

Saat menghadapi konflik, manusia pasti mempunyai cara penyelesaian yang berbeda-beda. Namun secara umum, untuk menyelesaikan konflik, dikenal beberapa istilah antara lain (Liliweri, 2005):

1. Pencegahan Konflik: bertujuan mencegah timbulnya kekerasan dalam konflik.
2. Penyelesaian Konflik: bertujuan mengakhiri kekerasan melalui persetujuan perdamaian.
3. Pengelolaan Konflik: bertujuan membatasi atau menghindari kekerasan melalui perubahan pihak-pihak yang terlibat agar berperilaku positif.
4. Resolusi Konflik: bertujuan menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru yang relatif dapat bertahan lama di antara kelompok-kelompok yang bermusuhan.
5. Transformasi Konflik: bertujuan mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dengan mengalihkan kekuatan negatif dari sumber perbedaan ke kekuatan positif.

Semua upaya yang digunakan untuk menyelesaikan konflik tersebut di atas, yang paling sering digunakan adalah penyelesaian konflik yang bertujuan mengakhiri kekerasan melalui persetujuan perdamaian.

Serupa dengan yang dinyatakan Thomas (1983) bahwa setiap orang memiliki gaya penyelesaian atau *style* yang berbeda ketika menghadapi konflik. Gaya penyelesaian konflik menggambarkan pilihan seseorang dalam menentukan cara yang dianggap sesuai dengan dirinya untuk menghadapi konflik. Dalam pandangan tersebut tersirat bahwa setiap orang dapat

memiliki satu macam gaya yang ia miliki. Dalam hal ini setiap orang dapat memiliki gaya penyelesaian konflik utama dan gaya penyelesaian konflik penunjang.

2. Jenis-jenis Gaya Penyelesaian Konflik

Kilman dan Thomas (dalam Wilmot & Hocker, 2001) mengklasifikasikan lima jenis gaya penyelesaian konflik, yaitu:

1. *Avoidance*, yaitu individu lebih memilih untuk meninggalkan arena konflik atau mencoba menganggap bahwa konflik tidak pernah terjadi. Individu yang menggunakan gaya penyelesaian ini biasanya lebih memilih untuk menghindari pembicaraan dan bercanda daripada berurusan langsung dengan konflik tersebut. Pada gaya penyelesaian ini kemungkinan yang terjadi adalah munculnya konflik laten karena mengabaikan konflik tersebut. Gaya penyelesaian konflik ini cocok dipakai pada situasi dimana persoalan yang sedang dihadapi tidak penting, sementara ada masalah lain yang lebih penting, atau pada pembahasan-pembahasan masalah yang sensitif. Contoh gaya penyelesaian konflik jenis ini adalah seseorang yang menghindar atau tidak menyukai ketika bertentangan pendapat dengan orang lain dan memilih untuk diam daripada membahas pertentangan pendapat tersebut.
2. *Competition*, yaitu individu cenderung untuk memenuhi kepentingannya dan mengabaikan pihak lain. Individu yang memakai gaya penyelesaian ini biasanya secara langsung memperlihatkan kekuatannya dalam

menyerang pihak lain yang bersangkutan untuk meraih kemenangannya. Kelemahan pada gaya penyelesaian konflik ini antara lain menilai rendah upaya untuk bekerja sama dengan pihak lain, mereka cenderung menganggap penting untuk mengungkapkan ketidaksetujuan secara langsung dan terbuka. Gaya penyelesaian ini efektif pada situasi ketika seseorang mengetahui bahwa ia sedang berada di pihak yang benar dan ketika dibutuhkan tindakan yang sangat tegas. Contoh gaya penyelesaian konflik jenis ini adalah seseorang yang merasa menang jika pendapat atau gagasannya diterima oleh semua orang dan mengabaikan pendapat orang lain.

