

POTENSI KONFLIK DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL MELALUI GRUP WHATSAPP KELUARGA

¹Alliffiyan Reza Ramadhan, ²Teguh Priyo Sadono, ³Dinda Lisna Amilia,

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

alliffiyanreza@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi konflik dalam komunikasi interpersonal melalui grup WhatsApp keluarga di Desa Sumbermanjing Kulon, Kecamatan Pagak, Kabupaten Malang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Teori Konflik Morton Deutsch dan Teori Determinisme Media Marshall McLuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa potensi konflik dipicu oleh perbedaan persepsi antargenerasi, miskomunikasi dalam penyampaian pesan, serta hilangnya aspek non-verbal. WhatsApp mempercepat komunikasi namun meningkatkan potensi konflik jika tidak dikelola dengan baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya literasi digital dan pemahaman lintas generasi dalam menjaga keharmonisan komunikasi keluarga di era digital.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, konflik digital, WhatsApp, keluarga, generasi

Abstract

This study aims to analyze the potential for conflict in interpersonal communication through family WhatsApp groups in Sumbermanjing Kulon Village, Pagak District, Malang Regency. The approach used is descriptive qualitative with in-depth interview techniques, observation, and documentation. The theories used are Morton Deutsch's Conflict Theory and Marshall McLuhan's Media Determinism Theory. The results showed that the potential for conflict was triggered by differences in perception between generations, miscommunication in delivering messages, and the loss of non-verbal aspects. WhatsApp accelerates communication but increases the potential for conflict if not managed properly. The conclusion of this study is the importance of digital literacy and cross-generational understanding in maintaining harmonious family communication in the digital era.

Keywords: interpersonal communication, digital conflict, WhatsApp, family, generations

Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi telah menciptakan transformasi besar dalam cara individu dan kelompok berinteraksi. Salah satu bentuk komunikasi modern yang paling menonjol adalah penggunaan aplikasi pesan instan, seperti WhatsApp. Aplikasi ini memungkinkan komunikasi yang cepat, mudah, dan efisien, serta telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, termasuk dalam lingkungan keluarga. Di Indonesia, penggunaan WhatsApp dalam grup keluarga menjadi sangat populer karena dianggap mampu menjaga kedekatan emosional antaranggota keluarga yang tersebar secara geografis (Matassi et al., 2019). Namun, kemudahan ini juga membawa tantangan baru, terutama dalam bentuk potensi konflik yang muncul dari miskomunikasi, perbedaan persepsi, dan minimnya elemen komunikasi non-verbal. Dalam ranah komunikasi interpersonal, konflik merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari. Menurut Morton Deutsch (1973), konflik bisa muncul ketika terdapat perbedaan tujuan atau nilai antarindividu.

