



Manajemen Konflik dalam Komunikasi Antarpribadi: Sintesis Perspektif Islam dan Teori Komunikasi Kontemporer

Fachrur Rizha^{1*}, Kartini², Ali Mustafa³

^{1,2,3}Institut Agama Islam Negeri Takengon, Aceh Tengah, Indonesia

e-mail: fachrurrizha.sp@gmail.com, abdi.bardan@gmail.com, ammustafa@gmail.com

*Corresponding Author

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Riwayat Artikel: Diterima: 18 Jun 2026 Direvisi: 29 Jun 2026 Disetujui: 30 Jun 2026 Kata Kunci: Manajemen; Penyelesaian Konflik; Komunikasi Antarpribadi.	Komunikasi antarpribadi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia yang tidak terlepas dari potensi terjadinya konflik akibat perbedaan kepentingan, persepsi, dan cara pandang. Konflik tidak selalu berdampak negatif, tetapi dapat menjadi sarana memperkuat hubungan apabila dikelola secara konstruktif. Meskipun berbagai penelitian telah membahas manajemen konflik dan penyelesaiannya dalam perspektif Islam, kajian yang mengintegrasikan komunikasi antarpribadi dengan nilai-nilai Islam masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengkaji konsep manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi berdasarkan perspektif Islam, nilai-nilai positif yang dihasilkan, serta strategi penyelesaiannya. Penelitian menggunakan metode <i>library research</i> dengan menelaah buku, jurnal, dan literatur ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa Islam menekankan penyelesaian konflik melalui prinsip <i>islah</i>, musyawarah, <i>tabayyun</i>, keadilan, kesabaran, dan saling memaafkan. Konflik yang dikelola secara tepat mampu meningkatkan kualitas komunikasi, memperkuat hubungan interpersonal, membangun kepercayaan, dan mendorong pengembangan diri. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi prinsip-prinsip penyelesaian konflik dalam Islam dengan komunikasi antarpribadi, sehingga konflik dipahami sebagai peluang untuk membangun hubungan yang lebih harmonis, produktif, dan berkelanjutan melalui komunikasi yang terbuka, empati, serta penghargaan terhadap perbedaan.
Article History: Received: 18 Jun 2026 Revised: 29 Jun 2026 Accepted: 30 Jun 2026 Keywords: Management; Conflict Resolution; Interpersonal Communication.	<i>Interpersonal communication is an essential aspect of human life and is inherently accompanied by the potential for conflict arising from differences in interests, perceptions, and perspectives. Conflict is not always detrimental; when managed constructively, it can serve as a means of strengthening interpersonal relationships. Although numerous studies have examined conflict management and its resolution from an Islamic perspective, research integrating interpersonal communication with Islamic values remains limited. This study aims to examine the concept of conflict management in interpersonal communication from an Islamic perspective, highlighting the positive outcomes of conflict and the strategies for its resolution. The study employed a library research method by reviewing relevant books, scholarly journals, and other academic literature. The findings reveal that Islam emphasizes conflict resolution through the principles of <i>islah</i> (reconciliation), <i>musyawarah</i> (consultation), <i>tabayyun</i> (verification), justice, patience, and forgiveness. Properly managed conflict can enhance communication quality, strengthen interpersonal relationships, foster trust, and promote personal development. The novelty of this study lies in integrating Islamic conflict resolution principles with interpersonal communication, thereby positioning conflict not merely as a problem to be</i>

resolved but as an opportunity to build more harmonious, productive, and sustainable relationships through open communication, empathy, and respect for differences.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses interaksi timbal balik yang terjadi antara komunikator sebagai penyampai pesan dan komunikan sebagai penerima pesan dengan tujuan menyampaikan informasi, gagasan, perasaan, maupun makna tertentu. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat terlepas dari komunikasi karena aktivitas ini menjadi kebutuhan mendasar dalam membangun hubungan, menyampaikan pemikiran, serta menciptakan saling pengertian dengan orang lain. Melalui komunikasi, individu dapat menjalin kerja sama, menyelesaikan permasalahan, dan mempertahankan hubungan sosial yang harmonis. Dalam praktiknya, komunikasi memiliki ruang lingkup yang luas dan dapat berlangsung dalam berbagai bentuk, seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik, maupun komunikasi massa. Masing-masing bentuk komunikasi memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda sesuai dengan konteks interaksinya. Di antara berbagai bentuk tersebut, komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang paling sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari karena melibatkan interaksi langsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi ini berlangsung dalam berbagai lingkungan, seperti keluarga, masyarakat, dunia pendidikan, maupun lingkungan kerja, sehingga memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang efektif, saling memahami, dan menciptakan kerja sama yang baik.

Menurut James A. F. Stoner, bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan. John R. Schermerhorn dalam *Managing Organization Behavior* bahwa Komunikasi dapat diartikan sebagai proses antara pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka. (Widjaja, 200:13). Sedangkan menurut Rogers dan D. Lawrence Kincaid Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian mendalam (Cangara, 2006). Menurut Sarah Trenholm (1986: 144) komunikasi antarpribadi itu *face to face* (tatap muka) dengan *feedback* yang langsung dan kemampuan beradaptasi satu sama lain. Richard West and Lyn H Tunner (2006:6) menyebutkan komunikasi antar pribadi *"The process of message transation between people (Usually two) who work toward ceating and sustaining shared meaning"*.