3. *Compromise*, yaitu gaya penyelesaian yang digunakan oleh seseorang dengan mengorbankan sesuatu untuk mendapatkan sesuatu. Pada gaya penyelesaian ini sangat membutuhkan kekuatan untuk saling berbagi. Kelemahan gaya penyelesaian ini antara lain adalah tidak berusaha menggali lebih jauh masalah untuk menemukan solusi yang memuaskan masing-masing pihak, dianggap sering menyisakan masalah. Gaya penyelesaian ini cocok pada situasi yang membutuhkan solusi yang bijaksana dan masing-masing pihak merasa tujuannya penting. Contoh gaya penyelesaian konflik jenis ini adalah seseorang yang menganggap harus menghargai pendapat orang lain ketika orang lain tersebut juga menghargai pendapatnya.
4. *Accommodation*, yaitu individu mencoba memberikan ketenangan pada pihak lain dengan mengedepankan kepentingan pihak lain daripada

dirinya sendiri. Kelemahan pada gaya penyelesaian ini adalah seseorang cenderung untuk terus mengalah dan mengorbankan dirinya sendiri. Situasi yang cocok dipakai gaya penyelesaian tersebut adalah ketika waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik terbatas dan harmonisasi atau hubungan baik dianggap sangat penting. Contoh gaya penyelesaian konflik jenis ini adalah seseorang yang lebih memilih menyenangkan orang lain dengan mengikuti segala pendapat yang dikemukakan oleh orang lain, tanpa memperhatikan pendapatnya sendiri.

5. *Collaboration*, yaitu individu memiliki kecenderungan untuk memberikan penyelesaian yang sukses dengan menyertakan tujuan pihak sendiri dan pihak lain yang berkaitan dalam konflik. Kelemahan pada gaya penyelesaian jenis ini adalah membutuhkan waktu yang relatif lama untuk mempersatukan pendapat kedua belah pihak. Gaya penyelesaian konflik jenis ini cocok dipakai dalam situasi yang mana semua pendapat, ide, pemikiran masing-masing pihak yang terlibat konflik sama pentingnya. Contoh gaya penyelesaian konflik jenis ini adalah seseorang yang mendengarkan pendapat orang lain sebagai tambahan informasi dan mengemukakan pendapatnya sendiri untuk memecahkan suatu permasalahan dan menjadikannya lebih jelas.

3. Faktor-Faktor yang Membedakan Gaya Penyelesaian Konflik

Masing-masing individu memiliki gaya penyelesaian yang berbeda. Lambert & Myers (1999) menjelaskan perbedaan gaya penyelesaian konflik

menantu. Faktor yang membedakan konflik di dalam keluarga dengan kelompok sosial yang lain adalah karakteristik hubungan didalam keluarga yang menyangkut tiga aspek, yaitu: intensitas, kompleksitas dan durasi (Vuchinich dalam Lestari, 2012).

Pada umumnya hubungan antara anggota keluarga merupakan jenis hubungan yang sangat dekat atau memiliki intensitas yang sangat tinggi. Keterikatan antara pasangan, orang tua-anak, atau sesama saudara berada dalam tingkat tertinggi dalam hal kelekatan, afeksi maupun komitmen. Ketika masalah yang serius muncul dalam hubungan yang demikian, perasaan positif yang selama ini dibangun secara mendalam dapat berubah menjadi perasaan negatif yang mendalam juga. Misalnya: pengkhianatan terhadap hubungan kasih sayang, berupa perselingkuhan atau perundungan seksual terhadap anak, dapat menimbulkan kebencian yang mendalam sedalam cinta yang tumbuh sebelum terjadinya pengkhianatan.

Benci tapi rindu adalah sebuah ungkapan yang mewakili bagaimana pelik atau kompleksnya hubungan dalam keluarga. Sebagai misal, seorang istri yang sudah mengalami KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga) dan melaporkan suaminya ke polisi, bahkan masih mau setia mengunjungi suaminya di penjara dengan membawakan makanan kesukaanya, atau seorang anak yang tetap memilih tinggal dengan orang tua yang melakukan kekerasan daripada tempat yang lain. Hal ini dikarenakan ikatan emosi yang positif yang telah dibangun lebih besar daripada penderitaan yang muncul karena konflik.

