

4. ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Umum

Dalam bab ini peneliti mendeskripsikan profil informan yang telah dipilih untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. Informan tersebut adalah Lia yang merupakan anak perempuan dari Ayahnya dengan wanita lain, dikarenakan Leni (Istri sah) mengalami kemandulan.

4.1.1. Profil Informan Leni (Nama Samaran)

Leni (bukan nama sebenarnya) adalah seorang wanita keturunan tionghua yang berusia 53 tahun yang lahir dan besar di Surabaya. Sebagian besar hidupnya dihabiskan di kota Surabaya, namun tidak berarti dia tidak pernah menginjakkan kaki di tempat-tempat lain selain Surabaya. Leni terkadang pergi ke luar kota namun hanya untuk urusan bisnis maupun urusan-urusan lainnya termasuk berlibur ke luar negeri, misalnya ke Hongkong, China, Thailand atau Singapura.

Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuhnya adalah sampai tingkat SMA dan tidak melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi. Semua jenjang pendidikan tersebut ditempuh di Surabaya. Leni mengatakan bahwa tidak ada hal yang istimewa yang bisa diceritakan saat dia sedang menempuh pendidikan formal. Leni mengatakan bahwa dia bukan termasuk anak yang bodoh. Alasan Leni tidak meneruskan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi bukan karena masalah kemampuan belajar ataupun masalah finansial. Saat itu Leni merasa tidak perlu melanjutkan pendidikannya karena dia ingin segera bekerja kemudian menikah. (Interview, Leni, 1 Maret 2014).

Leni mengaku bahwa dia hanya berstatus sebagai ibu rumah tangga yang mengurus keluarga. Namun dari pengamatan peneliti, Leni juga ikut membantu usaha keluarga di tokonya di salah satu pusat grosir yang terkenal di Surabaya.

Dalam kesehariannya, pekerjaan rumah tangga dibantu oleh seorang pembantu, sehingga bisa dikatakan bahwa Leni tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan rumah seperti mencuci, memasak atau membersihkan dan merapikan rumah. Aktivitas sehari-hari Leni biasanya bangun pukul 6 pagi. Setelah mandi,

berganti baju dan kegiatan pribadi lainnya, dia berangkat ke toko dan pulang ke rumah sekitar pukul 6 sore. Saat berada di rumah, kegiatannya tidak terlalu banyak. Sebagian besar waktunya di rumah digunakan untuk beristirahat, menonton televisi atau mengobrol dengan teman-temannya melalui telepon.

Lebih lanjut Leni menjelaskan bahwa sebagai seorang istri tentu saja pada awalnya sama sekali tidak ada dalam pikirannya untuk membiarkan suaminya berhubungan dengan wanita lain. Dia mengatakan bahwa dia adalah seorang wanita dan juga sekaligus seorang istri yang sama seperti kebanyakan wanita atau istri. Namun kemudian dia menyadari bahwa ada yang kurang dalam kehidupan rumah tangganya, yaitu kehadiran seorang anak. Leni dan suaminya, Bambang (bukan nama sebenarnya), sudah berusaha semaksimal yang mereka bisa untuk mendapatkan keturunan, baik dengan menggunakan cara medis maupun dengan pengobatan-pengobatan tradisional dan tidak lupa juga rajin berdoa ke gereja untuk memohon kepada Tuhan agar diberi karunia anak. Pemeriksaan medis menunjukkan bahwa yang menjadi masalah adalah Leni karena dokter mengatakan bahwa dia yang mandul, bukan suaminya (Interview, Leni, 1 Maret 2014).

4.1.2. Profil Informan Lia (Nama Samaran)

Lia adalah nama samaran yang diberikan oleh peneliti dan telah disetujui oleh narasumber. Lia pernah menempuh pendidikan di sebuah perguruan tinggi swasta di Surabaya jurusan Manajemen Ekonomi. Namun pada semester lima Lia mengatakan bahwa dia sudah tidak meneruskan kuliahnya.

Menurut penuturan Leni, sedari awal Lia memang tidak mempunyai keinginan sedikitpun untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi. Hal ini mungkin akibat pergolakan batin yang dialami Lia setelah mengetahui jati dirinya yang sebenarnya. Alasan lainnya menurut Leni adalah Lia termasuk anak yang malas untuk belajar. Keluarga sempat mendorong Lia untuk tetap kuliah, namun kemudian karena Lia bersikeras akhirnya keluarga menyerah dan membiarkannya untuk berhenti kuliah.

Sama dengan Leni, Lia yang saat ini berusia 23 tahun, juga tidak pernah tinggal di kota lain selain di Surabaya. Seluruh jenjang pendidikan formal

ditempuh Lia di Surabaya mulai dari pendidikan taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, meskipun pada akhirnya kuliahnya putus di tengah jalan. Menurut gadis yang gemar bernyanyi ini, dia tumbuh seperti anak-anak kebanyakan sebelum dia mengetahui statusnya yang sebenarnya dalam keluarga tersebut. Sebelumnya sama sekali tidak terpikirkan olehnya bahwa dia bukanlah anak kandung dari ibu yang selama ini mengasuhnya (Interview, Lia, 9 Maret 2014).

Setelah berhenti kuliah, saat ini Lia bekerja membantu usaha keluarga di toko milik orang tuanya. Pada akhir pekan Lia biasanya menghabiskan waktunya dengan teman-temannya di mall atau cafe. Pada sore hari sepulang kerja Lia seringkali mendatangi tempat *fitness* untuk berolahraga dikarenakan Lia ingin memperoleh bentuk tubuh yang ideal.

4.2. Gambaran *Setting* Penelitian

4.2.1. *Setting* Tempat

Dalam penelitian tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu mandul dengan anak perempuan yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain ini, peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada informan penelitian. Di samping itu, peneliti juga melakukan observasi (pengamatan) secara langsung bila memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik tentang subjek penelitian. Semua bentuk pengumpulan data tersebut baik wawancara maupun pengamatan langsung dilakukan oleh peneliti di rumah kediaman keluarga yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Kedua informan yang menjadi subjek penelitian ini tinggal di rumah yang sama di daerah Darmo, Surabaya. Ukuran rumah yang didiami keluarga tersebut berdasarkan perkiraan peneliti berukuran sekitar 600 m² dan berlantai dua dan berpagar kombinasi tembok dan besi. Sisi kiri halaman depan dimanfaatkan untuk taman yang terlihat tidak terawat. Peneliti mengamati bahwa terdapat rerumputan liar di taman tersebut dan beberapa tanaman bunga dibiarkan mengering. Bagian kanan halaman rumah dimanfaatkan untuk parkir mobil

mereka berupa Toyota Avanza. Teras rumah keluarga tersebut penuh dengan tumpukan kardus-kardus yang berisi barang-barang dagangan sehingga bisa dikatakan bahwa teras rumah itu juga berfungsi sebagai gudang dengan menyisakan ruang untuk akses menuju pintu rumah. Bagian sisi kanan rumah sebenarnya juga ada ruang untuk garasi tertutup, namun peneliti melihat ruang garasi tersebut juga penuh dengan tumpukan kardus barang dagangan mereka.

Di lantai pertama rumah tersebut terdapat ruang tamu, ruang keluarga, satu kamar tidur utama, dapur, kamar tidur pembantu, dua kamar mandi dan tangga menuju lantai dua. Di lantai dua rumah tersebut terdapat kamar tidur untuk Lia, kamar mandi dan dua ruangan dengan pintu tertutup dan ada bagian ruang terbuka tanpa atap yang digunakan untuk mencuci dan menjemur pakaian.

Selain di rumah, pengamatan juga di lakukan di sebuah toko di salah satu pusat grosir yang terkenal di Surabaya. Toko itu dipenuhi dengan barang-barang dagangan yang siap dijual. Toko tersebut berwarna krem dan berada di lantai 3 di sebuah pusat grosir tersebut. Toko yang setiap hari selalu buka mulai dari jam 10 pagi sampai jam 5 sore ini berukuran 6 x 4 meter dan di dalamnya ada sebuah meja yang dijadikan sebagai meja kasir dan ada 3 buah etalase yang digunakan untuk menyimpan barang dagangannya. Di atap toko tersebut juga penuh dengan barang dagangan mereka yang digantung.

Toko tersebut juga mempunyai 2 pintu dari arah yang berlawanan. Kedua pintu tersebut berada di kiri dan kanan dan berwarna hijau. Dan jika toko tersebut tutup barang-barang dan etalasenya ditutup menggunakan terpal berwarna biru laut.

4.2.2. *Setting Waktu*

Interview dilakukan beberapa kali kesempatan oleh peneliti dengan informan sebagai proses pengumpulan data yang diperlukan untuk melakukan penelitian tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu mandul dengan anak perempuan yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain ini. Waktu yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan wawancara ini menyesuaikan dengan kegiatan peneliti dengan kelonggaran waktu yang dimiliki oleh informan untuk bisa melakukan wawancara dengan leluasa. Poin

penting dalam penentuan waktu wawancara ini adalah kelonggaran waktu dari informan tersebut dengan maksud agar tidak terjadi bias informasi atau salah informasi yang digunakan sebagai data penelitian akibat keterdesakan informan akibat waktu yang sempit atau pemilihan waktu yang salah. Untuk itu, peneliti selalu membuat perjanjian terlebih dahulu dengan informan yang akan diwawancarai sebelumnya melalui telepon untuk memastikan kelonggaran waktu tersebut.

Interview yang pertama dilakukan oleh peneliti adalah dengan Leni sebagai wawancara awal sebelum masuk pada inti penelitian. Wawancara pertama ini dilakukan oleh peneliti setelah menghubungi Leni beberapa waktu sebelumnya untuk memastikan kesediaan dan kelonggaran waktu. Peneliti akhirnya membuat kesepakatan untuk melakukan wawancara pada pukul 19.00 WIB hari Sabtu tanggal 15 Juni 2013. Pada awalnya peneliti menawarkan untuk bertemu pada hari Minggu agar tidak terlalu mengganggu aktivitas pekerjaannya. Namun Leni tidak bersedia diwawancarai pada hari Minggu karena dia ingin memanfaatkannya untuk beristirahat.

Wawancara berikutnya dilakukan pada hari Selasa tanggal 22 April 2014 setelah membuat perjanjian 2 (dua) hari sebelumnya. Pada wawancara kedua ini, wawancara dilakukan lebih lama daripada saat melakukan wawancara awal karena banyak hal yang ditanyakan oleh peneliti. Bila pada wawancara awal berlangsung tidak sampai 1 (satu) jam, wawancara kedua ini berlangsung lebih kurang selama 2 jam dengan diselingi mengobrol. Setelah melakukan wawancara dengan Leni, wawancara selanjutnya adalah dengan Lia. Mencari waktu yang longgar untuk melakukan wawancara dengan Lia sangat mudah karena saat penelitian ini dilakukan, dia tidak terikat dengan kegiatan apapun selain membantu menjaga toko keluarga. Setelah melakukan kontak sebelumnya, akhirnya saat itu disepakati untuk melakukan wawancara dengan Lia hari Kamis tanggal 24 April 2013. Dia tidak keberatan untuk diwawancarai pada hari Kamis dan dia mengatakan bahwa dia tidak bisa bertemu dengan peneliti kalau wawancara dijadwalkan malam hari karena saat malam hari dia sering keluar rumah untuk bertemu dengan teman-temannya atau pacarnya, apalagi pada Sabtu malam.