Dalam proses komunikasi antarpribadi, munculnya konflik merupakan hal yang wajar dan hampir tidak dapat dihindari. Konflik dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat, kepentingan, persepsi, atau kesalahpahaman, baik yang muncul secara sengaja maupun tidak disengaja. Oleh karena itu, konflik tidak seharusnya diabaikan atau dibiarkan berlarut-larut, melainkan perlu diselesaikan melalui cara yang tepat agar tidak berkembang menjadi permasalahan yang lebih besar. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan manajemen konflik yang efektif sehingga setiap perbedaan yang muncul dapat dikelola secara konstruktif. Dengan penerapan manajemen konflik yang baik, konflik tidak hanya dapat diminimalkan dampak negatifnya, tetapi juga dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas komunikasi, memperkuat hubungan interpersonal, membangun rasa saling percaya, serta mendorong terciptanya solusi yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Konflik berasal dari bahasa latin, *confligere* yang berarti benturan. Dalam kamus the Collins Concise (1988:235) disebutkan bahwa konflik adalah *"a Struggle between opposing forces."* Selain itu konflik juga diartikan sebagai *"opposition between ideas, andlor interests."* Dengan demikian menurut kamus tersebut konflik bisa berupa fisik bisa pula berbentuk wacana. Senada dengan ta'arif tadi, The Macquire Dictionary memberikan ta'arifnya tentang konflik sebagai *"to come into collision; clash, or be in opposition or at variance"* (Ahmad Gunaryo, 2007: 31). Setiap individu antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Yang dimaksud konflik adalah situasi di mana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain (Johnson, 1981).

Konflik merupakan suatu kondisi yang muncul akibat adanya perbedaan tujuan, kepentingan, harapan, maupun cara pandang antara dua pihak atau lebih yang dapat memengaruhi kualitas hubungan di antara mereka. Dalam kehidupan sehari-hari, konflik merupakan fenomena yang wajar dan tidak dapat dihindari, terlepas dari ada atau tidaknya keinginan individu untuk mengalaminya. Konflik umumnya terjadi ketika setiap pihak berusaha mencapai tujuan atau mempertahankan kepentingannya masing-masing yang saling bertentangan atau tidak sejalan. Selain melibatkan perbedaan pendapat, konflik juga mencakup aspek psikologis dan perilaku, seperti pikiran, emosi, sikap, serta tindakan yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok selama proses interaksi berlangsung. Oleh karena itu, konflik tidak hanya berkaitan dengan perselisihan yang tampak di permukaan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal yang

membentuk cara seseorang berpikir, merasakan, dan bertindak dalam menghadapi perbedaan (World Bank, 2009).

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi dari beragam perspektif. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, keterbukaan, empati, dan kemampuan mengendalikan emosi merupakan faktor penting dalam menyelesaikan konflik interpersonal. Penelitian lain juga menegaskan bahwa penerapan strategi manajemen konflik, seperti kolaborasi, kompromi, dan negosiasi, mampu meningkatkan kualitas hubungan, memperkuat kepercayaan, serta menciptakan kerja sama yang lebih baik dalam lingkungan keluarga, pendidikan, maupun organisasi. Di sisi lain, sejumlah kajian yang mengangkat perspektif Islam lebih banyak membahas konsep penyelesaian konflik melalui nilai-nilai seperti *islah*, musyawarah, *tabayyun*, keadilan, kesabaran, dan sikap saling memaafkan sebagai pedoman dalam membangun hubungan sosial yang harmonis.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya masih dilakukan secara terpisah. Kajian komunikasi antarpribadi cenderung menggunakan pendekatan psikologi dan ilmu komunikasi modern tanpa mengintegrasikan nilai-nilai Islam secara komprehensif. Sebaliknya, penelitian mengenai penyelesaian konflik dalam perspektif Islam lebih banyak berfokus pada aspek normatif keagamaan tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan teori dan praktik komunikasi antarpribadi. Akibatnya, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana prinsip-prinsip manajemen konflik dalam Islam dapat dipadukan dengan konsep komunikasi antarpribadi sebagai suatu kerangka yang utuh dalam membangun hubungan yang efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi berdasarkan perspektif Islam. Penelitian ini tidak hanya memandang konflik sebagai persoalan yang harus dihindari atau diselesaikan, tetapi juga sebagai peluang untuk memperkuat hubungan interpersonal apabila dikelola secara konstruktif. Melalui pendekatan studi kepustakaan, penelitian ini mengintegrasikan teori komunikasi antarpribadi dengan prinsip-prinsip penyelesaian konflik dalam Islam sehingga menghasilkan kerangka konseptual yang dapat menjadi rujukan bagi pengembangan kajian komunikasi Islam sekaligus memberikan implikasi praktis dalam penyelesaian konflik di lingkungan keluarga, pendidikan, masyarakat, maupun organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang bertumpu pada pengumpulan, penelaahan, dan analisis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik kajian. Data penelitian seluruhnya berasal dari literatur primer dan sekunder yang membahas manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi serta perspektif Islam. Sumber-sumber tersebut meliputi buku, artikel ilmiah, jurnal, prosiding, dan publikasi akademik lainnya yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Proses pencarian literatur dilakukan secara sistematis melalui beberapa basis data ilmiah, Literatur yang dipilih diprioritaskan berupa artikel yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah, buku akademik, dan sumber rujukan yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi meliputi literatur yang membahas komunikasi antarpribadi, manajemen konflik, atau penyelesaian konflik dalam perspektif Islam, sedangkan publikasi yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian atau tidak memiliki kejelasan akademik dikeluarkan dari proses analisis.

