

KONFLIK INTERPERSONAL

Kartika Wulandari¹, Rivatul Muniroh², Nur Ayu Oktalia Safitri³
kw5829832@gmail.com¹, rivatulmnr0@gmail.com², nurayuoktalia.s@gmail.com³
Universitas Pasir Pengaraian

ABSTRAK

Konflik interpersonal merupakan fenomena yang umum terjadi dalam interaksi antarindividu, baik dalam lingkungan keluarga, pendidikan, maupun organisasi. Konflik ini muncul akibat perbedaan persepsi, kepentingan, nilai, sikap, serta pola komunikasi antara individu yang terlibat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep konflik interpersonal, faktor-faktor penyebab terjadinya konflik, serta dampaknya terhadap hubungan sosial dan kinerja individu. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan mengenai konflik interpersonal dan manajemen konflik. Hasil kajian menunjukkan bahwa konflik interpersonal dapat berdampak negatif apabila tidak dikelola dengan baik, namun juga berpotensi memberikan dampak positif apabila diselesaikan melalui komunikasi yang efektif dan strategi penyelesaian konflik yang tepat. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai konflik interpersonal sangat penting untuk membangun hubungan yang harmonis dan produktif.

Kata Kunci: Konflik Interpersonal, Komunikasi, Penyelesaian Konflik.

PENDAHULUAN

Dalam setiap hubungan sosial, interaksi antarindividu tidak selalu berjalan lancar dan harmonis. Perbedaan pandangan, kebutuhan, tujuan, emosi, maupun cara berkomunikasi sering kali menjadi pemicu munculnya konflik interpersonal, yaitu konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam suatu hubungan tertentu. Konflik semacam ini tidak dapat dihindari, karena pada dasarnya setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan persepsi yang berbeda.

Menurut Juniarti (2014) dalam penelitiannya mengenai dinamika psikologis konflik interpersonal, konflik muncul ketika terjadi ketidaksesuaian antara affect, behavior, dan contradiction dalam interaksi manusia. Ia menjelaskan bahwa konflik interpersonal sering berkembang karena adanya perbedaan kebutuhan dan persepsi yang tidak tersampaikan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian alami dari hubungan manusia, namun dapat menjadi destruktif apabila tidak dikelola secara benar.

Konflik interpersonal tidak hanya terkait dengan perbedaan pendapat, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kepribadian. Hal ini ditegaskan dalam penelitian “Konflik Interpersonal Individu Ditinjau dari Intensitas Kepribadian” (2022) yang menyatakan bahwa karakter atau intensitas kepribadian seseorang sangat memengaruhi pola munculnya konflik, baik dalam konteks keluarga, pertemanan, maupun lingkungan kerja. Artinya, konflik tidak berdiri sendiri, tetapi dipengaruhi faktor internal dan eksternal individu.

Di lingkungan kerja, konflik interpersonal bahkan dapat berdampak serius terhadap efektivitas organisasi. Dalam jurnal oleh Putri & Manurung (2023), dijelaskan bahwa konflik interpersonal yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan produktivitas, menghambat komunikasi, serta meningkatkan risiko stres kerja pada karyawan. Hal yang sama didukung oleh penelitian di sektor industri kuliner (Manner-BTP, 2023) yang menemukan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal dan strategi manajemen konflik sangat menentukan kualitas hubungan antarpegawai maupun hubungan antara atasan dan bawahan.

Namun, konflik interpersonal tidak selalu berdampak negatif. Jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi sarana untuk meningkatkan komunikasi, memperkuat

hubungan, serta mengembangkan kemampuan problem solving individu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Effendi (2020), yang menyimpulkan bahwa konflik interpersonal dapat menjadi pengalaman pembelajaran yang konstruktif apabila kedua pihak mampu mengekspresikan kebutuhan dan emosi secara asertif.

Dalam konteks mata kuliah Interpersonal Skill, pemahaman mengenai konflik interpersonal menjadi sangat penting karena kemampuan mengelola konflik merupakan salah satu aspek inti dari keterampilan interpersonal. Mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkan gaya penyelesaian konflik secara tepat sesuai situasi, seperti yang dijelaskan oleh model Thomas–Kilmann mengenai lima gaya konflik: competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating.