Hubungan dalam keluarga merupakan hubungan yang bersifat kekal. Orang tua akan selalu menjadi orang tua, demikian juga saudara. Tidak ada istilah mantan orang tua atau mantan saudara. Oleh karena itu, dampak yang dirasakan dari konflik keluarga seringkali bersifat jangka panjang. Bahkan seandainya konflik dihentikan dengan mengakhiri hubungan persaudaraan, misalnya berupa perceraian atau lari dari rumah (minggat) sisa-sisa dampak psikologis dari konflik tetap membekas dan sulit dihilangkan.

Konflik didalam keluarga lebih sering dan mendalam bila dibandingkan dengan konflik dalam konteks sosial yang lain (Sillars dkk, dalam Lestari, 2012). Misalnya penelitian Adam dan Laursen (dalam Lestari, 2012) menemukan bahwa konflik dengan orang tua lebih sering dialami remaja bila dibanding dengan sebaya. Penelitian lainnya (Rafaelli dalam Lestari, 2012) mengungkapkan bahwa konflik dengan *sibling* meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah kontak. Selain itu jumlah waktu yang dihabiskan bersama lebih signifikan memprediksi konflik *sibling* dibandingkan dengan faktor usia, jenis kelamin, jumlah anggota keluarga dan variabel lainnya. Walaupun demikian penelitian Stocker Lanthier dan Furman (dalam Lestari, 2012) mengungkapkan bahwa meningkatnya interaksi *sibling* berasosiasi positif dengan persepsi terhadap kehangatan.

Menurut Galvin dan Broomel (2004) menjelaskan tentang bentuk-bentuk konflik dalam keluarga dapat dikategorikan menjadi dua yaitu yang berfokus pada isu-isu mendasar dan kurang berfokus pada isu dasar. Isu sentral atau mendasar seperti misalnya terkait dengan agama dan pendidikan,

kepemilikan anak, ekonomi, konflik peran dan pekerjaan. Sedangkan konflik yang tidak berfokus pada isu utama adalah hal-hal yang terkait dengan aktivitas sehari-hari seperti keputusan untuk berlibur atau pembagian tugas pekerjaan. Beberapa jenis konflik yang terkait dengan isu diatas ada yang dapat diselesaikan ada yang tidak sampai pada tahap penyelesaian. Kondisi terparah jika konflik tidak mencapai tahap penyelesaian adalah terjadinya perpisahan atau hubungan yang diakhiri.

Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada konflik dalam keluarga yang terjadi antara mertua dengan pasangan bekerja yang tinggal serumah. Bentuk konflik ini berupa konflik ekonomi, konflik peran dan pekerjaan.

5. Pengelolaan Konflik dalam Keluarga

Oleh karena konflik merupakan aspek normatif dalam suatu hubungan, maka keberadaan konflik tidak otomatis berdampak negatif terhadap hubungan maupun individu yang terlibat dalam hubungan. Konflik baru akan berdampak negatif bila tidak dikelola dengan efektif dan akan menjadi gejala atau faktor yang menyumbang akibat negatif pada individu maupun keluarga secara keseluruhan.

Menurut Rubin (dalam Lestari, 2012) pengelolaan konflik sosial dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain: penguasaan atau (*domination*, ketika salah satu pihak berusaha memaksakan kehendaknya baik dilakukan secara fisik maupun psikologis), penyerahan atau (*capitulation*, ketika salah satu pihak secara sepihak menyerahkan kemenangan pada pihak lain),

pengacuhan atau (*inaction*, ketika salah satu pihak tidak melakukan apa-apa sehingga cenderung membiarkan terjadinya konflik), penarikan diri atau (*withdrawal*, ketika salah satu pihak menarik diri dari keterlibatan dengan konflik), tawar-menawar atau (*negotiation*, ketika pihak-pihak yang berkonflik saling bertukar gagasan, dan melakukan tawar-menawar untuk menghasilkan kesepakatan yang menguntungkan masing-masing), dan campur tangan pihak ketiga atau (*third-party intervention*, ketika ada pihak yang tidak terlibat dalam konflik, menjadi penengah untuk menghasilkan persetujuan pada pihak-pihak yang berkonflik). Dari berbagai cara tersebut hanya negosiasi dan pelibatan pihak penengah yang merupakan cara penanganan konflik yang bersifat konstruktif.

