BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini fokus pada cara penyelesaian konflik interpersonal *romantic relationship* hubungan pacaran remaja tuna netra dan non tuna netra. Dalam penelitian ini tunanetra merupakan seseorang yang memiliki kemampuan melihat rendah. Hubungan pacaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seorang wanita dan seorang laki-laki remaja akhir, berumur 17-23 tahun. Salah satu individu dalam pasangan ini adalah seorang tunanetra dan juga non tunanetra. Perbedaan kemampuan dalam melihat mampu menimbulkan konflik dalam pasangan pacaran remaja tunanetra dan non tunanetra.

Perkembangan remaja menuju dewasa menarik untuk diteliti. Remaja, merupakan masa diantara anak-anak dan juga dewasa. Masa remaja menjadi masa peralihan anak-anak menuju dewasa. Menurut Piaget (Ali & Asrori , 2010) remaja adalah suatu usia dimana individu mulai memasuki ke dalam masyarakat dewasa, suatu usia dimana di antara anak-anak dan dewasa. Mappiare dalam (Ali & Asrori , 2010, p. 9) menambahkan remaja berlangsung pada umur 12 tahun sampai 21 tahun, rentang remaja dibagi menjadi dua yaitu, remaja awal berumur 12 sampai 18 tahun sedangkan remaja akhir 18 tahun hingga 21 tahun. Sedangkan definisi remaja di Indonesia yaitu (1) usia 11 tahun adalah usia ketika pada umumnya tanda-tanda visual sekunder mulai tampak (kriteria fisik); (2) masyarakat Indonesia menganggap, usia 11 tahun sudah dianggap akil balig, baik menurut adat atau agama, sehingga tidak lagi diperlakukan sebagai anak-anak; (3) pada usia tersebut mulai ada tanda-tanda penyempurnaan perkembangan jiwa seperti identitas diri; (4) batas usia 24 tahun merupakan batas maksimal, yaitu

untuk memberikan peluang bagi mereka yang sampai batas usia tersebut masih menggantungkan diri kepada orang tua (Sarwono, 2011, p. 18).

Hubungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ikatan; pertalian (keluarga, sahabat dan lain sebgainya) yang merujuk pada antara mereka masih ada keluarga. Sedangkan pacaran adalah bercintaan; berkasih-kasihan. Dapat disimpulkan bahwa hubungan pacaran adalah suatu ikatan yang bersifat mesra dan menimbulkan rasa kasih sayang. Menurut (Collins, Welsh, & Furman, 2009)

> *The term "romantic relationships" refers to mutually acknowledged ongoing voluntary interactions. Compared to other peer relationships, romantic ones typically have a distinctive intensity, commonly marked by expressions of affection and current or anticipated sexual behavior. This definition applies to same gender, as well as mixed-gender, relationships.*

Hubungan pacaran biasanya dialami oleh seseorang yang memasuki masa remaja. Ketika memasuki masa remaja, anak-anak memiliki rasa suka kepada teman sebaya. Sehingga mereka memiliki keinginan untuk memiliki hubungan yang lebih dari pertemanan. Pacaran menurut Nur dalam (Taqiyyah, 2018) adalah menjalankan suatu hubungan dimana dua orang bertemu dan melakukan seragkaian aktivitas bersama agar dapat mengenal satu sama lain. (Siniwi, 2018) mengungkapkan bahwa hubungan pacaran merupakan salah satu bentuk dari *intimate relationship* dimana antar individu saling berkomitmen dan saling sepakat untuk mengenal lebih dekat dengan pasangannya. Dalam penelitian ini, peniliti membatasi hubungan pacaran yang dialami oleh seorang remaja akhir.

Sebagian besar remaja yang memiliki hubungan pacaran menyatakan bahwa hubungan mereka mampu berjalan selama 11 bulan atau lebih. Mereka terdiri dari 20 persen remaja berusia 14 tahun atau kurang, 35 persen remaja berusia 15-16 tahun, dan hamper 60 persen remaja berusia 17-18 tahun (Carver, Joyner, dan Udry dalam (Santrock, 2007, p. 83). Relasi romantic pada remaja

hanya berfungsi untuk bereksplorasi mengenai seberapa menariknya diri mereka, bagaimana berinteraksi secara romantic, dan bagaimana kesan dirinya bagi kelompok kawan sebaya. Setelah remaja memperoleh sejumlah kompetensi dasar dalam berinteraksi dengan pacarnya, maka pemenuhan kebutuhan kelekatan dan kebutuhan seksual menjadi hal yang utama dalam relasi ini (Firman & Werner dalam (Santrock, 2007, p. 83). Dalam penelitian ini peneliti memilih remaja yang memasuki *late adolescent* atau remaja akhir. Peneliti memilih remaja akhir karena seseorang yang memasuki remaja akhir akan mencari pacar bukan lagi untuk sebagai pengakuan atau mengeksplorasi seberapa menarik dirinya, tetapi untuk mencari pasangan untuk menikah.

Pada masa remaja akhir, individu mulai melakukan eksplorasi identitas diri. Remaja akhir jati diri telah ditemukan, maka tugas perkembangan terarah pada usaha peningkatan kemampuan untuk menjalin hubungan yang erat dengan lawan jenis dan perhatiannya mulai berfokus pada pengembangan karir dan masa depannya (Nuandri & Widayat, 2014). Hurlock dalam (Putri & Rustika, 2017) menyatakan bahwa masa remaja akhir menjadi ambang masa dewasa, sehingga remaja mulai memusatkan diri pada perilaku yang dihubungkan dengan status kedewasaan. Remaja akhir menjadi penentu kondisi psikologis individu, yang memungkinkan terjadinya kegagalan dalam peralihan menuju dewasa. (Nuandri & Widayat, 2014) mengatakan kondisi psikologis yang tidak matang disebabkan oleh kegagalan melakukan peralihan ke perilaku yang lebih matang, seperti perilaku sosial, seksual dan moral, serta ketidamatangan dalam hubungan keluarga. Bila ketidakmatangan tampak jelas maka dapat menimbulkan penolakan diri yang merusak penyesuaian pribadi dan sosial. Pada remaja akhir individu memiliki standar-standar dalam keidupannya, seperti keinginan yang akan dicapai. (Nuandri & Widayat, 2014) menambahkan apabila remaja tidak meletakkan standar-standar yang sangat tinggi bagi dirinya sendiri, namun akan muncul adanya kesenjangan antara apa yang diinginkan dan apa pandangannya

tentang diri sendiri. Apabila kesenjangan ini kecil, maka remaja akan mengalami sedikit ketidakpuasan, namun kesenjangan ini lebar, maka remaja cenderung menganggap dirinya tidak berharga dan merenung atau mencoba bunuh dir