Oleh karena itu, mempelajari konflik interpersonal beserta karakter, penyebab, gaya penyelesaian, dan contoh kasus aktual sangat bermanfaat bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan interaksi sosial, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan akademik maupun profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses interaksi manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, individu saling berkomunikasi, bekerja sama, menyampaikan pendapat, dan menjalani hubungan yang melibatkan emosi maupun pertimbangan rasional. Namun, dalam proses tersebut sering muncul perbedaan sudut pandang, kebutuhan, maupun kepentingan yang berpotensi menimbulkan ketegangan atau pertentangan. Kondisi inilah yang kemudian dikenal sebagai konflik interpersonal.

Beberapa ahli memberikan pandangan berbeda mengenai definisi konflik interpersonal. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan konflik interpersonal sebagai bentuk ketidaksesuaian atau pertentangan antara dua individu yang muncul akibat perbedaan tujuan, nilai, atau cara berpikir. Definisi ini menggambarkan bahwa konflik tidak selalu muncul dari tindakan, tetapi sering kali berakar pada pemikiran dan persepsi yang dimiliki masing-masing individu.

Lebih lanjut, Juniarti (2014) dalam penelitiannya mengenai dinamika psikologis konflik interpersonal menjelaskan bahwa konflik muncul ketika terjadi ketidakharmonisan antara affect (emosi), behavior (perilaku), dan contradiction (pertentangan keyakinan atau kepentingan) dari pihak-pihak yang terlibat. Dengan kata lain, konflik interpersonal tidak hanya berbentuk perselisihan verbal, tetapi juga dapat terjadi pada tingkat emosional yang tidak terlihat secara langsung.

Senada dengan itu, Effendi (2020) menegaskan bahwa konflik interpersonal tidak dapat dipandang semata-mata sebagai bentuk masalah dalam hubungan sosial. Ia menyatakan bahwa konflik merupakan bagian alami dari proses perkembangan hubungan interpersonal dan dapat menjadi sarana evaluasi diri bila dikelola dengan baik. Pendekatan ini menunjukkan bahwa konflik tidak selalu bersifat negatif, melainkan dapat menjadi peluang perbaikan apabila kedua pihak mampu berkomunikasi secara terbuka dan saling memahami.

Dari beberapa sudut pandang tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal adalah proses interaksi yang ditandai dengan adanya ketidaksesuaian persepsi, emosi, atau kepentingan antara individu. Konflik bersifat alamiah dalam hubungan sosial dan tidak dapat sepenuhnya dihindari. Namun demikian, konflik tetap dapat dikelola sehingga menghasilkan dampak positif bagi hubungan, pembelajaran diri, maupun peningkatan keterampilan komunikasi.

Karakter Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya berbeda dengan bentuk konflik lainnya. Konflik ini tidak hanya berkaitan dengan perbedaan pendapat atau tindakan, tetapi juga berkaitan dengan faktor emosional, hubungan sosial, serta dinamika komunikasi antarindividu. Karena terjadi dalam hubungan langsung, konflik interpersonal sering kali lebih sensitif dan berdampak pada kualitas interaksi sehari-hari.

Menurut penelitian Konflik Interpersonal Individu Ditinjau dari Intensitas Kepribadian (2022), konflik interpersonal ditandai oleh adanya kedekatan hubungan antar pihak yang terlibat, baik dalam konteks keluarga, pertemanan, akademik, maupun lingkungan kerja. Hubungan yang semakin dekat justru berpotensi memunculkan konflik karena adanya keterikatan emosional, ekspektasi yang lebih tinggi, serta kebutuhan untuk saling dipahami.

Salah satu karakter utama konflik interpersonal adalah adanya unsur komunikasi. Kesalahpahaman, penyampaian pesan yang kurang tepat, atau perbedaan gaya komunikasi dapat menjadi pemicu munculnya konflik. Putri dan Manurung (2023) menjelaskan bahwa meskipun pemicu konflik dapat berasal dari faktor eksternal, pola komunikasi yang tidak efektif sering memperbesar intensitas konflik tersebut. Artinya, cara seseorang merespons, berbicara, atau mengekspresikan emosi dapat berpengaruh langsung terhadap meningkat atau meredanya konflik.

Selain itu, konflik interpersonal juga melibatkan unsur emosional. Perasaan marah, kecewa, tersinggung, ataupun tidak dihargai menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam konflik ini. Emosi tersebut dapat memperkuat persepsi negatif dan memperpanjang durasi konflik apabila tidak dikelola dengan tepat. Senada dengan itu, Effendi (2020) menyatakan bahwa tingkat kecerdasan emosional seseorang berpengaruh pada bagaimana individu memahami konflik dan memilih strategi penyelesaiannya.

