

## BAB II

### KAJIAN KONSEPTUAL

#### 2.1 Konsep tentang Konflik Interpersonal

Berikut adalah penjelasan mengenai konsep tentang konflik interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

##### 2.1.1 Definisi Konflik Interpersonal

Suwatno & Arviana (2024) menyatakan bahwa konflik interpersonal terjadi ketika ada ketegangan yang di ungkapkan antara orang-orang yang saling bergantung merasa bahwa memiliki tujuan yang tidak sesuai dan merasa perlu untuk menyelesaikan perbedaan. Konflik interpersonal yaitu ekspresi ketidaksetujuan, adanya persepsi saling bergantung serta kebutuhan untuk resolusi (T. Wood, 2019).

##### 2.1.2 Aspek-Aspek Konflik Interpersonal

Wilmot & Hocker (1998) menyatakan aspek konflik interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. *An Expressed Struggle*. Konflik interpersonal terjadi saat ketegangan atau keresahan diungkapkan secara nyata, baik secara verbal maupun nonverbal, seperti melalui perdebatan, keluhan, atau diam sebagai bentuk protes.
2. *Interdependence*. Konflik interpersonal muncul dalam hubungan yang saling bergantung (interdependen), seperti keluarga atau komunitas, karena adanya keterkaitan dan pengaruh timbal balik, berbeda dengan hubungan independen yang tidak saling memengaruhi.

3. *Perceived Incompatible Goals*. Ketidaksesuaian tujuan terjadi saat seseorang merasa tujuannya bertentangan dengan orang lain, berdasarkan persepsi pribadi atas kepentingan yang dianggap paling menguntungkan dan sulit dicapai bersama.
4. *Perceived Scarce Resources*. Keterbatasan sumber daya terjadi saat seseorang merasa bahwa kebutuhan material maupun non-material tidak cukup untuk dibagi, sehingga memicu persaingan dan konflik akibat persepsi ketidakcukupan.
5. *Interference*. Gangguan dalam mencapai tujuan terjadi ketika seseorang merasa pihak lain menghambat tujuannya, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, melalui hambatan fisik atau emosional.

### **2.1.3 Orientasi Konflik**

T. Wood (2019) menyampaikan orientasi konflik yaitu mencakup:

1. *Kalah-Kalah*. Orientasi sama-sama kalah mencerminkan situasi di mana semua pihak dirugikan, bersifat destruktif, dan lebih fokus pada pertentangan daripada mencari solusi yang saling menguntungkan.
2. *Menang-Kalah*. Orientasi menang-kalah terjadi ketika satu pihak mendapat keuntungan dengan mengorbankan pihak lain, biasanya dalam hubungan yang kompetitif atau tidak seimbang.
3. *Menang-Menang*. Konflik dipandang sebagai peluang untuk membangun pemahaman, memperkuat hubungan melalui komunikasi terbuka, empati, dan kolaborasi, sehingga semua pihak merasa dihargai dan tercipta keharmonisan.

### **2.1.4 Menanggapi Konflik**

T. Wood (2019) menyampaikan bahwa ada 4 cara individu menanggapi konflik, yaitu sebagai berikut:

1. Respon Meninggalkan. Strategi ini digunakan sebagai solusi cepat dengan cara menghindari konflik, namun bersifat destruktif karena mengabaikan akar masalah dan menghambat komunikasi, bahkan bisa berujung pada pemutusan hubungan tanpa penyelesaian.
2. Respon Pengabaian. Pengabaian adalah respon pasif untuk menghindari konflik, biasanya muncul karena tidak nyaman menghadapi konfrontasi atau ingin menghindari ketegangan.
3. Respon Loyalitas. Respon loyalitas menghindari konfrontasi langsung dan berharap situasi membaik, didasari oleh keterikatan emosional dan keinginan menjaga hubungan, namun bisa menimbulkan tekanan jika tidak dikomunikasikan.
4. Respon Menyuarakan Pendapat. Respon ini melibatkan komunikasi terbuka, negosiasi, dan kompromi untuk menyelesaikan konflik secara dewasa dan saling memahami.