Seperti orang normal pada umumnya, tuna netra juga merasakan ketertarikan dengan orang lain. Tuna netra adalah sebuah kondisi dimana seseorang memiliki keterbatasan penglihatan, yang dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal individu (Gunawan, Rusyidi, & Meilany, 2016). Tuna netra memiliki cara sendiri untuk melihat sebuah objek didepannya, tuna netra harus meraba objek-objek tersebut agar mudah dikenali. (Gunawan, Rusyidi, & Meilany, 2016) mengatakan bahwa

> Pengertian tuna netra tidak saja mereka yang buta, akan tetapi mencakup juga mereka yang mampu melihat tetapi terbatas dan kurang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan hidup sehari-hari. Sehingga, berdasarkan penjelasan tersebut, maka terdapat dua macam kelompok ketunanetraan yaitu, buta total, dan *low vision.*

Somantri dalam (Zulkarnain & Marpaung, 2014) yang dimaksud dengan buta total dan *low vision* yaitu:

> Dikatakan buta jika individu sama sekali tidak mampu menerima rangsang cahaya dari luar. Sementara individu yang low vision masih mampu menerima rangsang cahaya dari luar, tetapi ketajamannya lebih dari 6/21 yang artinya berdasarkan tes hanya mampu membaca huruf pada jarak 21 meter, atau jika hanya mampu membaca “headline” surat kabar.

Seorang tuna netra memiliki keunikan tersendiri ketika memiliki ketertarikan dengan orang lain. Tidak jauh berbeda dengan orang non tuna netra, tuna netra memiliki rasa ketertarikan dengan seseorang ketika mendengar cara berbicara orang tersebut dengannya. Setelah memiliki ketertarikan melalui suara, biasanya mereka akan mengimajinasikan bentuk seseorang tersebut. Seperti pengakuan informan peneliti berinisial T, ia mengatakan bahwa rasa ketertarikannya dimulai dari bagaimana seseorang tersebut berbicara dengannya. Ketika orang lain berbicara lembut dan ia merasa nyaman, maka ia akan tertarik

dengan tersebut. Selanjutnya, mereka akan melakukan komunikasi yang lebih personal dan saling bertukar nomor *whatsapp*. Menurut informan, di Indonesia sendiri masih belum ada *handphone* khusus yang digunakan untuk seorang tuna netra, tetapi mereka mengandalkan *google text-to-speech*. Dalam hubungan pacaran keunikan dari pasangan tunanetra dan non tunanetra adalah ketika tunanetra merasa lebih rendah karena terbatasnya indra penglihatan yang dimiliki. Menurut informan T, ia sering merasa minder ketika ia seorang laki-laki harus dibonceng ketika naik motor oleh kekasihnya. Selain itu juga, ia mengatakan kadang ia juga menyalahkan keterbatasannya ketika terjadi konflik dalam pasangan ia sering mengatakan "saya tau, saya memiliki kekurangan dalam penglihatan jadi saya tidak bisa melihat kamu". Hal ini dapat memicu perdebatan antara pasangan tunanetra dan non tunanetra.

Dalam hubungan pacaran, komunikasi interpersonal sanagat dibutuhkan untuk menjalin komunikasi agar lebih baik. Komunikasi interpersonal merupakan pembicaraan yang akrab antara dua orang atau lebih, secara tatap muka di mana satu sama lain saling memberikan tanggapan atas permasalahan yang sedang dibicarakan, baik secara verbal maupun nonverbal dengan terbuka, jujur, suportif, dan tidak berprasangka, sehingga pada akhirnya diharapkan terjadi saling pengertian (Wiendijarti, 2011). Effendy dalam (Sukendar, 2014) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Hartley dalam (Masyhuri, 2013) komuniksi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dalam suatu kelompok. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu komunikasi antara satu orang dengan orang lain, yang saling mengirim pesan dan memberikan tanggapan.

Tubbs dan Moss dalam (Aziz, 2010) mengemukakan efektivitas komunikasi interpersonal ditandai antara komunikan dan komunikator dalam sebuah proses komunikasi terwujud saling pengertian, kesenangan, mempengaruhi, hubungan sosial yang baik, juga adanya tindakan nyata sebagai umpan balik. Dalam hal ini, pasangan tuna netra dengan non tuna netra memiliki kekurangan dalam komunikasi verbal, sehingga komunikasi yang terjalin tidak begitu baik, karena kurangnya kemampuan dalam melihat salah satu dalam pasangan ini. Sehingga, pasangan tersebut membutuh komunikasi interpersonal (Devito, 2011, p. 285) mengatakan terdapat lima kefektifan pada komunikasi interpersonal yaitu, (1) Keterbukaan; (2) Empati; (3) Sikap mendukung; (4) Sikap positif; (5) Kesetaraan (*equality*).

Dalam sebuah hubungan pacaran biasanya sering terjadi gangguan. Menurut (Wiendijarti, 2011) terdapat tiga gangguan dalam komunikasi interpersonal hubungan pacaran yaitu, (1) Gangguan fisik (2) Gangguan psikologis; (3) Gangguan semantik. Gangguan komunikasi interpersonal yang terjadi dalam hubungan pacaran dapat menimbulkan sebuah konflik. Sehingga dibutuhkan cara untuk mengurangi terjadinya konflik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi, sedangkan konflik adalah percekcokan; perselisihan; pertentangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah sebuah cara untuk bertanggung dalam menangani sebuah perselisihan, percekcokan dan pertentangan. Manajemen Konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan (Gunawan & Rante, 2011).

> Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan

> perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif Ross dalam (Heridiansyah, 2014).

Robbins dalam (Muslim, 2014) mengatakan Proses konflik terdiri atas lima tahap yaitu tahap potensi oposisi atau ketidakcocokan, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan tahap terakhir adalah hasil. Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wanke dalam (Muspawi M. , 2014) ada lima jenis konflik yaitu (1) konflik intrapersonal; (2) konflik interpersonal); (3) konflik antar individu-indivdu; (4) konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama; (5) konflik organisasi

Dalam hubungan pacaran konflik dapat ditimbulkan melalui kegiatan sehari-hari. Menurut Hendriks dalam (Heridiansyah, 2014) mengidentifikasi proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap yaitu pertama peristiwa sehari-hari, kedua adanya tantangan, sedangkan yang ketiga timbulnya pertentangan. Devito dalam (Wulandari S. P., 2018) mengatakan strategi manajemen konflik dibagi lima yaitu *win-lose and win-win strategies, avoidance and active fighting strategies, force and talk strategies, face-detracting and face-enchancing strategies,* dan *verbal aggressiveness and argumentatives strategies.*

Tunanetra mengalami proses komunikasi yang unik karena di tengah keterbatasan fisik, mereka dapat menciptakan proses dan cara komunikasi antara sesama tunanetra maupun dengan manusia yang memiliki penglihatan secara awas (Zulkarnain & Marpaung, 2014). Pasangan tuna netra dan non tuna netra pasti memiliki cara komunikasi yang unik untuk menjalin hubungan interpersonal mereka. Hambatan-hambatan yang terjadi antara komunikasi dalam pasangan tuna netra dengan non tuna netra dapat membuat pasangan tersebut mengalami sebuah konflik. Menurut pengalaman peniliti, ketika terjadi

sebuah konflik dalam pacaran, tuna netra memiliki rasa *minder*. Sehingga, pasangan tuna netra akan merendahkan dirinya dan mengutaraka rasa mindernya.

