

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konflik merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari setiap hubungan romantis. Baron dan Byrne (2005) menjelaskan bahwa konflik dalam hubungan romantis dapat muncul karena berbagai hal, seperti pelanggaran kepercayaan, kritik yang tidak membangun, maupun kurangnya perhatian dari salah satu pihak. Cara seseorang mengelola konflik tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan apakah hubungan dapat bertahan atau justru berakhir.

Konflik dalam hubungan romantis menjadi lebih kompleks ketika hubungan tersebut tidak dijalani secara langsung, melainkan melalui media digital. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat pola interaksi sosial mengalami banyak perubahan. Hubungan yang sebelumnya membutuhkan kehadiran fisik kini dapat berlangsung sepenuhnya melalui layar. Media sosial menjadi salah satu ruang yang paling sering digunakan untuk berinteraksi, membangun kedekatan, hingga menjalin hubungan romantis secara virtual. Nasrullah (2015) menjelaskan bahwa media sosial merupakan medium di internet yang memungkinkan penggunaannya untuk merepresentasikan diri, berinteraksi, berbagi, serta membentuk ikatan sosial dengan pengguna lain.

Dalam kajian komunikasi, interaksi yang berlangsung melalui media sosial termasuk dalam bentuk computer mediated communication (CMC), yaitu komunikasi antarindividu yang dimediasi oleh perangkat teknologi. CMC berbasis teks memiliki karakteristik yang berbeda dengan komunikasi tatap muka. Becker dan Stamp (2005:248) menjelaskan bahwa medium elektronik yang sifatnya datar membuat pengguna harus meluangkan lebih banyak waktu untuk menyampaikan informasi, tetapi tetap memiliki kontrol yang terbatas terhadap bagaimana pesan tersebut ditafsirkan oleh penerima. Sproull dan Kiesler (1986) juga menjelaskan bahwa minimnya isyarat sosial dalam

komunikasi berbasis teks dapat meningkatkan ketidakpastian dalam interaksi, yang kemudian dapat memicu miskomunikasi hingga kesalahan dalam memahami identitas seseorang.

Salah satu media sosial yang masih banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah Twitter, yang pada tahun 2023 secara resmi berganti nama menjadi X. Dalam penelitian ini, platform tersebut tetap disebut sebagai Twitter atau X (Twitter) untuk menyesuaikan dengan literatur yang digunakan. Twitter termasuk ke dalam social network sites (SNS). Boyd dan Ellison (2007:211) mendefinisikan SNS sebagai layanan berbasis web yang memungkinkan individu membangun profil publik atau semi-publik, menampilkan daftar koneksi, serta menjalin hubungan dengan pengguna lain dalam sistem yang sama.

Salah satu kebebasan yang diberikan Twitter kepada penggunanya adalah kebebasan dalam mengelola identitas akun, termasuk tidak menampilkan identitas asli. Dari kebebasan tersebut muncul berbagai jenis akun, salah satunya adalah akun pseudonim yang dikenal sebagai cyber account. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, pseudonim adalah nama samaran yang digunakan seseorang untuk menyembunyikan identitas aslinya (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, n.d.).

Dalam praktiknya, cyber account sering digunakan sebagai ruang yang lebih bebas untuk berekspresi. Pemilik akun biasanya menggunakan nama samaran, tidak menampilkan wajah asli, dan sering menggunakan foto profil berupa idola, karakter fiksi, ilustrasi, atau gambar anonim lainnya. Interaksi yang dilakukan pun tidak berbeda jauh dari akun pada umumnya, seperti saling membalas mention, menyapa mutual melalui tweet, berkomunikasi melalui direct message, dan membangun relasi dengan sesama pengguna cyber account lainnya.

Hanson (2007) menjelaskan bahwa anonimitas memungkinkan seseorang untuk menampilkan kesan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan identitas aslinya, termasuk dalam bentuk representasi diri yang berlebihan. Kondisi ini sering kali membuka peluang terjadinya misrepresentasi identitas. Hal tersebut juga terlihat dari fenomena catfishing yang masih cukup sering terjadi di media sosial. Penelitian pada 27 negara termasuk Indonesia menunjukkan bahwa dari 18.000 responden, sebanyak 15% pernah menjadi korban penipuan online, dan catfishing menempati urutan pertama dengan persentase 51% (Nirmala dkk., 2023). Besarnya angka tersebut menunjukkan bahwa persoalan identitas dalam hubungan berbasis online masih menjadi masalah yang cukup serius.