Analisis data dilakukan melalui analisis isi (*content analysis*) dengan tahapan reduksi data, pengelompokan berdasarkan tema, sintesis konsep, serta penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, dan hubungan antarkonsep yang terdapat dalam berbagai sumber sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi berdasarkan perspektif Islam. Untuk memperkuat interpretasi hasil, penelitian ini menerapkan pendekatan multidisipliner yang memadukan pendekatan historis, sosiologis, dan filosofis. Pendekatan historis digunakan untuk menelusuri perkembangan konsep manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi dari waktu ke waktu. Pendekatan sosiologis digunakan untuk memahami konflik sebagai bagian dari dinamika interaksi sosial dalam kehidupan masyarakat. Sementara itu, pendekatan filosofis dimanfaatkan untuk mengkaji nilai-nilai, prinsip, dan landasan konseptual yang mendasari manajemen konflik, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi antarpribadi dan ajaran Islam. Melalui kombinasi strategi pencarian literatur, analisis isi, dan pendekatan multidisipliner tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, prinsip, dan implementasi manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi berdasarkan perspektif Islam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Konflik dalam Islam

Manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi tidak hanya dapat dipahami melalui perspektif ilmu komunikasi dan psikologi, tetapi juga dapat dikaji berdasarkan nilai-nilai Islam. Dalam ajaran Islam, konflik dipandang sebagai bagian dari kehidupan manusia yang harus diselesaikan dengan cara yang bijaksana, adil, dan mengedepankan perdamaian. Oleh karena itu, prinsip-prinsip seperti musyawarah (*syūrā*), tabayyun (klarifikasi), saling memaafkan (*'afw*), kesabaran (*ṣabr*), serta upaya mendamaikan pihak yang berselisih (*iṣlah*) menjadi landasan penting dalam membangun komunikasi antarpribadi yang harmonis. Dengan menerapkan nilai-nilai tersebut, konflik tidak hanya dapat diselesaikan secara konstruktif, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat hubungan, meningkatkan rasa saling menghormati, dan mewujudkan kemaslahatan bersama.

Dalam perspektif Islam, konflik dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Perbedaan pendapat, kepentingan, maupun cara pandang merupakan sesuatu yang wajar karena setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan karakter yang berbeda. Namun demikian, Islam tidak membenarkan konflik berkembang menjadi permusuhan, kebencian, atau tindakan yang merugikan pihak lain. Sebaliknya, setiap perselisihan dianjurkan untuk diselesaikan melalui cara-cara yang mengedepankan nilai keadilan, kebijaksanaan, dan perdamaian. Penyelesaian konflik merupakan bagian penting dari upaya menjaga keharmonisan hubungan antarmanusia. Islam mengajarkan bahwa setiap perselisihan hendaknya diselesaikan melalui jalan perdamaian, keadilan, dan musyawarah, bukan dengan memperbesar permusuhan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi umat Islam dalam mengelola konflik agar tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar serta tetap menjaga persaudaraan dan ukhuwah. Salah satu dasar yang menjelaskan pentingnya penyelesaian konflik secara adil terdapat dalam firman Allah Swt. pada Surah Al-Hujurat ayat 9, yang berbunyi:

"Dan apabila ada dua golongan dari orang-orang mukmin berperang (berselisih), maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat zalim terhadap (golongan) yang lain, maka lawanlah (golongan) yang berbuat zalim itu sehingga ia kembali kepada perintah Allah. Jika ia telah kembali, maka damaikanlah antara keduanya dengan adil dan berlakulah adil. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil".