Perbedaan cara berkomunikasi membuat terjadinya gangguan dalam interaksi tersebut. Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (Devito, 2011). Komunikasi dapat dikatakan berjalan dengan lancar apabila komunikator dengan komunikan mampu menyampaikan dan menerima pesan dengan baik. Komunikasi dibagi menjadi dua yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Menurut (Devito, 2011, p. 9) komunikasi verbal membahas tentang pesan verbal seperti Bahasa, hambatan-hambatan interaksi yang efektif, prinsip-prinsip untuk menuntun komunikasi sehari-hari, serta aspek sosial dari Bahasa. Komunikasi non verbal merupakan pesan-pesan yang dikomunikasikan tanpa kata-kata dan mempertimbankan aspek-aspek seperti komunikasi wajah, tubuh dan mata.

Pasangan tuna netra dan non tuna netra memiliki perbedaan ketika berbicara secara non verbal. Hal ini dikarenakan tuna netra tidak mampu melihat dengan kemampuan yang baik, sehingga menyebabkan tidak bisa melihat ekspresi orang lain ketika berbicara. Dengan kurangnya kemampuan tersebut seringkali terjadi konflik antara pasangan tersebut. Menurut (Devito, 2011) biasanya, perilaku verbal dan nonverbal saling memperkuat dan mendukung. Semua bagian dari sistem pesan biasanya bekerja bersama-sama untuk mengkomunikasikan makna tertentu. Sehingga, saat seseorang menyampaikan pesan dalam bentuk komunikasi verbal maka, komunikasi verbal juga akan dimunculkan dalam bentuk ekspresi tubuh. Beier dalam (Devito, 2011, p. 40) berpendapat bahwa pesan-pesan ini, yang dikatakannya sebagai “diskordansi”

(discordance) merupaakan akibat dari keinginan untuk mengomunikasikan dua emosi atau perasaan yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti strategi manajemen konflik interpersonal *romantic relationship* hubungan pacaran tuna netra dan non tuna netra. Pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu penelitian ini melihat apa hal yang membuat terjadinya konflik antara pasangan tuna netra dengan non tuna netra dan bagaiman startegi manajemen konflik pasangan tuna netra dan non tuna netra. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, tipe penelitian adalah deskriptif menggunakan metode *in-depth interview*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara penyelesaian konflik interpersonal *romantic relationship* hubungan pacaran remaja tuna netra dan non tuna netra?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui cara penyelesaian konflik interpersonal *romantic relationship* pacaran remaja tuna netra dan non tuna netra.

1.4 Manfaat

Manfaat teoritis untuk menambah bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara umum dan khususnya di bidang komunikasi, serta menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi atau mahasiswa secara umum yang tertarik untuk membahas mengenai strategi komunikasi.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki kaitan dengan sub bab pada pembahasan dalam penelitian ini, diantaranya penelitian milik Atikah Ayu Taqiyyah berjudul Tahapan Growth Dalam Romantic Relationship Pasangan Tuli-Dengar. Konteks

dalam penelitian ini yaitu pasangan yang menjadi informan pada penelitian ini informan sedang menjalin *romantic relationship* pada tahap pacaran. Pasangan merupakan pasangan heteroseksual. Penelitian tersebut menggunakan teori komunikasi antar persona meliputi (1) *Romantic Relationship* yaitu memakni cinta sebagai sebua rasa yang ditandai dengan kedekatan, saling peduli satu sama lain; (2) *Growth* dalam *romantic relationship* yaitu meliputi tahapan dalam hubungan pacaran dalam DeVito yang disebut *six-stage model of relationship* yaitu *contact, involvement, intimacy, deterioration, repair, dissolution. Romantic relationship* terdapat yang menunjukan jika growth berjalan dengan baik yaitu *individuals, invitational communication, explorational communication, intensifying communication, revising communication, commitment.*

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah pada tahap *individuals,* seseoang memasuki pada tahap pemilihan pasangan dan hubungan impian. Aspek tersebut adalah (1) *goals,* (2) *individual needs,* (3) *styles of loving,* (4) *perceptual tendencies*. Tujuan dari menginisiasi pembicaraan adalah agar keduanya dapat memulai kontak dan saling mengenal. Apabila kesannya positif, maka keduanya dapat memulai untuk melakukan *explorational communication* atau saling mengenal satu sama lain secara lebih mendalam. Hubungan menjadi *private* dan memutuskan untuk meningkatkan pada tahap *intensifying* atau penegasan. Dalam tahapan *intensifying communication* ini terjadi pertumbuhan hubungan yang semakin interpersonal, yang ditandai dengan adanya *congruence, emphatic understandi of each other,* dan *unconditional positive regards.* Konteks yang membedakan kedua pasangan adalah ketika berada pada tahap restu orang tua. Dalam penelitian ini, pasangan informan pertama sulit mendapatkan restu dari orang tua sedangkan pasangan informan kedua mendapatkan dukungan dari orang tua. *Romantic relationship* yang berjalan tidak selalu mulus. Muncul keragu-raguan yang meliputi *security anxiety, fulfillment anxiety,* dan *excitement*

anxiety. Keraguan yang muncul pada pasangan bukan berasal dari bahasa, tetapi karena jarak keduanya. Dari hasil penelitian, pemicu perusakan hubungan dari kedua pasangan tersebut sama yakni ketidakmerataan distribusi penghargaan dan biaya, yakni salah satu pihak merasa terlalu banyak mengalah, terlalu banyak memberi pengertian dan perhatian, sedangkan pihak yang lain dirasa tidak memberikan hal yang seimbang.