Ketika komunikasi dilakukan melalui media digital seperti WhatsApp, potensi konflik semakin besar karena hilangnya ekspresi wajah, intonasi, dan gestur tubuh yang biasanya berfungsi untuk memperjelas makna pesan (Syarifuddin et al., 2024). Seringkali dalam grup WhatsApp keluarga, perbedaan generasi dalam menyampaikan pesan menjadi pemicu ketegangan misalnya, generasi muda yang menggunakan istilah-istilah baru atau bahasa gaul bisa disalahartikan oleh generasi yang lebih tua, sehingga menimbulkan salah paham dan bahkan perdebatan. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya dinamika konflik yang terjadi dalam komunikasi digital keluarga. Penelitian Pinardi & Darmawanti (2023) menyoroti bagaimana hoaks dalam grup WhatsApp keluarga memicu perdebatan antar generasi. Sementara itu, Prasanti (2017) mencatat bahwa WhatsApp Group menjadi sarana silaturahmi sekaligus ruang terjadinya sindiran dan konflik. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada wilayah urban atau tidak secara eksplisit mengkaji konflik dalam konteks keluarga pedesaan. Penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan menelaah potensi konflik dalam komunikasi interpersonal melalui grup WhatsApp keluarga di Desa Sumbermanjing Kulon, sebuah desa yang mencerminkan karakteristik masyarakat pedesaan Jawa Timur. Karakteristik masyarakat desa yang cenderung kolektif, menjunjung norma kesopanan, dan memiliki struktur kekerabatan yang kuat menjadikan dinamika komunikasi dalam keluarga sangat menarik untuk diteliti. Interaksi yang terjadi dalam grup WhatsApp keluarga di lingkungan pedesaan memiliki nuansa tersendiri, terutama ketika teknologi bertemu dengan nilai-nilai tradisional dan perbedaan generasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam potensi konflik dalam komunikasi interpersonal melalui grup WhatsApp keluarga. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta dinamika sosial yang terjadi dalam konteks kehidupan keluarga di Desa Sumbermanjing Kulon. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, dengan fokus pada satu grup WhatsApp keluarga yang menjadi representasi fenomena komunikasi digital dalam masyarakat pedesaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, kepada anggota keluarga yang tergabung dalam grup WhatsApp, baik dari kalangan muda maupun tua. Observasi, terhadap aktivitas komunikasi dalam grup WhatsApp secara langsung dan tidak langsung. Dokumentasi, berupa tangkapan layar (screenshot) percakapan serta data pendukung lainnya. Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, untuk menyaring informasi yang relevan. Penyajian data, dalam bentuk narasi dan temuan kualitatif. Penarikan kesimpulan, berdasarkan pola-pola yang muncul dalam komunikasi dan konflik. Untuk menguji keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari beberapa informan yang berbeda, serta triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menemukan bahwa potensi konflik dalam komunikasi interpersonal melalui grup WhatsApp keluarga di Desa Sumbermanjing Kulon muncul dari perbedaan persepsi antargenerasi, gaya komunikasi, serta hilangnya konteks non-verbal dalam komunikasi digital. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana konflik terbentuk dalam ruang komunikasi keluarga berbasis aplikasi.

Perbedaan usia dan latar belakang generasi menjadi faktor utama pemicu konflik. Generasi muda cenderung menggunakan bahasa informal, singkatan, atau istilah gaul yang tidak selalu dipahami oleh generasi tua. Sebaliknya, generasi tua sering menanggapi pesan dengan serius atau salah mengartikan konteksnya. Hal ini selaras dengan konsep *penciptaan situasi konflik* dalam Teori Konflik Deutsch, di mana perbedaan nilai dan persepsi menciptakan ketegangan antarindividu. Contohnya, dalam satu peristiwa yang diamati, seorang anggota muda membalas pesan keluarga dengan meme atau stiker bercanda, namun dianggap tidak sopan oleh anggota keluarga yang lebih tua. Perbedaan makna ini memicu adu argumen yang terbuka dalam grup.

Komunikasi berbasis teks cenderung menghilangkan elemen penting seperti intonasi, ekspresi wajah, dan gestur tubuh. Akibatnya, pesan yang sebenarnya bersifat netral atau bercanda bisa diinterpretasikan secara negatif. Seperti disampaikan oleh informan: "*Kadang niatnya cuma bercanda, tapi yang lain jadi marah, dikira serius*" (Informan 3). Fenomena ini mendukung teori McLuhan bahwa media membentuk cara kita memahami pesan dalam hal ini, media digital seperti WhatsApp memediasi interaksi sosial tanpa dukungan isyarat emosional yang utuh.

Konflik juga muncul dalam bentuk sindiran atau saling membalas pesan secara pasif-agresif. Hal ini menunjukkan bahwa orientasi hubungan telah bergeser dari kooperatif menjadi kompetitif, sebagaimana dijelaskan Deutsch dalam tahap *orientasi hubungan*. Dalam beberapa kasus, konflik kecil di grup merembet ke percakapan personal yang lebih intens. Temuan ini diperkuat oleh observasi terhadap isi percakapan grup: beberapa topik sensitif seperti politik, pembagian warisan, atau kritik terhadap gaya hidup sering kali menjadi pemicu konflik berulang.