### **2.1.5 Karakter Konflik Interpersonal**

Devito (2015) dalam Suwatno & Arviana (2024) menyebutkan karakteristik konflik interpersonal, yaitu sebagai berikut:

1. Konflik yang Tidak Dapat Dihindari. Konflik interpersonal dalam interaksi sosial diakibatkan perbedaan latar belakang, nilai, dan tujuan antar individu.

2. Konflik yang Berpusat pada Masalah Konten dan/atau Hubungan. Konflik konten menyangkut perbedaan pendapat soal isu tertentu, sedangkan konflik hubungan berkaitan dengan emosi dan dinamika antarpribadi.
3. Konflik dengan Aspek Negatif atau Positif. Konflik negatif merusak hubungan dan komunikasi, sedangkan konflik positif bisa memperkuat relasi dan mendorong solusi kreatif.
4. Konflik yang Dipengaruhi Budaya, Gender dan Teknologi. Budaya, gender, dan teknologi membentuk cara individu berkonflik dan dapat memperbesar kesalahpahaman.

#### **2.1.6 Jenis-Jenis Konflik Interpersonal**

Verbender (2016) dalam Suwatno & Arviana (2024) menyebutkan jenis konflik interpersonal sebagai berikut:

1. Konflik Semu. Konflik yang muncul karena salah paham; bisa selesai dengan saling klarifikasi.
2. Konflik Fakta. Konflik yang terjadi karena beda pendapat soal informasi, bisa diselesaikan dengan ngobrol pakai data yang jelas.
3. Konflik Nilai. Konflik yang timbul dari beda keyakinan; butuh saling paham dan hormat untuk menyelesaikannya.
4. Konflik Kebijakan. Konflik prosedural timbul dari beda pandangan soal aturan; diselesaikan lewat negosiasi atau evaluasi kebijakan.
5. Konflik Ego. Konflik yang muncul dari emosi pribadi seperti harga diri dan kecemburuan, bukan isu utama, dan butuh empati serta komunikasi untuk diselesaikan.

6. Meta Konflik, adalah konflik lanjutan akibat penyelesaian sebelumnya yang dirasa tidak adil atau belum tuntas.

## **2.2 Konsep tentang Teori *Group Work***

Berikut adalah penjelasan mengenai konsep tentang teori *groupwork* yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

### **2.2.1 Pengertian *Group Work***

Metode *group work* dalam pandangan Garvin dkk, (2017) *group work* merupakan salah satu metode intervensi dalam pekerjaan sosial yang memanfaatkan kelompok terstruktur sebagai sarana untuk membantu individu, kelompok, atau komunitas mencapai perubahan positif. Melalui interaksi kelompok yang terarah, *group work* bertujuan meningkatkan fungsi sosial anggotanya dan membangun dukungan antarindividu. Fokus utama dari metode ini terletak pada dinamika kelompok, hubungan antaranggota, serta tujuan yang dirancang dan disepakati bersama antara pekerja sosial sebagai fasilitator dan para peserta kelompok.

### **2.2.2 Tahapan Pelaksanaan *Group Work***

Tahapan *group work* pada dasarnya mengikuti pola intervensi sosial secara umum, namun disesuaikan dalam konteks kerja kelompok, yaitu:

1. Tahap perencanaan (*planning phase*) mencakup penentuan tujuan kelompok, seleksi anggota yang sesuai, serta perancangan struktur dan format kegiatan.

2. Tahap pembentukan (*beginning stage*) berfokus pada pembangunan kepercayaan antaranggota, penetapan norma dan aturan kelompok, serta penguatan peran pekerja sosial sebagai fasilitator.
3. Tahap pertengahan (*middle/work phase*) merupakan fase di mana intervensi dilakukan secara intensif; anggota mulai menunjukkan dinamika kelompok seperti kerja sama, konflik, dan komunikasi, serta terlibat dalam proses belajar bersama dan perubahan perilaku.
4. Tahap akhir (*ending/termination phase*) melibatkan evaluasi proses dan hasil, penutupan hubungan kelompok, serta refleksi atas perubahan yang telah terjadi baik pada tingkat individu maupun kelompok secara keseluruhan.