Ayat tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian konflik dalam Islam tidak hanya berorientasi pada penghentian perselisihan, tetapi juga pada terwujudnya keadilan (*al-'adl*) dan perdamaian (*al-silm*) yang berkelanjutan. Dalam perspektif hukum Islam, tujuan tersebut sejalan dengan konsep *maqasid al-syari'ah*, yaitu tujuan-tujuan syariat yang diarahkan untuk mewujudkan kemaslahatan (*maslahah*) dan mencegah kerusakan (*mafsadah*) dalam kehidupan manusia (Al-Shatibi, 1997). Menurut Al-Syātibī, syariat Islam bertujuan menjaga lima kebutuhan pokok (*al-daruriyyat al-khams*), yaitu perlindungan terhadap agama (*hiḥẓ al-dīn*), jiwa (*hiḥẓ al-nafs*), akal (*hiḥẓ al-'aql*), keturunan (*hiḥẓ al-nasl*), dan harta (*hiḥẓ al-māl*). Oleh karena itu, konflik yang tidak dikelola secara tepat berpotensi mengancam terwujudnya kelima tujuan tersebut, terutama dalam aspek perlindungan jiwa, kehormatan, dan stabilitas sosial. Sebaliknya, penyelesaian konflik melalui dialog, keadilan, musyawarah, dan rekonsiliasi merupakan implementasi nyata dari *maqasid al-syari'ah* karena mampu menjaga kemaslahatan bersama sekaligus mencegah timbulnya kerusakan sosial (Kamali, 2008). Dengan demikian, manajemen konflik dalam perspektif Islam tidak hanya dipahami sebagai upaya menyelesaikan perselisihan, tetapi juga sebagai ikhtiar mewujudkan kemaslahatan sosial, memperkuat kohesi masyarakat, serta menjaga tujuan-tujuan utama syariat.

Prinsip tersebut selaras dengan konsep komunikasi profetik (*prophetic communication*) yang berlandaskan nilai-nilai kenabian sebagaimana dikembangkan oleh Kuntowijoyo melalui tiga pilar utama, yaitu *humanisasi* (*amar ma'ruf*), *liberasi* (*nahī munkar*), dan *transendensi* (*tu'minuna billah*) (Kuntowijoyo, 2004). Dalam konteks komunikasi antarpribadi, komunikasi profetik menempatkan komunikasi bukan sekadar proses pertukaran pesan, melainkan sarana membangun hubungan yang bermartabat, menghargai sesama, serta mengarahkan individu kepada nilai-nilai kebaikan.

Penyelesaian konflik dalam perspektif Islam menekankan pentingnya peran mediator, semangat persaudaraan (*ukhuwah*), serta sikap saling menghormati antar pihak yang berselisih. Apabila prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara konsisten dalam manajemen konflik, potensi terjadinya konflik dalam organisasi dapat dikurangi. Agar proses penyelesaian konflik berjalan dengan baik, setiap pihak yang terlibat perlu memiliki sikap terbuka, bersedia berdialog, dan saling menghargai pendapat maupun kepentingan satu sama lain (Maryam, Anwar, & Otawa, 2019). Konflik dapat diarahkan menjadi sesuatu yang memberikan dampak positif, tetapi hal tersebut memerlukan proses serta upaya yang tidak mudah. Apabila dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi pendorong untuk meningkatkan komunikasi, memperkuat kerja sama, dan memperbaiki kualitas kinerja. Sebaliknya, jika konflik tidak dikendalikan atau diselesaikan secara tepat,

konflik dapat menimbulkan dampak negatif, seperti menurunnya kinerja individu maupun efektivitas dalam menjalankan tugas (Wjayanti, 2015).

Komunikasi Antarpribadi, Konflik dan Nilai Positif

Komunikasi antarpribadi didefinisikan sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan antara komunikator dan komunikan secara langsung, yang menimbulkan umpan balik baik secara verbal maupun non verbal dan kualitas dari komunikasi antarpribadi akan tentu oleh komunikasi (Mulyana, 2016). Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, maupun perasaan yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih. Proses ini tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan oleh komunikator, tetapi juga melibatkan adanya tanggapan atau umpan balik (*feedback*) dari penerima pesan. Kehadiran umpan balik menunjukkan bahwa komunikasi berlangsung secara dua arah sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dan direspons dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi hanya dapat berjalan secara efektif apabila seluruh komponen yang mendukung proses komunikasi, seperti komunikator, pesan, media, komunikan, dan umpan balik, berfungsi dengan baik. Tanpa adanya komponen-komponen tersebut, proses komunikasi tidak akan berlangsung secara optimal dan tujuan komunikasi menjadi sulit untuk dicapai (Fajarwati & Laksana, 2021).

Komunikasi antarpribadi memiliki peran yang sangat penting dalam proses penyelesaian konflik karena dapat membantu mengidentifikasi penyebab utama terjadinya konflik. Pada umumnya, konflik muncul akibat kesalahpahaman, perbedaan persepsi, atau kurangnya pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat. Melalui komunikasi yang terbuka, jujur, dan penuh empati, setiap individu memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pandangan, menjelaskan persepsi yang dimiliki, serta menyampaikan kebutuhan dan kepentingannya secara lebih jelas tanpa merasa tertekan atau terancam. Dengan demikian, akar permasalahan dapat dipahami secara lebih mendalam sehingga proses penyelesaian konflik dapat dilakukan secara lebih efektif dan menghasilkan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak (Laksana, Riska, Khasanah, & Aliyah, 2024).

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk sosial yang tidak mampu hidup sendiri serta memerlukan interaksi dan kebersamaan dengan orang lain. Karena itu, manusia perlu membangun hubungan dengan individu lain, salah satunya melalui persahabatan. Persahabatan tumbuh melalui adanya kasih sayang timbal balik, penerimaan, kepercayaan, dan saling menghormati. Umumnya, hubungan persahabatan terbentuk secara sukarela tanpa adanya syarat yang mengikat (Khotimah, 2019) (Liliweri, 2015).