4.3. Temuan Data

Setelah melakukan wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dikumpulkan beberapa temuan data yang terkait dengan penelitian tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal antara seorang ibu mandul dengan anak perempuan yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain ini. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data konflik komunikasi interpersonal antara si ibu tersebut dengan anak perempuannya, sehingga seharusnya dengan pertanyaan tunggal, semua data bisa diperoleh. Pertanyaan tunggal tersebut adalah apa sajakah konflik komunikasi antara si ibu dengan si anak dan bagaimana ujung (*ending*) dari komunikasi tersebut. Namun ketika peneliti mengajukan pertanyaan tersebut, subjek penelitian mengalami kesulitan untuk mengingat-ingat konflik komunikasi yang terjadi antara mereka. Karena itu kemudian peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memandu proses pengumpulan data.

4.3.1. Konflik diselesaikan dengan caramenghindari masalah

1. Leni terganggu dengan suara musik Lia yang terlalu keras

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara Lia menutup pintu kamar sehingga suara musik tidak sampai mengganggu Leni. Hal yang memicu terjadinya konflik komunikasi antara Leni (ibu) dengan Lia (anak) menurut Leni sangat sering terjadi. Dia memberikan contoh konflik komunikasi yang dipicu oleh hal-hal, misalnya karena adanya gangguan. Misalnya Lia membuat suara berisik saat melakukan sesuatu atau saat menonton TV dengan volume yang mengganggu Leni. Suatu saat, menurut Leni, dia capek setelah seharian kerja terus pulang untuk beristirahat. Namun Lia yang juga sedang berada di rumah mendengarkan musik dengan volume suara terlalu keras yang mengganggu Leni. Pada awalnya Leni meminta Lia untuk mengecilkan volume suara musiknya secara baik-baik dengan mengatakan “Lia, kecilkan suaranya!”. Namun Lia tidak merespon dan bersikap seolah-olah dia tidak mendengar suara ibunya.

Karena tidak mendapatkan respon dari Lia dan suara musik masih tidak dikecilkan, kembali Leni mengulang ucapannya dengan menambahkan penjelasan dan memberikan penegasan dengan suara yang agak ditinggikan. Dia mengatakan,

“Liaaaaaa, Mama capek nih. *Jok berisik po’o!*” Dengan nada yang lebih tinggi seperti itu, Lia tidak juga merespon sampai kemudian Leni mengulang ucapannya sambil berteriak. Baru kemudian Lia merespon dengan respon yang menurut Leni memancing pertengkaran. Lia mengatakan, “*Mama iki lapo se. Iki lo aku cuma ngrungokno musik. Gak banter gini lo suarane. Biasa ae po’o se.*” Karena respon keras seperti itu dari Lia, Leni terpancing emosinya yang kemudian menimbulkan pertengkaran dalam perdebatan. Leni mendekati Lia dan mengatakan bahwa Lia sebenarnya bisa mendengarkan musik dengan volume suara yang tidak mengusik orang lain, tapi Lia membantah dengan mengatakan bahwa kalau dia tidak bisa menikmati musiknya kalau volume suaranya rendah. Leni mengatakan, “*Kamu kan isa dengerin musik dewe. Gak perlu suarane banter gitu.*” Kemudian dijawab oleh Lia, “*Nek suarane dikecilno ya gak enak ngrungokno lague. Wes ta Ma. Gak usa ribut po’o se.*”

Karena perdebatan dengan nada suara permusuhan, maka kemudian terjadilah pertengkaran. Pertengkaran itu menjadi perdebatan yang panjang. Pertengkaran tersebut pada akhirnya berakhir ketika Lia masuk ke kamarnya sambil dengan ketus mengatakan, “*Gak isa ndelok wong seneng Mama iki.*” Pertengkaran terhenti karena meskipun volume suara musik tidak dikecilkan, tapi sudah tidak mengganggu lagi karena Lia berada dalam kamar yang tertutup.

Kepada Lia, peneliti menanyakan peristiwa itu. Selain untuk triangulasi data, juga untuk mendengarkan cerita tersebut menurut versinya. Lia membenarkan cerita tersebut. Ketika peneliti menanyakan kepadanya apakah pertengkaran itu terjadi karena status dia dalam keluarga tersebut yang pada akhirnya berpengaruh terhadap perasaannya terhadap mamanya, Lia mengatakan tidak tahu. Pertanyaan yang sama sebelumnya juga diajukan kepada Leni dan dia juga menjawab tidak tahu.

2. Leni salah membelikan makanan yang dipesan Lia

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara menghindari suatu masalah agar tidak terjadi masalah yang lebih panjang. Konflik komunikasi interpersonal juga dipicu hal yang menurut penulis sangat remeh. Kejadian ini disaksikan langsung dalam pengamatan penulis. Saat penulis berada di rumah kediaman mereka dan sedang berbicara dengan Lia, Leni muncul dari luar rumah dengan

membawa tas plastik di tangannya. Sepertinya Leni pergi keluar untuk membeli makanan. Setelah masuk ke bagian dalam rumah, Leni muncul kembali ke tempat peneliti dan Lia yang berada di ruang tamu. Leni meletakkan kotak kertas bertuliskan Eiffelly yang berisi terang bulan. Tiba-tiba dengan nada yang tinggi, Lia berkata, "*Lho yaopo se Ma. Aku tadi kan pesan terang bulan Holland. Iki opo Ma?*"

Leni yang beranjak kembali ke dalam terhenti dan sambil lalu mengatakan kepada Lia bahwa dia tidak menemukan penjual terang bulan Holland dalam perjalanannya. Lia terlihat tidak terima dan berkata, "*Mama iki dipeseni nukokno Holland ae alasan thok. Nang (Lia menyebut suatu tempat) kan onok se.*" Mungkin karena di situ ada peneliti, Leni menanggapi kejengkelan Lia tersebut dengan nada datar dengan mengatakan, "*Iyo. Aku yo ngerti. Tapi aku kan gak lewat situ tadi.*" Lalu direspon dengan cepat oleh Lia dengan mengatakan, "*Alah Ma. Wong karek menggok thithik ae lho kok gak gelem. Mosok tuku terang bulan "Holland" ae gak isa se Ma... Ma. Lha nek ngene iki sopo sing mangan?*" Leni tidak mengatakan apa-apa tapi pergi ke dalam meninggalkan ruang tamu. Dengan nada yang masih terdengar jengkel, Lia berkata kepada peneliti, "*Panganen wes. Nek gak entek gowoen moleh.*"

3. Leni tidak mau mengantarkan Lia, Tetapi Leni pergi sendiri

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara Lia mendiamkan Leni untuk beberapa hari. Ada lagi satu konflik komunikasi yang diingat oleh Lia dan dibenarkan kejadiannya oleh Leni karena hanya ada satu kendaraan di keluarga tersebut. Suatu Sabtu sore, Lia ingin pergi "malam mingguan" bersama teman-temannya. Seperti biasanya, pilihan pertama yang diambil oleh Lia adalah meminta salah satu teman untuk menjemputnya di rumah.

Namun tidak seorang pun teman yang bisa menjemputnya karena tempat yang akan dituju jauh dari kediaman Lia. Karena itu Lia meminta Leni yang sedang berada di rumah untuk mengantarnya. Namun Leni menolak. Ketika dikonfirmasi oleh peneliti tentang kejadian ini, Leni menjelaskan bahwa saat itu kondisinya sudah capek sekali karena hari itu tokonya sedang ramai dan dia baru saja tiba di rumah. Leni mengatakan, "*Capek aku Li. Koncomu suruh jemput*

kamu *po'o koyok biasane* itu.” Akhirnya Lia tidak jadi pergi dan memilih untuk menonton DVD di kamarnya.

Lia marah karena ketika dia keluar kamar, dia tidak menemukan Leni dan melihat mobil juga tidak ada. Dia menelepon Leni menanyakan keberadaannya dan kemudian marah sekali karena ternyata Leni pergi ke rumah temannya padahal tadi tidak mau mengantar Lia dengan alasan lelah. “Mama *iki yaopo se*. Tadi aku minta antar ke temanku bilang Mama capek. Tapi nyatanya Mama *pigi* ke teman gitu. *Maksute opo?*” kata Lia di telepon.

Leni beralasan bahwa dia tadi sempat beristirahat sebentar dan lelahnya sudah hilang sehingga kemudian Leni pergi ke rumah temannya untuk mengobrol. Di puncak kemarahannya, Lia mengatakan, “*Yo wes. Gak popo. Pancene* aku *dhudhuk* anakmu. *Gak* usah *ngurus* aku *nek ngene carane*.” Lalu Lia memutuskan hubungan telepon. Karena masalah ini, Lia tidak mau berbicara kepada Leni, namun mereka berdua lupa berapa hari persisnya. “Ya mungkin 2 – 3 hari lah,” kata Lia.

4.3.2. Lia menyelesaikan masalah dengan cara minta maaf

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara Lia minta maaf kepada Leni karena omongannya. Data yang ditemukan juga menunjukkan bahwa godaan yang bersifat bercanda juga bisa menjadi pemicu konflik komunikasi antara Leni dengan Lia. Seperti diceritakan oleh Leni kepada peneliti, suatu saat Lia menelepon Leni dan mengatakan bahwa dia tidak ke toko karena dia pergi ke dokter untuk memeriksakan mata. Karena sebelumnya Lia tidak pernah cerita tentang rencananya pergi ke dokter, Leni menanyakan kepada Lia, “*Lapo nang* dokter mata?” Dengan bermaksud bercanda, Lia menjawab, “Ya periksa mata lah Ma. Masak periksa kandungan.”

Jawaban Lia dalam percakapan melalui telepon tersebut ternyata memicu emosi Leni. Dengan nada tinggi Leni mengatakan, “Kamu iki ditanya baik-baik kok nyolot.” Karena mendapatkan respon dengan nada tinggi seperti itu, maka kemudian Lia merespon balik dengan mengatakan bahwa pertanyaan mamanya tersebut merupakan pertanyaan yang tidak penting karena menurutnya kalau pergi ke dokter mata tentu saja karena dia akan memeriksakan mata. Setelah itu Leni

merespon masih dengan nada tinggi bahwa tidak masalah untuk tidak ke toko karena Lia pergi ke dokter mata untuk memeriksakan matanya. Namun tetap dengan nada tinggi Leni memperingatkan Lia untuk berbicara dengan cara yang sopan. Mendapatkan peringatan keras seperti itu, Lia meminta maaf dengan mengatakan, “*Sorry-sorry!*”.

4.3.3. Saling menghentikan perdebatan

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara menghentikan perdebatan dan melakukan pekerjaan masing-masing

Wawancara dengan subjek penelitian juga menemukan data bahwa pernah terjadi konflik berkaitan dengan informasi yang tidak diyakini kebenarannya baik oleh Leni maupun Lia sehingga menimbulkan komunikasi yang penuh dengan konflik. Misalnya suatu saat Lia mengatakan bahwa papanya (Bambang) tidak ke toko karena hari itu papanya akan keluar kota untuk mencari barang dagangan. Kegiatan mencari barang dagangan ini sudah biasa dilakukan oleh Bambang karena sejak awal memang Bambang yang mencari barang untuk dijual kembali di toko mereka. Namun saat itu Leni tidak percaya dengan apa yang disampaikan oleh Lia karena Bambang tidak menyampaikan ke Leni kalau dia akan pergi ke luar kota.