Konflik interpersonal juga dapat bersifat konstruktif maupun destruktif. Ketika konflik dikelola dengan baik, ia dapat meningkatkan kualitas hubungan, membuka dialog baru, membangun saling pengertian, serta memperkuat kedekatan emosional. Namun, jika dibiarkan tanpa penyelesaian yang jelas, konflik dapat berubah menjadi perselisihan berkepanjangan yang berdampak negatif, seperti hilangnya kepercayaan, munculnya sikap defensif, hingga rusaknya hubungan.

Dengan demikian, karakter konflik interpersonal mencakup adanya keterlibatan hubungan emosional, perbedaan persepsi antarindividu, unsur komunikasi, dan potensi dampak baik positif maupun negatif. Memahami karakteristik ini penting agar konflik tidak hanya dianggap sebagai hambatan, tetapi juga sebagai proses pembelajaran interpersonal yang dapat membantu individu tumbuh dalam kemampuan komunikasi, empati, dan pengelolaan hubungan.

Gaya Penyelesaian Konflik

Dalam menghadapi konflik interpersonal, setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam merespons situasi yang menegangkan tersebut. Cara ini dipengaruhi oleh pengalaman hidup, pola komunikasi, lingkungan sosial, serta karakter kepribadian. Oleh karena itu, gaya penyelesaian konflik tidak bersifat universal, melainkan bervariasi sesuai dengan tujuan, kebutuhan, dan konteks hubungan yang sedang berlangsung.

Salah satu model paling berpengaruh dalam memahami gaya penyelesaian konflik adalah Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Model ini dikembangkan oleh Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann, yang mengklasifikasikan gaya penyelesaian konflik berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepedulian terhadap diri sendiri (*assertiveness*) dan kepedulian terhadap orang lain (*cooperativeness*). Berdasarkan dua

dimensi tersebut, terdapat lima gaya utama dalam penyelesaian konflik interpersonal, yaitu:

1. Competing (Bersaing)

Gaya ini muncul ketika seseorang berusaha memenangkan konflik dengan mengutamakan kepentingan pribadi tanpa mempertimbangkan kebutuhan pihak lain. Individu yang menggunakan gaya competing biasanya mengambil keputusan tegas, langsung, dan kadang memaksa. Gaya ini efektif digunakan dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat, namun jika digunakan berlebihan dapat merusak hubungan interpersonal.

2. Collaborating (Kolaboratif)

Pada gaya ini, kedua pihak berusaha mencari solusi terbaik yang dapat memuaskan semua kebutuhan yang ada. Kolaborasi menuntut keterbukaan dalam berkomunikasi, kemampuan mendengarkan secara aktif, dan kemauan memahami sudut pandang lain. Menurut penelitian Manner-BTP (2023), gaya kolaboratif dianggap sebagai pendekatan paling konstruktif karena mampu menyelesaikan konflik sambil memperkuat hubungan.

3. Compromising (Kompromi)

Gaya kompromi digunakan ketika kedua pihak bersedia menurunkan sebagian tuntutan atau kepentingan mereka untuk mencapai titik tengah. Pendekatan ini sering digunakan dalam situasi yang membutuhkan solusi praktis dalam waktu relatif singkat. Meskipun tidak selalu menghasilkan solusi terbaik, gaya ini mampu menjaga stabilitas hubungan dan mencegah konflik semakin membesar.

4. Avoiding (Menghindari)

Individu yang menggunakan gaya ini lebih memilih menjauh dari konflik atau menunda pembahasan hingga situasi lebih kondusif. Gaya ini bukan berarti tidak peduli, tetapi dapat digunakan sebagai strategi ketika emosi sedang tinggi, situasi belum jelas, atau ketika konflik dinilai tidak terlalu penting. Namun, jika digunakan terus-menerus, gaya ini dapat menyebabkan masalah tidak terselesaikan dan menumpuk dalam hubungan.