Konflik antara orang-orang adalah fakta kehidupan dan itu tidak selalu berarti buruk. Bahkan, hubungan dengan konflik sering mungkin lebih sehat dari satu konflik yang tidak diamati. Konflik terjadi pada semua tingkat interaksi di tempat kerja, di antara teman-teman, dalam keluarga dan hubungan antara mitra. Ketika konflik terjadi, hubungan dapat menjadi lemah atau diperkuat. Dengan demikian, konflik adalah peristiwa penting dalam perjalanan suatu hubungan. Konflik dapat menimbulkan kebencian, permusuhan dan mungkin akhir dari hubungan. Jika ditangani dengan baik, bagaimanapun, konflik dapat menjadi produktif mengarah ke pemahaman yang lebih dalam, saling menghormati dan kedekatan. Apakah hubungan itu sehat atau tidak sehat tidak banyak bergantung pada jumlah konflik antara peserta, tetapi pada bagaimana konflik diselesaikan.

Perbedaan dalam titik pandang merupakan hal yang tidak dapat dielakkan, dan seringkali memberikan pengayaan kepada diri kita. Ketika orang melakukan kajian terhadap sesuatu secara bersama-sama, maka selalu mengasumsikan bahwa dengan adanya fakta yang sama, pasti akan akan dicapai suatu analisis tertentu. Namun yang terjadi tidaklah demikian, suara bulat lebih tidak mungkin jika mempertimbangkan bahwa, di samping adanya perbedaan latar belakang yang sifatnya natural ini, masih ada perbedaan lain yang muncul akibat perbedaan status, kekuasaan, kekayaan, jabatan, usia, peran yang terkait dengan jenis kelamin tertentu, serta keanggotaan kelompok tertentu. Berbagai indikator posisi dalam masyarakat ini seringkali memberikan makna bahwa orang sering kali menginginkan hal yang berbeda dari kondisi yang sama, kadang-kadang sasaran ini bertentangan, dan saling bertabrakan. Inilah yang disebut konflik (Sholihan, 2007).

Berkaitan dengan konflik, ada dua macam situasi konflik. Yaitu *intensifying conflict* dan *escalating conflict*. *Intensifying Conflict* adalah upaya membuat konflik yang tersembunyi menjadi tampak dan terbuka, untuk tujuan yang baik dan penyelesaian masalah, dan *escalating conflict* adalah kondisi ketika level tekanan dan kekerasan meningkat. Tipe konflik berdasarkan hubungan antara tujuan dan tingkah laku ada empat macam. (a) Kondisi tanpa konflik (*No Conflict*). Menurut persepsi orang pada umumnya, mungkin bahwa kondisi tanpa konflik, sebagaimana tergambar dalam kolom sisi kiri atas, merupakan kondisi yang diinginkan. Namun demikian, kelompok atau masyarakat yang damai, jika ingin bertahan lama, maka harus hidup dan dinamis, menyatukan konflik tingkah laku dan tujuan, serta menyelesaikan secara kreatif. (b) Konflik leten

(*Latent Conflict*). Konflik laten adalah konflik yang berada di bawah permukaan, dan sebagaimana telah disarankan, konflik ini perlu dibawa ke permukaan sebelum dapat diselesaikan secara efektif. (c) Konflik terbuka (*Open Conflict*). Konflik ini mengakar secara dalam serta sangat tampak jelas, dan membutuhkan tindakan untuk mengatasi penyebab yang mengakar serta efek yang tampak. (d) Konflik permukaan (*Surface Conflict*). Konflik ini memiliki akar yang tidak dalam atau tidak mengakar. Mungkin pula bahwa konflik permukaan ini muncul karena kesalah pahaman mengenai sasaran dan dapat diatasi dengan perbaikan komunikasi (Fisher, 2000).

Dalam setiap konflik selalu muncul tiga hal ini dalam bentuk dan sifat yang berbeda. (a) Pelaku: orang, kelompok atau pihak-pihak yang terlibat dalam konflik menyangkut; pandangan/persepsi, perasaan, tentang isu-isu atau masalah, serta bagaimana hal-hal tersebut berhubungan satu sama lain dan dalam usaha untuk menjamin kehidupan secara berkelanjutan. (b) Proses. Serangkaian perubahan perilaku atau tindakan, pengambilan keputusan, dan bagaimana sikap pihak-pihak yang terlibat mengenalinya. Proses pengambilan keputusan sering diabaikan sebagai penyebab utama suatu konflik. Meski demikian, kemarahan, perasaan diperlakukan tidak adil dan perasaan ketidakberdayaan sering berakar pada hal ini (proses). (c) Masalah. Perbedaan harapan dan tujuan yang berpengaruh terhadap pola hubungan antarpribadi yang berbeda. Hal ini mencakup nilai-nilai yang berbeda, kepentingan dan kebutuhan yang bertentangan, atau pemanfaatan penyebaran atau ekseibilitas terhadap sumberdaya yang terbatas (World Bank, 2009).