Sebenarnya seperti disampaikan oleh Leni, masalahnya tidak terlalu penting untuk dibahas karena tanpa kehadiran Bambang di toko juga tidak terlalu membuat mereka kesulitan. Namun konflik terjadi dengan nada suara yang tinggi. Lia mengatakan, “Mama ini *yaopo se*. Papa *iki* ke luar kota. Gak ke toko.” Kalimat itu direspon oleh Leni dengan mengatakan bahwa hal itu tidak mungkin karena karena sepengetahuannya barang di toko masih banyak sehingga tidak mungkin Bambang ke luar kota mencari barang.

Ketika peneliti menanyakan kenapa tidak menelepon Bambang untuk memastikan bahwa dia ke toko atau ke luar kota untuk mencari barang dagangan, Leni dan Lia memberikan jawaban yang hampir sama bahwa sebenarnya tidak penting apakah Bambang pergi ke toko atau ke luar kota untuk mencari barang karena tanpa kehadiran Bambang di toko juga tidak menjadi masalah dan memang Bambang tidak selalu ada di toko.

Untuk menghindari perdebatan yang semakin melebar, Lia lalu memutuskan untuk diam dan memasang *earphone* di telinganya untuk mendengarkan musik dari ponselnya dan tidak melanjutkan pembicaraan tentang informasi apakah Bambang ke toko atau pergi ke luar kota mencari barang dagangan karena menurutnya ini masalah yang tidak penting dan bila diteruskan pembicaraannya justru malah akan memperbesar konflik yang terjadi. Kedua subjek penelitian pada konflik ini juga tidak bisa memastikan apakah konflik ini dipicu atau dipengaruhi oleh suasana psikologi mereka tentang status Lia dalam keluarga tersebut.

4.3.4. Leni menyelesaikan dengan megkonfirmasi kebenaran

1. Konflik stok barang yang tersedia

Konflik komunikasi diselesaikan dengan mengkonfirmasi kebenaran dengan partisipan. Saat ditanya apakah ada hal yang lebih penting dari masalah kebenaran informasi apakah benar Bambang ke toko atau pergi ke luar kota mencari barang ini, Leni memberikan contoh tentang stok barang di toko. Dia mengatakan bahwa stok suatu jenis barang sudah mau habis, namun Lia mengatakan bahwa barang tersebut masih banyak sehingga tidak perlu membeli barang tersebut dulu. Komunikasi membahas tentang stok barang ini juga berada dalam suasana konflik. Namun konflik komunikasi ini menurut Leni dan Lia mudah diselesaikan dengan cara mengecek langsung jenis barang yang dimaksud. Untuk kasus konflik komunikasi semacam ini, Leni dan Lia memiliki jawaban yang bahwa kadang Lia yang keliru dan kadang Leni yang keliru. Tapi mereka berdua sepakat bahwa meskipun pembicaraannya diwarnai dengan perselisihan yang memicu konflik, masalahnya harus dituntaskan karena kalau tidak tuntas bisa memunculkan masalah lagi. Kata Leni, “*Lha nek dimenengno gak dibahas sampai tuntas yo nek pancen barange jek onok. Nek entek terus onok pembeli sing nyari kan eman.*”

Namun menurut Lia, Leni sering melakukan kesalahan dalam melakukan pengecekan barang. Bahkan menurut Lia, Leni tidak pernah benar-benar mengecek persediaan barang yang ada di toko karena lebih suka menggunakan perkiraan tanpa mengecek langsung. Itu juga dia sampaikan kepada Leni saat

mereka mengalami konflik komunikasi interpersonal mengenai stok barang. Lia mengatakan kepada Leni, “Mama gak usah *ngeyel deh* Ma. Mama kan sering salah lihat stok barang. Masih banyak dibilang habis. *Wes* tinggal dikit dibilang masih banyak.”

2. Konflik tentang pembayaran SPP Lia

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara mengkonfirmasi kebenaran dan menyadari kesalahannya.

Konflik lainnya juga terjadi saat Lia masih kuliah di sebuah perguruan tinggi swasta. Pembayaran SPP dilakukan langsung oleh pihak universitas dengan melakukan penarikan langsung dari rekening tabungan bank atas nama mahasiswa yang bersangkutan. Namun suatu saat Leni mengecek buku tabungan Lia yang tidak berkurang-kurang lebih selama 1 (satu) tahun yang berarti seharusnya sudah ada penarikan dari universitas sebanyak 2 (dua) kali. Ini tentu saja memancing kecurigaan Leni sehingga dia menanyakan hal itu kepada Lia. Kecurigaan Leni adalah bahwa Lia sebenarnya sudah tidak kuliah lagi terbukti dari rekening tabungan khusus untuk pembayaran SPP otomatis yang tidak berkurang. Kecurigaan ini juga didasari pada fakta bahwa memang sedari awal Lia sama sekali tidak ingin melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi setelah lulus dari SMA.

“Kamu itu *sakjane* kuliah *opo* gak Li?” tanya Leni kepada Lia. Mendapat pertanyaan seperti itu, Lia merasa aneh sehingga dia menjawabnya dengan nada ketus, “*Yo* kuliah Ma. *Mbok kiro* aku *nek budal* kuliah *iku mlencong mlaku-mlaku nang mall ta?*” Jawaban itu direspon Leni dengan menjelaskan apa yang dia temukan dalam rekening tabungan Lia yang digunakan untuk pembayaran SPP. Leni mengatakan, “*Jok mbojok koen. Iki lo* rekening tabunganmu gak berkurang *blas wes onok setahunan. Opo* kuliahmu gratis *ta.*” Setelah Lia melihat buku tabungan yang dimaksud, dia tertawa karena dia melihat bahwa buku tabungan tersebut memang tidak memuat transaksi-transaksi sekitar 1 (satu) tahun terakhir. “*Yo mesti ae* gak kalong Ma. *Lha bukune* gak di-*print ngono. Lha nek* gak *percoyo yo mrono nang bank dicetakno lak wes kalong duwike.*” Konflik komunikasi berakhir karena Leni menyadari kekeliruannya

4.3.5. Leni memberikan pengertian kepada Lia

Konflik komunikasi diselesaikan dengan memberikan pengertian tanpa adanya emosi. Konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia juga terjadi untuk urusan yang menurut Leni sangat prinsip, yaitu masalah benar dan salah yang berkaitan dengan moral atau nilai agama. Leni memberikan contoh konflik yang terjadi diantara mereka ketika Leni tahu bahwa Lia terkadang juga pergi ke klub malam untuk bersenang-senang. Leni sebenarnya tidak mempersoalkan bila Lia pergi jalan-jalan bersama teman-temannya ke mall atau makan-makan. Namun Leni mempersoalkan bila Lia pergi *clubbing*. Kepada peneliti Leni mengatakan, “*Iki masalah sing gak mari-mari. Nggarai rame terus. Lia iku senengane dugem. Nek jalan-jalan nang mall atau apa gitu sama konco-koncane sih gak popo. Lha arek iki senengane dugem nang klub malam gitu.*” Menurut Leni, pergi *clubbing* itu sudah termasuk kategori perilaku yang tidak benar. Dia sudah sering mengatakan bahwa kegiatan itu sama sekali tidak ada benarnya, hanya menghabiskan uang untuk hal-hal yang menurutnya tidak benar apalagi dia berpikiran bahwa di dalam klub malam sudah pasti aktivitas yang dilakukan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak benar dan merusak.

Konflik selalu terjadi bila Leni melakukan komunikasi dengan Lia untuk membicarakan persoalan *clubbing* ini. Bahkan menurut Leni, konflik akan terjadi dan persoalan seringkali melebar sampai membahas tentang riwayat Lia yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain itu. Leni mengatakan, “*Waduh, pasti rame. Malah sering nyerempet-nyerempet riwayat de’e sing bukan anak kandungku kadang-kadang nek wes rame gak iso dibilangi.*” Misalnya suatu saat Leni memperingatkan Lia agar tidak pergi *clubbing*, Lia mengatakan kepada Leni, “*Aku iki lak sakjane bukan anakmu sih. Laopo ngurusi aku. Bah aku dugem, bah aku njungkel iku urusanku.*” Kalau konflik sudah menyerempet status Lia seperti itu, terkadang Leni menjadi emosi, kadang diam tidak melanjutkan pembicaraan, kadang juga mencoba untuk berbicara secara baik-baik untuk memberikan pengertian kepada Lia. Perselisihan ini tidak pernah ada akhirnya karena kedua pihak tidak pernah berkompromi.

4.3. 6. Konflik diselesaikan dengan cara salah satu pihak mengalah

1. Lia menolak melanjutkan ke perguruan tinggi

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara Lia menuruti kemauan Leni untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi. Konflik komunikasi lain yang disampaikan oleh subjek penelitian misalnya adalah tentang rencana ke depan setelah Lia menyelesaikan pendidikannya di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Kedua orang tuanya mempunyai rencana yang sama bahwa Lia harus melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu ke perguruan tinggi. Namun Lia sama sekali tidak ada niatan untuk melanjutkan pendidikannya. Lia beralasan bahwa dia tidak memerlukan jenjang pendidikan yang lebih tinggi karena dia berniat untuk langsung bekerja, paling tidak membantu usaha kedua orang tuanya sambil merintis usaha sendiri misalnya dengan membuka toko sendiri. Namun menurut Leni, ketidakmauan Lia untuk kuliah tersebut bukan karena keinginan Lia untuk langsung bekerja, tapi semata-mata karena memang kemalasan dan kenakalan Lia yang dirasakan semakin susah untuk diarahkan. Lagipula, Leni mengatakan bahwa dirinya dan suaminya masih sanggup dan tidak mempunyai masalah yang berarti untuk menjalankan usaha yang selama ini mereka jalani. Selain itu, Leni berpikir bahwa itu akan mempermalukan keluarga mereka bila Lia hanya lulusan SMA dan tidak melanjutkan ke perguruan tinggi karena orang akan berpikir bahwa orang tuanya tidak mau atau tidak mampu membiayai pendidikan Lia sampai jenjang perguruan tinggi yang sebenarnya juga akan menyisihkan Lia dari pergaulannya dengan teman-temannya.

Kepada peneliti Leni mengatakan, “*De’e mekso* tidak mau kuliah. *Katane* kuliah *gak* penting untuk hidupnya. *Masio* kuliah *yo gak* tambah *sugih*. Buang-buang waktu *ae*. Nyari ilmu *katane gak* harus kuliah. *Nek* menurutku sih *pancen dasare* Lia *ae sing males gak gelem* repot kuliah. Setelah konflik yang lama, akhirnya Lia bersedia kuliah, meskipun Lia hanya menjalani pendidikan di sebuah perguruan tinggi swasta di Surabaya tersebut selama 3 (tiga) tahun.

2. Lia meminta sepatu ketika di mall

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara menuruti kemauan Lia agar uang Lia tidak habis. Pada Sabtu malam tanggal 17 Mei 2014, peneliti meminta ijin untuk ikut saat mereka pergi ke mall sebagai bagian dari observasi penelitian.

Pada saat di mall tersebut peneliti mengamati juga terjadi konflik komunikasi interpersonal antara Leni dengan Lia. Ketika melintasi sebuah toko sepatu “Bucheri”, Lia berhenti karena tertarik dengan sepasang sepatu *high heel*.

Lia mengajak Leni masuk ke toko tersebut karena berniat akan membeli sepatu tersebut. Namun Leni menolak untuk masuk ke toko tersebut sambil mengatakan bahwa Lia sudah memiliki terlalu banyak sepatu. Bahkan Leni mengatakan bahwa Lia punya sepatu yang mirip dengan sepatu yang diinginkannya tersebut. Lia bersikeras dengan mengatakan, “Bagus lo Ma *sepatune*. Sepatuku *gak onok sing kayak ini*.”