### **2.2.3 Pengertian *Recreation Skill Group***

*Recreation/Skill Development Group* merupakan jenis kelompok dalam pekerjaan sosial yang menitikberatkan pada aktivitas rekreatif dan pengembangan keterampilan, namun tetap mengusung tujuan sosial dan edukatif. Kelompok ini dirancang untuk menyeimbangkan antara kesenangan dan proses pembelajaran sosial. Garvin dkk, (2017) menyatakan bahwa kelompok ini tidak sekadar berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga menjadi wadah untuk mengembangkan kemampuan motorik dan kognitif, meningkatkan keterampilan interpersonal, serta memperkuat harga diri dan partisipasi sosial anggotanya.

## 2.3 Konsep tentang Respon Relaksasi

*Relaxation Response* adalah reaksi alami tubuh yang bisa membantu menenangkan pikiran dan tubuh. Herbert Benson (1975) menjelaskan setiap individu memiliki mekanisme perlindungan bawaan terhadap stres. Reaksi memicu kondisi rileks dengan menurunkan detak jantung, memperlambat pernapasan, dan menurunkan metabolisme tubuh. Benson menjelaskan bahwa reaksi ini membantu tubuh kembali ke kondisi yang lebih seimbang.

### 2.3.1 Tahapan Teknik *Relaxation Response*

Herbert Benson (1975) menjelaskan ada empat langkah utama, yaitu:

1. Lingkungan yang tenang. Tempat yang tenang membantu meminimalkan gangguan dari suara atau aktivitas luar, sehingga pikiran dapat lebih mudah terfokus. Keheningan juga menciptakan suasana yang kondusif bagi relaksasi.
2. Perangkat mental. Penggunaan satu kata, frasa, doa, atau suara tertentu yang diulang-ulang secara perlahan dan teratur menjadi alat bantu untuk menjaga fokus pikiran.
3. Sikap pasif. Sikap pasif berarti tidak berusaha mengontrol pikiran secara berlebihan. Ketika muncul pikiran yang mengganggu, cukup disadari tanpa penolakan, lalu kembalikan perhatian ke perangkat mental yang digunakan.
4. Posisi tubuh yang nyaman. Posisi tubuh seperti duduk atau berbaring dengan rileks, memudahkan tubuh untuk tetap tenang selama proses berlangsung. Posisi ini juga mencegah munculnya ketegangan otot atau rasa tidak nyaman.

### **2.3.2 Manfaat *Relaxation Response***

*Relaxation response* ini mendukung proses pemulihan dari stres serta membantu menciptakan keseimbangan emosi yang lebih stabil. Berdasarkan penjelasan dari Herbert Benson (1975), *relaxation response* memberikan manfaat bagi kesehatan fisik dan mental.

### **2.4 Konsep tentang Partisipasi aktif**

Partisipasi aktif merupakan bentuk keterlibatan nyata dan sadar dari individu maupun kelompok dalam keseluruhan proses perubahan sosial. Dalam praktik pekerjaan sosial, partisipasi aktif mencakup keikutsertaan dalam mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, menjalankan tindakan, serta mengevaluasi hasil intervensi sosial secara kolektif. Proses ini menuntut adanya komitmen dan tanggung jawab bersama agar tujuan yang dicapai benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat.

Dalam pendekatan pemberdayaan, partisipasi dimaknai sebagai cara untuk meningkatkan kemampuan klien dalam mengontrol hidupnya sendiri. Suharto, (2009) menjelaskan bahwa pemberdayaan harus dilakukan dengan menumbuhkan kesadaran kritis, memperkuat kapasitas internal, serta membangun sistem sosial yang memungkinkan partisipasi berlangsung secara aktif dan setara. Klien diposisikan sebagai subjek perubahan, bukan sekadar objek kebijakan atau program sosial.