Kendati unsur konflik selalu terdapat dalam setiap bentuk hubungan antarpribadi, pada umumnya masyarakat memandang konflik sebagai keadaan yang buruk dan harus dihindarkan. Konflik dipandang sebagai faktor yang akan merusak hubungan, maka harus dicegah. Namun, kini banyak yang mulai sadar bahwa rusaknya suatu hubungan sesungguhnya lebih disebabkan oleh kegagalan memecahkan konflik secara konstruktif, adil, dan memuaskan kedua belah pihak, bukan oleh munculnya konflik itu sendiri. Kini konflik sering diberi sebutan yang lebih berkonotasi positif, seperti bumbu dalam hubungan antarpribadi, baik dalam persahabatan, hubungan antara suami-istri, maupun bentuk hubungan lainnya (Supratiknya, 1995).

Konflik dapat dipandang sebagai suatu kekuatan positif, jika dikelola dan dimanfaatkan dengan cara yang benar untuk meningkatkan kinerja dan perubahan dalam membangun individu. Namun sebaliknya akan berakibat buruk jika, konflik dipandang sebagai kekuatan untuk mempertahankan ketidakstabilan dan memperkuat kekuasaan bagi setiap personal terhadap orang lain. Sesungguhnya, bila kita mampu mengelola secara konstruktif, konflik justru dapat memberikan manfaat positif bagi diri kita sendiri maupun bagi hubungan kita dengan orang lain.

Menurut (Johnson, 1981), Konflik tidak selalu memberikan dampak negatif. Jika dikelola dengan baik, konflik justru dapat memberikan berbagai manfaat bagi individu maupun hubungan dengan orang lain. Salah satu manfaatnya adalah membantu seseorang menyadari bahwa terdapat masalah dalam hubungan yang perlu diselesaikan. Misalnya, ketika dua orang memiliki keinginan yang berbeda dalam menentukan kegiatan bersama, perbedaan tersebut dapat menjadi tanda bahwa mereka perlu lebih memahami minat dan kebutuhan masing-masing. Konflik juga dapat mendorong seseorang untuk memperbaiki diri. Ketika seseorang mendapat teguran karena melakukan kesalahan, seperti lupa menepati janji, konflik tersebut dapat menjadi pelajaran agar lebih disiplin, bertanggung jawab, dan mampu mengatur waktu dengan lebih baik. Selain itu, konflik dapat memunculkan masalah yang selama ini dipendam atau diabaikan. Melalui konflik, seseorang memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau perasaan yang selama ini tidak pernah diungkapkan sehingga persoalan dapat dibicarakan secara terbuka. Konflik juga dapat membuat hubungan menjadi lebih dinamis dan tidak membosankan. Perbedaan pendapat mendorong seseorang untuk berpikir lebih kritis, memahami sudut pandang orang lain, serta memperluas wawasan terhadap suatu persoalan.

Dalam proses pengambilan keputusan, konflik sering kali menghasilkan keputusan yang lebih baik karena setiap pihak dapat menyampaikan pendapat dan mempertimbangkan berbagai alternatif. Melalui diskusi, solusi yang dipilih biasanya lebih matang dan dapat diterima oleh semua pihak. Manfaat lainnya adalah membantu mengurangi ketegangan yang telah lama dirasakan dalam suatu hubungan. Setelah konflik diselesaikan dengan komunikasi yang baik, perasaan kesal atau kecewa dapat berkurang sehingga hubungan menjadi lebih nyaman dan harmonis. Konflik juga membantu seseorang lebih mengenal dirinya sendiri. Dari perbedaan pendapat atau pertengkaran, seseorang dapat memahami nilai-nilai yang dianggap penting, mengetahui hal-hal yang tidak disukai, serta mengenali batasan yang dimilikinya dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam beberapa situasi, konflik bahkan dapat menjadi sarana hiburan, seperti yang terjadi dalam permainan, perlombaan, atau kompetisi yang dirancang untuk memberikan tantangan sekaligus kesenangan bagi para pesertanya. Pada akhirnya, konflik yang diselesaikan secara bijaksana dapat memperkuat hubungan antarindividu. Pengalaman menghadapi dan menyelesaikan perbedaan membuat kedua belah pihak semakin

saling memahami, meningkatkan rasa percaya, mengurangi ketegangan, serta mempererat hubungan yang telah terjalin.

Konflik dalam hubungan antarpribadi tidak selalu berdampak negatif. Sebaliknya, konflik dapat menjadi sarana untuk mendorong pertumbuhan individu sekaligus memperkuat kualitas hubungan dengan orang lain apabila disikapi dan diselesaikan secara positif. Penyelesaian konflik yang konstruktif ditandai oleh beberapa indikator, seperti meningkatnya kedekatan hubungan antarindividu sehingga komunikasi dan kerja sama menjadi lebih efektif. Selain itu, konflik yang berhasil diselesaikan dengan baik akan menumbuhkan rasa saling menyukai dan kepercayaan di antara pihak-pihak yang terlibat. Hasil penyelesaian tersebut juga memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak karena kebutuhan dan kepentingan masing-masing dapat diakomodasi secara adil. Pengalaman menghadapi konflik secara sehat juga akan meningkatkan kemampuan setiap individu dalam mengelola konflik-konflik berikutnya dengan cara yang lebih bijaksana, sehingga hubungan yang terjalin menjadi semakin matang dan harmonis.