Leni tetap menolak dengan mengatakan, “Sepatumu *wes akeh Li. Gawe opo tuku maneh. Iyo nek sepatune murah ngono gak popo*.” Tapi Lia tetap bersikeras untuk membeli sepatu tersebut. Lia berkata dengan wajah cemberut, “Aku *nduwek dewe wes. Gak usah ditukokno nek pancen gak gelem. Nukokno sepatu ngene ae ribet*.” Akhirnya Leni menyerah dan bersedia membelikan sepatu itu.

Ketika peneliti bertanya kepada Leni mengapa dia mengalah untuk membelikan sepatu itu padahal menurutnya sepatu Lia sudah terlalu banyak di rumah, Leni mengatakan, “*Podo ae. Percuma nek gak taktukokno yo pasti de’e mreng dewe maneh tuku sepatu iku*.”

3. Rebutan mobil antara Leni dan Lia

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara mengalah dan melihat mana yang lebih penting yang harus didahulukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, mereka hanya memiliki sebuah kendaraan saja, yaitu sebuah Toyota Avanza. Ini juga sering menimbulkan konflik antara Leni dan Lia. Sehari-harinya, mobil tersebut lebih banyak dipakai oleh Bambang (ayah) karena biasanya Bambang mengantar Leni dan Lia ke toko bersama-sama.

Bila Lia ingin pergi ke suatu tempat, misalnya pergi ke mall atau ke rumah temannya, Lia biasanya dijemput oleh temannya atau diantar Bambang atau Leni dan nanti pulanginya diantar temannya atau dijemput lagi oleh Bambang atau Leni. Biasanya Bambang dan Leni pada hari Minggu hanya pergi ke gereja di pagi hari sekitar jam 9 dan setelah itu berdiam di rumah kecuali kalau ada acara atau ada undangan.

Pada suatu Minggu sore, Lia sudah siap pergi membawa mobil karena sudah janji pergi bersama-teman-temannya. Tiba-tiba Leni melarang Lia untuk pergi membawa mobil. “*Lia, mobil jok dipake, mau gawe ke undangan kawinane temene Mama*” kata Leni. Lia yang merasa sudah lebih dahulu akan memakai mobil tidak mau dilarang Leni untuk menggunakan mobil. Leni menjelaskan kepada Lia bahwa dia akan memakai mobil itu untuk menghadiri undangan perkawinan, tetapi Lia tetap tidak mau mengalah. Leni menawarkan jalan tengah dengan menawarkan Lia agar pergi naik taksi saja. Namun Lia yang sudah terlanjur marah karena sudah siap pergi tapi mendapatkan hambatan akhirnya menumpahkan kemarahannya dengan mengungkit-ungkit posisinya dan Leni. Lia mengatakan, “*Kamu tuh bukan mama kandungku! Gak usah ngatur-ngatur aku. Gak oleh pake mobil yo gakpopo. Tapi gak usah ngatur-ngatur ngono.*”

Oleh penulis, kejadian ini juga ditriangulasikan dengan cara menguji dengan sumber yang berbeda. Peneliti menemukan bahwa tidak ada perbedaan jalan cerita baik yang diceritakan oleh Leni maupun Lia. Dengan demikian peneliti melihat bahwa data konflik komunikasi interpersonal mengenai mobil ini adalah kejadian sebenarnya seperti yang diceritakan oleh dua sumber yang berbeda.

Menurut peneliti, konflik komunikasi interpersonal mengenai pemakaian mobil ini merupakan konflik yang terjadi karena kedua pihak saling bersikeras dan tidak ada yang mau mengalah. Leni bersikeras untuk memakai mobil karena akan menghadiri undangan resepsi perkawinan, sementara Lia bersikeras untuk memakai mobil karena sudah terlanjur janji dengan teman-temannya. Dan pada akhirnya Lia mengalah karena memang mobil sudah terlanjur di pakai oleh Leni dan tidak bisa kembali lagi.

4.3.7. konflik diselesaikan dengan saling menghargai pendapat

1. Lia sering pergi *clubbing*

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara saling menghargai pendapat satu dengan yang lainnya. Konflik komunikasi interpersonal antara Leni dengan Lia juga sering terjadi untuk persoalan yang mereka berdua sama-sama sadar bahwa konflik tersebut muncul hanya karena tidak ada pihak yang mau mengalah. Misalnya dulu waktu Lia aktif di kegiatan kepemudaan di gereja. Suatu hari dia

pulang larut malam. Kepada peneliti Leni mengatakan, “Dia kan perempuan. *Masio* kegiatan gereja kok pulang sampai larut malam.” Leni kemudian menelepon Lia menanyakan posisinya. Setelah tahu bahwa Lia ada di gereja sedang ada kegiatan kepemudaan, Leni menyuruhnya untuk segera pulang. Sesampainya Lia di rumah, Leni mulai memberikan pengertian kepada Lia bahwa dia adalah seorang wanita yang tidak sepatutnya pulang terlalu larut malam. Lia tidak bisa menerima pendapat Leni dengan mengatakan bahwa apa yang dilakukannya adalah kegiatan gereja. Lia mengatakan, “*Wong* kegiatan gereja *ae lo*. Masak tidak boleh. Daripada aku keluyuran *gak karu-karuan*”.

Menurut Leni, sebenarnya apa yang disampaikan oleh Lia tersebut ada benarnya. Daripada keluyuran yang tidak jelas tujuan dan manfaatnya, lebih baik berkegiatan di gereja. Tapi saat itu Leni merasa harga dirinya akan jatuh kalau membenarkan pendapat Lia karena tadi Leni sudah terlanjur marah-marah saat berbicara melalui telepon sehingga Leni meneruskan memberikan penegasan tentang posisi dia sebagai wanita. Pada saat itu konflik komunikasi interpersonal terjadi dalam bentuk perdebatan yang sebenarnya sudah jelas pendapat siapa yang benar dan pendapat siapa yang tidak benar. Namun karena ego yang tidak mau mengalah, perdebatan menjadi panjang sehingga kemudian mengungkit-ungkit perilaku Lia yang menurut Leni negatif.

Cara berkomunikasi yang dianggap tidak patut juga menjadi bagian dari konflik komunikasi interpersonal antara Leni dengan Lia. Salah satu contohnya adalah peristiwa yang terjadi pagi hari sebelum wawancara dilakukan oleh peneliti terhadap Leni. Saat itu, Leni bertanya kepada Lia apakah sudah sarapan. Lia merespon pertanyaan biasa tersebut dengan jawaban yang menurut Leni tidak patut. Lia meresponnya dengan nada yang tidak enak, “*Wes! Opo’o se?*” Mendapat respon seperti itu, Leni marah dengan mengatakan bahwa dia telah bertanya baik-baik kepada Lia tapi mendapatkan respon yang menyakitkan hati seperti itu. Lia memberikan tambahan informasi kepada peneliti bahwa mamanya (Leni) kemudian marah-marah dan mengungkit-ungkit hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan masalah respon yang dianggap tidak sopan itu. Leni mengatakan, “*Koen iku pancene nggak nggenah. Keluyuran ae. Mbok yo* sekali-

sekali nang omah ae gak keluyuran thok. Wes gak onok manfaate, buang-buang duwek pisan. Ngono iku wes bener ta kelakuanmu.”

2. Leni mengkritik pakaian Lia

Konflik komunikasi di selesaikan dengan cara menghargai pendapat, karena setiap orang mempunyai pandangan yang berbeda-beda. Suatu saat, pernah juga terjadi Leni mengkritik pakaian yang dikenakan oleh Lia. Leni mengatakan bahwa Lia terlihat seperti cebol yang ada di sirkus karena pakaian yang dikenakannya tidak menutupi kelemahan perawakan Lia yang cenderung gemuk dan agak pendek. “Kamu itu kan gemuk. Kamu pakai pakaian gitu *koyok cebol sing nang sirkus-sirkus iku,*” kata Leni seperti ditirukan oleh Lia. Mendengar kritikan itu, Lia marah karena dia menganggapnya sebagai ejekan pada dirinya. “*Lha sak karepku se. Bah aku nganggo klambi iki, bah aku gak nganggo klambi lak yo aku dewe sing ngrasakno,*” kata Lia menanggapi kritikan Leni. “*Masian ngono aku makek baju iki apik kok. Selera kan beda-beda,*” kata Lia menambahkan.

Mendengar respon seperti itu, Leni kembali mengatakan bahwa memang Lia yang akan mendapatkan pandangan orang lain baik dikatakan maupun tidak dikatakan. Tapi Leni sebagai seorang ibu ingin melihat anaknya tidak mendapatkan pandangan yang tidak baik dari teman-temannya. Mendengar Leni menyinggung tentang hubungannya sebagai ibu, Lia malah meresponnya dengan mengatakan bahwa memang dia gemuk dan pendek, tidak seperti Leni karena, “*Aku kan pancene bukan anakmu.*”

Lia tidak mau mendengarkan pendapat Leni tentang pakaian yang dikenakannya dan tetap bersikeras memaksakan pendapatnya bahwa tidak ada yang salah dengan pakaian yang dia kenakan. Lia tetap mengenakan pakaian itu dan tidak mau mengganti dengan pakaian yang lain

3. konflik tentang anting-anting yang hilang

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara menghargai orang lain dan menerima pendapat orang lain. Konflik komunikasi yang lain terjadi ketika suatu saat Leni memperhatikan bahwa Lia tidak pernah melihat anting-anting emas yang dibelikannya. Pada awalnya Leni berpikir bahwa Lia menyimpan anting-

anting tersebut dan menyimpannya. Tapi karena penasaran, Leni bertanya kepada Lia tentang anting-anting emas yang dibelikannya itu.

Jawaban yang disampaikan oleh Lia membuat Leni marah. Lia mengatakan kepada Leni bahwa anting-antingnya yang sebelah kiri hilang. Leni marah dengan mengatakan, “Kamu *iki yaopo se* Li. *Iku* anting-anting mahal. Maksudku *koen taktukokno iku gae* perhiasan *yo karo kanggo* tabunganmu *nek* suatu saat *koen* mendadak butuh uang *akeh*. Kok isa iku lo Li... Li!” Melihat Leni marah karena dia menghilangkan anting-anting mahal itu, bukannya Lia minta maaf, tapi malah mengatakan, “*Yo mboh* Ma. *Mosok yo sengojo tak ilangno.*”

Mendengar respon Lia yang seperti itu, Leni semakin marah. Leni mengungkit-ungkit harga pembelian anting-anting emas tersebut dan harganya saat ini di pasaran yang sudah jauh lebih mahal. Akhirnya Leni menyinggung hal-hal negatif tentang Lia yang tidak mempunyai tanggung jawab, seenaknya sendiri, tidak peduli dengan masa depannya sendiri dan tidak bisa menghargai orang lain dan Lia diam saja bersikap seakan mendengarkan.

4.3.8. Konflik di selesaikan dengan cara memberikan kebebasan

Konflik komunikasi diselesaikan dengan cara memberikan kebebasan kepada Lia untuk memilih pasangannya sendiri. Melihat Lia yang masih tidak punya pasangan, suatu saat Leni menjodohkannya dengan anak dari teman Leni. Saat itu, Leni mengundang anak laki-laki tersebut ke rumah untuk dipertemukan dengan Lia. Namun Lia justru marah ke Leni karena dua hal. Yang pertama, Leni tidak membicarakan hal itu terlebih dahulu dengan Lia bahkan Leni memberitahunya beberapa jam sebelum waktu kedatangan anak laki-laki tersebut ke rumahnya. Yang kedua, Lia marah karena dia tidak mau dijodoh-jodohkan oleh Leni. Lia berpendapat bahwa sudah bukan jamannya lagi untuk menjodohkan anak. Selain itu, Lia juga merasa dihina karena merasa dianggap tidak laku dan tidak bisa mencari pasangan sendiri.