Selanjutnya penilitian ini juga merujuk pada penelitian terdahulu yaitu milik Laily Puspita yang berjudul *Love relationship* pada penyandang tuna netra (studi pada *interpersonal relationship* pasangan kekasih penyandang tuna netra dewasa muda di Surabaya) konteks dalam penelitian ini adalah pasangan kekasih penyandang tuna netra usia 21-25 tahun. Peneliti menentukan informan sebanyak dua pasangan kekasih dengan kriteria satu pasangan adalah tuna netra dan pasangan kedua tuna netra dengan normal. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal yang meliputi (1) *Interpersonal attractiveness* penyandang tuna netra dapat mengenal dan menghafal orang lain melalui nada bicara bahhkan derap langkah. Dan indra peraba mereka gunakan untuk memakai gadget sebagai medak berkomunikasi dengan orang lain yang jaraknya jauh, dan aktivitas lainnya seperti memakai tongkat sebagai penunjuk arah. (2) *Relationship development* melihat bagaimana pasangan tuna netra juga menjalin kontak, keterlibatan dan keakraban, tapi menggunakan dengan cara-cara yang unik. (3) *Love relationship* pasangan kekasih untuk saling memberi dan menyanyangi satu sama lain. (4) *Relationship maintenance* upaya untuk mempertahankan sebuah hubungan agar tidak terjadi kerusakan. (5) Konflik merupakan sebuah perusakan hubungan diantaranya adalah ketidakmerataan distribusi dan biaya.

Dari paparan diatas, terdapat perbedaan antara penilitian ini dengan penilitian terdahulu. Penilitian lebih fokus pada manajemen konflik pasangan pacaran tuna netra dan tuna netra. Penelitian ini memilih pasangan heteroseksual

yang sedang memiliki hubungan pacaran pada usia remaja. Peneliti memilih usia remaja akhir yaitu 18-23 tahun. Selain itu, peneliti juga mengobservasi bagaimana awal mereka tertarik satu sama lain, hingga mereka memutuskan untuk pacaran, lalu dilanjutkan bagaimana terjadinya konflik dalam hubungan mereka dan bagaimana mereka menyelesaikan konflik tersebut. Subjek yang digunkan dengan peniliti terdahulu juga berbeda, peneliti menggunakan subjek tuna netra dan non tuna netra. Konteks dalam penelitian ini adalah pasangan pacaran tuna netra dengan non tuna netra yang memasuki masa remaja akhir.

1.5.2 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal saling berkaitan satu sama lain. Ketika kita berkomunikasi secara verbal, maka ekspresi dan raut muka akan juga mengikuti ketika mengucapkan komunikasi secara verbal. Menurut Ekman dalam (Devito, 2011, p. 193) komunikasi nonverbal memiliki enam fungsi yaitu,

1. Untuk menekankan. Kita menggunakan komunikasi nonverbal untuk menonjolkan atau menekankan beberapa bagian dari pesan verbal.
2. Untuk melengkapi (complement) Kita menggunakan komunikasi nonverbal untuk memperkuat warna atau sikap umum yang dikomunikasikan oleh pesan verbal.
3. Untuk menunjukan kontradiksi. Kita juga dapat secara sengaja mempertentangkan pesan verbal kita dengan gerakan nonverbal.
4. Untuk mengatur. Gerak-gerik nonverbal dapat mengendalikan atau mengisyaratkan keinginan seseorang untuk mengatur arus pesan verbal.
5. Untuk mengulangi. Kita juga dapat mengulangi atau merumuskan-ulang makna dari pesan verbal.

6. Untuk menggantikan. Komunikasi nonverbal juga dapat menggantikan pesan verbal.

Sehingga, komunikasi non verbal dikatakan sebagai penguat dari komunikasi verbal. Seperti contohnya apabila seseorang sedang berbicara mereka juga akan menunjukan raut wajah mereka, seperti menangis, sedih, marah, kecewa dan lain-lain. Seseorang tuna netra tidak dapat melihat bagaimana pesan nonverbal yang disampaikan oleh orang lain, sehingga hal ini mampu membuat konflik. Komunikasi non verbal digunakan untuk menekankan seluruh komunikasi verbal agar seseorang yang diajak berbicara atau komunikan lebh percaya dengan yang dikatakan oleh komunikator. Menurut (DeVito, 1997, p. 180) komunikasi nonverbal juga terpaket dengan pesan verbal yang menyertainya. Bila anda menunjukan rasa marah secara verbal, tubuh dan wajah anda menegang, dan anda berkerut dan mungkin anda menunjukan sikap siap berkelahi. Sehingga, ketika kita berkomunikasi secara verbal maka secara tidak sadar kita juga melakukan komunikasi non verbal.

Perbedaan cara berkomunikasi membuat terjadinya gangguan. Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik (Devito, 2011). Komunikasi dapat dikatakan berjalan dengan lancar apabila komunikator dengan komunikan mampu menyampaikan dan menerima pesan dengan baik. Komunikasi dibagi menjadi dua yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Menurut (Devito, 2011, p. 9) komunikasi verbal membahas tentang pesan verbal seperti Bahasa, hambatan-hambatan interaksi yang efektif, prinsip-prinsip untuk menuntun komunikasi sehari-hari, serta aspek sosial dari Bahasa. Komunikasi non verbal merupakan pesan-pesan yang

dikomunikasikan tanpa kata-kata dan mempertimbankan aspek-aspek seperti komunikasi wajah, tubuh dan mata.

1.5.3 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan pembicaraan yang akrab antara dua orang atau lebih, secara tatap muka di mana satu sama lain saling memberikan tanggapan atas permasalahan yang sedang dibicarakan, baik secara verbal maupun nonverbal dengan terbuka, jujur, suportif, dan tidak berprasangka, sehingga pada akhirnya diharapkan terjadi saling pengertian (Wiendijarti, 2011). Effendy dalam (Sukendar, 2014) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Hartley dalam (Masyhuri, 2013) komuniksi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dalam suatu kelompok. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu komunikasi antara satu orang dengan orang lain, yang saling mengirim pesan dan memberikan tanggapan.

Adapun ciri-ciri komunikasi interpersonal menurut (Liliweri A. , 1991, p. 14) yaitu, (1) Komunikasi antar pribadi terjadi secara spontan dan sambal lalu; (2) tidak memiliki tujuan; (3) terjadi secara kebetulan di antara peserta yang mempunyai identitas belum jelas; (4) disebabkan oleh sesuatu yang disengaja maupun tidak disengaja; (5) kerap kali berbalas-balasan; (6) mempunyai syarat hubungan paling sedikit dua orang, bervariasi, adanya hubungan paling sedikit dua orang, serta hubungan harus bebas, bervariasi, adanya keterpengaruhan; (7) harus ada hasil; (8) menggunakan lambang dan makna. Dalam hubungan paacaran, diawali dengan adanya komunikasi interpersonal yang disengaja maupun tidak disengaja. Setelah terjadi komunikasi yang disengaja maupun

tidak di sengaja, maka selanjutnya akan ada hasil, apakah berlanjut ke komunikasi yang lebih intim atau tidak.

