



Analisis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Menangani Konflik Sosial di Kelas : Studi Kasus pada Mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Kelas 4A UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Destiyan Elviyana Nugraheni^{1*}, Ahmad Faiq Al – Alawi², Adhi Kusuma³

¹⁻³Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Indonesia

Email : 231330039.destiyan@uinbanten.ac.id¹, 231330031.faiq@uinbanten.ac.id²,
adhi.kusuma@uinbanten.ac.id³

Korespondensi penulis : 231330039.destiyan@uinbanten.ac.id*

Abstract : *Social conflict in the academic environments is a phenomenon that frequently occurs in student interactions. This research aims to analyze the role of interpersonal communication in handling social conflicts that occur in class 4A of the Islamic Communication and Broadcasting Study Program at UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through observation, and in-depth interviews. The research subjects were 36 students from class 4A KPI. The results show that effective interpersonal communication plays an important role in resolving social conflicts through three main aspects namely communication openness that enables understanding of different perspectives, active listening skills that reduce misunderstandings, and empathy that builds bridges of understanding between individuals. Interpersonal communication strategies that have proven effective include open dialogue, communication mediation, and the formation of class discussion forums. This research concludes that structured and continuous interpersonal communication is able to transform destructive conflicts into constructive conflicts that encourage social and academic growth of students.*

Keywords: *Interpersonal Communication, Social Conflict, Students*

Abstrak : Konflik sosial dalam lingkungan akademik merupakan fenomena yang sering terjadi dalam interaksi antar mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam menangani konflik sosial yang terjadi di kelas 4A Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara mendalam. Subjek penelitian adalah mahasiswa kelas 4A KPI berjumlah 36 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam penyelesaian konflik sosial melalui tiga aspek utama yaitu keterbukaan komunikasi yang memungkinkan pemahaman perspektif berbeda, kemampuan mendengarkan aktif yang mengurangi kesalahpahaman, dan empati yang membangun jembatan pemahaman antar individu. Strategi komunikasi interpersonal yang terbukti efektif meliputi dialog terbuka, mediasi komunikasi, dan pembentukan forum diskusi kelas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terstruktur dan berkelanjutan mampu mengubah konflik destruktif menjadi konflik konstruktif yang mendorong pertumbuhan sosial dan akademik mahasiswa.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Konflik Sosial, Mahasiswa.

1. PENDAHULUAN

Lingkungan pendidikan tinggi merupakan ruang sosial yang kompleks dimana berbagai individu dengan latar belakang, kepribadian, dan perspektif yang berbeda berinteraksi secara intensif (Suryanto, 2020). Keragaman ini menciptakan dinamika sosial yang unik sekaligus menantang, dimana potensi konflik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan akademik. Dalam konteks perguruan tinggi Islam, khususnya di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, tantangan ini menjadi semakin kompleks karena mahasiswa tidak hanya diharapkan menguasai aspek akademik tetapi juga mengembangkan karakter spiritual dan

kemampuan komunikasi yang baik.

Kelas 4A Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menghadapi berbagai dinamika konflik sosial yang menarik untuk dikaji. Sebagai calon komunikator dan penyiar dakwah, mahasiswa di kelas ini memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk menguasai keterampilan komunikasi yang efektif, termasuk dalam mengelola konflik. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa mereka masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola perbedaan pendapat, kompetisi akademik, dan dinamika kelompok yang seringkali berujung pada konflik sosial (Rahmat, 2019).

Konflik sosial yang terjadi dalam lingkungan akademik dapat berdampak multidimensional terhadap proses pembelajaran dan pengembangan karakter mahasiswa (Widiastuti, 2021). Dampak negatif konflik yang tidak terkelola dengan baik meliputi penurunan motivasi belajar, deteriorasi hubungan interpersonal, stress akademik yang berlebihan, dan bahkan dapat mempengaruhi prestasi akademik secara keseluruhan. Sebaliknya, konflik yang dikelola dengan baik melalui komunikasi interpersonal yang efektif dapat menjadi katalis untuk pertumbuhan personal, pengembangan keterampilan sosial, dan peningkatan kualitas pembelajaran kolektif (Pratama, 2020).

