



Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Penyelesaian Konflik di Media Sosial

Rini Savira¹, Nasichah², Ahmad Labiq³

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia¹²³

rini.savira21@mhs.uinjkt.ac.id

Nasichah@uinjkt.ac.id

Abstract

The phenomenon of long-distance communication is something that often occurs in the era of the rise of technology. In conducting interpersonal communication, there is communication or a process of exchanging information, ideas, opinions, and feelings that occur between two or more people and is usually not regulated formally. In addition, there are experts who state that long-distance communication is considered a process of exchanging information that is less effective because the five senses are not involved in the process of interpreting messages. This, there is a risk of causing misunderstandings and increasing the possibility of obstacles in the communication process. Therefore, this study discusses how the impact of interpersonal communication barriers affects couples who are far apart in managing conflict. This research is a type of qualitative research that aims to determine the impact of interpersonal communication barriers on long-distance couples in managing conflict. The process of data analysis is based on the theory of interpersonal communication, conflict management. The impact on the conflict management process is the delay in the process of finding a solution between the two parties so that the tendency for this type of conflict management to be destructive in some cases.

Article Information:

Received : June 10, 2023

Revised : June 15, 2023

Accepted : June 30, 2023

Keywords: *Interpersonal communication, conflict, social media*

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar manusia secara tatap muka maupun melalui media sosial, setiap orang yang terlibat dalam komunikasi maka akan mempengaruhi satu sama lain. Dalam melakukan komunikasi interpersonal pada zaman sekarang masyarakat cenderung melakukan komunikasi melalui media sosial, peran media sosial saat ini benar-benar berpengaruh pada segala bentuk kegiatan yang ada pada masyarakat. Berikut inilah teori komunikasi interpersonal dan media sosial, menurut West dan Turner (2008) komunikasi antarpribadi atau interpersonal communication mengacu pada komunikasi yang terjadi antara dua orang. Menurut R. Wayne Pace (1958) komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi

E-ISSN: 2798-3250

Published by: UIN Datokarama Palu

pribadi antara dua orang atau lebih. Hal ini memungkinkan komunikator untuk menyampaikan pesan secara langsung dan merespon pada waktu yang bersamaan. Dalam melakukan komunikasi interpersonal melalui media sosial, keefektifan di dalamnya terjadi saat pengirim pesan dan penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lain.

Dari keseluruhan hasil analisis, penulis menemukan bahwa di era digital saat ini, hampir semua masyarakat mudah beradaptasi langsung dengan teknologi yang berkembang pesat untuk berkomunikasi. Menurut Atep Aditya Barata, komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau pesan (informasi) secara efektif antara dua orang atau lebih agar pesan yang dimaksud dapat dipahami. Kehadiran media sosial seperti Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram, Youtube, Line dapat menjadi akses utama komunikasi antar manusia. Perkembangan media sosial telah mengubah cara kita berkomunikasi secara radikal, memungkinkan komunikasi antar manusia di mana saja dan kapan saja.

Perkembangan penggunaan media internet sebagai alat komunikasi semakin cepat ketika internet dapat diakses melalui telepon genggam dan kemudian lahirlah istilah telepon pintar (smartphone). Menurut Nabila (2020), media sosial adalah media online yang bekerja dengan bantuan teknologi berbasis web dan yang selama ini hanya mengubah komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah, atau kita bisa berbicara tentang dialog interaktif. Komunikasi pun semakin serbaguna, mulai dari SMS, Chat, Email, Browsing dan berbagai macam media sosial bermunculan seperti WhatsApp dan Instagram.

WhatsApp dan Instagram merupakan media dalam melakukan komunikasi interpersonal berbasis online, WhatsApp menyelenggarakan pesan instan untuk smartphone. Selain menyediakan pesan instan, WhatsApp juga dilengkapi dengan berbagai fitur menarik seperti pengiriman pesan berupa pesan teks, gambar, video, suara, dan file. Sedangkan Instagram adalah jejaring sosial yang dapat digunakan sebagai alat pemasaran langsung. Barang/Jasa ditawarkan melalui Instagram dengan mengunggah gambar atau video pendek sehingga calon konsumen dapat melihat produk/jasa apa saja yang ditawarkan. Instagram memiliki segudang manfaat dalam perkembangan zaman, selain digunakan sebagai alat pemasaran, Instagram juga dimanfaatkan dalam mendapatkan berbagai informasi, media berkreasi, jaringan pertemanan, ide usaha dan hiburan.