Liliweri dalam (Karningtyas, Wiendijarti, & Prabowo, 2009) mengatakan bahwa ciri-ciri terjadinya komunikasi interpersonal yaitu (1) Komunikasi Interpersonal biasanya terjadi secara spontan dan sambil lalu; (2) Komunikasi interpersonal tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu; (3) Terjadi secara kebetulan di antara peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas; (4) Komunikasi interpersonal mempunyai akibat yang disengaja maupun tidak disengaja; (5) Komunikasi interpersonal seringkali berbalas-balasan; (6) Komunikasi interpersonal menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang dengan suasana yang bebas, bervariasi, adanya keterpengaruhan; (7) Menggunakan lambanglambang bermakna.

Tubbs dan Moss dalam (Aziz, 2010) mengemukakan efektivitas komunikasi interpersonal ditandai antara komunikan dan komunikator dalam sebuah proses komunikasi terwujud saling pengertian, kesenangan, mempengaruhi, hubungan sosial yang baik, juga adanya tindakan nyata sebagai umpan balik. Dalam hal ini, pasangan tuna netra dengan non tuna netra memiliki kekurangan dalam komunikasi verbal, sehingga komunikasi yang terjalin tidak begitu baik, karena kurangnya kemampuan dalam melihat salah satu dalam pasangan ini. Sehingga, pasangan tersebut membutuh komunikasi interpersonal (Devito, 2011, p. 285) mengatakan terdapat lima kefektifan pada komunikasi interpersonal yaitu,

1. Keterbukaan, mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi, kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap

stimulus yang datang, ketiga menyangkut “kepemilikan” (Bochner dan Kelly dalam (Devito, 2011)

2. Empati, Henry Backrack dalam (Devito, 2011) mengatakan empati berarti “kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.
3. Sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung apabila dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluative; (2) spontan, bukan strategic; dan (3) provisional, bukan sangat yakin.
4. Sikap positif. Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya du acara: (1) menyatakan sikap positif; (2) secara postitif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.
5. Kesetaraan (*equality*) harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dikutip dari DeVito dalam (Lestari, 2015) tujuan dari komunikasi interpersonal meliputi lima hal yakni, (1) Untuk belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain, bahkan tentang dunia; (2) Untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (relationship); (3) Untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi ditujukan untuk memengaruhi atau membujuk agar orang lain memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan kita; (4) Untuk hiburan atau menenangkan diri sendiri; (5) Untuk membantu orang lain.

Dalam komunikasi interpersonal biasanya sering terjadi gangguan. Menurut (Wiendijarti, 2011) terdapat tiga gangguan dalam komunikasi interpersonal yaitu,

1. Gangguan fisik gangguan fisik biasanya berasal dari luar dan mengganggu trasmisi fisik pesan seperti kegaduhan, interupsi, dan sebaginya
2. Gangguan psikologis timbul karena perbedaan gagasan dan penilaian subjektif di antara orang yang terlibat dalam komunikasi, seperti emosi, perbedaan nialinilai,sikap, status.
3. Gangguan semantik; terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan dalam berkomunikasi memiliki arti ganda sehingga penerima gagal menangkap maksud dari pengirim pesan.

1.5.4 *Romantic Relationship* Hubungan Pacaran

Hubungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah ikatan; pertalian yang merujuk pada antara mereka masih ada keluarag, persahabatan. Sedangkan romantic adalah bersifat seperti dalam cerita roman (percintaan); bersifat mesra; mengasyikkan. Dapat disimpulkan bahwa hubungan pacaran adalah suatu ikatan yang bersifat mesra. Menurut (Collins, Welsh, & Furman, 2009) *The term "romantic relationships" refers to mutually acknowledged ongoing voluntary interactions. Compared to other peer relationships, romantic ones typically have a distinctive intensity, commonly marked by expressions of affection and current or anticipated sexual behavior.This definition applies to same gender, as well as mixed-gender, relationships.* Furman dan Shaffer (Lerner & Steinberg , 2009, p. 105) mengatakan bahwa *a special challenge for contemporary researchers is to operationalize the phenomenon of adolescent romance in a way that corresponds of romantic relotionships*. Menurut (Setiawan & Nurhidayah, 2008) pacaran merupakan sebuah hubungan antara laki-laki dan perempuan yang diwarnai

perasaan ketertarikan dan keintiman untuk mencari pasangan, pemahaman bersama dan saling mengerti kepribadian pasangannya.

Ketika memasuki masa remaja, hormon manusia mulai meningkat. Sehingga, memiliki rasa ketertarikan dengan orang lain. Kemudian, remaja menginginkan untuk memiliki hubungan lebih dari pertemanan dengan orang lain. Hubungan ini disebut dengan pacaran. Kebanyakan yang mengalami hubungan pacaran adalah seorang remaja dan seseorang yang memasuki dewasa awal. Menurut Piaget (Ali & Asrori , 2010) remaja adalah suatu usia dimana individu mulai memasuki ke dalam masyarakat dewasa, suatu usia dimana di antara anak-anak dan dewasa. Mappiare dalam (Ali & Asrori , 2010) menambahkan remaja berlangsung pada umur 12 tahun sampai 21 tahun, rentang remaja dibagi menjadi dua yaitu, remaja awal berumur 12 sampai 18 tahun sedangkan remaja akhir 18 tahun hingga 21 tahun. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan seseorang dewasa dan dewasa akhir tidak memiliki hubungan pacaran, tetapi hubungan mereka lebih banyak pada hubungan dalam ikatan pernikahan. Penelitian ini berfokus pada hubungan pacaran seseroang yang masih dalam tahap pacaran. Pacaran sendiri dapat diartikan sebagai suatu hubungan yang serius antara laki-laki dan permpuan yang memiliki tujuan untuk memilih pasangan. Berdasarkan sebuah studi terbaru yang dilakukan terhadap para remaja berusia 14 hingga 19 tahun ditemukan bahwa remaja yang tidak terlibat dalam relasi romantic cederung mengalami kecemasan sosial lebih tinggi dibandingkan remaja yang terlibat dalam relasi pacaran atau relasi romantic (La Greca & Harrison dalam (Santrock, 2007, p. 82).

Menurut (Santrock, 2007, p. 82) terdapat delapan fungsi pacaran

1. Pacaran merupakan sebuah bentuk rekreasi. Remaja yang berpacaran agaknya menikmatinya dan menganggap pacaran sebagai sumber kesenangan dan rekreasi.