Beberapa anggota keluarga memilih untuk tidak terlibat secara aktif dalam konflik, namun tetap memantau percakapan (*silent reader*). Sikap pasif ini menciptakan ketegangan tersembunyi yang berpotensi meledak saat isu lain muncul. Hal ini termasuk dalam *manifestasi konflik* yang tidak selalu terlihat secara eksplisit tetapi memengaruhi suasana komunikasi dalam grup.

Strategi penyelesaian konflik biasanya dilakukan di luar grup, melalui komunikasi personal atau pertemuan keluarga langsung. Dalam beberapa kasus, anggota keluarga yang lebih tua berperan sebagai penengah. Ini menunjukkan bahwa proses *resolusi konflik* yang efektif lebih mungkin tercapai melalui pendekatan personal, bukan dalam ruang digital terbuka. Namun, tidak semua konflik terselesaikan dengan baik. Beberapa meninggalkan dampak jangka panjang (*after conflict/aftermath*), seperti menghindari komunikasi, keluar dari grup, atau saling diam.

Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam grup WhatsApp keluarga di Desa Sumbermanjing Kulon memiliki potensi besar menimbulkan konflik. Faktor-faktor utama penyebab konflik meliputi perbedaan persepsi antargenerasi, hilangnya ekspresi non-verbal, serta gaya komunikasi yang tidak seragam. Konflik dalam grup WhatsApp keluarga dapat muncul dalam bentuk sindiran, perdebatan terbuka, hingga ketegangan tersembunyi (*silent conflict*), dan sering kali tidak terselesaikan dalam ruang digital, tetapi dialihkan ke jalur personal. Dengan menggunakan Teori Konflik Morton Deutsch, proses konflik yang ditemukan mencakup seluruh tahap: penciptaan situasi konflik, orientasi hubungan, dinamika konflik,

manifestasi, resolusi, hingga aftermath. Sementara itu, Teori Determinisme Media dari McLuhan menjelaskan bahwa media seperti WhatsApp memengaruhi pola komunikasi dan turut membentuk struktur interaksi keluarga. Secara teoritis, penelitian ini menambah pemahaman mengenai penerapan teori konflik dan determinisme media dalam konteks komunikasi digital keluarga, terutama di lingkungan pedesaan yang memiliki nilai-nilai sosial khas. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan membandingkan konteks pedesaan dan perkotaan atau mengamati platform komunikasi lain di luar WhatsApp. Secara praktis, hasil penelitian ini mendorong pentingnya edukasi literasi media dan komunikasi digital dalam keluarga. Anggota keluarga, terutama generasi muda, diharapkan dapat menjadi jembatan pemahaman lintas generasi dengan menyampaikan informasi secara jelas dan sopan. Selain itu, perlu ada kesadaran kolektif untuk menjaga etika komunikasi dalam grup keluarga dan menghindari topik-topik sensitif yang berpotensi memicu konflik.

Daftar Pustaka

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Arifin, B. (2015). *Dinamika Kelompok*. Bandung: Pustaka Setia.
- Brighouse, H., & Swift, A. (2014). *Family values: the ethics of parent-child relationships*.
- Burhan, A. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Pengembangan Ekonomi Pertanian dan Pengentasan Kemiskinan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(2), 233-247.
- Chen, Y. C., Lee, C. S., Chiang, M. C., Tsui, P. L., Lan, B. K., & Chen, Y. J. (2025). Nourishing Holistic Well-Being: The Role of Family Dynamics and Family Cooking. *In Healthcare*, 13(4), 414.
- Deutsch, M. (1973). Conflicts: Productive and destructive. *Journal of social issues*, 25(1).
- Deutsch, M. (2008). A personal perspective on the history of the social psychological study of conflict resolution. *International handbook of organizational teamwork and cooperative working*, 9.
- Deutsch, M. (2008). A personal perspective on the history of the social psychological study of conflict resolution. *International handbook of organizational teamwork and cooperative working*, 9.