Pada dasarnya pengelolaan konflik dalam interaksi antarpribadi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu secara konstruktif dan destruktif. Pengelolaan konflik secara destruktif dapat terjadi karena alasan antara lain:

- a. Persepsi negatif terhadap konflik. Individu yang menganggap konflik sebagai hal yang negatif akan cenderung menghindari konflik atau menggunakan penyelesaian semu terhadap konflik. Individu yang demikian biasanya sering gagal mengenali pokok masalah yang menjadi sumber konflik, karena perhatiannya sudah terfokus pada konflik sebagai problem.
- b. Perasaan marah. Sebagaimana konflik merupakan aspek normatif dalam suatu hubungan, marah sebenarnya juga merupakan hal yang alamiah dirasakan individu yang terlibat konflik. Mengumbar atau

memendam marah sama buruknya bagi kesehatan hubungan maupun mental individu. Oleh karena itu, rasa marah harus dipahami sebagai gejala yang harus diatasi dan dapat diubah, oleh karena itu hendaklah dikendalikan dengan penuh hati-hati dan kesabaran.

- c. Penyelesaian oleh waktu. Sebagai upaya menghindari munculnya perasaan negatif dalam menghadapi konflik, misalnya marah, takut, sedih seringkali individu memilih mengabaikan masalah yang menjadi sumber konflik. Harapannya adalah masalah tersebut akan selesai dengan sendirinya oleh berjalannya waktu.

Cara orang tua menyelesaikan konflik dengan anak dapat menjadi model bagi anak dalam menyelesaikan konflik pada berbagai situasi. Sayangnya seringkali orang tua dan anak tidak menggunakan metode yang sistematis dalam menyelesaikan perbedaan Riesch dkk (dalam Lestari, 2012). Respon remaja dan dewasa terhadap konflik dengan orang tua biasanya berupaya menghindari konflik. Adapun respon orang tua berupa sikap mempertahankan otoritas sebagai orang tua, hal ini juga banyak dipengaruhi nilai-nilai konservatif yang selalu dipertahankan.

Dari berbagai penelitian dan sesi konseling keluarga, para peneliti dan terapis mengenali adanya gaya resolusi konflik yang umumnya digunakan individu dalam mengelola konflik. Harriet Goldhor Lerner sebagaimana dikutip oleh Olson dan Olson (dalam Lestari, 2012), membedakan ada lima cara individu dalam menyelesaikan konflik, yaitu: (1) pemburu atau disebut dengan *pursuer* adalah individu yang berusaha membangun ikatan yang lebih

kuat, dekat dan harmonis; (2) penghindar atau disebut dengan *distancer* adalah individu yang cenderung mengambil jarak secara emosi agar tidak menimbulkan konflik baru; (3) pecundang atau disebut dengan *underfunctioner* adalah individu yang gagal menunjukkan kompetensi atau aspirasinya; (4) penakluk atau disebut dengan *overfunctioner* adalah individu yang cenderung mengambil alih dan merasa lebih tahu yang terbaik bagi pihak lain; (5) pengutuk atau disebut dengan *blamer* adalah individu yang selalu menyalahkan orang lain atau keadaan.

Individu dengan ciri pemburu akan selalu berusaha meningkatkan kualitas relasinya dengan orang-orang terdekatnya dan selalu berusaha menjalin hubungan secara harmonis, ketika terjadi konflik dalam interaksinya mereka akan sadar menghadapi konflik tersebut serta berusaha mencari pokok masalah yang menyebabkan timbulnya konflik tersebut, berdiskusi untuk memahami perspektif masing-masing, kemudian melakukan negosiasi untuk mencapai kompromi yang saling menguntungkan. Dalam hal ini konflik dimaknai secara positif dan dikelola secara konstruktif. Berbeda dengan individu dengan karakteristik penghindar atau *distance* yang akan memilih untuk menarik diri dari kancah konflik, tidak memiliki kesediaan untuk berunding, dan biasanya cenderung memilih untuk membiarkan, waktu yang akan menyelesaikan masalah. Cara pengelolaan yang demikian ini hanya akan menunjukkan seolah-olah tidak ada konflik atau perselisihan, namun membiarkan konflik secara terpendam, yang demikian ini dapat menimbulkan gejala depresi bagi individu yang terlibat.