Meskipun dijalani dalam kondisi anonim, interaksi antar pengguna cyber account di Twitter tidak jarang berkembang menjadi hubungan yang lebih dekat dan personal, termasuk hubungan romantis. Hubungan semacam ini sering disebut sebagai cyber love, yaitu hubungan emosional antara dua individu yang proses perkenalan, komunikasi, dan kedekatannya terjalin melalui media sosial (Döring, 2002).

Berbeda dengan hubungan romantis pada umumnya yang banyak bergantung pada pertemuan langsung, hubungan romantis berbasis cyber account lebih banyak dibangun melalui komunikasi teks dan interaksi virtual. Mulyana (2002) menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi konvensional umumnya bertumpu pada kehadiran fisik serta adanya isyarat verbal dan nonverbal. Sementara itu, dalam hubungan yang berlangsung melalui media sosial, individu lebih mengandalkan pesan teks dan interpretasi personal untuk memahami pasangan mereka.

Kondisi tersebut membuat hubungan romantis antar pengguna cyber account memiliki dinamika yang berbeda. Keterbatasan informasi mengenai identitas pasangan, anonimitas akun, serta komunikasi berbasis teks yang rentan menimbulkan salah tafsir dapat memicu munculnya konflik. Perbedaan

ekspektasi, rasa curiga, hingga ketidakpastian mengenai kejujuran pasangan menjadi hal yang lebih mudah muncul dalam hubungan seperti ini. Oleh karena itu, kemampuan individu dalam mengelola konflik menjadi sangat penting karena dapat memengaruhi kualitas dan keberlangsungan hubungan yang dijalani.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penelitian ini cyber account didefinisikan sebagai akun media sosial yang secara sengaja tidak menampilkan identitas asli penggunanya. Cyber account dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria, yaitu menggunakan nama samaran atau pseudonim, tidak menggunakan foto profil berupa wajah pribadi, tidak mencantumkan informasi pribadi yang dapat mengidentifikasi pemilik akun secara langsung, serta interaksi sosialnya lebih banyak dilakukan dengan sesama pengguna cyber account. Batasan ini digunakan agar subjek penelitian lebih jelas dan tidak disamakan dengan akun privat biasa.

Hubungan romantis yang dimaksud dalam penelitian ini juga dibatasi secara operasional. Hubungan tersebut merupakan hubungan yang sudah berlangsung minimal tiga bulan, dipilih karena dalam rentang waktu tersebut interaksi relasional umumnya sudah cukup berkembang sehingga memungkinkan munculnya dinamika konflik yang lebih kompleks. Selain itu, hubungan ditandai dengan komunikasi yang intensif, yaitu adanya interaksi aktif beberapa kali dalam seminggu, baik melalui *mention*, *direct message*, maupun media komunikasi berbasis teks lainnya. Hubungan ini juga dijalani sepenuhnya atau sebagian besar secara online tanpa pertemuan tatap muka, atau pernah bertemu secara langsung tetapi hubungan utamanya tetap berlangsung melalui cyber account, dengan artian, masih menggunakan identitas cyber account masing-masing. Pembatasan ini penting karena dinamika konflik dalam hubungan yang dominan berbasis teks tentu berbeda dengan hubungan yang sudah banyak melibatkan pertemuan secara langsung.

Twitter juga bukan platform yang kecil di Indonesia. Data dari dataindonesia.id mencatat bahwa jumlah pengguna X (Twitter) di Indonesia mencapai 22,9 juta pada Oktober 2025. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Twitter masih menjadi ruang interaksi sosial yang besar, termasuk sebagai tempat terbentuknya hubungan romantis antar pengguna cyber account.

Berdasarkan kondisi tersebut, hubungan romantis antar pengguna cyber account di Twitter memiliki dinamika yang berbeda dengan hubungan romantis pada umumnya, terutama dalam hal munculnya konflik dan cara konflik tersebut dikelola. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna cyber account dalam menghadapi, memaknai, dan mengelola konflik dalam hubungan romantis yang mereka jalani melalui Twitter.