2. Pacaran dapat menjadi sumber yang memberikan status dan prestasi. Sebagai bagian dari proses perbandingan sosial yang berlangsung di masa remaja, remaja dinilai berdasarkan status orang yang diajak kencan, penampilannya popularitasnya dan sebagainya.
3. Pacaran merupakan bagian dari proses sosialisasi di masa remaja; pacaran dapat membantu remaja untuk mempelajari bagaimana bergaul dengan orang lain serta mempelajari tata karma dan perilaku sosial.
4. Pacaran melibatkan kegiatan mempelajari keakraban dan memberikan kesempatan untuk menciptakan relasi yang bermakna dan unik dengan lawan jenis kelamin.
5. Pacaran dapat menjadi konteks untuk melakukan eksperimen dan ekplorasi seksual.
6. Pacaran dapat memberikan rasa persahabatan melalui interaksi dan aktivitas bersama lawan jenis kelamin.
7. Pengalaman pacaran berkontribusi bagi pembentukan dan pengembangan identitas; pacaran membantu remaja untuk memperjelas identitas mereka dan memisahkannya dari asal-usul keluarga.
8. Pacaran dapat memberikan kesempatan kepada remaja untuk mensortir dan memilih pasangan.

Hubungan pacaran biasanya dialami oleh remaja awal hingga remaja akhir. Remaja awal yang mengalami hubungan pacaran terjadi pada remaja sekolah menengah pertama. Remaja awal yang mengalami hubungan pacaran biasanya untuk mengetahui seberapa menariknya dirinya. Tetapi hubungan pacaran yang dilakukan oleh remaja akhir biasanya ditujukan untuk memilih pasangan untuk ke jenjang yang lebih lanjut yaitu pernikahan. Relasi romantic pada remaja hanya

berfungsi untuk bereksplorasi mengenai seberapa menariknya diri mereka, bagaimana berinteraksi secara romantic, dan bagaimana kesan dirinya bagi kelompok kawan sebaya. Setelah remaja memperoleh sejumlah kompetensi dasar dalam berinteraksi dengan pacarnya, maka pemenuhan kebutuhan kelekatan dan kebutuhan seksual menjadi hal yang utama dalam relasi ini (Firman & Werner dalam (Santrock, 2007, p. 83). *Romantic relationships become increasingly significant in the lives of young people as they move from early to late adolescence. Although dating has not yet begun, in early adolescence (ages 10-14) most youth are very preoccupied with romantic issues. Youth at this age spend significant amounts of time in mixed-gender groups that intensify their romantic interest and may eventually lead to romantic relationships* (Sorensen, 2007).

Untuk mencapai suatu hubungan pacaran terdapat tahapan-tahapan yang dilalui. (DeVito, 1996, p. 184) mengatakan terdapat enam tahapan dalam suatu hubungan yaitu,

1. *Contact. At this stage, you first make* ***perceptual contact****: you see, hear and smell the person. At this stage physical appereance is important because physical dimension are open to easy inspection.*
2. *Involvement. At this stage a sense of mutuality, of being connected develops. Here you experiment and try to learn more about each other. At the initial phase of involvement a kind* ***testing*** *goes.*
3. *Intimacy. At the intimacy stage, you further commit yourself to other person. The intimacy stage usually divides itself quite neatly into two phases;* ***an interpersonal commitment phase****, in which you commit yourself to each other in a private way, and a* ***social bonding*** *phase, in which the commitment is made public.*
4. *Deterioration. Relational deterioration refers to the weakening of bonds that hold people together. The first phase of relationship*

deterioration is ussualy ***interpersonal dissatisfaction:*** *you begin to feel that this relationship may not be as important as you had previously thought. Second phase,* ***interpersonal deterioration.*** *here you would withdraw and grow further and further apart.*

5. *Repair. The repair stage is optional and so is indicated by a broken circle. Some relational partners may pause during deterioration and try to repair their dissolution.*
6. *Dissolution. This stage is cutting the bonds that tie you together. In the beginning it usually takes form interpersonal separation.*

Faktor-faktor yang mempengaruhi pacaran menurut Mappiare dalam (Setiawan & Nurhidayah, 2008) yaitu

1. Sosial ekonomi: remaja kelas menengah membatasi diri dalam pacaran karena kesibukannya untuk belajar dan bekerja sedangkan remaja kelas atas tidak mengalami hambatan, bahkan penelitian membuktikan mereka pacaran pada usia yang lebih awal.
2. Sosial budaya: remaja di kota tidak mengalami hambatan karena memiliki nilai-nilai yang lebih longgar daripada desa.
3. Citra diri: remaja yang mempunyai penilaian tinggi terhadap diri sendiri cenderung disukai oleh teman lain jenis.

1.5.5 Manajemen Konflik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi, sedangkan konflik adalah percekcokan; perselisihan; pertentangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah sebuah cara untuk bertanggung dalam menangani sebuah perselisihan, percekcokan dan pertentangan. Manajemen Konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik

dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan (Gunawan & Rante, 2011).

> Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif Ross dalam (Heridiansyah, 2014).

Robbins dalam (Muslim, 2014) mengatakan Proses konflik terdiri atas lima tahap yaitu tahap potensi oposisi atau ketidakcocokan, kognisi dan personalisasi, maksud, perilaku, dan tahap terakhir adalah hasil.

Coser's dalam (Hocker & Wilmot, 1991, p. 11) *conflict is "a struggle over values and claims to scarce status, power and resources in which the aims of the opponents are to neutralize, injure or eliminate the rivals"*. Dalam komunikasi interpersonal banyak membahas mengenai suatu hubungan serta tentang keretakan dari suatu hubungan (Wulandari O. , 2016).

G. Terry dalam (Winardi, 2007, p. 1) pola terjadinya konflik biasanya mengikuti suatu pola yang teratur yang terdiri dari empat macam tahapan yaitu

1. Timbul suatu krisis tertentu. Di sini terlihat adanya bahaya potensial tertentu. Mereka mengancam pengoperasian secara harmonis serta eksistensi organisasi yang bersangkutan.
2. Gejala eskalasi ketidaksesuaian paham terjadi. Konflik yang berlangsung, mulai menarik perhatian pihak manajemen. Dirasakan perlu adanya tindakan-tindakan korektif tertentu, walaupun pada tahapan ini hal tersebut tidak terduga.
3. Konfrontasi menjadi pusat perhatian. Pada tahapan ini konfrontasi menjadi pusat perhartian. Hal tersebut menyebabkan diadakannya pembicaran-pembicaran antara para manajer yang menduduki peringkat lebih tinggi.

4. Krisis selanjutnya dialihkan dalam arti. Dilakukan penelitian tentang apakah keluhan-keluhan yang disampaikan dapat dibenarkan atau tidak.