“*Ma, lapo se athek njodoh-njodohno ngene. Opo dikiro aku gak iso ndelek dewe ta? Wes gak jamane wong tuwo ndolekno jodoh ngene iki. Athek ngandanine telat pisan ngeneki,*” kata Lia. Leni yang merasa berniat melakukan hal yang terbaik untuk Lia, menjelaskan bahwa ini bukan berarti Lia tidak bisa

mencari jodoh. Tapi siapa tahu anak laki-laki yang dia jodohkan ke Lia itu kemudian ternyata Lia merasa cocok. *“Areke ganteng kok Li. Jok kuatir. Aku yo gak gelem nek mantuku elek. Wong tuwone yo soge.”* Namun Lia tetap tidak bisa menerima perjodohan itu sampai kemudian terjadi konflik komunikasi interpersonal. Akhirnya karena sudah terlanjur mengundang anak laki-laki tersebut untuk datang beberapa jam lagi, perdebatan tersebut diakhiri dengan solusi, *“Wes gak usah rame. Ngene ae. Engkok nek koen gak seneng yo wes gak popo gak usah dilanjut. Tapi nek awakmu seneng yo aku seneng pisan,”* kata Leni dan Lia menyetujui solusi tersebut meskipun kemudian ternyata Lia merasa tidak cocok dengan anak laki-laki tersebut setelah bertemu.

4.4. Analisis dan Interpretasi Data

Pada bagian ini peneliti menjelaskan tentang pengelolaan data dalam bentuk analisa dan interpretasi data. Analisa data dilakukan dengan mengkaitkan temuan data dengan konsep-konsep yang ada. Sedangkan interpretasi dilakukan dengan mendeskripsikan pendapat peneliti dengan temuan data yang kemudian sekaligus peneliti melakukan triangulasi.

Triangulasi data adalah suatu proses dimana peneliti menguji apakah suatu data yang dikumpulkan oleh peneliti tersebut absah atau tidak. Teknik ini penting untuk digunakan sebagai bagian dari suatu penelitian agar tidak terjadi kesalahan pengambilan kesimpulan akibat ketidakabsahan data yang telah dikumpulkan. Untuk itulah perlu dilakukan proses triangulasi data. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Ada 3 macam triangulasi yang bisa digunakan untuk mengumpulkan data, yakni: (1) Triangulasi sumber, (2) Triangulasi teknik, (3) Triangulasi waktu. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Sugiono, 2009, p. 125-128).

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan data. Triangulasi sumber yaitu dengan cara mengecek informasi atau data yang diperoleh dari salah satu informan dengan menanyakan kebenaran data atau

informasi tersebut dari informan yang lain. Setelah triangulasi data menunjukkan bahwa data tersebut valid, maka kemudian data tersebut diinterpretasikan dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan data tersebut.

Konflik komunikasi interpersonal yang terjadi antara seorang ibu dengan anak tiri yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain ini adalah salah satu fenomena komunikasi yang tentu saja berbeda dengan komunikasi interpersonal dengan pihak-pihak lain, misalnya komunikasi interpersonal yang terjadi antar teman atau komunikasi interpersonal antara bawahan dan atasan dalam suatu perusahaan. Yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal seperti dikatakan oleh Joseph A. Devito adalah komunikasi antar pribadi atau proses pengiriman dan penerimaan di antara dua orang atau di antara sekelompok kecil atau orang dengan beberapa efek dan berupa umpan balik seketika (Effendy, 2003, p. 59-60). Yang membedakan dengan fenomena komunikasi interpersonal yang sedang diteliti ini dengan komunikasi interpersonal yang lain terutama komunikasi interpersonal antara seorang anak dengan ibunya adalah suasana psikologi atau ada dalam hubungan antara si ibu mandul tersebut dengan anak perempuan yang bukan anak kandungnya, tapi merupakan anak kandung dari suaminya yang berhubungan dengan perempuan lain dalam hubungan yang tidak resmi atas sepengetahuan istri resmi.

Seperti telah dijabarkan pada bagian-bagian sebelumnya, Leni (nama disamarkan) adalah seorang perempuan yang mempunyai suami bernama Bambang (nama disamarkan). Namun kemudian diketahui bahwa Leni seorang ibu yang tidak memungkinkan mereka untuk mempunyai keturunan. Kemudian suami menjalin hubungan dengan perempuan lain tanpa ikatan resmi apapun dengan harapan akan mendapatkan anak dari hubungan tersebut. Hubungan tidak resmi ini terjadi atas sepengetahuan istri sah dari Bambang. Sampai kemudian si perempuan tersebut benar-benar hamil dan melahirkan seorang anak perempuan. Anak ini yang kemudian diberi nama Lia (nama disamarkan) langsung diambil oleh keluarga tersebut untuk diasuh dan perempuan yang melahirkannya tidak berkeberatan. Semenjak itu Lia hidup bersama keluarga tersebut tanpa mengetahui riwayat kelahirannya. Suatu saat, ketika Lia kelas 1 (satu) SMA, dia mengetahui asal usulnya yang menimbulkan guncangan pada dirinya. Saat itu dalam suatu

pertengkaran Leni keceplosan mengatakan, “Kamu itu bukan anak kandungku.” Setelah kejadian itu, terpaksa Leni dan ayahnya, Bambang, menjelaskan tentang siapa si anak ini sebenarnya (Interview, Leni, 15 Juni 2013).

4.4.1. *Win-Lose and Win-Win Strategy*

Setelah Lia menyelesaikan pendidikannya di tingkat SMA, terjadi konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia terkait dengan rencana masa depan Lia. Leni memaksa Lia untuk melanjutkan pendidikannya ke tingkat perguruan tinggi. Namun Lia bersikeras menolak keinginan Leni untuk melanjutkan pendidikannya. Setelah konflik yang lama, akhirnya Lia bersedia kuliah, meskipun Lia hanya menjalani pendidikan di sebuah perguruan tinggi swasta di Surabaya selama 3 tahun.

Menurut hasil wawancara dengan informan, Lia berada pada posisi kalah karena dia tidak bisa mempertahankan pendapatnya untuk tidak melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi. Sedangkan Leni berada pada posisi sebagai pihak yang menang karena dia berhasil membuat Lia menerima pendapatnya untuk melanjutkan pendidikannya. Menang atau kalah ini dapat terlihat dari hasil temuan peneliti. Lia mengatakan bahwa dirinya mau mengalah dari orang tuanya karena Lia sadar bahwa ini yang terbaik buat dirinya. Berdasarkan teori tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), konflik komunikasi yang memperselisihkan tentang rencana bagi Lia untuk melanjutkan ke perguruan tinggi ini menggunakan strategi *win-lose*, karena Lia menuruti kemaun dari Leni untuk berkuliah. Berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *policy conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana.

Saat Lia masih kuliah di perguruan tinggi swasta di Surabaya, pernah terjadi konflik karena kecurigaan Leni terhadap saldo yang ada di buku rekening pembayaran SPP milik Lia. Leni curiga bahwa Lia sudah tidak kuliah lagi karena saldo di rekening tabungan untuk pembayaran SPP otomatis milik Lia tidak berkurang selama satu tahun. Namun Lia membantah dan menunjukkan bahwa

buku tabungan itu sudah tidak dicetak transaksinya selama satu tahun sehingga saldo yang ada terlihat tidak berkurang. Setelah menyadari kekeliruannya, Leni akhirnya mengakhiri perdebatan tersebut.

Menurut temuan data yang peneliti temukan di lapangan, perselisihan mengenai pembayaran SPP tersebut ternyata hanya merupakan kesalahan teknis dari Leni yang tidak mencetak transaksi-transaksi di buku rekening, posisi mereka berdua pada ujung perselisihan tersebut tetap berupa posisi *win* dan *lose*. Dalam hal ini, Leni adalah pihak yang *lose* karena dia tidak bisa mempertahankan pendapatnya karena memang terbukti salah dan Lia berada pada posisi *win* karena dia bisa membuktikan bahwa pendapatnya benar. Hal ini dapat dilihat temuan yang peneliti dapatkan. Leni mengaku salah karena lupa untuk print buku tabungan sehingga pemotongan tabungan tidak terlihat. Dalam teori manajemen konflik komunikasi yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), penyelesaian semacam itu merupakan *win-lose strategy* dimana dalam strategi itu hanya satu pihak yang diuntungkan atau menang dalam konflik sedangkan pihak yang lain akan menjadi pihak yang dirugikan atau kalah. Bila melihat pada teori Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik komunikasi interpersonal ini masuk pada kategori *fact conflict*, yaitu konflik komunikasi interpersonal yang terjadi karena perselisihan tentang kebenaran atau akurasi suatu informasi.

Triangulasi sumber atas data konflik mengenai pembayaran SPP ini menunjukkan bahwa data ini valid. Kedua sumber sama-sama menceritakan kejadian yang sama dan tidak ada perbedaan versi antara kedua sumber yang mengalami kejadian itu sendiri secara langsung. Peneliti juga mentriangulasikan data tersebut kepada Bambang. Data ini di benarkan kepada Bambang karena pada saat terjadi konflik tersebut Bambang berada di satu lokasi yang sama dengan Leni dan Lia.

Suatu saat Lia menelepon Leni dan mengatakan bahwa dia tidak ke toko karena akan pergi ke dokter mata, Lia menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Leni dengan candaan yang dianggap tidak sopan oleh Leni. Leni kemudian dengan nada yang tinggi memperingatkan Lia untuk berbicara dengan cara yang sopan dan akhirnya Lia menyampaikan permintaan maaf kepada Leni.

Menurut peneliti, solusi atau penyelesaian dari konflik komunikasi interpersonal tersebut menunjukkan bahwa Lia mengambil posisi sebagai pihak yang kalah karena mengakui kesalahannya dengan meminta maaf kepada Leni atas apa yang telah dilakukannya dan Leni berada pada posisi menang karena konflik komunikasi interpersonal tersebut berakhir dengan posisi Leni sebagai pihak yang benar. Menurut Lia, dia meminta maaf tersebut karena dia tidak ingin memperpanjang pertengkaran dan dia juga mengakui bahwa sebenarnya memang dia yang salah karena merespon pertanyaan Leni dengan cara yang tidak sopan. Secara teori, manajemen konflik komunikasi interpersonal yang terjadi itu sesuai dengan teori yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 209) yaitu *win-lose strategy*. Solusi *win-lose* ini menjadi manajemen konflik komunikasi yang mudah karena melihat konflik sebagai suatu penyelesaian dibandingkan sebagai suatu pertengkaran. Konflik ini menurut Verderber dan Fink (2007, p. 286), juga termasuk pada kategori konflik komunikasi interpersonal *pseudoconflict* yang mudah diselesaikan dan diantaranya dipicu oleh ejekan atau godaan.

Peristiwa konflik dan penyelesaian konflik ini ditriangulasikan untuk menguji kebenarannya. Kedua pihak mengatakan bahwa memang seperti itu kejadiannya. Kedua pihak juga mengatakan bahwa mereka tidak paham apakah konflik ini ada pengaruh dari suasana psikologi keduanya karena Lia yang sudah mengetahui status dia sebenarnya yang merupakan anak kandung suami Leni dari wanita lain. Pada saat peneliti mengkonfirmasi kejadian tersebut kepada bambang, bambang tidak mengetahui hal tersebut karena konflik tersebut terjadi pada saat Leni bicara di telepon dengan Lia dan Leni tidak menceritakan kejadian tersebut kepada bambang.

