

INTERPERSONAL CONFLICT RESOLUTION SKILL (SOLUSI KONSTRUKTIF BAGI KONFLIK INTERPERSONAL SISWA)

Rosalia Dewi Nawantara
Universitas Nusantara PGRI Kediri
email: rosaliadewi@unpkediri.ac.id

Abstrak

Kasus perkelahian, *bully* berupa fisik dan verbal sampai perilaku tawuran saat ini sedang marak terjadi di kalangan pelajar. Salah satu penyebabnya karena timbulnya konflik interpersonal. Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi di antara individu-individu yang mengembangkan hubungan interpersonal atau hubungan antarpribadi. Konflik hampir barang tentu akan dialami oleh semua orang yang melakukan komunikasi dengan orang lain. Berbedanya pendapat, pengalaman, dan nilai dapat memicu timbulnya konflik. Apabila konflik tersebut tidak dapat diselesaikan maka akan menimbulkan gangguan yang cukup serius pada hubungan dua individu, sehingga dibutuhkan suatu keterampilan dimana keterampilan tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif. Keterampilan memecahkan konflik interpersonal atau *interpersonal conflict resolution skill* merupakan salah satu solusi secara konstruktif yang dapat dilakukan. Utamanya keterampilan ini sangat diperlukan oleh siswa yang berada pada usia remaja dan memiliki kondisi emosi yang masih labil.

Kata Kunci: *interpersonal conflict resolution skill*, remaja

A. Pendahuluan

Dalam hubungannya dengan orang lain, maka individu pasti pernah mengalami konflik. Konflik yang terjadi tidak lain disebabkan karena adanya perbedaan pendapat, pengalaman, dan nilai. Konflik terjadi juga karena munculnya *disagreement* dan *incompability* antara dua orang (Bao, et al, 2016:542). Konflik seperti ini disebut dengan konflik interpersonal.

Dalam menghadapi konflik tersebut, tentu saja masing-masing individu memiliki cara tersendiri baik itu konstruktif atau destruktif. Penyelesaian konflik juga dilakukan

untuk menghindari konflik yang lebih besar lagi.

Dalam setting sekolah, seringkali kita menemukan kasus perkelahian, tindakan *bully*, atau bahkan tawuran yang terjadi karena konflik interpersonal. Hal tersebut terjadi karena minimnya pengetahuan dan keterampilan siswa dalam memecahkan konflik. Sehingga diperlukan keterampilan khusus untuk tidak hanya menghadapi masalah tetapi juga menyelesaikan masalah tersebut.

B. Konflik Interpersonal

Konflik (*conflict*), secara etimologi berasal dari bahasa latin

configere yang berarti saling memukul. Menurut Algert & Stanley (2007:2) konflik dapat didefinisikan sebagai perjuangan atau pertentangan antara atau antar individu yang bertentangan dalam hal kebutuhan, gagasan, keyakinan, nilai, atau tujuan.

Konflik dibedakan menjadi dua yaitu konflik intrapersonal dan konflik interpersonal (Hunt & Metcalf dalam Winayanti & Widiasavitri, 2015:13). Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi dari dalam diri individu. Konflik intrapersonal bersifat psikologis yang apabila tidak dapat diatasi maka dapat menyebabkan gangguan kesehatan mental seseorang. Sedangkan konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi di antara individu-individu yang mengembangkan hubungan interpersonal atau hubungan antarpribadi. Dalam paper ini kita akan membahas mengenai konflik interpersonal.

Konflik interpersonal adalah konflik yang muncul ketika dua orang atau lebih merasa keinginannya saling bertentangan (DeVito, 1996:291). Selain keinginan yang bertentangan, konflik dapat disebabkan oleh kesalahpahaman kecil atau sebagai hasil dari tujuan-tujuan, nilai-nilai, sikap atau keyakinan yang tidak sama.