1.2 Rumusan Masalah

Hubungan romantis antar pengguna cyber account di Twitter punya karakteristik yang tidak bisa disamakan begitu saja dengan hubungan romantis konvensional. Kondisi anonimitas, minimnya informasi tentang identitas pasangan, dan komunikasi yang sepenuhnya berbasis teks menciptakan ruang yang rentan terhadap ketidakpastian dan konflik. Dalam konteks seperti ini, cara individu mengelola konflik menjadi sangat menentukan kualitas dan keberlangsungan hubungan yang dijalani.

Setiap individu yang menjalani hubungan semacam ini tentu memiliki pengalaman dan caranya sendiri dalam memaknai serta menghadapi konflik yang muncul. Perbedaan itulah yang membuat kajian mendalam terhadap pengalaman subjektif menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter?

Serta, untuk memperjelas fokus penelitian, pertanyaan tersebut dijabarkan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian, yaitu konflik apa yang paling sering muncul dalam hubungan romantis berbasis cyber account dan apa yang menjadi penyebabnya; bagaimana anonimitas identitas serta komunikasi berbasis teks memengaruhi munculnya kesalahpahaman dan konflik; strategi apa yang digunakan pengguna cyber account dalam mengelola konflik pada hubungan romantisnya serta alasan di balik pemilihan strategi tersebut; ketegangan dialektis apa yang paling dominan dialami dalam hubungan tersebut dan bagaimana individu menghadapinya; serta bagaimana konflik dimaknai dalam keberlangsungan hubungan romantis tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman pengelolaan konflik yang dialami pengguna cyber account dalam menjalin hubungan romantis melalui Twitter, khususnya bagaimana konflik dimaknai dan dihayati oleh individu dalam konteks hubungan yang dibangun di atas anonimitas.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi interpersonal dan hubungan romantis yang dimediasi teknologi. Secara teoretis, penelitian ini berupaya memperkaya pemahaman mengenai bagaimana konsep pengelolaan konflik dan teori dialektika relasional bekerja dalam konteks hubungan romantis berbasis anonimitas, sebuah konteks yang belum banyak mendapat perhatian dalam literatur komunikasi interpersonal di Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pengalaman komunikasi dalam hubungan romantis di ruang digital.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih nyata bagi individu yang menjalani atau pernah menjalani hubungan romantis melalui *cyber account* di Twitter. Memahami bagaimana konflik muncul dan dihayati dalam hubungan berbasis anonimitas bisa menjadi bahan refleksi tersendiri bagi mereka yang pernah mengalami dinamika serupa dalam hubungan yang dijalani di ruang digital.

1.4.3 Signifikansi Sosial

Fenomena hubungan romantis yang terbentuk melalui akun anonim di media sosial bukan lagi hal yang asing di masyarakat Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat membuka ruang diskusi yang lebih terbuka tentang dinamika hubungan romantis di ruang digital, termasuk potensi konflik yang menyertainya. Dengan memahami pengalaman individu yang menjalani hubungan semacam ini, masyarakat diharapkan dapat bersikap lebih kritis dan bijak dalam menyikapi fenomena hubungan romantis berbasis anonimitas yang terus berkembang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 State of The Art

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, khususnya penelitian yang membahas hubungan romantis di ruang digital, pengalaman komunikasi interpersonal, serta dinamika relasi yang terbentuk melalui media sosial. Penelitian-penelitian tersebut menjadi rujukan untuk memetakan posisi dan kebaruan penelitian yang akan dilakukan.

1. Nor Kamaliya (2025) berjudul **Pengalaman Korban Catfishing pada Hubungan Romantis di Media Sosial**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman individu yang menjadi korban catfishing dalam hubungan romantis di media sosial X (Twitter). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang pernah menjalin hubungan romantis daring dan mengalami manipulasi identitas dari pasangannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan romantis yang terjalin secara daring berpotensi menimbulkan konflik

emosional, seperti kekecewaan, rasa dikhianati, dan trauma psikologis, terutama ketika kepercayaan yang dibangun tidak sesuai dengan realitas. Penelitian ini menekankan pentingnya pengalaman subjektif korban dalam memaknai hubungan romantis di dunia maya.

2. Shafa Amira Rezkananda dkk. (2023) berjudul ***Understanding the Communication Experiences of Indonesian Female Exchange Students in the Romantic Development Process Formed by Tinder Abroad.*** Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman komunikasi mahasiswa perempuan Indonesia dalam membangun hubungan romantis melalui aplikasi kencan daring. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang menjalin hubungan romantis secara daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan romantis daring dibentuk melalui proses komunikasi yang intens, keterbukaan diri, serta negosiasi ekspektasi antar pasangan. Pengalaman komunikasi menjadi faktor utama dalam keberlanjutan hubungan romantis yang terbentuk secara virtual.