Melihat Lia yang masih tidak punya pasangan, suatu saat Leni menjodohkan Lia dengan anak dari temannya. Saat itu, Leni mengundang anak laki-laki tersebut ke rumah untuk dipertemukan dengan Lia. Namun Lia justru marah ke Leni karena beliau tidak membicarakan hal itu terlebih dahulu dengan Lia bahkan Leni memberitahunya beberapa jam sebelum waktu kedatangan anak laki-laki tersebut ke rumahnya. Lia berpendapat bahwa sudah bukan jamannya lagi untuk menjodohkan anak. Selain itu, Lia juga merasa dihina karena merasa dianggap tidak laku dan tidak bisa mencari pasangan sendiri.

Namun Lia tetap tidak bisa menerima perjodohan itu sampai kemudian terjadi konflik komunikasi interpersonal. Akhirnya karena sudah terlanjur mengundang anak laki-laki tersebut untuk datang beberapa jam lagi, perdebatan tersebut diakhiri dengan solusi, “*Wes gak usah rame. Ngene ae. Engkok nek koen gak seneng yo wes gak popo gak usah dilanjut. Tapi nek awakmu seneng yo aku seneng pisan,*” kata Leni dan Lia menyetujui solusi tersebut meskipun kemudian ternyata Lia merasa tidak cocok dengan anak laki-laki tersebut setelah bertemu.

Data mengenai konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia ini sudah dilakukan triangulasi sumbernya. Baik Leni maupun Lia mempunyai cerita yang sama tanpa ada perbedaan versi. Kepada Bambang, peneliti juga menanyakan tentang konflik komunikasi interpersonal ini dan dia membenarkan bahwa kejadian tersebut memang terjadi sesuai dengan yang diceritakan baik oleh Leni maupun Lia.

Menurut peneliti, data tersebut di atas menunjukkan adanya konflik komunikasi interpersonal dimana Leni menyampaikan kepada Lia bahwa dia mengundang seorang anak laki-laki datang ke rumah untuk menjajaki perjodohan dengan Lia. Namun Lia meresponnya secara negatif karena dia tidak mau dijodohkan dengan siapapun. Meskipun begitu, Leni tetap memaksakan kepada Lia agar menerima perjodohan itu. Pada akhirnya, solusi sama-sama pendapatnya diambil, yaitu Lia tidak berkebaratan atas upaya Leni menjodohkannya namun bila ternyata Lia merasa tidak cocok maka Leni tidak akan memaksanya untuk menerima anak laki-laki tersebut. Solusi yang diambil tersebut sesuai dengan teori manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292) berupa *win-win strategy*, dimana kedua pihak yang terlibat dalam konflik komunikasi interpersonal sama-sama menjadi pihak yang diuntungkan atau menang sehingga tidak ada satu pihakpun yang dirugikan atau kalah. Sedangkan menurut Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik tentang perjodohan tersebut merupakan *policy conflict* yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana atau tindakan tertentu.

Ketika melintasi sebuah toko sepatu “Bucheri”, Lia berhenti karena tertarik dengan sepasang sepatu *high heel*. Lia mengajak Leni masuk ke toko tersebut karena berniat akan membeli sepatu tersebut. Namun Leni menolak untuk

masuk ke toko tersebut sambil mengatakan bahwa Lia sudah memiliki terlalu banyak sepatu. Bahkan Leni mengatakan bahwa Lia punya sepatu yang mirip dengan sepatu yang diinginkannya tersebut. Tetapi pada akhirnya Leni mengalah dan membelikan sepatu tersebut. Ketika peneliti bertanya kepada Leni kenapa dia mengalah untuk membelikan sepatu itu padahal menurutnya sepatu Lia sudah terlalu banyak di rumah, Leni mengatakan, “*Podo ae. Percuma nek gak taktukokno yo pasti de’e mrene dewe maneh tuku sepatu iku.*”

Menurut peneliti, dalam konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia ini ada unsur menang dan kalah. Lia berhasil mempertahankan apa yang dia sampaikan sehingga dia pada akhirnya mendapatkan sepatu tersebut sehingga bisa dikatakan bahwa Lia berada pada posisi menang. Sebaliknya, Leni berada pada posisi kalah karena dia tidak bisa mempertahankan pendapatnya untuk tidak mengizinkan Lia membelikan sepatu tersebut. Dengan demikian, bila dihubungkan dengan teori manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), penyelesaian konflik ini adalah *win-lose strategy*. Sedangkan menurut teori Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik komunikasi interpersonal ini masuk pada kategori *policy conflict*, yaitu konflik komunikasi interpersonal yang terjadi karena perselisihan tentang suatu rencana atau tindakan.

4.4.2. Avoidance and Active Fighting Strategy

Suatu saat Leni lelah setelah seharian bekerja lalu pulang untuk beristirahat. Namun Lia yang juga sedang berada di rumah mendengarkan musik dengan volume suara terlalu keras yang mengganggu Leni. Pada awalnya Leni meminta Lia untuk mengecilkan volume suara musiknya secara baik. Namun Lia tidak merespon dan bersikap seolah-olah dia tidak mendengar suara ibunya.

Karena tidak mendapatkan respon dari Lia dan suara musik masih tidak dikecilkan, kembali Leni mengulang ucapannya dengan menambahkan penjelasan dan memberikan penegasan dengan suara yang agak ditinggikan. Dengan nada yang lebih tinggi seperti itu, Lia tidak juga merespon sampai kemudian Leni mengulang ucapannya sambil berteriak. Baru kemudian Lia merespon dengan respon yang menurut Leni memancing pertengkaran. Karena mendapat respon keras seperti itu dari Lia, Leni terpancing emosinya yang kemudian menimbulkan

pertengkaran dalam perdebatan. Pertengkaran tersebut pada akhirnya berakhir ketika Lia masuk ke kamarnya. Meskipun volume suara musik tidak dkecilkan, tapi sudah tidak mengganggu lagi karena Lia berada dalam kamar yang tertutup.

Menurut peneliti, Leni yang merasa terganggu dengan apa yang sedang dilakukan oleh Lia berada pada posisi yang berusaha menyelesaikan konflik komunikasi interpersonal tersebut secara aktif, dengan tidak menghentikan konflik komunikasi interpersonal yang terjadi tetapi terus memperpanjang konflik komunikasi dengan bersikap aktif untuk menyelesaikan konflik komunikasi tersebut sehingga persoalan yang sedang dihadapi menemukan suatu solusi atau penyelesaian. Lia pada awalnya juga aktif dalam konflik komunikasi interpersonal tersebut dengan memberikan bantahan-bantahan, namun kemudian posisi tersebut tidak membawa konflik tersebut pada solusi atau penyelesaian sampai kemudian Lia mengambil sikap menghindari atau meninggalkan konflik komunikasi interpersonal tersebut tanpa ada solusi atau kesimpulan dalam hal atau topik yang menjadi pembahasan dalam konflik komunikasi tersebut. Penyelesaian konflik tersebut tidak menuju penyelesaian karena Lia menghindari pertengkaran dengan cara menutup pintu kamar dan sedikit mengecilkan musik. Seperti yang dikatakan oleh DeVito (2007, p. 292), manajemen konflik tersebut adalah *avoidance and active fighting strategies*. Dalam hal ini, yang dilakukan oleh Lia merupakan manajemen konflik *avoidance* berupa *physical avoidance*, dimana Lia meninggalkan tempatnya dan masuk ke dalam kamar sehingga tidak lagi mengganggu Leni.

Konflik komunikasi interpersonal terjadi berkaitan dengan informasi yang tidak diyakini kebenarannya baik oleh Leni maupun Lia sehingga menimbulkan konflik komunikasi. Namun saat itu Leni tidak percaya dengan apa yang disampaikan oleh Lia karena Bambang tidak menyampaikan ke Leni kalau dia akan pergi keluar kota. Sebenarnya seperti disampaikan oleh Leni, masalahnya tidak terlalu penting untuk dibahas karena tanpa kehadiran Bambang di toko juga tidak terlalu membuat mereka kesulitan. Namun konflik terjadi dengan nada suara yang tinggi dan dengan perdebatan yang menimbulkan konflik

Untuk mengakhiri konflik komunikasi interpersonal ini, Lia lalu memutuskan untuk diam dan memasang *earphone* di telinganya untuk

mendengarkan musik dari ponselnya dan tidak melanjutkan pembicaraan tentang informasi apakah Bambang ke toko atau pergi keluar kota mencari barang dagangan ini karena menurutnya ini masalah yang tidak penting dan bila diteruskan pembicaraannya justru malah akan membesar konflik yang terjadi. Kedua subjek penelitian membenarkan kejadian ini namun keduanya tidak bisa memastikan apakah konflik ini terpicu atau dipengaruhi oleh suasana psikologi mereka tentang status Lia dalam keluarga tersebut.

Menurut peneliti, konflik komunikasi interpersonal antara Leni dengan Lia tentang kebenaran informasi apakah Bambang keluar kota atau ke toko ini berujung dengan mengambil penyelesaian manajemen konflik interpersonal berupa penghindaran atau dalam teori manajemen konflik disebut sebagai *avoidance and active strategies* (DeVito, 2007, p. 292). Yang dilakukan oleh Lia merupakan kombinasi antara *physical avoidance* dan juga sekaligus *emotional avoidance*. Penghindaran fisik dilakukan oleh Lia berupa tindakan dengan mengenakan *earphone* di telinganya untuk mendengarkan musik dan tidak melanjutkan pertengkaran. Sedangkan *emotional avoidance* dilakukan oleh Lia dengan mengambil posisi diam dan tidak melanjutkan pertengkaran dan menganggap bahwa pertengkaran itu tidak ada karena menurutnya hal yang dipertentangkan tersebut bukanlah hal yang penting untuk diperpanjang. Menurut kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik ini termasuk pada kelompok *fact conflict* karena yang merupakan konflik berkaitan dengan suatu perselisihan atas suatu kebenaran atau akurasi dari suatu informasi.

Konflik komunikasi yang diingat oleh Lia dan dibenarkan kejadiannya oleh Leni karena hanya ada satu kendaraan di keluarga tersebut. Suatu Sabtu sore, Lia ingin pergi “malam mingguan” bersama teman-temannya. Seperti biasanya, pilihan pertama yang diambil oleh Lia adalah meminta salah satu teman untuk menjemputnya di rumah. Namun tidak seorang pun teman yang bisa menjemputnya karena tempat yang akan dituju jauh dari kediaman Lia. Karena itu Lia meminta Leni yang sedang berada di rumah untuk mengantarnya. Namun Leni menolak. Ketika dikonfirmasi oleh peneliti tentang kejadian ini, Leni menjelaskan bahwa saat itu kondisinya sudah capek sekali karena hari itu tokonya

sedang ramai dan dia baru saja tiba di rumah. Akhirnya Lia tidak jadi pergi dan memilih untuk menonton DVD di kamarnya. Yang membuatnya marah adalah ketika dia keluar kamar, dia tidak menemukan Leni dan melihat mobil juga tidak ada. Di puncak kemarahannya, Lia mengatakan, “*Yo wes. Gak popo. Pancene aku dhudhuk anakmu. Gak usah ngurus aku nek ngene carane.*” Lalu Lia memutuskan hubungan telepon. Karena masalah ini, Lia tidak mau berbicara kepada Leni, namun mereka berdua lupa berapa hari persisnya. “Ya mungkin 2 – 3 hari lah,” kata Lia.