Kehadiran media sosial adalah sebuah evolusi karena teknologi telah mengubah paradigma dan model komunikasi. Keberadaan media sosial tidak hanya memungkinkan terjadinya komunikasi dalam satu cara, tetapi juga dapat terjadi dalam dua cara. Menggunakan media sosial yang tidak efektif memiliki dampak yang luar biasa, pengguna akan menghabiskan banyak waktu hanya untuk mengakses berbagai media sosial. Pengaruh media sosial terhadap pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sangat terlihat adalah drop in action komunikasi interpersonal. Fenomena ini bisa mengakibatkan kelalaian dari pihak pustakawan dalam mempengaruhi hubungan interpersonal. (Husna, 2017)

Dalam melakukan hubungan jarak jauh (LDR) kerap kali terjadi konflik di dalamnya, kurangnya sharing sehari-hari yang dialami oleh masing-masing pasangan (Wood, 2010:329). Pasangan LDR biasanya hanya menghubungi pasangannya melalui telepon, SMS, video call, dan media sosial lainnya, serta pertemuan setiap beberapa bulan sekali sering mengalami konflik tersebut. Tidak hanya itu, kecurigaan dan kecemburuan karena intensitasnya komunikasi yang buruk juga kerap menghampiri pasangan LDR dan kecurigaan ini biasanya muncul ketika mungkin telepon pasangan tidak diangkat beberapa panggilan. Konflik komunikasi interpersonal antara pasangan LDR yang biasa terjadi adalah tuduhan-tuduhan tanpa dasar kepada pasangan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam hubungan tersebut (Putri, 2010)

Media sosial sangat berpengaruh besar pada saat melakukan komunikasi interpersonal. Sebagian besar pengguna media sosial adalah kalangan remaja, pada saat itu remaja awal masih mencari jati dirinya. Tingginya penggunaan media sosial dapat mempengaruhi perkembangan remaja dalam menemukan jati dirinya (Ardari, 2016)

Dalam perkembangan zaman pada saat ini, melakukan komunikasi melalui media sosial sudah biasa terjadi. Dalam melakukan komunikasi melalui media sosial, kerap kali terjadi konflik di dalamnya. Penyebab konflik interpersonal antara lain:

1. Perbedaan individu yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan
2. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda
3. Perbedaan kepentingan antarindividu

Konflik adalah hal yang wajar terjadi dalam kehidupan. Konflik interpersonal dapat disebabkan oleh kesalahpahaman kecil atau sebagai hasil dari tujuan-tujuan, nilai-nilai, sikap atau keyakinan yang tidak sama. Konflik Interpersonal juga dapat terjadi karena banyaknya perdebatan antar individu, perbedaan pemikiran, perbedaan kepentingan antar individu, perbedaan kepribadian maupun kesalahan dari dalam diri sendiri.

Banyak penelitian tentang peran komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan konflik. Pertama konflik antara ibu dan anak, konflik antara pasangan LDR dan konflik dalam organisasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penulis memfokuskan pada penyelesaian konflik di media sosial melalui komunikasi interpersonal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Lowes Coser (1956) yang menjelaskan bahwa konflik merupakan suatu proses instrumental yang dilakukan dengan alur pembentukan, penyatuan hingga pemeliharaan struktur sosial. Kemungkinan-kemungkinan yang terjadi saat terjadi konflik adalah menempatkan atau bahkan menjaga garis batas antara dua atau lebih kelompok. Menurut Coser (1956), proses instrumental konflik tidak hanya berfungsi negatif, tetapi konflik juga dapat menimbulkan dampak yang positif bagi struktur sosial di dalam masyarakat. Terdapat suatu kemungkinan seseorang atau kelompok tidak berdasarkan sikap permusuhan atau agresif yang terlibat dalam konflik realistik. Menurut Coser (1956), menegaskan bahwa ketika terjadi konflik maka setiap kelompok akan berusaha memperkuat kelompoknya masing-masing, konflik yang terjadi antar kelompok berdampak positif, yaitu dapat membentuk hubungan sosial berupa kerjasama antara pihak yang berkonflik untuk menyelesaikan konflik secara kekeluargaan.