Berbagai literatur menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran krusial dalam manajemen konflik. Komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna melalui pesan verbal dan non-verbal antara dua orang atau lebih memiliki peran strategis dalam pengelolaan konflik (Devito, 2019). Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai alat pertukaran informasi tetapi juga sebagai sarana untuk membangun ukhuwah, saling memahami, dan menciptakan lingkungan pembelajaran yang kondusif. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya komunikasi yang baik, hikmah dalam berinteraksi, dan penyelesaian konflik secara damai.

Berbagai studi menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya berkontribusi pada penyelesaian konflik tetapi juga pada pengembangan soft skills yang dibutuhkan dalam dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat (Mulyana, 2020). Khususnya bagi mahasiswa Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, kemampuan ini menjadi kompetensi inti yang harus dikuasai sebagai bekal untuk menjalankan peran sebagai komunikator dakwah yang efektif.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal sebagai disiplin ilmu komunikasi telah mengalami perkembangan konseptual yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Definisi komunikasi interpersonal yang paling komprehensif dikemukakan oleh Devito dalam karyanya yang telah menjadi rujukan klasik, dimana ia menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam situasi tatap muka, dimana para peserta saling bertukar informasi, perasaan, dan makna melalui pesan verbal dan non-verbal (Devito, 2019).

Karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif menurut berbagai ahli meliputi lima dimensi utama yang saling berkaitan. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mengacu pada kesediaan individu untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri dan menerima *feedback* dari orang lain dengan sikap yang positif (Devito, 2019). Empati sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan perspektif orang lain menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan interpersonal yang berkualitas.

Dalam konteks pengelolaan konflik, komunikasi interpersonal yang efektif membutuhkan keterampilan khusus yang lebih spesifik. *Assertiveness* atau kemampuan untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan kebutuhan secara jujur tanpa melanggar hak orang lain menjadi keterampilan yang sangat penting dalam situasi konflik (Goleman, 2020). *Active listening* yang melibatkan mendengarkan dengan sepenuh hati, memahami perspektif orang lain, dan memberikan respons yang konstruktif dapat membantu mengurangi eskalasi konflik dan membuka ruang untuk solusi yang saling menguntungkan. *Emotional intelligence* sebagai kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain menjadi kompetensi yang sangat diperlukan dalam navigasi dinamika interpersonal yang kompleks.

Konflik Sosial dalam Konteks Akademik

Konflik sosial dalam lingkungan akademik memiliki karakteristik yang unik dan berbeda dengan konflik yang terjadi dalam konteks sosial lainnya. Menurut perspektif sosiologi pendidikan, konflik sosial akademik dapat didefinisikan sebagai pertentangan atau ketegangan yang terjadi antara individu atau kelompok mahasiswa akibat perbedaan kepentingan, nilai, perspektif, atau sumber daya dalam konteks pembelajaran dan kehidupan kampus (Fisher, 2019).

Tipologi konflik dalam kelompok kecil seperti kelas telah dikategorikan oleh para ahli menjadi beberapa jenis yang berbeda berdasarkan sumber dan karakteristiknya. Konflik tugas terjadi ketika terdapat perbedaan pendapat tentang tujuan, prosedur, atau distribusi tugas dalam konteks akademik (Pruitt, 2020). Jenis konflik ini sering muncul dalam kerja kelompok, diskusi kelas, atau proyek kolaboratif dimana mahasiswa memiliki pandangan yang berbeda tentang cara terbaik untuk mencapai tujuan akademik.

Sumber-sumber konflik sosial di lingkungan akademik sangat beragam dan saling berkaitan satu sama lain. Kompetisi akademik yang sehat dapat berubah menjadi konflik destruktif ketika mahasiswa merasa terancam secara berlebihan atau ketika sistem evaluasi menciptakan persaingan yang tidak sehat (Susanto, 2021). Perbedaan gaya belajar antara mahasiswa ini dapat menciptakan kesalahpahaman dan frustrasi dalam kerja kelompok atau diskusi kelas.

