dalam pendekatan sosiologi dikemukakan oleh Charles Cooley dalam Henslin (2006) bahwa keluarga merupakan kelompok primer atau kelompok pertama yang memberikan dasar bagi kehidupan seseorang. Dengan adanya interaksi tatap muka yang intim, kelompok primer memberikan perasaan kepada seseorang tentang siapa dirinya. Selain itu keluarga penting bagi kesejahteraan emosional seseorang, dan memunculkan rasa harga diri karna didalamnya menawarkan rasa kebersamaan, rasa dihargai, dan dicintai.

Keluarga menjadi penting karena nilai dan sikapnya menyatu dalam identitas seseorang. Seseorang akan menginternalisasikan pandangan keluarganya yang menjadi suatu lensa dimana ia memandang kehidupan. Bahkan sebagai orang dewasa, tidak peduli sejauh apapun masa kanak-kanak telah meninggalkan seseorang, keluarga sebagai kelompok primer awal tetap berada dalam dirinya. Oleh karenanya sangat sukar bagi seseorang bahkan barangkali tidak mungkin, untuk memisahkan diri dari kelompok primer seseorang, karena diri dan keluarga melebur kedalam suatu konsep “kita”. Seperti disebutkan juga oleh Littlejohn (2001) bahwa sebagai sebuah sistem maka keluarga juga memiliki hierarki, yang membedakan posisi antara satu unsur dengan unsur lainnya.

Konflik dalam keluarga seringkali muncul di luar dugaan dan tentunya tidak dapat dihindari. Asumsi yang lain adalah bahwa konflik dalam keluarga dapat membawa akibat positif dan negatif. Apabila konflik ditekan, maka hal tersebut dapat menimbulkan akibat yang buruk pada anggota keluarga. Begitupun sebaliknya, jika konflik tidak muncul, maka belum tentu bahwa keluarga tersebut juga bahagia.

Komunikasi Keluarga

Komunikasi keluarga memiliki tingkat ketergantungan yang sangat tinggi dan sekaligus sangat kompleks (Ruben: 2006). Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa keluarga adalah termasuk kelompok primer sehingga dalam komunikasi kelompok menurut Charles Horton Cooley dalam Rohim (2009) komunikasi pada kelompok primer memiliki karakteristik sebagai berikut :

Pertama, kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas, dalam arti menembus kepribadian kita yang paling dalam dan tersembunyi, menyingkap unsur-unsur backstage. Sedangkan meluas artinya sedikit sekali kendala yang menentukan rintangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok

primer, kita mengungkapkan hal-hal yang bersifat pribadi dengan menggunakan berbagai lambing verbal maupun nonverbal.

Kedua, pada kelompok primer bersifat personal. Dalam komunikasi primer, yang penting buat kita adalah siapa dia, bukan apakah dia. Hubungan dengan kelompok primer sangat unik dan tidak dapat digantikan. Misalnya hubungan antara ibu dan anak.

Ketiga, pada kelompok primer, komunikasi lebih menekankan pada aspek hubungan, daripada aspek isi. Komunikasi dilakukan untuk memelihara hubungan baik, dan isi komunikasi bukan sesuatu yang amat penting. Berbeda dengan kelompok sekunder yang lebih dipentingkan adalah aspek isinya bukan pada aspek hubungan.

Keempat, pada kelompok primer pesan yang disampaikan cenderung lebih bersifat ekspresif, dan berlangsung secara informal (Widyaningrum: 2013).

Komunikasi dengan baik antar anggota keluarga adalah suatu hal yang amat penting,

walaupun sebagian kelompok orang masih beranggapan hal tersebut sebagai pemborosan waktu, sehingga banyak kali pembicaraan tidak diatur lagi (tanpa dipikir asal bicara dan mengakibatkan luka dihati orang disekelilingnya) karena pembicaraannya bukan untuk membangun tetapi meruntuhkan/mengkritik yang akibatnya seringkali orang yang diajak berbicara kehilangan minat, dan gairah untuk berkomunikasi.

Beberapa ahli menyebutkan unsur-unsur komunikasi dalam keluarga sama dengan unsur-unsur komunikasi pada umumnya. Beberapa unsur komunikasi yang dapat diterapkan untuk komunikasi dalam keluarga, yaitu ;

- Sumber komunikasi, maksudnya adalah pembuat atau pengirim informasi dalam komunikasi keluarga. Dalam komunikasi keluarga sumber bisa berasal dari ayah, ibu, adik, bahkan lebih luas lagi kakek, nenek, bibi, paman, dan sebagainya.