Apabila konflik interpersonal ini tidak dapat diselesaikan maka akan menimbulkan gangguan yang cukup serius pada hubungan dua

individu tersebut (Nawantara, 2016:85). Menanggapi hal tersebut maka dibutuhkan suatu keterampilan dimana keterampilan tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif atau yang disebut dengan keterampilan menyelesaikan konflik interpersonal. Keterampilan memecahkan konflik interpersonal adalah suatu kemampuan untuk menyelesaikan suatu masalah antarpribadi karena kepentingan atau keinginan dan struktur nilai antarpribadi yang berbeda satu sama lain. Konflik dapat menyebabkan hubungan interpersonal berakhir apabila tidak dikelola dengan baik. Sebaliknya konflik juga dapat meningkatkan kualitas hubungan bila penanganannya tepat.

Dalam setting sekolah sangat penting bagi guru sebagai penanggungjawab siswa disekolah, memahami bahwa konflik bisa saja terjadi dan apa saja yang memicu konflik tersebut terjadi. Beberapa hal yang dapat memicu konflik di sekolah adalah gender, konsep diri, ekspektasi kepada orang lain, faktor situasional, kekuasaan, dan pengalaman. Beberapa hal tersebut bisa jadi pemicu konflik yang hebat dan menyebabkan tindakan *bully* sampai pada tawuran.

C. Aspek-aspek Konflik Interpersonal

Terdapat lima aspek konflik interpersonal menurut Wilmot dan Hocker (dalam Winayanti & Widiasavitri, 2015: 14) yaitu :

1. *An Expressed Struggle*

An expressed struggle menjelaskan bahwa konflik terjadi saat seseorang mengkomunikasikan perbedaan persepsi dengan orang lain serta konflik dapat terjadi karena ada peristiwa pemicu. Orang yang terlibat dalam konflik memiliki persepsi tentang pikiran dan perasaan mereka sendiri dan persepsi tentang pikiran dan perasaan orang lain. Konflik hadir saat mereka mengkomunikasikan persepsi tentang pikiran dan perasaan mereka sendiri dan persepsi tentang pikiran dan perasaan orang lain. Komunikasi dapat terjadi secara verbal dan non verbal. Komunikasi adalah elemen utama dalam semua konflik interpersonal.

2. *Interdependence*

Interdependence menjelaskan bahwa konflik terjadi pada pihak-pihak yang saling bergantung yang ditandai dengan adanya aktivitas yang sama (*mutual activity*) dan kepentingan yang sama (*mutual interest*). Pihak yang berkonflik terlibat dalam sebuah perjuangan dan merasa terganggu satu sama lain karena mereka saling bergantung. Seseorang yang tidak tergantung pada yang lain, yaitu yang tidak memiliki *special interest* dalam perilaku ataupun hal-hal yang orang

lain lakukan tidak memiliki konflik dengan orang tersebut.

3. *Perceived Incompatible Goal*

Perceived incompatible goal menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya ketidaksesuaian tujuan diantara pihak-pihak yang berkonflik. Orang-orang biasanya terlibat dalam konflik karena adanya tujuan yang penting bagi mereka. Tujuan tersebut dianggap tidak sesuai karena pihak-pihak yang berkonflik menginginkan hal yang sama atau hal yang berbeda. Pertama, pihak yang berkonflik mungkin menginginkan hal yang sama. Kedua, kadang-kadang orang yang berkonflik memiliki tujuan yang berbeda. Mereka berjuang atas pilihan-pilihan yang tidak sesuai. Kadang-kadang tujuan tidak bertentangan sebagaimana yang tampak. Terlepas dari apakah orang yang berkonflik melihat tujuan yang sama atau berbeda, tujuan yang tidak sesuai dirasakan sangat penting untuk semua konflik.