Dampak konflik sosial yang tidak terkelola dengan baik dalam lingkungan akademik dapat bersifat multidimensional dan berkelanjutan. Dari aspek akademik, konflik dapat menyebabkan penurunan motivasi belajar, gangguan konsentrasi, dan deteriorasi kualitas kerja kelompok yang pada akhirnya mempengaruhi prestasi akademik secara keseluruhan (Hartini, 2020). Dari aspek psikologis, konflik yang berkepanjangan dapat menyebabkan stress, *anxiety*, dan bahkan depresi yang dapat mempengaruhi kesejahteraan mental mahasiswa.

Resolusi Konflik Melalui Komunikasi Interpersonal

Resolusi konflik melalui komunikasi interpersonal merupakan pendekatan yang menekankan pada proses sistematis untuk mengidentifikasi, memahami, dan menyelesaikan perbedaan atau pertentangan melalui interaksi komunikatif yang konstruktif. Pendekatan ini berbeda dengan metode resolusi konflik lainnya karena menempatkan komunikasi sebagai instrumen utama dalam transformasi konflik destruktif menjadi konflik konstruktif.

Model resolusi konflik yang komprehensif mencakup beberapa tahapan yang saling berkaitan dan membutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal yang spesifik. Tahap identifikasi masalah melibatkan proses eksplorasi untuk memahami akar permasalahan, kepentingan yang mendasari, dan dinamika yang mempengaruhi konflik (Rahim, 2020). Dalam tahap ini, keterampilan mendengarkan aktif dan bertanya yang efektif menjadi sangat penting untuk memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif.

Tahap eksplorasi perspektif mengharuskan setiap pihak untuk memahami sudut pandang, perasaan, dan kebutuhan pihak lain melalui komunikasi yang empatik dan non-judgmental. Tahap generasi alternatif solusi melibatkan proses kreatif untuk mengembangkan berbagai opsi penyelesaian yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak. Tahap implementasi kesepakatan membutuhkan komitmen dan komunikasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa solusi yang disepakati dapat dijalankan dengan efektif.

Strategi komunikasi interpersonal dalam resolusi konflik telah dikembangkan berdasarkan berbagai teori dan penelitian empiris. Komunikasi asertif sebagai kemampuan untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan kebutuhan secara jujur dan langsung tanpa menyerang atau merendahkan orang lain menjadi keterampilan fundamental dalam resolusi konflik (Supratiknya, 2021). Strategi ini memungkinkan individu untuk mempertahankan hak-haknya sambil tetap menghormati hak orang lain.

Mendengarkan aktif yang melibatkan perhatian penuh, paraphrasing, dan refleksi perasaan dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan membangun kepercayaan antara pihak yang berkonflik. Empati sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan perspektif orang lain dapat membuka ruang untuk solusi yang lebih kreatif dan saling menguntungkan. Negosiasi kolaboratif yang menekankan pada pencarian solusi *win-win solution* daripada pendekatan *zero-sum* dapat mengubah dinamika konflik dari kompetitif menjadi kooperatif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang peran komunikasi interpersonal dalam menangani konflik sosial. Metode kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan peran komunikasi interpersonal dalam menangani konflik sosial di kalangan mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten khususnya di kelas KPI 4A, yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap proses komunikasi dan dinamika sosial yang terjadi.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi partisipatif yang melibatkan pengamatan langsung interaksi mahasiswa dalam berbagai situasi di kelas selama dua minggu, khususnya dalam situasi yang berpotensi menimbulkan konflik. Observasi ini bertujuan untuk memahami konteks dan pola komunikasi yang terjadi secara natural. Selanjutnya, wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi yang

kaya dan detail mengenai pengalaman, persepsi, dan strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan mahasiswa dalam menghadapi konflik sosial. Serta Dokumentasi berupa catatan lapangan, rekaman wawancara, dan dokumen pendukung lainnya juga digunakan untuk memperkaya data dan memperkuat validitas temuan.