- Pesan. Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi dalam keluarga dapat disampaikan dengan cara tatap muka di dalam rumah atau melalui media komunikasi bila tidak bertemu di rumah. Isi pesan bisa berupa ilmu pengetahuan (misalnya ketika anak menanyakan isi PR), hiburan (misalnya orang tua menyanyikan lagu untuk si kecil),

informasi (misalnya tentang berbagai berita lokal maupun nasional), atau nasehat yang berguna (misalnya dalam memilih teman bergaul).

- Media. Media yang di maksud ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa saluran atau media komunikasi. Media komunikasi utama untuk komunikasi dalam keluarga adalah pancaindra manusia, pada saat anggota keluarga dapat bertemu langsung. Selain indera manusia, ada juga saluran komunikasi yang dapat digunakan pada saat anggota keluarga tidak dapat bertemu muka, yaitu melalau surat, telepon, telegram, ponsel, hingga internet.

- Penerima. Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan. Di dalam keluarga, penerima pesan adalah semua anggota keluarga. Unsur lain adalah pengaruh atau efek pesan baik dari pengetahuan, sikap atau tingkah laku seseorang (Widyaningrum: 2013).

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti setatus sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set

kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

“Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban” (Mulyana, 2008: 145). Menurut Sugiyono (2007: 1), metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2008: 150).

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Disebut sebagai metode deskriptif karena penelitian ini tidak menggunakan hipotesis dan variabel melainkan hanya menggambarkan dan menganalisis kejadian yang ada tanpa perlakuan khusus atas objek-objek yang diteliti.

Mengenai tipe deskriptif, Jalaludin Rakhmat dalam buku Metode Penelitian Komunikasi menjelaskan bahwa “Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi”. (Rakhmat, 2002: 24)

Jenis observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan, peneliti tidak terlibat dalam kegiatan tersebut tetapi mengamati gejala-gejala yang ada dalam proses komunikasi keluarga yang terjadi, kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

1) Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan dengan cara *nonparticipant observation*, terhadap objek yang diteliti yaitu yang berkaitan dengan gaya pengelolaan konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital.

2) Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari para informan. Wawancara yang dilakukan yaitu untuk mengetahui mengenai gaya penyelesaian konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Burhan Bungin (2007: 121), metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan terutama untuk memperkaya landasan-landasan teoritis dan mempertajam analisis penelitian yang berkaitan dengan gaya penyelesaian konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital.

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling purposive, yakni memilih informan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Jadi, peneliti mengambil 4 orang informan yang melakukan manajemen konflik dalam komunikasi keluarga di era digital, yaitu:

1. Sr, 40 tahun
2. Dw, 31 tahun
3. Ad, 35 tahun
4. In, 45 tahun

HASIL DAN PEMBAHASAN

Topik penelitian ini sangat menarik untuk dibahas, mengingat perkembangan zaman saat ini. Kita sudah memasuki era digital, di mana setiap aktivitas komunikasi pun dilakukan dengan menggunakan media digital, yakni media sosial. Media sosial sebagai hasil dari perkembangan teknologi di era digital ini. Peneliti menemukan adanya kecenderungan bermedia sosial sebagai salah satu bagian dalam pengelolaan konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital. Jika kita dibandingkan dengan era sebelum munculnya media sosial ini, tentu sangat bertolak belakang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memaparkan hasil penelitian tentang Manajemen Konflik dalam Komunikasi Keluarga di era Digital pada uraian di bawah ini.

Gaya Pengelolaan Konflik dalam Komunikasi Keluarga Urban di era Digital

Dw, wanita karir yang tinggal di kota metropolitan, Jakarta. Sebagai informan pertama peneliti, Dw bercerita bahwa gaya penyelesaian konflik yang dilakukannya dalam komunikasi keluarga adalah menghindari berkomunikasi langsung dengan anggota keluarga tersebut. Menurut Dw, gaya menghindar ini adalah cara yang

sangat efektif karena tidak membangkitkan emosi yang berlebihan lagi.

“Kalau gue sih mending menghindar dari orang tersebut ya, meskipun dia itu misalnya saudara dekat gue, bahkan kakak atau adik kandung gue. Masalah kan emang ga bisa dihindari ya, tapi buat gue, dengan menghindar dari orang yang menyebabkan masalah itu, ini efektif banget. Ya untuk sementara waktu ya, untuk meredam emosi masing-masing, gue sih lebih suka menghindar, karena dengan gitu tiap orang kan jadi introspeksi ya, termasuk gue, nah beberapa bulan kemudian, kita berkomunikasi lagi baik langsung maupun enggak, ya minimal udah sama-sama gak emosi lah.”