4. *Perceived Scarce Resources*

Perceived scarce resources menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasakan langkanya atau berkurangnya sumber daya seperti cinta, penghargaan, perhatian, rasa peduli, kekuasaan serta harga diri. Sumber daya dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dirasakan positif baik secara fisik, ekonomi dan sosial daya mungkin obyektif nyata atau dianggap sebagai nyata oleh orang. Demikian juga, kelangkaan, atau pembatasan, dapat terlihat atau aktual. Uang, sumber

daya alam seperti minyak atau tanah, dan pekerjaan mungkin memang sumber daya yang langka atau terbatas. Komoditas berwujud seperti cinta, penghargaan, perhatian, dan peduli juga dapat dianggap sebagai hal yang langka. Dalam perjuangan interpersonal, dua sumber daya yang sering dianggap langka adalah kekuasaan (*power*) dan harga diri (*self-esteem*). Terlepas dari persoalan tertentu yang terlibat, orang dalam konflik biasanya merasa bahwa mereka memiliki terlalu sedikit kekuasaan dan harga diri dan bahwa pihak lain memiliki terlalu banyak kekuasaan dan harga diri.

5. *Interference*

Interference menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasa terganggu dengan tindakan orang lain dan merasa kepentingannya dihalangi oleh orang lain. Orang-orang yang saling tergantung, melihat tujuan yang tidak sesuai, dan sumber daya yang sama-sama langka mungkin masih tidak memenuhi persyaratan untuk konflik. Gangguan, atau persepsi gangguan, diperlukan untuk melengkapi kondisi konflik. Jika kehadiran orang lain mengganggu tindakan yang diinginkan, konflik meningkat. Konflik terkait dengan menghalangi, dan orang yang melakukan menghalangi tersebut dianggap sebagai masalah. Dihalangi dan diganggu adalah pengalaman yang biasanya menimbulkan rasa marah dan menyalahkan.

D. *Interpersonal Conflict Resolution Skill*

Timbulnya konflik dalam hubungan interpersonal merupakan hal yang normal terjadi (Algert & Stanley, 2007: 1). Seperti contohnya, dalam suatu diskusi kita tidak bisa memaksakan seluruh orang untuk memiliki pemikiran yang sama. Latar belakang budaya, keluarga, dan lingkunganlah yang menyebabkan terjadinya perbedaan pola pikir pada satu orang dengan orang yang lain. Memaknai hal tersebut tentu membuka pemikiran kita agar lebih tenang ketika menghadapi persoalan yang terkait interpersonal.

Sejalan dengan penjelasan sebelumnya bahwa konflik timbul karena adanya perbedaan. Perbedaan tersebut meliputi nilai, motivasi, persepsi, ide, atau keinginan. Terkadang perbedaan ini terlihat sepele, akan tetapi ketika sebuah konflik menimbulkan perasaan yang meluap-luap, menyinggung kepribadian dan kebutuhan seseorang, maka hal tersebut dapat menjadi akar permasalahan interpersonal yang serius. Dalam lingkup sekolah seringkali pemecahan konflik interpersonal yang digunakan oleh siswa adalah dengan pelibatan emosi negatif seperti *cek cok* atau adu mulut, perkelahian, dan tawuran.

Perlu dipahami bahwa konflik adalah bagian dari kehidupan yang harus dihadapi dan dicari solusinya dengan cara yang konstruktif. Pemecahan masalah secara konstruktif artinya dalam

penyelesaian masalah yang dilihat dari permasalahannya dan cara memecahkannya dengan melihat kekurangan yang ada sehingga timbul apa penyebab masalah dan kemudian dicari solusinya. Hal tersebut yang kemudian disebut dengan keterampilan memecahkan konflik interpersonal, yaitu sejumlah keterampilan yang dimiliki seseorang dalam rangka memecahkan konflik yang terjadi antara dirinya dengan orang lain. Pemecahan masalah yang konstruktif tentu saja akan menghasilkan prosedur untuk manajemen konflik secara konstruktif, kesempatan untuk berlatih prosedur tersebut sampai keterampilan yang sebenarnya benar-benar bisa diaplikasikan, dan norma serta nilai yang mendukung dan mendorong penggunaan dari prosedur ini (Johnson, 2009:251).