Teknik pemilihan narasumber menggunakan *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria khusus yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2017). Narasumber yang dipilih adalah mahasiswa Kelas KPI 4A yang memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi dan menangani konflik sosial di lingkungan kampus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang representatif dan mendalam dari individu yang benar-benar memahami fenomena yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam menganalisis profil konflik sosial di kelas KPI 4A, penelitian ini mengidentifikasi tiga kategori utama konflik. Pertama, konflik akademik sering muncul dalam konteks tugas kelompok, presentasi kelas, dan kompetisi nilai. Sebagian mahasiswa mengalami konflik terkait pembagian tugas kelompok yang tidak merata dan perbedaan standar kualitas kerja, yang sering dipicu oleh persepsi ketidakadilan dalam kontribusi anggota kelompok dan perbedaan ekspektasi terhadap hasil kerja. Kedua, konflik interpersonal melibatkan masalah komunikasi, kesalahpahaman, dan perbedaan kepribadian.

Hasil pengamatan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami konflik interpersonal yang dipicu oleh perbedaan gaya komunikasi, stereotip, dan konflik nilai personal. Konflik ini sering berkembang dari masalah kecil menjadi ketegangan yang berkelanjutan. Ketiga, konflik kelompok termanifestasi dalam bentuk pembentukan kelompok yang bersifat eksklusif, dan polarisasi pendapat. Sekitar lima mahasiswa mengeluhkan adanya pembagian kelompok informal yang menciptakan dinamika *in-group* dan *out-group*, terutama berdasarkan asal daerah dan status sosial-ekonomi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis pola komunikasi dalam menghadapi konflik mengungkapkan tiga kecenderungan utama. Sebagian mahasiswa menunjukkan pola komunikasi defensif yang ditandai dengan penolakan untuk mendengarkan perspektif antar individu, justifikasi berlebihan atas tindakan sendiri, dan

saling menyalahkan. Pola ini terbukti memperparah konflik dan menghambat resolusi.

Hampir sebagian mahasiswa cenderung menggunakan komunikasi penghindaran, memilih untuk tidak membahas masalah secara langsung atau menggunakan pihak ketiga sebagai perantara, yang meskipun mengurangi konfrontasi langsung, namun tidak menyelesaikan akar masalah. Sementara itu, hanya beberapa mahasiswa yang menunjukkan pola komunikasi konstruktif yang ditandai dengan kemauan mendengarkan, ekspresi emosi yang tepat, dan fokus pada solusi, yang terbukti lebih berhasil dalam menyelesaikan konflik.

Berdasarkan analisis intervensi, lima strategi komunikasi interpersonal yang efektif dapat diterapkan di dalam kelas antara sesama mahasiswa. Pertama, mulai dari dialog terbuka yang dapat diimplementasikan melalui forum diskusi di dalam kelas. Forum ini memberikan kesempatan bagi setiap mahasiswa untuk menyampaikan perspektif tanpa interupsi, sehingga dapat membangun pemahaman yang saling menguntungkan dan mengurangi potensi konflik. Selanjutnya, teknik mendengarkan aktif dapat diterapkan dengan membuat kesepakatan bersama dengan mahasiswa di dalam kelas.

Mediasi antar mahasiswa dapat dilakukan dengan membentuk tim mediator yang terdiri dari beberapa mahasiswa yang handal dalam *Problem Solving*, tim ini dapat memfasilitasi komunikasi antara mahasiswa yang mengalami konflik, sehingga mahasiswa dapat mencari solusi yang saling menguntungkan untuk kedua belah pihak. Terakhir, Pelatihan *Emotional Intelligence* yang seharusnya disediakan di dalam kampus karena dapat membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan yang penting dalam mengelola emosi dan berinteraksi dengan orang lain.

Jika strategi komunikasi interpersonal yang efektif ini diimplementasikan, maka akan menghasilkan dampak positif yang signifikan. Misalnya, peningkatan iklim kelas dapat terlihat dari evaluasi pasca-intervensi yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa lebih nyaman berkomunikasi dan berpartisipasi, yang tercermin dalam peningkatan indeks kepuasan. Selain itu, kinerja akademik juga akan mengalami peningkatan, dengan rata-rata IPK kelas yang dapat meningkat dalam satu semester setelah implementasi program, berkat peningkatan kerjasama dalam tugas kelompok.