Penuturan Dw tersebut menunjukkan bahwa dalam keluarganya, sebuah konflik yang terjadi biasanya diselesaikan dengan cara menghindar atau menarik diri. Menurut pengakuan Dw, cara ini sangat efektif karena Dw merasa dapat mengendalikan emosinya jika tidak berkomunikasi langsung dengan anggota keluarga yang menimbulkan konflik tersebut. Sebagai bagian dari sebuah keluarga urban, Dw juga bercerita bahwa konflik tidak hanya terjadi sekali saja melainkan bisa berkali-kali, meskipun dengan anggota keluarga yang sama. Oleh karena itu, bagi Dw, gaya pengelolaan konflik yang tepat adalah menghindar atau menarik diri.

Berbeda halnya dengan Sr, wanita karir yang tinggal di Bandung ini juga mengaku memiliki beberapa cara pengelolaan konflik yang biasa dilakukannya jika terjadi konflik dalam keluarga. Sr sadar bahwa dia adalah bagian dari keluarga urban, dan kecanggihan media sosial ini membuat proses komunikasi keluarganya juga bisa berlangsung melalui media sosial saja. Tetapi menurut Sr, media sosial ini juga membawa dampak negatif, bahkan memicu timbulnya konflik keluarga.

“Sekarang ini kan kita emang udah masuk era digital ya, segalanya juga serba online alias digital tadi. Nah, keluarga saya juga sama nih, karena ngerasa pada sibuk semua, kita juga manfaatin kecanggihan teknologi saat ini, lewat media sosial. Tapi, gak dipungkiri juga, kalo ada beberapa masalah yang muncul itu justru karena media sosial ini. Kayak gini misalnya, masalah pribadi ya jadi dibahas di bbm group, ya semacam group keluarga besar gitu, kan ga enak banget ya. Kalau enggak, jadi saling menyindir gitu yang dibahasnya di group keluarga besar itu. Yah, kalo buat saya sih, saya mending menghindar aja, ga jarang juga anggota keluarga ada yang left group kok. Nanti ya masuk lagi kalo udah mereda, hahaha... Intinya sih, setiap orang pasti punya cara masing-masing kan, kalo saya sih selain menghindar, saya juga berkompromi sama anggota keluarga itu, ya pastinya face to face ya, saya samperin, saya ajak ngobrol baik-baik, ya berkompromi lah, win win solution nya kayak gimana.”

Jika diamati dari penuturan Sr di atas, peneliti dapat menemukan adanya gaya pengelolaan konflik yang lain yaitu gaya berkompromi. Ini yang telah dilakukan oleh Sr dalam mengatasi konflik keluarga di era digital. Gaya lainnya yang biasa digunakan Sr sama juga dengan Dw yaitu memilih untuk menghindari orang atau anggota keluarga yang mengakibatkan terjadinya konflik tersebut. Sr juga bercerita bahwa tidak jarang dia mengalami konflik keluarga dengan orang yang sama secara berkali-kali. Hal ini menunjukkan bahwa memang konflik dapat terjadi kapanpun tanpa diduga oleh individu tersebut.

Ad, 35 tahun, seorang pria yang bekerja di Jakarta ini juga mengaku memiliki gaya pengelolaan konflik dengan cara menghindar. Menurutnya, sebagai laki-laki yang tidak mau ambil pusing dengan masalah, cara ini sangat efektif. Ad memilih untuk menghindari orang atau anggota keluarga yang menimbulkan konflik tersebut untuk beberapa waktu saja. Berikut ini penuturannya.

“Gue sih ga suka ambil pusing ya, haha...kalo ada masalah keluarga ya bukannya gue cuek gitu aja ya, tapi gue gak mau aja jadi tambah beban pikiran, bikin capek sendiri, rugi amat kan, mending gue menghindar aja dari orang itu. Ya misalnya sama adik gue, ya gue menghindar

berkomunikasi dulu sama dia, sampe reda gitu, baru nanti kontak lagi, ya kayak ga terjadi apa-apa. Tujuannya sih ya biar kita saling introspeksi aja, nenangin diri juga, biar ga kebawa emosi mulu. Apalagi gue ini kan suka gampang kebawa emosi, jadi mending gue ngehindar aja.”

Peneliti melihat beragam karakter informan yang ditemui, di mana setiap informan juga memiliki gaya tersendiri dalam mengelola konflik keluarga yang dialaminya. Ternyata laki-laki maupun perempuan juga bisa dikatakan memiliki gaya yang hampir sama, tergantung dari karakter orang tersebut. Ad mengaku bahwa dia lebih memilih gaya menghindar untuk menyelesaikan konflik keluarga yang dialaminya. Tetapi menurut Ad, bukan menghindari masalahnya, tetapi menunggu sampai suasana psikologis dari setiap individu tersebut berangsur tenang.