Strategi dalam Mengatasi Konflik Antarpribadi

Setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam menghadapi dan mengelola konflik. Cara tersebut terbentuk melalui proses pembelajaran yang berlangsung sejak masa kanak-kanak dan secara bertahap menjadi pola perilaku yang dilakukan secara otomatis. Oleh karena itu, seseorang sering kali tidak menyadari bagaimana dirinya bereaksi ketika berada dalam situasi konflik karena respons tersebut muncul secara spontan berdasarkan pengalaman yang telah dimiliki. Dalam menghadapi konflik dengan orang lain, terdapat dua aspek utama yang perlu dipertimbangkan. Aspek pertama adalah kepentingan atau tujuan pribadi yang ingin dicapai. Tingkat kepentingan tersebut dapat berbeda pada setiap situasi, sehingga seseorang mungkin akan berusaha mempertahankannya dengan kuat apabila dianggap sangat penting, atau sebaliknya bersedia mengalah apabila kepentingan tersebut dinilai tidak terlalu berarti. Aspek kedua adalah pentingnya menjaga hubungan baik dengan pihak yang terlibat dalam konflik. Sebagaimana kepentingan pribadi, nilai yang diberikan terhadap hubungan tersebut juga dapat bervariasi. Apabila hubungan dianggap bernilai dan perlu dipertahankan, individu cenderung mencari penyelesaian yang menguntungkan kedua belah pihak. Sebaliknya, jika hubungan tersebut tidak dipandang penting, perhatian terhadap upaya mempertahankannya akan menjadi lebih kecil dalam proses penyelesaian konflik (Supratiknya, 1995).

Cara seseorang menghadapi konflik dipengaruhi oleh dua hal, yaitu seberapa penting tujuan pribadinya dan seberapa besar keinginannya untuk mempertahankan hubungan baik dengan orang lain. Perbedaan dalam memandang kedua hal tersebut menyebabkan setiap individu memiliki gaya yang berbeda dalam menyelesaikan konflik. Secara umum, terdapat lima gaya pengelolaan konflik. Gaya kura-kura, yaitu individu yang lebih memilih menghindari konflik daripada menghadapinya. Mereka cenderung menjauh dari masalah maupun dari orang yang terlibat dalam konflik karena menganggap bahwa konflik sulit diselesaikan. Bagi mereka, menghindari dianggap sebagai cara yang paling aman untuk mengurangi ketegangan. Gaya ikan hiu, yaitu individu yang lebih mengutamakan kepentingan pribadi dibandingkan hubungan dengan orang lain. Mereka berusaha memenangkan konflik dengan memaksakan pendapat atau solusi yang dianggap paling benar. Dalam pandangan mereka, konflik biasanya berakhir dengan adanya pihak yang menang dan pihak yang kalah. Gaya kancil, yaitu individu yang lebih mementingkan hubungan baik daripada kepentingan pribadinya. Mereka berusaha menjaga keharmonisan dengan menghindari pertengkaran dan sering kali bersedia mengalah agar hubungan tetap terjaga. Bagi mereka, kedamaian lebih penting daripada memenangkan konflik. Gaya rubah, yaitu individu yang memilih jalan tengah melalui kompromi. Mereka menganggap bahwa kepentingan pribadi dan hubungan dengan orang lain sama-sama penting. Oleh karena itu, mereka bersedia saling mengurangi tuntutan agar kedua pihak memperoleh solusi yang dapat diterima bersama. Gaya burung hantu, yaitu individu yang berusaha memenuhi kepentingan dirinya sendiri tanpa mengabaikan kepentingan orang lain. Mereka memandang konflik sebagai masalah yang dapat diselesaikan melalui komunikasi dan kerja sama. Tujuan mereka adalah menemukan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak sehingga hubungan tetap baik, ketegangan berkurang, dan konflik dapat diselesaikan secara tuntas. Gaya ini sering dianggap sebagai pendekatan yang paling konstruktif karena mampu menyeimbangkan pencapaian tujuan pribadi dengan terpeliharanya hubungan interpersonal (Johnson, 1981).

Setiap individu perlu memahami strategi yang selama ini digunakan dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik dalam hubungan dengan orang lain. Pemahaman terhadap strategi tersebut penting karena dapat membantu seseorang mengenali kelebihan dan kekurangan dari cara yang selama ini diterapkan dalam mengelola konflik. Dengan demikian, individu dapat mengembangkan pendekatan penyelesaian konflik yang lebih efektif, yaitu strategi yang tidak hanya mampu mencapai tujuan atau kepentingan pribadi,

tetapi juga tetap menjaga dan memperkuat hubungan baik dengan pihak lain. Melalui strategi yang tepat, konflik tidak lagi dipandang sebagai ancaman, melainkan sebagai kesempatan untuk membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan saling pengertian, serta menciptakan hubungan interpersonal yang lebih harmonis.