Partisipasi tidak hanya penting untuk mencapai efektivitas program, tetapi juga menjadi bagian dari proses pembelajaran sosial. Melalui keterlibatan aktif, klien dapat mengenali hak dan potensi yang dimilikinya, membangun rasa percaya diri, serta memperoleh keterampilan dalam menghadapi berbagai tantangan sosial. Pekerja sosial memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi dan memastikan bahwa ruang partisipasi dapat diakses secara adil oleh semua pihak yang berkepentingan.

## **2.5 Konsep tentang *Role Play***

*Role play* atau bermain peran merupakan teknik yang digunakan dalam konteks pembelajaran maupun intervensi sosial untuk mensimulasikan situasi nyata melalui peragaan peran tertentu. Teknik ini memiliki fungsi edukatif sekaligus terapeutik, yaitu untuk melatih dan mengasah keterampilan komunikasi, empati, serta kemampuan memecahkan masalah dalam berbagai dinamika sosial.

Zastrow (2017) menjelaskan bahwa *role play* digunakan dalam pendidikan dan pelatihan pekerjaan sosial sebagai sarana untuk membantu mahasiswa maupun praktisi dalam mengembangkan keterampilan wawancara dan konseling.

*Role play* menjadi strategi pembelajaran aktif yang memungkinkan pengalaman simulatif dengan memberikan kesempatan bagi peserta untuk membangun kepercayaan diri serta meningkatkan sensitivitas sosial dalam merespons berbagai persoalan kehidupan.

### **2.5.1 Manfaat *Role Play* dalam Pekerjaan Sosial**

Penggunaan *role play* dalam pekerjaan sosial memberikan berbagai manfaat dalam proses pendidikan maupun intervensi. Dalam konteks pembelajaran, teknik ini membantu mahasiswa pekerjaan sosial mengasah keterampilan interpersonal, meningkatkan kesadaran diri, dan memahami respons emosional yang mungkin muncul dalam interaksi profesional dengan klien. *Role play* juga memperkaya pemahaman praktisi terhadap dinamika sosial, budaya, dan sistem nilai yang memengaruhi perilaku klien.

Dalam praktik intervensi kelompok (*group work*), *role play* bermanfaat untuk mengeksplorasi konflik interpersonal, membangun keterampilan sosial, serta meningkatkan rasa percaya diri klien. Zastrow menekankan bahwa teknik ini memungkinkan peserta memahami situasi dari sudut pandang orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan empati dan pemahaman terhadap diri sendiri.

## **2.6 Konsep tentang Lanjut Usia**

Konsep tentang lanjut usia dalam penelitian ini, yaitu:

### **2.6.1 Definisi Lanjut Usia**

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 menyatakan bahwa lanjut usia adalah seseorang yang berusia 60 tahun ke atas. Karin Crawford (2008) menyatakan bahwa lanjut usia atau *older people* adalah individu berusia 60 tahun ke atas yang mengalami berbagai perubahan dalam aspek fisik, mental, dan sosial yang berdampak pada kehidupannya.

Mujiadi & Rachmah (2022) menyampaikan bahwa lanjut usia merupakan fase terakhir dalam kehidupan manusia yang ditandai oleh berbagai perubahan pada tubuh, kondisi psikologis, dan kehidupan sosial akibat proses penuaan. Perubahan ini mencakup menurunnya fungsi organ, pergeseran emosi, serta adaptasi terhadap peran sosial yang berbeda.

### **2.6.2 Ciri- Ciri Lanjut Usia**

Schneider, dkk (2000) dalam Manurung (2023), menyebutkan ciri-ciri lanjut usia yaitu meliputi:

1. Perubahan Fisik. Lanjut usia mengalami penurunan penglihatan, pendengaran, dan mobilitas akibat proses penuaan tubuh.
2. Perubahan Psikologis. Lanjut usia rentan merasa kesepian, depresi, dan cemas karena kehilangan peran sosial serta keterbatasan interaksi.
3. Perubahan Sosial. Lanjut usia mengalami penurunan peran dan interaksi dalam keluarga maupun masyarakat karena faktor fisik dan sosial.