5. Accommodating (Mengalah)

Pada gaya ini, seseorang mengutamakan kepentingan dan kebutuhan orang lain dibanding kepentingan dirinya sendiri. Pendekatan ini sering digunakan untuk menjaga hubungan, menghindari perselisihan berkepanjangan, atau karena salah satu pihak merasa permasalahan tidak terlalu penting. Meskipun tampak harmonis, penggunaan yang berlebihan dapat menimbulkan rasa tidak dihargai atau ketidakpuasan emosional.

Melalui kelima gaya tersebut, dapat dipahami bahwa tidak ada satu pun gaya penyelesaian konflik yang paling benar atau paling buruk. Keefektifan gaya bergantung pada konteks, tujuan hubungan, situasi emosi, serta tingkat urgensi keputusan yang harus dibuat. Dengan memahami berbagai gaya penyelesaian konflik ini, individu diharapkan mampu memilih pendekatan yang tepat sehingga konflik tidak hanya berakhir, tetapi juga memberikan pembelajaran serta memperkuat hubungan interpersonal.

Studi Kasus Konflik Interpersonal

1. Studi Kasus 1: Konflik Interpersonal di Kalangan Siswa SMK

Penelitian oleh Refia Juniarti Hendrastin dan Budi Purwoko (2014) mengambil kasus pada siswa kelas XII jurusan Multimedia (MM) di SMK Mahardhika Surabaya dengan jumlah 177 siswa sebagai populasi awal. Dari hasil angket pendahuluan diketahui bahwa seluruh siswa tersebut pernah mengalami konflik interpersonal.

Penelitian kemudian mengambil 6 siswa sebagai subjek individu dengan konteks konflik yang berbeda-beda, dan menggunakan metode wawancara mendalam serta observasi untuk menggali dinamika psikologis konflik.

Dalam kerangka teori segitiga ABC dari Johan Galtung yang terdiri dari Kontradiksi

(A), Sikap (B), dan Perilaku (C) ditemukan bahwa tiap siswa mengalami konflik yang unik dalam ketiga aspek tersebut. Misalnya, salah satu siswa mungkin mengalami kontradiksi nilai (A) dengan teman sekelas, kemudian mengembangkan sikap defensif (B), dan akhirnya melakukan perilaku penghindaran atau penolakan (C).

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa “setiap siswa memiliki gambaran dinamika psikologis yang berbeda-beda ketika menghadapi konflik. dan dari dinamika tersebut menimbulkan pengaruh terhadap cara siswa dalam menyelesaikan konflik interpersonal yang dialaminya.”

Analisis Kasus

1. Penyebab Konflik Berdasarkan penelitian ini, konflik muncul karena adanya perbedaan persepsi, kurangnya komunikasi yang efektif, serta ekspektasi yang tidak terpenuhi antara siswa dengan teman atau kelompok.
2. Karakter Konflik Konflik interpersonal yang terjadi melibatkan hubungan langsung (siswa-siswa), unsur emosional (perasaan tidak dihargai, kecewa), dan unsur komunikasi (kesalahpahaman). Hal ini sesuai dengan karakteristik konflik interpersonal yang telah dibahas di bagian 2.2.
3. Gaya Penyelesaian Konflik yang Dipilih Studi menunjukkan bahwa tiap siswa memilih cara yang berbeda dalam menghadapi konflik—ada yang cenderung menghindari, ada yang bersikap pasif menerima, ada pula yang mencoba menyelesaikan melalui dialog. Pemilihan gaya ini dipengaruhi oleh karakter psikologis masing-masing siswa.
4. Implikasi Kasus ini menggarisbawahi bahwa memahami dinamika pribadi (emosi, sikap, perilaku) dalam konflik sangat penting. Tanpa pemahaman tersebut, penyelesaian konflik bisa menjadi kurang efektif atau bahkan memperburuk hubungan interpersonal.

Teori segitiga ABC dari Galtung membantu menjelaskan mengapa konflik tidak hanya soal perbedaan fakta (kontradiksi) tetapi juga soal sikap dan perilaku yang muncul akibat perbedaan tersebut. Gaya penyelesaian (misalnya menghindari, mengakomodasi, kolaborasi) seperti dalam model TKI (dibahas di bagian 2.3) tampak dalam perilaku siswa-siswa yang berbeda dalam studi ini. Karakter konflik interpersonal (perbedaan nilai, komunikasi buruk, keterikatan emosional) yang dibahas di bagian 2.2 terlihat nyata dalam konteks studi kasus ini.