Kejadian ini telah dilakukan triangulasi sumber. Kedua sumber, baik Lia maupun Leni tidak mempunyai versi yang berbeda tentang cerita ini. Keduanya membenarkan kejadian tersebut sehingga peneliti memasukkannya sebagai data yang valid.

Menurut peneliti, situasi sebenarnya bisa dipahami bahwa Leni pergi ke rumah temannya untuk mengobrol setelah sempat beristirahat. Namun Lia tidak bisa menerima alasan apapun sehingga timbul konflik komunikasi interpersonal. Kejadian ini diakhiri dengan aksi Lia yang tidak mau berbicara kepada Leni selama 2 atau 3 hari yang bisa dikategorikan sebagai bentuk penghindaran. DeVito (2007, p. 300) mengategorikan manajemen konflik komunikasi interpersonal semacam itu sebagai *avoidance strategy*. Sedangkan Verderber dan Fink (2007, p. 286) mengategorikan konflik semacam itu sebagai *policy conflict* yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas tindakan tertentu.

Konflik komunikasi interpersonal juga dipicu hal yang menurut penulis sangat remeh. Kejadian ini disaksikan langsung dalam pengamatan penulis. Saat penulis berada di rumah kediaman mereka dan sedang berbicara dengan Lia, Leni muncul dari luar rumah dengan membawa tas plastik di tangannya. Sepertinya Leni pergi keluar untuk membeli makanan. Setelah masuk ke bagian dalam rumah, Leni muncul kembali ke tempat peneliti dan Lia yang berada di ruang tamu bersama peneliti. Leni meletakkan kotak kertas bertuliskan Eiffelly yang berisi kue terang bulan. Tiba-tiba dengan nada yang tinggi, Lia berkata, “*Lho yaopo se Ma. Aku tadi kan pesan terang bulan Holland. Iki opo Ma?*” Leni yang beranjak kembali ke dalam terhenti dan sambil lalu mengatakan kepada Lia bahwa dia tidak menemukan penjual terang bulan Holland dalam perjalanannya.

Menurut peneliti, apa yang dilakukan oleh Leni untuk mengakhiri konflik komunikasi interpersonal tersebut adalah penghindaran. Leni meninggalkan Lia yang masih tidak terima karena makanan yang dia pesan tidak sesuai dengan yang dia inginkan. Berdasarkan teori manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), penyelesaian yang dilakukan oleh Leni tersebut merupakan *avoidance strategy*, yaitu suatu strategi untuk menghindari atau meninggalkan suatu konflik komunikasi interpersonal tanpa ada solusi atau kesimpulan dalam hal topik yang menjadi pembahasan dalam konflik komunikasi interpersonal tersebut. Dikaitkan dengan teori Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik komunikasi interpersonal ini masuk pada kategori *policy conflict*, yaitu konflik komunikasi interpersonal yang terjadi karena perselisihan atas suatu tindakan.

4.4.3. Force and Talk Strategy

Konflik komunikasi interpersonal yang menurut Leni sangat prinsip, yaitu masalah benar dan salah yang berkaitan dengan moral atau nilai agama juga muncul dalam data yang dikumpulkan oleh peneliti. Leni memberikan contoh konflik yang terjadi di antara mereka ketika Leni tahu bahwa Lia terkadang juga pergi ke klub malam untuk bersenang-senang. Leni sebenarnya tidak mempersoalkan bila Lia pergi jalan-jalan bersama teman-temannya ke mall atau makan-makan. Namun Leni mempersoalkan bila Lia pergi *clubbing*. Menurutnya, pergi *clubbing* itu sudah termasuk kategori perilaku yang tidak benar. Dia sudah sering mengatakan bahwa kegiatan itu sama sekali tidak ada benarnya, hanya menghabiskan uang untuk hal-hal yang menurutnya tidak benar apalagi dia berpikiran bahwa di dalam klub malam sudah pasti aktivitas yang dilakukan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak benar dan merusak.

Konflik selalu terjadi bila Lia melakukan komunikasi dengan Lia untuk membicarakan persoalan *clubbing* ini. Bahkan menurut Leni, konflik akan terjadi dan persoalan seringkali melebar sampai membahas tentang riwayat Lia yang merupakan anak kandung suaminya dengan perempuan lain itu. Triangulasi data menunjukkan bahwa kedua subjek menceritakan kejadian tersebut tanpa ada perbedaan. Ketika peneliti menanyakan kepada Lia kenapa dia sampai

mengungkit-ungkit masalah statusnya dalam keluarga pada konflik yang sebenarnya tidak ada hubungannya dengan itu, Lia mengatakan bahwa dia tidak kecepolan saat dia mengungkit posisinya dia dan mamanya. Dia memang bermaksud memberikan penegasan bahwa dia juga berhak untuk bersenang-senang dan Leni tidak punya hak untuk melarangnya karena dia bukan ibu kandungnya. Ketika ditanyakan apakah setelah emosinya mereda dia merasa menyesal telah mengungkit-ungkit statusnya dan mamanya, Lia mengatakan bahwa dia tidak menyesal karena dia berpikir bahwa memang hal itu adalah kenyataan yang sebenarnya yang dia dan mamanya sudah sama-sama tahu dan dia sendiri merasakan bahwa ada sosok ibu yang hilang dari dirinya. Dia masih sulit menerima kenyataan bahwa wanita yang mengasuhnya sejak bayi itu bukanlah mama kandungnya sehingga perasaan itu muncul kembali ketika dia emosi dalam pertengkaran dengan Leni.

Seperti disampaikan di atas, wawancara dilakukan kepada dua pihak dengan versi cerita yang sama. Ini juga merupakan bentuk triangulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti untuk melihat kebenaran data yang dikumpulkan melalui wawancara ini. Peneliti juga melakukan triangulasi terhadap kejadian ini kepada Bambang. Bambang membenarkan kejadian ini memang benar terjadi.

Dalam analisa peneliti, manajemen konflik komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam konflik komunikasi interpersonal mengenai kebiasaan Lia untuk pergi *clubbing* ini adalah *force and talk*. Menurut DeVito (2007, p. 299), yang dimaksud dengan *force and talk strategy* adalah strategi untuk memaksakan suatu pendapat terhadap pihak lain yang terlibat dalam konflik komunikasi interpersonal tersebut. Dalam hal ini, Leni memaksakan pendapatnya bahwa pergi *clubbing* adalah hal yang tidak ada unsur kebaikan dan manfaat sama sekali. Sementara itu, Lia memaksakan pendapatnya bahwa dia juga berhak untuk bersenang-senang tanpa terlalu banyak diatur oleh Leni yang dia tegaskan dalam konflik itu sebagai “bukan ibu kandungnya.” Berdasarkan kategori konflik komunikasi interpersonal, konflik ini merupakan bentuk dari *value conflict*. Menurut teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), yang dimaksud dengan *value conflict* adalah konflik yang terjadi karena adanya ketidaksepakatan tentang kepercayaan moral yang mendalam.

Dahulu waktu Lia aktif di kegiatan kepemudaan di gereja, suatu hari dia pulang larut malam. Kepada peneliti Leni mengatakan, “Dia kan perempuan. *Masio* kegiatan gereja kok pulang sampai larut malam.” Leni kemudian menelepon Lia menanyakan posisinya. Setelah tahu bahwa Lia ada di gereja sedang ada kegiatan kepemudaan, Leni menyuruhnya untuk segera pulang. Sesampainya Lia di rumah, Leni mulai memberikan pengertian kepada Lia bahwa dia adalah seorang wanita yang tidak sepatutnya pulang terlalu larut malam. Lia tidak bisa menerima pendapat Leni dengan mengatakan bahwa apa yang dilakukannya adalah kegiatan gereja. Pada saat itu konflik komunikasi interpersonal terjadi dalam bentuk perdebatan yang sebenarnya sudah jelas pendapat siapa yang benar dan pendapat siapa yang tidak benar. Namun karena ego yang tidak mau mengalah, perdebatan menjadi panjang sehingga kemudian mengungkit-ungkit perilaku Lia yang menurut Leni negatif. Hal ini merupakan perselisihan persoalan yang mereka berdua sama-sama sadar bahwa konflik tersebut muncul hanya karena tidak ada pihak yang mau mengalah.

Menurut peneliti, kejadian konflik komunikasi interpersonal ini merupakan suatu bentuk perselisihan yang hanya memperlihatkan ego Leni yang sudah terlanjur marah kepada Lia melalui telepon. Dengan demikian ketika Lia memberikan pendapat yang sebenarnya juga bisa diterima oleh Leni sebagai hal yang benar, Leni berusaha mempertahankan ego agar tidak merasa kalah dalam perselisihan dengan Lia. Apalagi seperti tadi sudah dijelaskan bahwa Leni sudah terlanjur marah kepada Lia sehingga bila dia membenarkan pendapat Lia, tentu saja Leni harus minta maaf kepada Lia yang bisa saja menjatuhkan harga dirinya di hadapan Lia.

Menurut manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), konflik komunikasi yang memperselisihkan tentang Lia yang pulang larut malam meskipun dengan alasan yang bisa dibenarkan oleh Leni ini bisa dikatakan menggunakan manajemen konflik komunikasi interpersonal *force and talk* dimana Leni sebenarnya bisa menerima pendapat Lia namun karena ego yang tinggi sehingga dia tetap memaksakan pendapatnya terhadap Lia. Sedangkan berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p.

286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *ego conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi antara dua pihak yang memaksakan untuk berselisih untuk menjadi “pemenang” dalam adu argumentasi.

Konflik komunikasi interpersonal ini terjadi saat Leni mengkritik pakaian yang dikenakan oleh Lia. Leni mengatakan bahwa Lia terlihat seperti cebol yang ada di sirkus karena pakaian yang dikenakannya tidak menutup kelemahan perawakan Lia yang cenderung gemuk dan agak pendek. Mendengar kritikan itu, Lia marah karena dia menganggapnya sebagai ejekan pada dirinya. Tapi Leni sebagai seorang ibu ingin melihat anaknya tidak mendapatkan pandangan yang tidak baik dari teman-temannya. Mendengar Leni menyinggung tentang hubungannya sebagai ibu, Lia malah meresponnya dengan mengatakan bahwa memang dia gemuk dan pendek, tidak seperti Leni karena, “*Aku kan pancene bukan anakmu.*” Lia tidak mau mendengarkan pendapat Leni tentang pakaian yang dikenakannya dan tetap bersikeras memaksakan pendapatnya bahwa tidak ada yang salah dengan pakaian yang dia kenakan. Lia tetap mengenakan pakaian itu dan tidak mau mengganti dengan pakaian yang lain.

Data konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia ini telah ditriangulasikan dengan mencocokkan cerita berdasarkan versi mereka masing-masing. Peneliti tidak menemukan versi yang berbeda dari cerita ini dengan demikian bisa dikatakan bahwa data kejadian konflik komunikasi interpersonal ini memang benar terjadi sesuai dengan yang diceritakan oleh kedua pihak.