3. Gracelia Imelda Sutrisno, Nuryanti, dan Endah Siswati (2025) dengan judul ***Analisis Pengelolaan Konflik pada Pasangan Hubungan Jarak Jauh (Long Distance Relationship)*** meneliti bagaimana pasangan yang menjalani hubungan jarak jauh mengelola konflik yang muncul dalam hubungan mereka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada informan yang sedang menjalani hubungan LDR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang sering terjadi biasanya disebabkan oleh kesalahpahaman dalam komunikasi, rasa cemburu, perbedaan prioritas, serta munculnya rasa kesepian karena jarang bertemu secara langsung. Untuk menghadapi konflik tersebut, pasangan berusaha menjaga komunikasi yang terbuka, saling memberi pengertian, serta melakukan

negosiasi agar hubungan tetap berjalan dengan baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan konflik memiliki peran penting dalam mempertahankan hubungan romantis, terutama pada hubungan yang lebih banyak bergantung pada komunikasi melalui media digital.

4. Shaqila Hayya Maharani (2023) berjudul **Pacaran Virtual melalui Jejaring Media Sosial Twitter**. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena pacaran virtual yang terjadi melalui media sosial Twitter. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Twitter menjadi ruang interaksi yang memungkinkan individu menjalin hubungan romantis tanpa pertemuan tatap muka secara langsung. Hubungan romantis virtual ini ditandai dengan komunikasi intens, penggunaan identitas daring, serta potensi munculnya konflik akibat perbedaan persepsi dan keterbatasan informasi.
5. Rizkiy Nurul Latifah (2024) berjudul **Hubungan Anonimitas dan Kontrol Diri dengan Perilaku Agresi Siber pada Gen Z Pengguna X**. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk melihat hubungan antara anonimitas, kontrol diri, dan perilaku agresi siber pada pengguna Twitter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anonimitas di media sosial memengaruhi perilaku komunikasi pengguna, termasuk kecenderungan munculnya konflik dan agresi verbal. Anonimitas memberikan ruang bagi individu untuk mengekspresikan emosi secara lebih bebas, namun juga berpotensi memperbesar konflik interpersonal.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa kajian mengenai hubungan romantis di ruang digital sudah banyak membahas pengalaman komunikasi, keterbukaan diri, anonimitas, serta dinamika relasi yang terbentuk melalui media sosial. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa hubungan

romantis yang dijalani secara daring memiliki potensi konflik yang cukup besar, seperti kesalahpahaman dalam komunikasi, manipulasi identitas, rasa cemburu, hingga ketidakpastian dalam hubungan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan romantis di ruang digital memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan hubungan romantis yang dijalani secara langsung.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih lebih banyak membahas hubungan romantis daring secara umum, dampak psikologis yang muncul, maupun pola komunikasi dalam mempertahankan hubungan. Belum banyak penelitian yang secara khusus membahas pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis antar pengguna cyber account di Twitter. Padahal, hubungan yang dibangun melalui akun anonim memiliki karakteristik yang khas karena adanya anonimitas identitas, keterbatasan informasi mengenai pasangan, serta komunikasi yang lebih banyak berlangsung melalui media berbasis teks. Kondisi tersebut dapat memunculkan bentuk konflik dan ketegangan relasional yang berbeda dari hubungan romantis pada umumnya.

Penelitian ini berangkat dari kondisi tersebut dengan memfokuskan pada pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi untuk memahami bagaimana informan mengalami, memaknai, dan mengelola konflik dalam hubungan yang dijalani. Teori dialektika relasional digunakan untuk melihat mengapa konflik muncul melalui berbagai ketegangan dalam hubungan, sedangkan konsep pengelolaan konflik digunakan untuk memahami bagaimana informan menghadapi dan menyelesaikan konflik tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman konflik dalam hubungan romantis berbasis anonimitas di media sosial.