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wanke dalam (Muspawi M. , 2014) ada lima jenis konflik yaitu

1. Konflik Intrapersonal Konflik intrapersonal adalah konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik terjadi bila pada waktu yang sama seseorang memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus.
2. Konflik Interpersonal.Konflik Interpersonal adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain.
3. Konflik antar individu-individu dan kelompok-kelompok.Hal ini seringkali berhubungan dengan cara individu menghadapi tekanan-tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka.
4. Konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama. Konflik ini merupakan tipe konflik yang banyak terjadi di dalam organisasiorganisasi.Konflik antar lini dan staf, pekerja dan pekerja – manajemen merupakan dua macam bidang konflik antar kelompok.
5. Konflik antara organisasi.

Dalam sebuah hubungan pacaran konflik dapat ditimbulkan melalui kegiatan sehari-hari. Menurut Hendriks dalam (Heridiansyah, 2014) mengidentifikasi proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahap yaitu pertama peristiwa sehari-hari, kedua adanya tantangan, sedangkan yang ketiga timbulnya pertentangan. Dalam hubungan pacaran, konflik lebih sering terjadi hal ini disebabkan terkadang perbedaan opini, dapat menimbulkan konflik. Achmanto

dalam (Nisa & Sedjo , 2010) mengatakan bahwa terdapat tiga kategori konflik dalam sebuah hubungan pacaran yaitu,

1. Konflik yang bersumber dari perilaku spesifik pasangan, misalnya menolak melakukan keinginan pasangan.
2. Sumber konflik yang berasal dari norma peran, misalnya pacar ingkar janji.
3. Sumber konflik karena disposisi pribadi, misalnya pasangan lupa menelepon sehingga merasa bahwa pasangannya sudah lupa dengannya.

Menurut (Muslim, 2014) Konflik dapat berdampak konstruktif atau fungsional dan destruktif atau disfungsional. Konflik fungsional merupakan bentuk konflik yang mendukung sasaran kelompok dan memperbaiki kinerja. Konflik berdampak fungsional apabila,

1. Memungkinkan ketidakpuasan dalam organisasi yang tersembunyi muncul di permukaan, sehingga organisasi dapat mengadakan penyesuaian untuk mengatasinya.
2. Kemungkinan timbulnya norma-norma baru untuk menyempurnakan norma lama.
3. Dapat mengukur struktur kekuasaan yang ada pada organisasi.
4. Memperkuat ciri kelompok sehingga kelompok memiliki identitas yang pasti.
5. Menyatukan komponen yang tadinya terpisah-pisah.
6. merangsang usaha mengatasi stagnasi. Konflik disfungsional diartikan sebagai konflik yang menghambat kinerja.

Sedangkan konflik berdampak disfungsional apabila,

1. Menyebabkan timbulnya perasaan “tidak enak” sehinggga menghambat komunikasi.

2. Membawa organisasi ke arah disintegrasi.
3. Menghalangi kooperasi antarindividu dan sub-sistem organisasi.
4. memindahkan perhatian anggota dari tujuan organisasi

Dalam menghadapi sebuah konflik manusia memiliki cara masing-masing untuk menyelesaikannya. Hal ini dipengruhi oleh latar belakang dan cara berfikir orang tersebut. Devito dalam (Astika, 2019) mengatakan bahwa setiap orang mempunyai strategi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor

1. Keadaan emosional: keadaan emosi seseorang ketika sedang mengalami konflik, misalnya strategi yang digunakan ketika sedang dalam posisi marah dan bahagia akan berbeda.
2. Penilian terhadap situasi: penilaian terhadap nilai-nilai dalam situasi tertentu, misalnya orang tua menganut nilai keadilan, maka ketika menyelesaikan konflik akan memberikan keadilan kepada orang lain untuk berpendapat.
3. Kepribadian dan tingkat kemampuan komunikasi : sifat yang ada dalam diri seseorang dan kemampuan dalam berkomunikasi dengan orang lain, misalnya ketika seseorang memiliki sifat pemberani, maka orang tersebut cenderung menyelesaikan masalah secara *face-to-face.*
4. Latar belakang budaya: budaya yang dianut atau dipercayai seseorang dalam kehidupan dapat berpengaruh dalam menyelesaikan konflik, misalnya budaya orang tua Jawa yang menekankan nilai kesopanan, kesntunan untuk meminta maaf ketika anak sedang berbuat salah dan sedang terjadi konflik.

Devito dalam (Wulandari S. P., 2018) mengatakan strategi manajemen konflik dibagi lima yaitu *win-lose and win-win strategies, avoidance and active fighting strategies, force and talk strategies, face-detracting and face-enchancing strategies,* dan *verbal aggressiveness and argumentatives strategies.*

1. *Win-lose and win-win strategies.* Strategi ini menjelaskan bahwa pihak yang berkonflik akan mencari solusi yang dapat menimbulkan salah satu pihak menjadi menang sedangkan pihak yang lain akan kalah (*win-lose strategies*) atau ada pihak yang mencari solusi yang nantinya sama-sama menjadi pemenang *win-win strategy*.
2. *Avoidance and active fighting strategies. Avoidance* mengacu pada strategi yang digunakan oleh orang ingin menyelesaikan masalah dengan cara menghindar dari konflik atau menunda penyelesaian konflik.
3. *Force and talk strategies.* Salah satu strategi manjemen konflik yang tidak produktif untuk menangani konflik adalah pemaksaan fisik (*force*). Saat terjadi konflik, sebagian orang berusaha memaksakan keputusan atau pola pikir mereka dengan cara pemaksaan fisik.
4. *Face-detracting and face-enchancing strategies*. Strategi *face-detracting* ini memperlakukan pihak lain sebagai orang yang tidak sanggup melakukan apapun, tidak berkompeten, ataupun tidak dapat dipercaya. Salah satu pihak dapat mempermalukan pihak lain. Strategi ini tidak menyelesaikan konflik, namun dapat memperparah konflik.
5. *Verbal aggressiveness and argumentatives strategies. Verbal aggressiveness* merupakan strategi yang dilakukan oleh salah satu pihak untuk memenangkan argument dengan cara memberikan luka psikologis seperti menyerang konsep diri seseorang hingga membuat lawan merasa kehilangan kepercayaan dirinya.

Mccolum dalam (Astika, 2019) cara penyelesaian lain yang mendukung strategi Devito diantaranya menggunakan beberapa pendekatan yang dianggap bisa menyelesaikan konflik, diantaranya :

1. *Negotiation* (negosiasi). Merupakan bentuk interaksi yang terdiri dari pihak yang terlibat perselisihan berusaha untuk menyelesaikan konflik dengan cara diskusi dan mencapai suatu kesepakatan.
2. *Mediation* (mediasi). Merupakan upaya penyesuaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan membantu dalam kelancaran komunikasi antara pihak yang mengalami konflik dengan cara adil dan hormat. Namun pihak ketiga tidak memiliki wewenang dalam mengambil keputusan.
3. *Arbitration* (Arbitasi). Merupakan penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga untuk berbicara dan diskusi. Dimana seorang arbiter yang mempunyai wewenang dalam membantu mendengarkan, mengajukan pertanyaan. Pihak yang mengalami konflik harus menyetujui pihak yang mengalami konflik harus menyetujui keputusan yang diambil oleh pihak ketiga.
4. *Litigation* (litigasi). Merupakan penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan yang dapat diselsaikan dalam negosiasi pengacara. Keputusan hukum dapat dijatuhkan oleh hakim atau jari.