Terdapat peran yang signifikan antara konflik dengan penyelesaian konflik melalui komunikasi interpersonal di media sosial, artinya melakukan komunikasi interpersonal melalui media sosial dapat menyelesaikan konflik dengan teman ataupun rekan kerja. Komunikasi interpersonal melalui media sosial diharapkan dapat menyelesaikan konflik. Selanjutnya, responden yang pernah menggunakan media sosial untuk menyelesaikan konflik harus memiliki strategi agar dapat menyelesaikan konflik dengan efektif.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif menggunakan wawancara dan kuesioner, dengan jumlah sampel wawancara sebanyak 5 responden dan sampel kuesioner sebanyak 10 responden. Menurut Creswell (dalam Raco, 2010) metode Penelitian kualitatif adalah pendekatan atau pencarian untuk mempelajari dan memahami fenomena sentral. seorang penyelidik mewawancarai peserta penelitian atau mengirimkan peserta pertanyaan umum dan cukup luas untuk memahami gejala utama. Informasi tentang peserta nanti yang nantinya Informasi tersebut akan dikumpulkan biasanya berupa kata-kata atau teks. Menurut (Kriyantono, 2020) wawancara dalam penelitian kualitatif, dapat juga disebut sebagai wawancara mendalam (*in-depth interview*) atau wawancara intensif (*intensive interview*) dan kebanyakan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dan kuesioner. Menurut (Kriyantono, 2020) wawancara adalah cara mengumpulkan data dan informasi untuk mendapatkan informasi-informasi lengkap dan detail. Sedangkan metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Alasan peneliti menggunakan dua metode karena jika hanya menggunakan kuesioner, peneliti tidak dapat menggali informasi lebih dalam kepada responden.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti temukan adalah dari 11 responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 100% remaja menggunakan aplikasi WhatsApp dan Instagram. Sebanyak 90,09% remajapernah berdebat melalui WhatsApp dan Instagram, sebanyak 72,7% remaja pernah membuat sindiran melalui media sosial. Dalam menyelesaikan konflik di media sosial, sebanyak 90,9% remaja menyelesaikan konflik melalui pesan (via chat), sebanyak 81,8% remaja menyelesaikan konflik melalui telepon dan sebanyak 72,7% remaja menyelesaikan konflik secara langsung atau tatap muka. Hasil penelitian yang peneliti temukan bahwa sebanyak 81,8% responden mengaku bahwa cara efektif untuk menyelesaikan konflik adalah melakukan komunikasi interpersonal secara tatap muka, selain itu dari hasil wawancara sebanyak 5 responden mengaku juga bahwa cara efektif untuk menyelesaikan konflik adalah melakukan komunikasi secara tatap muka. Selain itu, peneliti menemukan bahwa cara efektif yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik melalui media sosial adalah dengan melakukan telepon dan chat secara cepat (fast respon), melakukan komunikasi interpersonal melalui media sosial terbilang cukup membantu apalagi karena masalah jarak dan kesibukan dari setiap orang. Hal ini membuktikan bahwa melakukan komunikasi interpersonal untuk menyelesaikan konflik melalui media sosial cukup efektif dan konflik atau masalah yang dihadapi juga mulai mereda walaupun tidak sepenuhnya selesai (clear). Hal ini diperkuat oleh teori Coser (1956) dalam jurnal Penyelesaian Konflik Dalam Perspektif Teoritis yang menyatakan bahwa konflik atau masalah tidak bisa langsung dibicarakan dalam waktu yang amat singkat, mereka membutuhkan waktu yang panjang karena perlu menata dan mengatur konflik supaya dapat berjalan secara efektif.

Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa hampir semua remaja menggunakan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Remaja menggunakan media sosial untuk melakukan komunikasi interpersonal kepada teman, kertabat ataupun pasangan. Mereka memanfaatkan media sosial untuk tetap menjalani hubungan komunikasi yang baik.