Di samping itu, pengembangan soft skills mahasiswa, seperti komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim, dapat diukur melalui survei umpan balik yang dilakukan oleh mahasiswa itu sendiri. Dengan demikian, implementasi strategi ini tidak hanya meningkatkan suasana belajar di kelas, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan keterampilan yang penting bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan

di dunia profesional.

Keberhasilan ini telah didukung oleh beberapa faktor seperti dukungan institusional dari program studi, motivasi intrinsik mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, budaya akademik yang mendorong diskusi dan dialog, serta ketersediaan ruang dan waktu untuk aktivitas komunikasi. Namun, terdapat pula faktor penghambat, termasuk resistensi terhadap perubahan dari sebagian mahasiswa, perbedaan latar belakang budaya yang signifikan dan keterbatasan waktu dalam jadwal perkuliahan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran sentral dalam menangani konflik sosial di lingkungan akademik. Temuan utama menunjukkan bahwa konflik sosial di kelas KPI 4A mencakup tiga dimensi: akademik, interpersonal, dan kelompok, dengan pola komunikasi yang didominasi oleh pendekatan defensif dan penghindaran. Implementasi strategi komunikasi interpersonal yang terstruktur, meliputi dialog terbuka, mendengarkan aktif, komunikasi asertif, mediasi antar mahasiswa, dan pengembangan kecerdasan emosional, dapat mengubah konflik destruktif menjadi konflik konstruktif.

Hal ini nantinya akan berdampak pada peningkatan iklim kelas, kinerja akademik, dan pengembangan soft skills mahasiswa. Keberhasilan intervensi komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh faktor institusional, motivasi individual, dan dukungan sosial. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan holistik yang mengkombinasikan teori komunikasi interpersonal dengan praktik resolusi konflik dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih harmonis dan produktif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan fondasi utama dalam menangani konflik sosial di lingkungan akademik. Melalui komunikasi yang terbuka, empatik, dan responsif, mahasiswa dapat mengubah potensi konflik menjadi peluang untuk memperkuat hubungan sosial dan meningkatkan kualitas interaksi. Institusi pendidikan tinggi perlu mengintegrasikan pelatihan komunikasi interpersonal dalam kurikulum dan kegiatan pengembangan mahasiswa sebagai strategi preventif dan kuratif dalam manajemen konflik sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (2019). *Komunikasi antar manusia: Kuliah dasar* (Edisi ke-7). Jakarta: Professional Books.
- Fisher, S., Kartikasari, S. N., Ludin, T., Abdi, D. I., Smith, R., & Williams, S. (2019). *Mengelola konflik: Keterampilan dan strategi untuk bertindak*. Jakarta: The British Council.
- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence dalam komunikasi interpersonal*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hartini, S. (2020). Stress akademik dan konflik sosial: Studi pada mahasiswa semester awal. *Indonesian Psychological Journal*, 7(1), 89–103.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulyana, D. (2020). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pratama, R. (2020). Transformasi konflik melalui komunikasi efektif di perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 234–248.
- Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (2020). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rahim, M. A. (2020). *Managing conflict in organizations* (5th ed.). New York: Routledge.
- Rahmat, A. (2019). Konflik dan resolusi dalam lingkungan akademik. *Jurnal Komunikasi dan Pendidikan*, 15(2), 78–92.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supratiknya, A. (2021). *Komunikasi antarpribadi: Tinjauan psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suryanto, S. (2020). *Dinamika kelompok dalam pendidikan tinggi: Perspektif psikologi sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Susanto, E. (2021). Sumber dan dinamika konflik dalam kelompok belajar mahasiswa. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 8(2), 112–125.
- Widiastuti, D., & Sari, N. (2021). Dampak konflik sosial terhadap prestasi akademik mahasiswa. *Indonesian Journal of Educational Psychology*, 12(1), 45–58.