Masing-masing orang tentu saja dapat memiliki cara untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang dialami. Hal tersebut sejalan dengan Wilmot & Hocker (dalam Winayanti & Widiasavitri, 2015: 14) yang berpendapat bahwa kebanyakan orang memiliki suatu cara tertentu yang mereka gunakan ketika berhadapan dengan konflik. Hanya saja pertanyaannya apakah cara tersebut sudah tepat atau bahkan membuat masalah lebih rumit daripada sebelumnya.

Interpersonal conflict resolution skill atau keterampilan resolusi konflik interpersonal adalah penggunaan cara-cara yang lebih demokratis dan konstruktif untuk

menyelesaikan konflik dengan memberikan kesempatan pada pihak-pihak yang berkonflik untuk memecahkan masalah mereka sendiri atau dengan melibatkan pihak ketiga yang bijak, netral dan adil untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik memecahkan masalahnya. Menurut Johnson terdapat lima strategi dasar yang dapat digunakan dalam memecahkan konflik (Johnson, 2009:253). Beberapa strategi tersebut diambil dari nama hewan yang dianggap mewakili masing-masing karakter untuk memecahkan masalah interpersonal, yaitu:

1. *The Turtle (Withdrawing)*, seperti kura-kura menarik diri untuk memasuki rumah mereka dalam upaya menghindari konflik. Tidak ada kemampuan memecahkan konflik, mereka percaya bahwa lebih mudah untuk menarik diri (secara fisik dan secara psikologis) dari suatu konflik dibanding menghadapinya.
2. *The Shark (Forcing)*, seperti ikan hiu yang memaksa. Ikan hiu mencoba menundukkan lawan dengan memaksa dan melawan kekuatan mereka dalam menyelesaikan konflik. Lebih mementingkan tujuan daripada berhubungan dengan orang lain.
3. *The Teddy Bear (Smoothing)*, adalah lebih mementingkan hubungan daripada tujuan. Mereka berpikir konflik dihindari karena dapat merusak

hubungannya dan jika konflik berlanjut seseorang akan mendapat luka. Lebih mementingkan untuk meminta maaf bukan berarti bersalah.

4. *The Fox (Compromising)*, seperti rubah yang dalam mencapai tujuan melakukan kompromi dengan cara memperhatikan pihak lain, tujuan dan hubungan sama penting.
5. *The Owl (Confronting)*, seperti burung hantu yang meletakkan nilai tinggi pada tujuan dan hubungan. Mereka memandang konflik merupakan masalah yang dapat dipecahkan dan dicari penyelesaiannya berdasarkan kemampuan tujuan yang dicapai.

Selain beberapa strategi dasar diatas, terdapat strategi yang banyak digunakan untuk memecahkan konflik interpersonal yaitu negosiasi. Menurut Johnson (2009:254) terdapat dua cara untuk bernegosiasi, yaitu *negotiating to win* (negosiasi untuk menang) dan *negotiating to problem solve* (negosiasi untuk mengatasi masalah). *Negotiating to win* adalah lebih mementingkan tujuan daripada hubungan interpersonal itu sendiri, yang terpenting adalah memperoleh kemenangan. *Negotiating to problem solve* adalah cara negosiasi untuk menemukan kesepakatan yang menguntungkan setiap orang yang terlibat.

Problem solving negotiations merupakan salah satu solusi

konstruktif untuk memecahkan masalah interpersonal yang juga termasuk suatu keterampilan. Seperti kita tahu, keterampilan merupakan sesuatu yang harus dipelajari yang kemudian harus dipraktikkan atau diimplikasikan secara real di kehidupan nyata. Beberapa keterampilan tersebut adalah:

1. Ungkapkan apa yang kamu inginkan!

Konflik berawal ketika dua orang menginginkan dua hal yang sama. Setiap orang memiliki hak untuk dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan tujuan mereka. Negosiasi bisa dimulai ketika kita mengungkapkan apa yang kita inginkan secara jujur dan tetap menghormati dua belah pihak, diri kita sendiri dan pihak lain.