SIMPULAN

Konflik ternyata tidak selalu menjadi sesuatu yang bersifat negatif, tetapi juga dapat memberikan nilai positif dalam hubungan antarpribadi apabila dikelola secara tepat. Dampak yang ditimbulkan oleh konflik sangat bergantung pada kemampuan individu dalam mengelola dan memanajemen konflik secara konstruktif. Konflik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses interaksi manusia sehingga yang terpenting bukanlah menghindari konflik, melainkan bagaimana menyikapinya secara bijaksana. Konflik dapat berkembang menjadi lebih besar apabila direspons dengan emosi, prasangka, atau sikap saling menyalahkan. Sebaliknya, apabila dikelola melalui komunikasi yang terbuka, empati, penghargaan terhadap perbedaan, dan pencarian solusi bersama, konflik justru dapat menjadi sarana pembelajaran, memperkuat hubungan interpersonal, serta meningkatkan kualitas komunikasi.

Apabila dikaitkan dengan teori gunung es (*iceberg theory*), konflik dalam interaksi manusia tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku yang tampak di permukaan, seperti perdebatan atau kesalahpahaman, tetapi juga oleh berbagai faktor yang tersembunyi, seperti kebutuhan yang tidak terpenuhi, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, kepentingan, serta kondisi emosional. Faktor-faktor yang berada di bawah permukaan tersebut sering kali menjadi akar penyebab konflik. Oleh karena itu, penyelesaian konflik tidak cukup hanya berfokus pada gejala yang tampak, tetapi juga harus mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan akar permasalahannya melalui komunikasi yang efektif dan saling memahami. Dengan demikian, konflik tidak lagi dipandang sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk membangun hubungan yang lebih kuat, saling percaya, dan berkelanjutan.

Hasil sintesis penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik dalam komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila memadukan pendekatan ilmu komunikasi dengan nilai-nilai Islam. Prinsip *islah*, musyawarah, *tabayyun*, keadilan, kesabaran, dan saling memaafkan merupakan mekanisme penyelesaian konflik yang tidak hanya bertujuan menghentikan perselisihan, tetapi juga memulihkan hubungan dan membangun kepercayaan. Perspektif tersebut diperkuat oleh konsep *maqāṣid al-syari'ah* yang menempatkan penyelesaian konflik sebagai upaya mewujudkan kemaslahatan, komunikasi profetik yang menekankan nilai humanisasi, liberasi, dan transendensi dalam proses komunikasi, konsep *ukhūwah* yang mengedepankan persaudaraan, serta *fiqh al-ikhtilāf* yang mengajarkan etika dalam menyikapi perbedaan. Keseluruhan konsep tersebut memiliki kesesuaian dengan pendekatan *conflict transformation* yang memandang konflik sebagai kesempatan untuk mentransformasi hubungan menjadi lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan sintesis konseptual bahwa manajemen konflik dalam perspektif Islam bukan sekadar proses penyelesaian perselisihan (*conflict resolution*), tetapi merupakan proses transformasi hubungan yang berorientasi pada kemaslahatan, keadilan, dan penguatan kualitas hubungan antarpribadi secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shatibi, A. I. (1997). *Al-Muwāfaqāt fī Uṣūl al-Shari'ah*. Dār Ibn 'Affān.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.
- Fajarwati, N. K., & Laksana, A. (2021). Faktor komunikasi yang mempengaruhi adopsi program imunisasi di Kota Serang. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1 (2), 61-80, <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.27>.
- Fisher, S. e. (2000). *Working With Conflict: Skills and Strategies for Action*. London. London: New York: Zed Book Ltd.
- Johnson, D. (1981). *Reaching out. Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Kamali, M. H. (2008). *Shari'ah Law: An Introduction*. Oneworld Publications.

- Khotimah, N. (2019). Faktor Pembeda Dalam Komunikasi Lintas Budaya Antara Wisatawan Asing Dengan Masyarakat Lokal Di Desa Wisata Kandri Gunungpati Kota Semarang. *An-Nida: Jurnal Komunikasi Islam*, 11(1), 1–11.
- Kuntowijoyo. (2004). *Islam sebagai Ilmu: Epistemologi, Metodologi, dan Etika*. Jakarta: Teraju.
- Laksana, A., Riska, H. N., Khasanah, N. D., & Aliyah, M. (2024). Peran Komunikasi Antarpribadi dalam Resolusi Konflik Antar Karyawan di Organisasi Perusahaan. *Jurnal APPISI: Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 1-12, <https://doi.org/10.62383/kajian.v1i4.54>.
- Liliweri, A. (2015). *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Jakarta: Pustaka.
- Maryam, K., Anwar, H., & Otawa, G. L. (2019). Manajemen Konflik dalam Perspektif Al Qur'an dan Hadis. *Jurnal Al Himayah*, 3 (2), 255-270.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sholihan, d. (2007). *Mengelola Konflik Membangun Damai, Teori, Strategi dan Implementasi Resolusi Konflik* . Semarang: WMC (Walisongo Mediation Centre) IAIN Walisongo.
- Supratiknya, A. (1995). *Tinjauan Psikologis, Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Wjayanti, Y. T. (2015). Manajemen Konflik Organisasi dalam Perspektif Islam. *Profetik: Jurnal komunikasi*, 8(1).
- World Bank. (2009). *Modul Conflict Resolution Training*. Banda Aceh: PNPM Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.