Informan terakhir, In seorang ibu rumah tangga, asli Bogor, yang memiliki gaya tersendiri juga dalam mengatasi konflik keluarga yang dialaminya. In bercerita bahwa keluarganya mayoritas adalah keluarga urban. Jadi, untuk memudahkan komunikasi, keluarga besar nya juga bergabung dalam group media sosial. Tetapi justru melalui media sosial ini, menurut In, menambah konflik keluarga menjadi semakin rumit.

“Wah emang ya, kalo ngomongin konflik nih seru banget, hehe...aku sih suka mengamati aja nih di whatsapp group ya, eh yang tadi nya biasa aja, pas liat komen atau status anggota keluarganya, jadi kebawa juga ikut-ikutan nyinyir, mengumpat, bahkan negur langsung. Padahal awalnya kan ya sarana silaturahmi, gak jarang kok yang pada left group. Kalo aku sih lebih suka berkompromi aja, ya obrolin lah baik-baik, klarifikasi juga maksud kita tuh gimana sih. Tapi kadang-kadang kalo lagi emosi ya, aku mending pake cara bersaing juga, haha...maksudnya pengen nunjukkin aja bahwa aku tuh bisa, gak seperti yang mereka pikir gitu. Kalau ga digituin kan keenakan ya, mereka keterusan aja bikin onar. Itu aja sih ya kalo kata aku....”

Jika menyimak penuturan In di atas, In memiliki gaya pengelolaan konflik yang berbeda dengan informan sebelumnya. Selain gaya berkompromi, In juga melakukan gaya bersaing. Dalam kasus ini, gaya bersaing yang dimaksud adalah ajang eksistensi, menunjukkan bahwa dia tidak seperti yang dipikirkan oleh anggota keluarganya. In bercerita bahwa kadang-kadang dia tidak mau dianggap kalah oleh anggota keluarga yang mencibirnya, justru untuk membuat orang tersebut jera tidak berulah seperti itu lagi, In menggunakan gaya bersaing.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa para informan memaparkan gaya

pengelolaan konflik yang berbeda. Jika dilihat dalam kajian komunikasi keluarga, ada berbagai cara dalam mengatasi konflik. Jika disimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, setidaknya ada tiga kemungkinan gaya pengelolaan konflik yang kerap dilakukan dalam kepentingannya untuk mengatasi konflik. Gaya tersebut tersebut adalah: menghindar, bersaing, dan berkompromi.

1. Menghindar (Menarik Diri)

Satu gaya yang paling umum dan sering digunakan adalah gaya menarik diri atau menghindari konflik. Dalam gaya ini, secara fisik dan psikis, orang akan menjauhkan dirinya dari konflik. Seseorang bisa menarik diri secara fisik dengan meninggalkan gelanggang tempat terjadinya konflik. Gaya menghindar seperti ini cenderung pula memberikan hasil yang negatif bagi pihak yang menjalaninya. Bahkan, ketika dilakukan secara berulang, gaya ini juga dapat meyebabkan penundaan hubungan.

2. Bersaing atau Berkompetisi

Gaya menyelesaikan konflik ini adalah dengan melakukan persaingan atau berkompetisi. Bersaing adalah bentuk manajemen konflik yang digunakan oleh orang untuk memuaskan kebutuhan pribadinya atau mengembangkan idenya

dengan tidak memedulikan kebutuhan atau ide orang lain serta tidak pula memedulikan bahwa langkahnya dapat mencederai hubungan. Cara bersaing ini tidaklah kooperatif namun memiliki ketegasan.

3. Berkompromi

Berkompromi adalah bentuk lain dari gaya penyelesaian konflik di mana seseorang mencoba untuk menyelesaikan konflik dengan mencari cara untuk memberikan sebagian kepuasan bagi kedua belah pihak. Dalam pendekatan ini, kedua belah pihak harus berpasrah menyerahkan apa yang benar-benar mereka inginkan atau dengan kata lain harus menukar satu hal yang mereka inginkan untuk mendapatkan hal lainnya yang mereka inginkan.

Media yang digunakan dalam Proses Komunikasi bagi Keluarga Urban di era Digital

Jika peneliti menyimak hasil pemaparan dari setiap kisah informan terkait dengan gaya pengelolaan konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital, ada beberapa jenis media sosial yang digunakan dalam proses komunikasi bagi keluarga urban. Mayoritas para informan menyampaikan bahwa penggunaan media sosial ini menjadi kebutuhan primer yang menuntut sebuah

keluarga besar juga turut mengoptimalkan kecanggihan media sosial tersebut.