2. Ungkapkan apa yang kamu rasakan!

Dalam pemecahan masalah tidak cukup hanya menyampaikan apa yang kamu inginkan tetapi juga harus menyampaikan apa yang kamu rasakan. Dalam konflik mungkin kita akan merasa marah, frustrasi, atau mungkin juga takut. Mengekspresikan dan mengontrol perasaan adalah hal yang paling sulit dalam memecahkan konflik, akan tetapi juga hal yang sangat penting untuk dilakukan. Alasannya adalah yang pertama karena hal tersebut dapat menjadi jalan bagi orang lain untuk memahami bagaimana perilaku mereka memengaruhi kita secara emosional. Kedua, Mengungkapkan perasaan kita membuat kita lebih tenang dan

nyaman utamanya saat membuat kesepakatan dengan pihak lain dalam konteks pemecahan masalah.

3. Coba untuk menempatkan diri pada posisi orang lain!

Mengungkapkan apa yang diinginkan dan apa yang dirasakan tidak hanya merupakan hak kita, tetapi juga pihak lain yang terlibat konflik. Mendengarkan dengan baik, mencoba memahami dan mencari kesepakatan antar dua belah pihak harus dilakukan demi terselesaikannya konflik. Sehingga mencoba menempatkan diri pada posisi orang lain adalah penting, setidaknya dengarkanlah alasan orang lain mengapa ia bertindak demikian, lalu coba tempatkan diri kita dalam posisi mereka, maka kesepakatan yang diambil akan lebih bijaksana.

4. Coba mengerti cara pandang orang lain!

Pengambilan perspektif atau cara pandang merupakan kemampuan untuk memahami bagaimana situasi konflik muncul bagi orang lain dan bagaimana mereka bereaksi baik secara kognitif maupun emosional terhadap situasi tersebut. Memahami cara pandang orang lain juga berarti bahwa kita berempati, tidak semua mengatakan bumi itu bundar, kadangkala orang lain menganggap bumi itu datar tentu karena mereka juga memiliki alasan atas perspektif tersebut. Setiap individu memiliki cara pandang yang unik yang ditentukan oleh usia. Konflik sering terjadi karena kita menganggap bahwa orang lain

memiliki cara pandang yang sama dengan kita. Kebalikan dari pengambilan perspektif adalah egosentris, yaitu sikap kurang peduli terhadap cara pandang orang lain. Bagi individu yang egosentris, cara pandangnya adalah satu-satunya yang ia yakini benar dan tipe individu seperti ini akan mudah terlibat dalam konflik interpersonal dan sangat sulit untuk mendapatkan pemecahan konflik secara konstruktif.

5. Tentukan pilihan yang saling menguntungkan!

Tahap selanjutnya dalam negosiasi adalah identifikasi beberapa kesepakatan yang mungkin disetujui dua belah pihak. Solusi yang masuk akal tentu akan membuat pihak lain setuju dan mulai mempertimbangkan kesepakatan yang akan dibuat. Kita bisa membuat paling tidak tiga alternatif solusi untuk sebelumnya mendapatkan satu solusi terbaik yang akan digunakan. Persetujuan dua belah pihak sangat mungkin terjadi apabila pilihan solusi yang akan dibuat atau ditawarkan dapat menguntungkan dua belah pihak.

6. Capai kesepakatan yang konstruktif!

Kesepakatan yang konstruktif meliputi: (1) adil bagi dua belah pihak, (2) menguatkan hubungan interpersonal dan membuat dua belah pihak saling berkerja sama, (3) memperbaiki atau meningkatkan kemampuan seseorang dalam memecahkan masalahnya dikemudian hari, dan (4)

menguntungkan bagi dua belah pihak. Hal-hal tersebut lah yang akan dicapai saat kita menggunakan kesepakatan yang konstruktif dalam memecahkan masalah interpersonal.