### **2.6.3 Karakteristik Lanjut Usia**

Zastrow & Kirst-Ashman (2004) dalam Manurung (2023), menyampaikan bahwa karakteristik lanjut usia meliputi:

1. Keberagaman Kebutuhan. Kebutuhan lanjut usia bervariasi tergantung kondisi fisik, mental, sosial, dan ekonomi, seperti kebutuhan kesehatan, penghasilan pasca-pensiun, dan hubungan sosial agar tidak merasa terisolasi.

2. Adaptasi terhadap Perubahan. Lanjut usia menghadapi perubahan besar seperti pensiun, kehilangan pasangan, dan pindah tempat tinggal, yang menuntut kemampuan beradaptasi secara emosional dan sosial.
3. Ketergantungan. Keterbatasan fisik membuat lanjut usia semakin bergantung pada bantuan orang lain dalam aktivitas harian seperti makan, mandi, dan bergerak.

#### **2.6.4 Masalah yang Dihadapi Lanjut Usia**

Crawford & Walker (2006), serta Lymbery (2008) dalam Manurung (2023) menjelaskan bahwa lanjut usia menghadapi tantangan permasalahan yang mencakup:

1. Masalah Kesehatan. Lanjut usia rentan terhadap penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, dan demensia, yang berdampak pada kualitas hidup dan kemandirian dalam aktivitas sehari-hari.
2. Masalah Sosial. Isolasi sosial dan kurangnya dukungan keluarga menyebabkan kesepian dan menurunkan kesejahteraan emosional lansia, terutama yang tinggal sendiri atau memiliki keterbatasan mobilitas.
3. Masalah Ekonomi. Ketiadaan pendapatan tetap membuat lanjut usia bergantung pada anak atau bantuan sosial, sehingga sulit memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, kesehatan, dan tempat tinggal.
4. Psikologis. Lanjut usia rentan mengalami depresi, kecemasan, dan penurunan kognitif akibat kehilangan peran, keterasingan, serta perubahan drastis dalam kehidupan setelah pensiun.

## **2.7 Konsep Pekerjaan Sosial dengan Lanjut Usia**

Berikut adalah penjelasan mengenai konsep pekerjaan sosial dengan lanjut usia yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

### **2.7.1 Definisi Pekerja Sosial**

Pekerjaan sosial merupakan metode formal yang bertujuan membantu individu mencegah dan mengatasi masalah sosial yang dihadapi, serta memulihkan dan meningkatkan fungsi sosialnya Siporin (1975) dalam (Fahrudin, 2018). Pekerjaan sosial adalah profesi kemanusiaan yang bersifat profesional, menggabungkan seni praktik dengan penggunaan teknik dan ilmu pengetahuan sebagai dasar dalam memberikan layanan kesejahteraan sosial.

DuBois & Miley (2005) dalam (Fahrudin, 2018) mengemukakan teori perilaku manusia dan sistem sosial menjadi dasar bagi pekerjaan sosial untuk melakukan intervensi pada titik-titik interaksi antara individu dan lingkungannya. Praktik ini berlandaskan pada prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial sebagai pijakan utamanya.

### **2.7.2 Metode Pekerja Sosial**

Siporin (1975) dalam Fahrudin (2018), menjelaskan bahwa pekerjaan sosial memiliki metode yang tersusun secara sistematis, dengan penggunaan berbagai pendekatan, sumber daya, dan prosedur secara terarah dalam menjalankan peran sebagai pemberi bantuan. Peran tersebut mencakup fungsi sebagai konselor, penasihat, fasilitator, konsultan, administrator, pendidik, pembimbing, panutan, perencana, hingga peneliti.

Fahrudin (2018) menyatakan metode dalam pekerjaan sosial terbagi menjadi dua, yaitu metode pokok dan metode bantu. Metode pokok mencakup *social case work*, *social group work*, dan *community organization/community development* yang digunakan untuk menjangkau individu, kelompok, dan komunitas secara langsung. Metode bantu terdiri dari administrasi pekerjaan sosial (*social work administration*), aksi sosial (*social action*), dan penelitian pekerjaan sosial (*social work research*) yang berperan mendukung pelaksanaan intervensi secara lebih sistematis. Penelitian tentang konflik interpersonal antar lansia di PSTW Budi Pertiwi menggunakan metode *social case work* karena pendekatan ini berfokus pada individu dan permasalahan yang dialaminya.