Misalnya, penuturan In, yang memberikan beberapa gambaran tentang jenis media yang digunakannya dalam komunikasi keluarga urban di era digital.

“Nah itu tadi, kalo keluarga besar aku sih ya pastinya gak mau ketinggalan dong, ikut juga nih bikin group, awalnya dulu BBM group, hehe...nah sekarang gak mau kalah juga, bikin juga Whatsapp Group. Tapi karena kebanyakan orang tua yang di atas 50 tahun an ya, ga pake LINE, hehe...kalo LINE kan lebih ke anak muda ya. Kalo keluarga besar kami sih pakenya dua itu aja. Yah terlepas dari dampak baik dan buruknya ya, kayak yang udah aku ceritain tadi, berkat group ini, kita jadi intens berkomunikasi, tapi saking intens-nya eh jadi bikin konflik yang gak diduga, hahaha...yah salah paham misalnya, antar generasi jadi satu group kan punya pengalaman beda-beda, ya kadang roaming, eh malah jadi menyindir kalangan orangtua. Ya, emang pokoknya, bijaklah dalam memilih kata-kata, hehe...”

Informan lainnya, Sr, Ad, dan Dw juga memiliki pernyataan yang hampir sama dengan In, tentang jenis media yang digunakan dalam proses komunikasi dalam keluarganya. Sebagai salah satu bagian dari keluarga yang tinggal di perkotaan dan memiliki kesibukan, wahana silaturahmi dalam media sosial juga menjadi solusi

utama yang dipilih. Sr menyampaikan bahwa keluarga besarnya memiliki Whatsapp Group, BBM Group, dan LINE Group. Tetapi untuk LINE group ini hanya kalangan generasi muda saja. Tetapi hampir dari setiap anggota keluarga, dari setiap kalangan generasi ini, juga bergabung dalam Facebook dan Instagram. Walaupun tidak semua anggota keluarga besar, tetapi hanya sebagian kalangan yang merasa perlu, memilih untuk memiliki akun media sosial tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa temuan sebagai berikut:

(1) Gaya pengelolaan konflik yang digunakan dalam komunikasi keluarga urban di era digital ini meliputi menghindari, bersaing, dan berkompromi.

(2) Jenis media yang digunakan berkomunikasi dalam keluarga urban di era digital ini adalah media sosial meliputi BBM Group, Whatsapp Group, LINE, Facebook, dan Instagram.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, khususnya terkait gaya pengelolaan konflik dalam komunikasi keluarga urban di era digital,

peneliti melihat setiap orang memiliki cara tersendiri dalam mengelola konflik keluarga yang dihadapinya. Tetapi erat kaitannya dengan media sosial yang digunakan sebagai sarana silaturahmi dalam sebuah keluarga besar, khususnya yang tinggal di perkotaan, sebaiknya kita bisa mengembalikan peran media sosial tersebut pada tujuan semula dibentuknya group tersebut, yaitu sarana silaturahmi. Artinya, alangkah baiknya jika kita mampu bersikap bijaksana juga dalam berkomunikasi melalui media sosial tersebut untuk meminimalisir munculnya konflik keluarga yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

DeVito, Joseph A. 2007. The Interpersonal Communication Book. Edisi 11. Pearson Educations, Inc.

Galvin, K, M, dan Brommel, B,J, 1986. Family communication, cohesion and change. Glenview, Inois: Scott, Foresman and Company.

Henslin dan James. 2006. Sosiologi dengan Pendekatan Membumi. Jilid I Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.

Hocker, J.L & Willmot, W.W. 2001. Interpersonal Conflict (6 th Ed). New York: Mc Graw Hills Companies.

L. Tubbs, Stewart & Sylvia Moss. 2005. Human Communication. Remaja Rosda Karya: Bandung.

Littlejohn, Stephen W. 2001. Theories of Human Communication Fifth Edition. New York: Wadsworth Publishing Company

Mulyana, Deddy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. 2002. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rohim, Syaiful. 2009. Teori Komunikasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Ruben, Brent, D. dan Lea P. Stewart. 2006. Communication and Human Behavior, USA Viacom Company.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif RND. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Wardyaningrum, Damayanti. 2013. Komunikasi Untuk Penyelesaian Konflik Dalam Keluarga : Orientasi Percakapan Dan Orientasi Kepatuhan. Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL, Vol.2, No. 1, Maret 2013