1.5.2 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan cara pandang yang digunakan peneliti dalam memahami suatu realitas sosial yang diteliti. Paradigma menjadi dasar dalam menentukan bagaimana peneliti melihat suatu fenomena, memahami masalah penelitian, serta memilih metode yang sesuai untuk menjawab tujuan penelitian. Djamal (2015:44) menjelaskan bahwa paradigma merupakan seperangkat asumsi dasar yang menjadi landasan peneliti dalam memandang realitas, menentukan fokus penelitian, dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang tidak bersifat tunggal dan tetap, tetapi dibentuk melalui pengalaman, interaksi, serta proses pemaknaan yang dilakukan oleh individu. Setiap orang dapat memiliki pemahaman yang berbeda terhadap pengalaman yang sama karena realitas sosial lahir dari konstruksi subjektif masing-masing individu.

Dalam konteks penelitian ini, paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami bagaimana pengguna cyber account memaknai pengalaman mereka dalam mengelola konflik pada hubungan romantis yang dijalani melalui Twitter. Konflik yang muncul dalam hubungan romantis berbasis anonimitas tidak dapat dipahami hanya dari satu sudut pandang, karena setiap individu memiliki pengalaman, latar belakang, dan cara menghadapi konflik yang berbeda-beda.

Melalui paradigma ini, peneliti berusaha memahami pengalaman informan berdasarkan sudut pandang mereka sendiri, khususnya mengenai bagaimana konflik muncul, bagaimana konflik tersebut dimaknai, serta bagaimana mereka menentukan cara untuk menghadapi dan mengelolanya. Paradigma konstruktivisme dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif individu, sehingga pemahaman terhadap realitas sosial dibangun dari cerita, pengalaman, dan interpretasi informan terhadap hubungan romantis yang mereka jalani.

1.5.3 Pendekatan Fenomenologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi untuk memahami pengalaman pengguna cyber account dalam mengelola konflik pada hubungan romantis yang dijalani melalui Twitter. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman hidup individu (*lived experience*), khususnya mengenai bagaimana informan mengalami konflik, memaknai konflik tersebut, serta bagaimana mereka menghadapi dinamika hubungan yang dibangun dalam kondisi anonim.

Fenomenologi menempatkan pengalaman subjektif individu sebagai pusat kajian. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memahami suatu fenomena berdasarkan sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung. Setiap pengalaman dipandang memiliki makna tersendiri bagi individu, sehingga realitas sosial dipahami melalui cerita, refleksi, dan interpretasi informan terhadap pengalaman yang mereka jalani.

Creswell (2013) menjelaskan bahwa fenomenologi bertujuan untuk menggali esensi dari suatu pengalaman dengan melihat bagaimana individu mengalami suatu peristiwa dan bagaimana mereka memberi makna terhadap pengalaman tersebut. Dalam penelitian ini, pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami pengalaman konflik yang muncul dalam hubungan romantis antar pengguna cyber account, termasuk bagaimana konflik tersebut berkembang, bagaimana informan meresponsnya, dan bagaimana mereka mempertahankan hubungan di tengah berbagai ketegangan relasional.

Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha melihat pengalaman informan secara lebih mendalam tanpa menentukan bentuk konflik tertentu sejak awal. Fokus penelitian terletak pada pengalaman yang benar-benar dialami oleh informan, sehingga data diperoleh melalui wawancara mendalam untuk menangkap narasi, refleksi, serta makna yang mereka bangun dari hubungan romantis yang dijalani melalui Twitter.

1.5.4 Pengelolaan Konflik Interpersonal

Pengelolaan konflik interpersonal merupakan konsep yang digunakan untuk memahami bagaimana individu menghadapi, merespons, dan mengelola konflik yang muncul dalam hubungan interpersonal, termasuk hubungan romantis. Dalam hubungan interpersonal, konflik merupakan hal yang wajar terjadi karena setiap individu memiliki cara berpikir, kebutuhan, harapan, dan sudut pandang yang berbeda. Perbedaan-perbedaan tersebut sering kali menimbulkan ketegangan yang pada akhirnya berkembang menjadi konflik, termasuk dalam hubungan romantis.

Dalam konteks interpersonal, menurut Wilmot dan Hocker (2011), pengelolaan konflik melibatkan serangkaian pilihan respons yang ditunjukkan individu ketika menghadapi pertentangan dengan pihak lain. Pilihan tersebut mencakup beberapa orientasi utama: menghindar (avoidance), mengalah (accommodation), berkompetisi (competition), berkompromi (compromise), dan berkolaborasi (collaboration). Cara yang dipilih biasanya dipengaruhi oleh situasi yang dihadapi serta bagaimana hubungan antarindividu tersebut terjalin.