### **2.7.3 Strategi dan Teknik Pekerja Sosial dengan Lanjut Usia**

Pujileksono & Wuryantari (2019) menyampaikan bahwa strategi dan teknik dalam pelaksanaan pelayanan pekerjaan sosial, yaitu mencakup:

1. Keterampilan Komunikasi Antarpribadi. Kemampuan membangun empati, mendengarkan aktif, menyampaikan pesan dengan jelas, memahami bahasa tubuh, dan menyesuaikan komunikasi sesuai kebutuhan klien.
2. Teknik Interview. Kemampuan menyusun pertanyaan, menciptakan kenyamanan, dan memilih jenis wawancara (eksploratif, investigatif, terapi) untuk mendukung perencanaan intervensi sosial.
3. Keterampilan Menulis Karya Ilmiah. Pekerja sosial perlu menulis laporan dan karya ilmiah yang sistematis untuk mendokumentasikan kasus dan mendukung pengembangan ilmu pekerjaan sosial.

4. **Monitoring dan Evaluasi.** Pemantauan dilakukan secara berkala untuk melihat perkembangan klien, sedangkan evaluasi menilai efektivitas program yang telah dijalankan.
5. Teknik *Brainstorming*. Diskusi terbuka yang menerima semua ide tanpa kritik awal untuk mendorong inovasi dan pengambilan keputusan secara partisipatif.

#### **2.7.4 Peran Pekerja Sosial dengan Lanjut Usia**

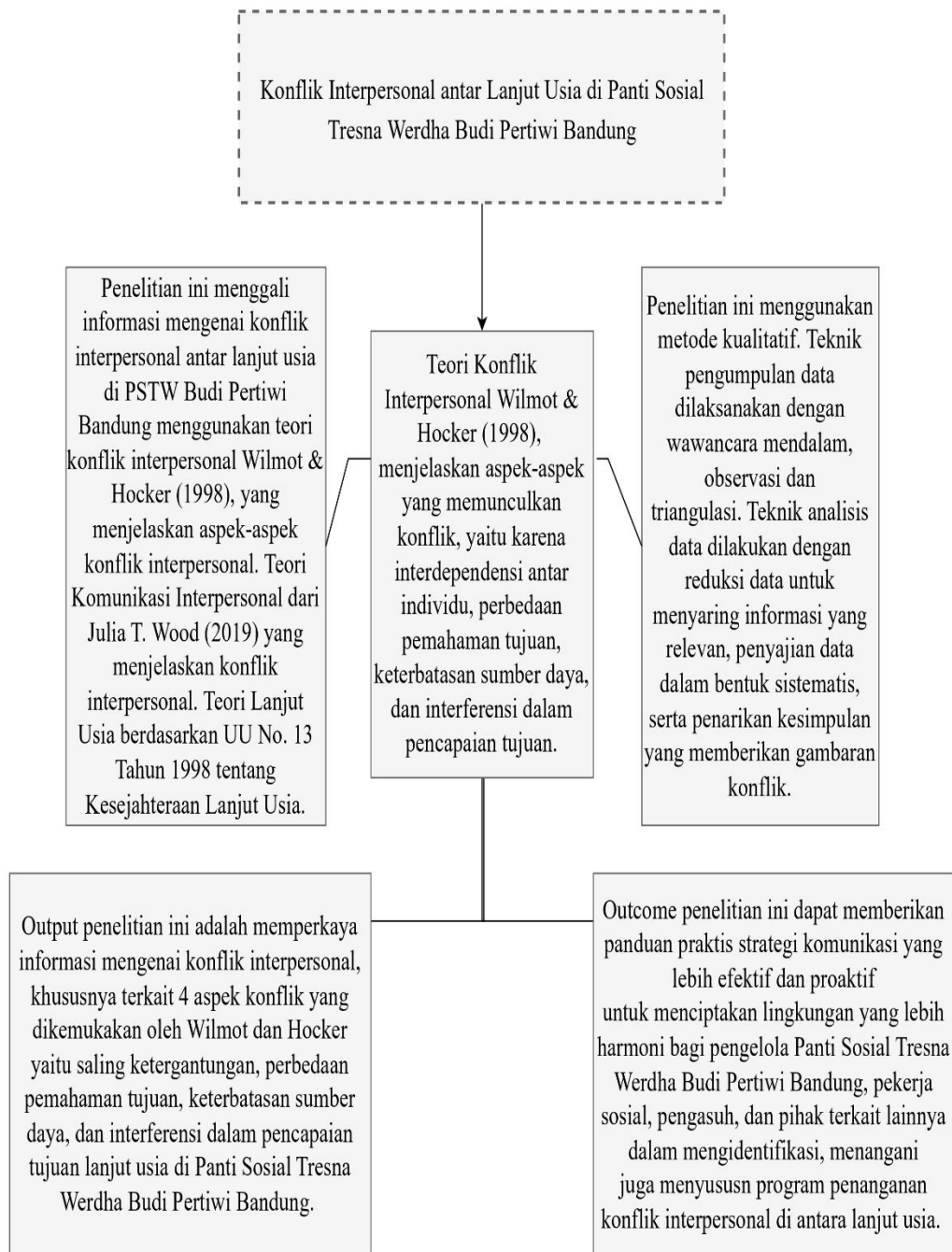
Karin Crawford (2008) menjelaskan bahwa peranan pekerja sosial dalam menangani lanjut usia yaitu mencakup:

1. *Brokering Services*. Pekerja sosial menjadi penghubung bagi lansia untuk mengakses layanan penting seperti kesehatan, bantuan keuangan, atau dukungan komunitas.
2. *Case Management or Care Management Services*. Pekerja sosial mengoordinasikan layanan bagi lansia secara menyeluruh, mulai dari asesmen kebutuhan hingga pemantauan, agar perawatan berjalan sesuai kebutuhan.
3. *Advocacy*. Pekerja sosial memperjuangkan hak lansia, melindungi dari diskriminasi atau eksploitasi, serta memastikan akses layanan secara adil.
4. *Individual and Family Counseling*. Pekerja sosial memberi konseling kepada lansia dan keluarganya untuk menghadapi perubahan hidup, seperti kesehatan, peran keluarga, dan rasa kesepian.

5. *Grief Counseling*. Pekerja sosial mendampingi lansia menghadapi duka akibat kehilangan orang terdekat, membantu mengekspresikan emosi, dan beradaptasi dengan situasi baru.
6. *Adult Protection Services*. Pekerja sosial melindungi lansia dari kekerasan atau penelantaran melalui deteksi kasus, intervensi, edukasi, dan pelaporan.
7. *Support and Therapeutic Groups*. Pekerja sosial memfasilitasi kelompok pendukung bagi lansia untuk berbagi pengalaman, memperkuat koneksi sosial, dan meningkatkan kesejahteraan emosional.
8. *Social Services in Hospitals and Nursing Homes*. Pekerja sosial membantu lansia dan keluarga memahami layanan di rumah sakit/panti jompo, merencanakan perawatan lanjutan, dan memastikan kebutuhan sosialnya terpenuhi.

## **2.8 Kerangka Pikir Penelitian Konflik Interpesonal antar Lanjut Usia di PSTW Budi Pertiwi**

Kerangka pikir penelitian ini menjelaskan penelitian konflik interpersonal di Panti Sosial Budi Pertiwi dengan menggunakan teori konflik interpersonal Wilmot & Hocker (1998), yang mencakup ketergantungan, perbedaan tujuan, keterbatasan sumber daya, dan gangguan pencapaian tujuan. Teori komunikasi interpersonal dari Julia T. Wood (2019) untuk menganalisis dinamika konflik antar lansia, sedangkan teori lanjut usia berdasarkan UU No. 13 Tahun 1998 mengkaji aspek sosial, psikologis, dan kesejahteraan lansia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Berikut diagram kerangka fikir, yaitu:



Gambar 2. 1 *Flowchart* Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Peneliti, 2025