Individu dengan ciri pengutuk atau *blamer*, akan menjadikan konflik sebagai kancah peperangan, mengumbar marah, bahkan seringkali mengungkit-ungkit masalah lain yang tidak relevan dengan pokok persoalan yang menyebabkan munculnya perselisihan. Individu yang demikian cenderung tidak mau mengakui kesalahan, selalu membela diri dan menimpahkan kesalahan pada pihak lain atau keadaan. Sedikit berbeda dengan individu yang berciri penakluk individu yang seperti ini akan menghadapi konflik dengan cara unjuk kekuasaan, selalu berupaya mendominasi dan mengedepankan egonya. Baik pengutuk maupun penakluk akan menghadapi konflik dengan cara pertikaian dan pertengkaran yang beresiko memunculkan perilaku agresi.

Dalam upaya menghindari pertengkaran, individu dengan ciri pecundang akan memilih untuk selalu mengalah dan menuruti segala sesuatu yang menjadi kemauan pihak lain. Pengelolaan konflik yang demikian memang dapat menghindarkan adanya pertikaian, namun tidak bersifat konstruktif, karena tidak mampu mengembangkan kepribadian yang positif pada masing-masing pihak. Dalam taraf tertentu cara ini dapat mempertahankan hubungan dari situasi yang buruk, namun hanya bersifat stagnan dan tidak mampu meningkatkan kualitas hubungan yang lebih baik.

Senada dengan Lerner, Kurdek (dalam Lestari, 2012) mengajukan empat macam gaya untuk menyelesaikan konflik dalam keluarga, yaitu (1) penyelesaian masalah secara positif atau yang disebut dengan *positive problem solving*, misalnya dengan cara melakukan perundingan dan negosiasi;

(2) pertikaian atau *conflict engagement* misalnya dengan melakukan kekerasan, marah, selalu membela diri, menyerang dan lepas kontrol; (3) penarikan diri atau *withdrawal* misalnya dengan cara mendiamkan, menutup diri, menolak berunding dan menjaga jarak dari konflik; (4) tunduk atau disebut dengan *compliance* misalnya dengan selalu mengalah dan lain-lain.

Konflik yang dikelola dengan cara saling menyerang dapat berdampak pada perilaku yang diekspresikan secara eksternal, seperti agresi. Adapun penggunaan dengan cara “penghindaran” dalam mengatasi konflik dapat berdampak pada perilaku yang diekspresikan secara internal, seperti *symptom depresi* dan psikosomatis. Pengelolaan konflik orang tua-anak yang tidak konstruktif juga mempengaruhi cara yang ditempuh anak dalam mengelola konflik dengan teman, sehingga anak akan mengalami hambatan dalam penyesuaian sosialnya.

Konflik orang tua-anak, selain berupa konflik dalam meregulasi (memunculkan) perilaku dapat pula terjadi dalam ranah yang lebih subtil (dalam dan tersembunyi), yaitu terjadinya konflik nilai. Dalam menghadapi situasi konflik nilai antara orang tua-anak, Natrajan (dalam Lestari, 2012) mengajukan ada empat tahapan dalam penyelesaian, yaitu:

1. Menentukan nilai yang berkonflik, misalnya apa yang dianggap penting bagi orang tua dan apa yang dianggap penting bagi anak.
2. Mencoba melakukan kompromi, misalnya masing-masing nilai dipertahankan tetapi dikurangi kadarnya.
3. Mempertimbangkan lagi nilai apa yang paling penting.

4. Mencari alternatif lain untuk tetap terpenuhinya masing-masing nilai.

Selain mengatasi konflik internal keluarga, orang tua juga berperan sebagai mediator bagi anak dalam menghadapi dunia sosial yang lebih luas. Menurut Parke dan Bhavnagri (dalam Lestari, 2012), dalam menghadapi lingkungan eksternal orang tua menjadi mediator dalam hal kontak personal diluar keluarga seperti tempat perawatan anak, sekolah, bertetangga dan komunitas. Selain itu orang tua juga membantu anak untuk menghadapi nilai-nilai yang dipromosikan oleh individu maupun berbagai agen diluar rumah.