Dampak Menggunakan Media Sosial dalam Komunikasi Interpersonal

Dalam melakukan komunikasi interpersonal melalui media sosial pasti akan terjadi konflik di dalamnya. Terdapat dua jenis konflik, yaitu konflik skala kecil dan skala besar. Skala kecil adalah salah satu jenis konflik yang masih bisa diselesaikan dengan baik-baik melalui media sosial, sedangkan skala besar adalah jenis konflik yang sudah tidak bisa di selesaikan melalui media sosial melainkan harus bertemu secara langsung atau tatap muka. Untuk itu peran media sosial dalam komunikasi interpersonal sangat penting, dengan adanya media sosial maka akan dapat mempermudah seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain, baik itu jarak dekat maupun jauh. Media sosial juga sebenarnya dapat membuat seseorang yang jauh namun terasa dekat dan begitupun sebaliknya yang dekat namun terasa jauh. Media sosial juga bisa menjadi solusi ketika seseorang sedang menghadapi konflik dengan kekasihnya yang jauh (LDR), namun dikarenakan faktor ekonomi, waktu dan jarak yang lemah jadi terasa tidak mungkin untuk bertemu secara langsung dengan berniat untuk menyelesaikan konflik.

Selain itu, keseharian seseorang sebelum dan sesudah mengenal media sosial jauh sangat berbeda. Seseorang sebelum mengenal media sosial lebih banyak melakukan komunikasi interpersonal secara tatap muka yang mampu menghasilkan ide-ide kreatif dalam pengembangan dirinya. Misalnya, ketika dalam menyelesaikan tugas dan mengalami kesulitan maka seseorang akan melakukan komunikasi dengan orang lain, sehingga terjalin hubungan interpersonal yang baik dan mampu menghasilkan ide-ide kreatif. Tetapi berbeda ketika sudah mengenal media sosial, seseorang lebih cenderung untuk melakukan komunikasi di media sosial dibandingkan dengan berkomunikasi secara langsung. Keberadaan media sosial memang sudah mengubah pola dan gaya

hidup seseorang. Bukan hanya itu saja, kapasitas obrolan antar satu orang dengan orang lainnya saat ini juga berkurang. Seperti biasanya seorang karyawan yang sedang istirahat di jam kerja akan lebih banyak melakukan komunikasi interpersonal dengan temannya, tetapi ketika media sosial sudah mengambil alih, komunikasi tersebut jarang dilakukan. Kebanyakan lebih memilih media sosial sebagai alat untuk melakukan komunikasi padahal saat itu antara yang satu dan lainnya saling berdekatan. Media sosial telah membuat atau membentuk pola kepribadian seseorang untuk bersikap acuh tak acuh kepada orang lain.

Dalam melakukan komunikasi interpersonal menggunakan media sosial, kerap terjadi masalah di dalamnya. Gangguan (*noise*) juga salah satu pemicu konflik, hal itu bisa terjadi karena sinyal tidak stabil karena perbedaan jarak, itulah salah satu penyebab munculnya konflik dalam suatu hubungan jarak jauh (LDR) di karenakan komunikasi yang tidak baik. Komunikasi sangat penting dalam suatu hubungan, jika ingin punya hubungan yang baik maka komunikasi nya harus baik pula. Banyak orang gagal dalam suatu hubungan di sebabkan tidak adanya keterbukaan atau transparan antar pasangan, maksudnya ketika mereka ada konflik atau masalah cenderung tidak mau cerita namun di pendam sendiri dan menimbulkan banyak pertanyaan-pertanyaan yang akan menyebabkan konflik semakin besar. Maka jika sudah seperti itu cara menyelesaikan konflik tidak bisa lagi melalui sosial media namun harus secara tatap muka, karena cara seperti itu lebih efektif dibandingkan menyelesaikan masalah melalui telepon atau chat.

Dalam teori Coser (1956), beranggapan bahwa konflik juga dapat memberi dampak positif, dimana kelompok yang berkonflik dapat berunding untuk menyelesaikan konflik tersebut secara kekeluargaan, sehingga menghasilkan consensus atau kesepakatan bersama. Oleh karena itu, pihak-pihak yang terlibat harus menghadapi dan menangani serta menyelesaikan konflik yang terjadi.