Menurut peneliti, ungkapan Leni tentang penggambaran Lia yang mengenakan pakaian yang tidak cocok itu sebagai seperti cebol dalam pertunjukan sirkus merupakan suatu ejekan yang kemudian memicu terjadinya konflik komunikasi interpersonal antara mereka. Seperti yang dikatakan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286) bahwa suatu ejekan juga bisa menimbulkan konflik komunikasi interpersonal yang disebut sebagai *pseudoconflict*. Sedangkan penyelesaian atau ujung dari perselisihan antara Leni dan Lia menyangkut kritik tentang pakaian yang sedang dikenakan oleh Lia ini adalah *force and talk* karena kedua pihak saling memaksakan pendapat terhadap pihak lain dimana Leni tetap berpendapat bahwa pakaian yang dikenakan oleh Lia tersebut tidak cocok sementara Lia juga tetap memaksakan pendapatnya bahwa tidak ada yang salah

dengan pakaian yang dikenakannya. Menurut DeVito (2007, p. 292-301), yang dimaksud dengan *force and talk strategies* adalah suatu manajemen konflik komunikasi interpersonal untuk memaksakan suatu pendapat terhadap pihak lain yang terlibat dalam konflik komunikasi tersebut.

4.4.4. *Face-Detracting and Face-Enhancing Strategy*

Ketersediaan stok barang di toko juga pernah menjadi pemicu konflik komunikasi antara Leni dan Lia. Suatu saat Leni mengatakan bahwa stok suatu jenis barang sudah hampir habis, namun Lia mengatakan bahwa barang tersebut masih banyak sehingga tidak perlu membeli barang tersebut dulu. Komunikasi membahas tentang stok barang ini juga berada dalam suasana konflik. Dengan raut wajah yang sedikit emosi dan pandangan yang tidak sinis, tetapi Leni dan Lia tetap beranggapan bahwa konflik komunikasi ini mudah diselesaikan dengan cara mengecek langsung jenis barang yang dimaksud. Untuk kasus konflik komunikasi semacam ini, Leni dan Lia mengkonfirmasi kebenaran kejadiannya dan memiliki jawaban yang sama bahwa kadang Lia yang keliru dan kadang Leni yang keliru. Tapi mereka berdua sepakat bahwa meskipun pembicaraannya diwarnai dengan perselisihan yang memicu konflik, masalahnya harus dituntaskan karena kalau tidak tuntas bisa memunculkan masalah lagi. Kata Leni, “Lha *nek dimenengno* gak dibahas sampai tuntas *yo nek pancen barange jek onok. Nek entek* terus *onok* pembeli *sing nyari kan eman.*”

Seingat Lia, Leni yang sering melakukan kesalahan dalam melakukan pengecekan barang. Bahkan menurut Lia, Leni tidak pernah benar-benar mengecek persediaan barang yang ada di toko karena lebih suka menggunakan perkiraan tanpa mengecek langsung. Itu juga dia sampaikan kepada Leni saat mereka mengalami konflik komunikasi interpersonal mengenai stok barang. Lia mengatakan kepada Leni, “Mama gak usah *ngeyel deh* Ma. Mama kan sering salah lihat stok barang. Masih banyak dibilang habis. *Wes* tinggal dikit dibilang masih banyak.”

Konflik komunikasi interpersonal ini telah ditriangulasikan dengan kedua sumber yang terlibat langsung. Kedua sumber, yaitu baik Leni maupun Lia membenarkan terjadinya konflik ini. Data ini juga ditriangulasikan kepada sumber

yang lain (Bambang) yang pada saat konflik itu terjadi juga sedang berada di lokasi tersebut. Bambang membenarkan bahwa pertengkaran tersebut benar terjadi. Konflik komunikasi menyangkut ketersediaan stok barang ini bisa dikategorikan sebagai *fact conflict* sesuai dengan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), yaitu suatu konflik yang terjadi karena adanya perselisihan atas suatu kebenaran atau akurasi dari suatu informasi.

Menurut peneliti, manajemen konflik komunikasi yang dipakai sebagai bentuk penyelesaian dari konflik tersebut adalah *Face-detracting and Face-enhancing* karena salah tidak kompeten atau tidak bisa dipercaya antara satu pihak dengan pihak yang lainnya. Tetapi keduanya tidak menggunakan kata-kata yang dapat menjatuhkan reputasi satu sama lain sehingga tidak terjadi permasalahan yang semakin rumit.

4.4.5. *Aggressiveness and Argumentativeness Strategy*

Data konflik komunikasi interpersonal antara Leni dan Lia lainnya berhubungan dengan cara berkomunikasi yang dianggap tidak patut. Salah satu contohnya adalah peristiwa yang terjadi pagi hari sebelum wawancara dilakukan oleh peneliti terhadap Leni. Saat itu, Leni bertanya kepada Lia apakah sudah sarapan. Lia merespon pertanyaan biasa tersebut dengan jawaban yang menurut Leni tidak patut. Lia meresponnya dengan nada yang tidak enak. Mendapat respon seperti itu, Leni marah dengan mengatakan bahwa dia telah bertanya baik-baik kepada Lia tapi mendapatkan respon yang menyakitkan hati seperti itu. Kepada peneliti Lia memberikan tambahan informasi kepada peneliti bahwa mamanya (Leni) kemudian marah-marah dan mengungkit-ungkit hal-hal yang tidak ada kaitannya dengan masalah respon yang dianggap tidak sopan itu.

Menurut peneliti, kemarahan Leni yang dipicu oleh jawaban Lia yang tidak sopan atas pertanyaannya yang dalam pandangan penulis merupakan pertanyaan biasa tersebut merupakan kewajaran. Akan tetapi, kemarahan Leni yang kemudian diungkapkan dengan mengungkit-ungkit hal yang negatif tentang Lia yang sebenarnya tidak ada hubungan langsung dengan topik perselisihan tersebut merupakan hal yang menunjukkan adanya kemarahan terpendam dari Leni atas perilaku Lia yang tidak berkenan di hatinya.

Manajemen konflik komunikasi interpersonal yang digunakan dalam mengakhiri perselisihan ini adalah kemarahan Leni yang melebar membahas tentang hal-hal negatif yang tidak ada hubungannya dengan sumber persoalan. Ini bisa dikategorikan sebagai *aggressiveness strategy*. Menurut teori tentang manajemen konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh DeVito (2007, p. 292-301), *aggressiveness strategy* adalah manajemen konflik interpersonal dimana salah satu pihak berusaha menjatuhkan pendapat orang lain dengan membahas hal-hal negatif tentang pihak lain yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan substansi yang menjadi konflik. Berdasarkan teori kategori konflik komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik yang terjadi ini bisa dikategorikan sebagai *meta conflict*, yaitu konflik interpersonal yang terjadi berkaitan dengan ketidaksepakatan tentang suatu proses komunikasi itu sendiri dalam suatu adu argumentasi.

Konflik komunikasi interpersonal yang lain terjadi ketika suatu saat Leni memperhatikan bahwa Leni tidak pernah melihat anting-anting emas yang dibelikannya. Pada awalnya Leni berpikir bahwa Lia menyimpan anting-anting tersebut dan menyimpannya. Tapi karena penasaran, Leni bertanya kepada Lia tentang anting-anting emas yang dibelikannya itu. Jawaban yang disampaikan oleh Lia membuat Leni marah. Lia mengatakan kepada Leni bahwa anting-antingnya yang sebelah kiri hilang. Leni marah karena anting-anting yang di belikan dengan harga yang mahal tidak dijaga oleh Lia dengan baik. Lia hanya mengatakan kepada Leni bahwa itu bukan kemauannya untuk menghilangkan anting-anting tersebut.

Mendengar respon Lia yang seperti itu, Leni semakin marah. Leni mengungkit-ungkit harga pembelian anting-anting emas tersebut dan harganya saat ini di pasaran yang sudah jauh lebih mahal. Akhirnya Leni menyinggung hal-hal negatif tentang Lia yang tidak mempunyai tanggung jawab, seenaknya sendiri, tidak peduli dengan masa depannya sendiri dan tidak bisa menghargai orang lain dan Lia diam saja bersikap seakan mendengarkan.

Data mengenai konflik komunikasi interpersonal tentang hilangnya anting-anting ini telah diuji kebenarannya dengan triangulasi sumber. Triangulasi menunjukkan bahwa data ini valid. Kedua sumber sama-sama menceritakan

kejadian yang sama dan tidak ada perbedaan versi antara kedua sumber yang mengalami kejadian itu sendiri secara langsung.

Menurut peneliti, manajemen konflik komunikasi yang digunakan oleh Leni dalam konflik tersebut adalah mengungkit-ungkit hal-hal negatif tentang Lia yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan masalah yang menjadi pemicu konflik. Dengan demikian tidak ada solusi yang bisa menjadi penyelesaian dari masalah tersebut karena pembahasan melebar ke hal yang tidak terkait. Sikap yang ditunjukkan oleh Leni tersebut bisa dikategorikan sebagai manajemen konflik komunikasi interpersonal *aggressiveness* secara verbal. Menurut DeVito (2007, p. 292-301), yang dimaksud dengan *verbal aggressiveness strategy* adalah strategi dalam manajemen konflik komunikasi interpersonal dimana salah satu pihak berusaha menjatuhkan pendapat pihak lain dengan membahas isu-isu negatif tentang orang itu dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan substansi yang menjadi konflik semata agar pendapatnya diterima. Sedangkan bila dihubungkan dengan teori Verderber dan Fink (2007, p. 286), konflik komunikasi interpersonal ini masuk pada kategori *policy conflict*, yaitu konflik komunikasi interpersonal yang terjadi karena perselisihan tentang tindakan tertentu.

Pada suatu Minggu sore, Lia sudah siap pergi membawa mobil karena sudah janji pergi bersama-teman-temannya. Tiba-tiba Leni melarang Lia untuk pergi membawa mobil karena akan digunakan oleh Leni. Lia yang merasa sudah lebih dahulu akan memakai mobil tidak mau dilarang oleh Leni untuk menggunakan mobil. Leni menjelaskan kepada Lia bahwa dia akan memakai mobil itu untuk menghadiri undangan perkawinan, tetapi Lia tetap tidak mau mengalah. Leni menawarkan jalan tengah dengan menawarkan Lia agar pergi naik taksi saja. Namun Lia yang sudah terlanjur marah karena sudah siap pergi tapi mendapatkan hambatan akhirnya menumpahkan kemarahannya dengan mengungkit-ungkit posisinya dan Leni.

Oleh penulis, kejadian ini juga ditriangulasikan dengan cara menguji dengan sumber yang berbeda. Peneliti menemukan bahwa tidak ada perbedaan jalan cerita baik yang diceritakan oleh Leni maupun Lia. Dengan demikian peneliti melihat bahwa data konflik komunikasi interpersonal mengenai mobil ini

adalah kejadian sebenarnya seperti yang diceritakan oleh dua sumber yang berbeda.

Menurut peneliti, konflik komunikasi interpersonal mengenai pemakaian mobil ini merupakan konflik yang terjadi karena kedua pihak saling bersikeras dan tidak ada yang mau mengalah. Leni bersikeras untuk memakai mobil karena akan menghadiri undangan resepsi perkawinan, sementara Lia bersikeras untuk memakai mobil karena sudah terlanjur janji dengan teman-temannya. Dalam konflik tersebut, Lia mengungkit statusnya yang bukan anak kandung Leni. Ini artinya Lia berusaha menjatuhkan pendapat Leni dengan membahas hal yang tidak ada sangkut pautnya dengan persoalan yang menjadi konflik. DeVito (2007, 300) mengategorikan manajemen konflik komunikasi interpersonal semacam itu sebagai *aggressiveness strategy*. Sedangkan Verderber dan Fink (2007, p. 286) mengategorikan konflik semacam itu sebagai *policy conflict* yang terjadi sebagai akibat dari ketidaksepakatan atas suatu rencana atau tindakan tertentu.