Dalam pengasuhan orang tua menggunakan berbagai strategi ketika mensosialisasikan anak dalam menghadapi situasi konflik nilai. Strategi tersebut bervariasi tergantung pada konteks situasi yang dihadapi, atau potensi pelanggaran yang diakibatkan jika anak bertindak tidak konsisten dengan nilai yang ditanamkan. Menurut hasil penelitian Padilla-Walker dan Thompson (dalam Lestari, 2012), terdapat empat strategi yang dapat digunakan oleh orang tua ketika menghadapi pesan yang menimbulkan konflik, yakni:

- a. *Coconing*, yaitu melindungi anak dari pengaruh masyarakat luas dengan membatasi akses anak terhadap nilai-nilai alternatif, atau membatasi kemampuan untuk berperilaku yang bertentangan dengan nilai-nilai orang tua. *Coconing* terbagi menjadi dua level, yaitu: *reasoned cocooning* dan *controlled cocooning*. Pada *reasoned cocooning*, orang tua secara persuasif melindungi anak dari pengaruh luar, memperkuat nilai-nilai keluarga pada anak dan memberikan

menantu dan mertua. Ketika pasangan suami istri memutuskan untuk tinggal bersama dengan orang tua, mereka harus dapat menerima semua tantangan dan resiko. Termasuk adaptasi dengan peranan yang baru.

Hanaco & Wulandari (2013) mengatakan bahwa di masyarakat kita, masih sangat lazim tinggal menetap bersama mertua. Tentu hal ini dapat memicu beragam konflik jika tidak berhati-hati. Ketika terpaksa mengambil langkah ini tentu ada kecemasan dipihak menantu. Sebagai “pendatang baru” tentu memikul beban yang lebih berat. Mertua biasanya akan memandang sang menantu baru dengan tatapan penuh penilaian. Mertua akan menilai bagaimana pasangan yang telah dipilih oleh anaknya.

Hubungan menantu dan mertua adalah suatu hubungan yang unik. Perbedaan yang biasanya terdapat antara menantu dan mertua terkadang menimbulkan hubungan yang tidak lancar diantara keduanya. Sering kali perbedaan antara menantu dan mertua ini berujung pada permasalahan atau konflik yang serius dan berjangka panjang. Ketika konflik yang serius muncul dalam hubungan yang demikian, perasaan positif yang selama ini dibangun secara mendalam dapat berubah menjadi perasaan negatif yang mendalam juga.

Untuk menjaga hubungan positif baik antara pasangan suami istri, menantu dan mertua diperlukan adanya gaya penyelesaian konflik yang sangat dibutuhkan antara menantu dan mertua yang nantinya akan menjadi salah satu modal dasar yang sangat besar manfaatnya (Hanaco & Wulandari, 2013).

Handayani, dkk (2008) konflik dalam perkawinan sebenarnya tidak selalu berimbas negatif. Jika konflik tersebut dapat diselesaikan secara positif tentunya akan menjadikan keluarga tersebut semakin kuat dan kompak. Salah satu unsur penting yang menentukan hubungan positif dalam keluarga yang sangat berpengaruh dalam perkawinan adalah gaya penyelesaian konflik. Belajar bagaimana menyelesaikan konflik secara efektif adalah langkah yang terpenting dalam membangun hubungan positif dalam perkawinan dan kehidupan keluarga.

Dengan penyelesaian konflik, individu dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi dengan individu lain secara sukarela. Penyelesaian konflik menyarankan penggunaan cara-cara yang lebih demokratis dan konstruktif untuk menyelesaikan konflik dengan memberikan kesempatan pada pihak-pihak yang berkonflik untuk memecahkan masalah oleh mereka sendiri atau dengan melibatkan pihak ketiga yang bijak, netral dan adil untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik dengan memecahkan masalahnya (Mukhoyyaroh, 2014).