Studi kasus ini sangat relevan karena memberikan contoh konkret konflik interpersonal yang terjadi dalam hubungan antar-siswa. Dengan memasukkan studi ini ke makalah, kamu bisa menunjukkan bahwa konflik interpersonal bukan hanya teori, tetapi benar-benar terjadi dan memiliki dinamika yang kompleks serta memerlukan pendekatan yang tepat dalam penyelesaiannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal merupakan situasi ketika terjadi pertentangan antara dua individu atau lebih akibat adanya perbedaan pandangan, kepentingan, nilai, maupun persepsi dalam suatu hubungan. Konflik interpersonal merupakan bagian alami dari proses interaksi manusia dan tidak dapat sepenuhnya dihindari, karena setiap individu memiliki karakter, pengalaman, serta cara berpikir yang berbeda. Karakter konflik interpersonal sendiri ditandai oleh adanya unsur emosional, komunikasi, serta hubungan interpersonal yang terlibat dalam dinamika konflik tersebut.

Gaya penyelesaian konflik seperti avoidance, competition, accommodation, compromise, dan collaboration berperan penting dalam menentukan arah dan hasil konflik, apakah konflik tersebut akan berdampak positif atau justru memperburuk hubungan

interpersonal. Studi kasus yang dibahas dalam penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal tidak hanya terjadi dalam lingkungan keluarga atau pekerjaan, tetapi juga dapat muncul dalam lingkungan pendidikan seperti pada siswa SMK. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa pemahaman mengenai dinamika psikologis individu, komunikasi yang efektif, serta keterampilan mengelola konflik sangat diperlukan untuk mencapai penyelesaian yang konstruktif.

Dengan demikian, kemampuan interpersonal bukan hanya kemampuan mengetahui teori komunikasi, tetapi juga kemampuan mengelola emosi, memahami perspektif orang lain, serta memilih strategi penyelesaian konflik yang tepat agar hubungan sosial tetap harmonis, produktif, dan saling menghargai.

Saran

Berdasarkan pembahasan dalam makalah ini, penulis menyarankan agar setiap individu, khususnya mahasiswa, dapat meningkatkan kemampuan interpersonal melalui komunikasi yang lebih efektif, empatik, dan disertai kemampuan mengelola emosi ketika menghadapi konflik. Konflik hendaknya tidak hanya dipandang sebagai hal negatif, tetapi juga sebagai peluang untuk belajar, memahami sudut pandang orang lain, dan memperbaiki hubungan. Selain itu, lingkungan pendidikan maupun organisasi diharapkan dapat menyediakan pelatihan atau pendampingan terkait manajemen konflik interpersonal agar keterampilan ini dapat berkembang secara optimal. Penulis juga berharap penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam strategi penyelesaian konflik dalam konteks yang lebih luas untuk memperkaya pemahaman mengenai konflik interpersonal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arizusanti, P. K. (2020). Survey tentang konflik interpersonal yang dialami oleh siswa sekolah menengah atas. Diakses dari <https://www.neliti.com/publications/251391/survey-tentang-konflik-interpersonal-yang-dialami-oleh-siswa-sekolah-menengah-at>
- Febriana, B. A., & Ariana, A. D. (2017). Gambaran konflik interpersonal dan personal pada individu dewasa awal yang menjalani hubungan jarak jauh. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*, 6(4), 1–9. Diakses dari <https://journal.unair.ac.id/JPKK%40gambaran-konflik-interpersonal-dengan-hubungan-jarak-jauh-article-12397.html>
- Hendrastin, R. J., & Purwoko, B. (2014). Dinamika psikologis konflik interpersonal pada siswa kelas XII jurusan multimedia di SMK Mahardhika Surabaya. *Jurnal BK Unesa*, 4(3). Diakses dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/7257>
- Nadya, F., Malihah, E., & Wilodati. (2019). Kemampuan resolusi konflik interpersonal dan urgensinya pada siswa. *Sosietas: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 10(1), 775–790. Diakses dari <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2464679>
- Nurohim, A. T. (2020). Strategi penyelesaian konflik interpersonal dalam organisasi kemahasiswaan (Naskah Publikasi). Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses dari <https://eprints.ums.ac.id/80746/>
- Setyawan, S. S., Widiani, E., & Trishinta, S. M. (2017). Hubungan kecemasan dengan konflik interpersonal siswa SLTP yang akan menghadapi ujian semester genap. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(3). Diakses dari <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/684>.