Mccolum menambahkan dalam (Astika, 2019) adapun pendekatan yang tidak dapat membantu menyelesaikan konflik atau justru memperburuk konflik yaitu

1. *Avoidance* (Penghindaran) merupakan upaya penyelesaian konflik dengan cara menghindari dengan sejumlah alasan. Misalnya, penghindaran terjadi dikarenakan pihak lain mempunyai kekuatan atau kekuasaan lebih besar dan kurangnya percaya diri untuk menangani konflik secara langsung.
2. *Independent Action* (Tindakan independen) merupakan pendekatan yang melibatkan satu sisi memulai konflik dengan tidak ada upaya berkomunikasi dengan pihak tersebut melibatkan kekerasan, tindakan illegal, perampokan atau perkelahian secara fisik.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang apa saja yang menyebabkan terjadinya konflik, dan juga bagamana gaya manajemen konflik pasangan tuna netra dengan non tuna netra.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Wulandari S. P., 2018) mengatakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan prosedur-prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang diucapkan, dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Data yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif tidak bersifat kaku tetapi selalu disesuaikan dengan keadaan di lapangan (Wulandari S. P., 2018). Peneliti menggunakan kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan, menjelaskan, dan menguraikan secara rinci dari data yang diperoleh. Data diperoleh dengan melalui tahap *in-depth interview* dengan informan berjumlah empat orang, yakni dua orang yang sedang menjalin hubungan pacaran tuna netra-non tunanetra. Ketika *in-depth interview* sedang berlangsung peneliti juga melakukan observasi terhadap keempat informan.

1.6.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk menjabarkan mengenai penyelesaian konflik intepersonal hubungan pacaran tuna netra dan non tuna netra. Deskriptif hanya mendeskripsikan hubungan-hubungan antara variabel satu dengan lainnya berdasarkan hubungan model, table, metric, dan sebagainya, tanpa harus menjelaskan makna yang terjadi pada hubungan-hubungan itu atau makna dibalik fenomena tersebut (Bungin, 2007). Menurut (Bungin, 2007, p. 69) deskriptif kualititatif merupakan penelitian eksplorasi dan memainkan peranan yang amat penting dalam menciptakan hipotesis atau pemahaman orang tentang berbagai variabel sosial. Bungin menambahkan deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-

masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk, masalah-masalah efek media terhadap suatu tayangan media, permasalahan implementasi kebijakan publik masyarakat dan lain sebagainya.

1.6.4 Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah tunanetra dan non tunanetra yang memiliki hubungan pacaran dan memasuki remaja akhir. Pemilihan anak remaja akhir dengan umur 17-23 tahun yang sedang memiliki hubungan pacaran antara tuna netra dan non tuna netra. Hal tersebut dipilih karena seorang remaja akhir kebanyakan menjalin hubungan pacaran untuk melanjutkan ke jenjang pernikahan. Selain itu, remaja akhir juga sudah mampu berpikir seperti orang dewasa.

1.6.3 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini narasi-narasi berupa tulisan, bahasa, juga nonn verbal dari inforrman dari hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan dibantu oleh alat perekam dan catatan lapangan. (Bungin, 2007, p. 108) mengatakan bahwa

> *in-depth interview* atau wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan penelitian dengan cara tanya jawab sambal bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.

Perbedaan wawancara mendalam dengan wawancara lainnya yaitu wawancara mendalam dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian, hal mana kondisi ini tidak pernah terjadi pada wawancara pada umumnya (Bungin, 2007, p. 108). Peneliti menggunakan *in-depth interview* karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam

bagaimana pasangan pacaran tunanetra dan non tunanetra dalam menyelesaikan masalah. *In-depth interview* paling cocok digunakan untuk me Narasi-narasi dari *in-depth interview* merupakan data-data yang ditranskrip berkaitan dengan manajemen konflik intepersonal hubungan pacaran tuna netra dan non tuna netra.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data peneliti agar memperoleh data yang valid maka peniliti melakukan observasi untuk mengamati fenomena yang sedang diteliti, lalu melakukan pendekatan kepada informan yang langsung mengarah pada pengumpulan data. Selanjutnya melakukan wawancara yang mendalam atau *in depth interview* dimana pertanyaan disusun terlebih dahulu sebagai pedoman wawancara.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi analisis-analisis yang dilakukan pada seluruh material wawancara baik segala tindakan yang terjadi selama wawancara berlangsung seperti komunikasi verbal dan non verbal. Pawito dalam (Wulandari S. P., 2018) mengatakan analisis data dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap data, menafsirkan atau mentransformasi data ke dalam bentuk narasi-narasi yang kemudian mengarah pada temuan bernuansa proposisi ilmiah sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Miles dan Hubernas dalam (Wulandari S. P., 2018) mengatakan teknik analisis data pada dasarnya terdiri dari tiga komponen yaitu,

1. Reduksi data (*data reduction*)

   Data yang diperoleh peneliti di lapangan akan beragam dan kompleks. Terkadang data tersebut sulit untuk diidentifikasi ataupun kurang relevan dengan cakupan tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam tahap ini peneliti akan memilah data yang pokok, mengelompokkan/mengkalsifikasikan, dan meringkas data ke dalam topik-topik yang sesuai dengan kategori dari

tujuan penelitian. Penyusunan topik ke dalam kategori dimaksudkan agar peneliti menemukan tema-tema atau pola-pola data yang lebih jelas.

2. Penyajian data (*data display*)

   Penyajian data secara umum menggunakan tek bersifat naratif. Setelah merduksi data, peneliti akan menghubungkan (kategori) data yang satu dengan yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis dilibatkan dalam satu kesatuan. Peniliti akan melakukan pemaknaan terhadap data yang berupa kategori tadi, kemudian dikaitkan sesuai dengan tinjauan pustaka yang peniliti gunakan.

3. Penarikan kesimpulan.

   Langkah terakhir adalah peniliti akan menarik kesimpulan dari hasil data yang telah direduksi maupun kecenderungan dari *display* data yang telah dibuat. Kesimpulan ini harus menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Akhirnya diperoleh gambaran yang mendalam mengenai penelitian tersebut.