Selain itu Deusch (2000:36) dalam bukunya yang berjudul *Handbook of Conflict Resolution*, membagi keterampilan memecahkan konflik interpersonal dalam tiga keterampilan yaitu :

1. Keterampilan Membina Hubungan Baik

Dalam suatu hubungan interpersonal dibutuhkan adanya keterampilan menciptakan hubungan yang baik. Keterampilan ini berarti seseorang dapat menciptakan suasana yang aman dan ramah ketika melakukan interaksi dengan orang lain sehingga dapat membantu dalam mengembangkan usaha negosiasi yang efektif.

2. Keterampilan Memecahkan Konflik Secara Kooperatif

Keterampilan memecahkan konflik secara kooperatif dapat dinyatakan sebagai usaha dalam menyelesaikan atau memecahkan konflik dengan mengedepankan kerjasama (cooperation). Memecahkan konflik secara kooperatif ini dapat diuraikan dengan mendengarkan orang lain ketika terjadi komunikasi, mengenali dan mengidentifikasi apa yang diinginkan oleh orang lain dalam suatu interaksi.

3. Keterampilan Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah Secara Kreatif dan Produktif.

Dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah secara kreatif dan produktif diperlukan beberapa keterampilan didalamnya yaitu keterampilan untuk memimpin dan berdiskusi dalam kelompok.

E. Kesimpulan

Interpersonal Conflict Resolution Skill merupakan keterampilan yang seharusnya dimiliki oleh individu dalam hal ini siswa. Bagaimanapun juga perkembangan kehidupan sosial dalam usia remaja sangat penting, sehingga konflik yang muncul tidak hanya harus dihadapi tetapi juga harus diselesaikan.

Dalam lingkungan sekolah, maraknya kasus perkelahan, *bullying*, dan tawuran, terjadi karena adanya konflik interpersonal. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah membuat siswa memilih cara yang destruktif untuk menyelesaikan masalahnya. Maka disinilah pentingnya melatih keterampilan memecahkan konflik interpersonal pada siswa agar dapat menjalankan tugas perkembangannya dengan baik terutama terkait dengan kehidupan sosial.

Daftar Pustaka

Algert, N.E. & Stanley, C. A. 2007. *Conflict Management. Effective Practice For Academic Leader Stylus Publishing*, 2 (9): 1-16.

- Bao, Y., et al. 2016. The Research of Interpersonal Conflict and Solution Strategies. *Scientific Research Publishing Journal* (Online), (<http://www.scirp.org/journal/psych>), diakses 26 Juli 2017.
- DeVito, J.A. 1996. Komunikasi Antar Manusia. Terjemahan oleh Agus Maulana. Jakarta: Professional Books.
- Deutsch, M., & Peter Coleman, (Eds). 2000. *The Handbook of Conflict Resolution*. San Fransisco: Josey Bass.
- Nawantara, R. D. 2016. Perbedaan Keterampilan Memecahkan Konflik Interpersonal Antara Siswa Kelas Akselerasi Dan Siswa Kelas Reguler Di SMAN RSBI Se-Kota Malang. *Nusantara Of Research*, 03 (01): 32-38.
- Johnson, W. D. 2009. *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Actualization*. Prentice-hall. Inc: New Jersey.
- Jones, T. S. 2004. Conflict Resolution Education: The Field, the Findings, and the Future. *Conflict Resolution Quarterly Wiley Periodicals, Inc., and the Association for Conflict Resolution*, 22 (1): 233-267.
- Winayanti, R. D. & Widiyasavitri, P. N. 2015. Hubungan Antara Trust dengan Konflik Interpersonal Pada Dewasa Awal yang Menjalani Hubungan Pacaran Jarak Jauh. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3 (1): 10-19.