Strategi Mengatasi Konflik

Menurut Wirawan (2010) yang mengungkapkan bahwa terdapat lima gaya strategi penyelesaian konflik interpersonal yaitu:

1. Gaya kompetisi, seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimiliki untuk memenangkan konflik dengan memberatkan lawannya
2. Gaya kompromi, yaitu mencari alternatif titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka masing- masing
3. Gaya menghindari, merupakan gaya dengan tingkat keasertifan dan kerja sama yang rendah
4. Gaya mengakomodasi, di mana individu mengabaikan kepentingan sendiri dan berupaya memuaskan kepentingan lawan

Hasil di atas juga didukung oleh Ross (1993), yang mengatakan bahwa strategi resolusi konflik adalah langkah-langkah operator atau pihak ketiga mengambil alih penyelesaian sengketa menjadi lebih baik (terselesaikan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat di simpulkan bahwa terdapat peran yang cukup signifikan antara penyelesaian konflik dengan melakukan komunikasi interpersonal di media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Media sosial sangat membantu menyelesaikan konflik atau masalah yang sedang dihadapi, dengan melakukan komunikasi interpersonal melalui media sosial setiap orang tidak perlu *effort* lebih untuk bertemu secara tatap muka. Perbedaan kesibukan, jarak dan waktu adalah alasan mengapa media sosial sangat penting dan sangat membantu untuk menyelesaikan konflik atau masalah yang sedang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyana, D. (2020). Konflik Sosial dalam Novel Tan Karya Hendri Teja Melalui Teori Konflik Lewis A. Coser. *Journal of Humanities*, 104-114 (dikutip 27 Juni 2023)
- Ardari, C. S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Intensitas Penggunaan Media Sosial Pada Remaja Awal. Yogyakarta: Skripsi Universitas Santa Dharma (dikutip 27 Juni 2023)
- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo (dikutip 27 Juni 2023)
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar (dikutip 27 Juni 2023)
- Husna (2017). DAMPAK MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @JAKLIB_CIKINI SEBAGAI MEDIA PROMOSI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA CIKINI (dikutip 27 Juni 2023)
- Kartikasari, S. (2000). *Mengelola Konflik : Keterampilan Strategi Untuk Bertindak*. Jakarta : The British Council (dikutip 27 Juni 2023)
- Kriyantono (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif* (dikutip 27 Juni 2023)
- Coser, Lewis (1956). *Social Conflict and the Theory of Social Change*, *The British Journal of Sociology* is currently published by The London School of Economics and Political Science. *The British Journal of Sociology*, Vol. 8, No. 3 (dikutip 27 Juni 2023)
- Nabila, Dhifa. dkk. 2020. *Peradaban Media Sosial Di Era Industri 4.0*. Malang: Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang (dikutip 27 Juni 2023)
- Piter, Andekana, Harahap. nalisis Teori Lewis Coser Terhadap Konflik Kepemilikan Tanah di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi (Studi tentang Masyarakat Pertanian di Desa Lubuk Mandarsah dengan PT Wira Karya Sakti). *Jurnal Kajian Agraria dan Kedaulatan Pangan* *Jurnal Kajian Agraria dan Kedaulatan Pangan*, 1 (2) (2022): 37-42 E-ISSN2829-4793 | DOI 10.32734/jkakup.v1i2.10077 Available online <https://talenta.usu.ac.id/jpr> (dikutip 27 Juni 2023)
- Putri (2010). Pola Komunikasi Hubungan Jarak Jauh Dalam Mengatasi Konflik Interpersonal Pada Mahasiswa Asal Kota Tegal (dikutip 27 Juni 2023)
- R. Wayne Pace (1979). *Communication Interpersonal* (dikutip 27 Juni 2023)
- Ross, Marc Howard Ross, (1993). *The management of conflict: interpretations and interests in comparative perspective*, Yale: Yale University Press (dikutip 27 Juni 2023)
- Savira Rini (2021). *Journal AL HIKMAH Dakwah dan Ilmu Komunikasi; A SURVEY ON PROBLEMS CAUSED BY PSYCHOLOGICAL FACTORS AMONG GEN Z* (dikutip 27 Juni 2023)
- Savira, Rifai, Wahyunengsih (2022). *Indonesian Journal of Learning Studies; Correlation between TikTok Use and Teenagers' Self Esteem* (dikutip 27 Juni 2023)
- Supriyatni, R. (2021). *Penanggulangan Tindak Pidana Pada Kasus Konflik Lahan WKS di*

Wilayah Mersam Kabupaten Batang Hari. Doctoral Dissertation (dikutip 27 Juni 2023)

West, Richard, Lynn H. Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika (dikutip 27 Juni 2023)

Wirawan (2010). Konflik dan manajemen konflik (Teori, aplikasi, dan penelitian). Jakarta: Salemba Humanika (dikutip 27 Juni 2023)