Dalam penelitian ini, konsep pengelolaan konflik digunakan untuk memahami bagaimana pengguna cyber account mengelola konflik dalam hubungan romantis yang mereka jalani melalui Twitter. Hubungan yang dibangun melalui akun anonim tentu memiliki dinamika yang berbeda dengan hubungan romantis pada umumnya, karena adanya anonimitas identitas, keterbatasan informasi mengenai pasangan, serta komunikasi yang lebih banyak berlangsung melalui media berbasis teks. Kondisi tersebut membuat potensi kesalahpahaman dan konflik menjadi lebih besar.

Melalui konsep ini, peneliti ingin melihat bagaimana informan memaknai konflik yang mereka alami, bagaimana mereka menghadapi ketegangan dalam hubungan, serta cara yang mereka pilih untuk mempertahankan atau

menyelesaikan hubungan tersebut. Fokus penelitian ini terletak pada pengalaman informan dalam mengelola konflik, sehingga yang ingin dipahami adalah proses dan makna dari pengalaman tersebut sesuai dengan sudut pandang masing-masing informan.

1.5.5 Teori Dialektika Relasional

Teori Dialektika Relasional yang dikemukakan oleh Leslie Baxter dan Barbara Montgomery (1996) menjelaskan bahwa setiap hubungan interpersonal, termasuk hubungan romantis, selalu memiliki ketegangan yang muncul secara alami. Hubungan tidak berjalan secara statis, tetapi terus berubah seiring dengan proses komunikasi dan interaksi antarindividu. Dalam hubungan tersebut, seseorang sering kali berada pada situasi yang mempertemukan dua kebutuhan yang saling bertentangan, tetapi sama-sama penting untuk dipertahankan.

Teori ini memandang konflik sebagai bagian yang wajar dalam hubungan, karena setiap individu terus melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan diri sendiri dan kebutuhan pasangannya. Konflik tidak selalu menunjukkan bahwa hubungan sedang bermasalah, tetapi dapat muncul sebagai hasil dari proses negosiasi antara dua kepentingan yang berbeda. Baxter dan Montgomery menjelaskan beberapa bentuk dialektika yang umum terjadi dalam hubungan romantis, seperti otonomi dan koneksi, keterbukaan dan ketertutupan, serta stabilitas dan perubahan.

Dialektika otonomi dan koneksi menggambarkan keinginan seseorang untuk tetap memiliki ruang pribadi, tetapi di sisi lain juga ingin dekat dengan pasangannya. Dialektika keterbukaan dan ketertutupan berkaitan dengan keinginan untuk jujur dan terbuka, namun tetap ingin menjaga privasi tertentu. Sementara itu, dialektika stabilitas dan perubahan menunjukkan adanya kebutuhan akan kepastian dalam hubungan, tetapi juga keinginan untuk menghadirkan hal-hal baru agar hubungan tidak terasa monoton.

Dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter, ketegangan tersebut dapat menjadi lebih kompleks karena hubungan dibangun dalam kondisi anonim dan lebih banyak berlangsung melalui komunikasi berbasis teks. Keinginan untuk menjaga identitas pribadi sering kali berbenturan dengan kebutuhan untuk membangun kedekatan emosional. Begitu juga dengan kebutuhan untuk bebas berekspresi di media sosial yang kadang berhadapan dengan tuntutan komitmen dan kepercayaan dalam hubungan romantis. Situasi seperti ini dapat memunculkan konflik yang khas dan berbeda dari hubungan romantis pada umumnya.

Teori Dialektika Relasional digunakan dalam penelitian ini untuk memahami mengapa konflik muncul dalam hubungan romantis berbasis anonimitas. Teori ini membantu peneliti melihat bahwa konflik tidak muncul begitu saja, tetapi berkaitan dengan adanya ketegangan relasional yang terus dinegosiasikan oleh individu dalam hubungan mereka. Melalui teori ini, pengalaman konflik yang dialami informan dapat dipahami secara lebih mendalam, terutama dalam melihat bagaimana mereka menjalani hubungan, menghadapi ketegangan, dan mempertahankan relasi yang dibangun melalui cyber account di Twitter.

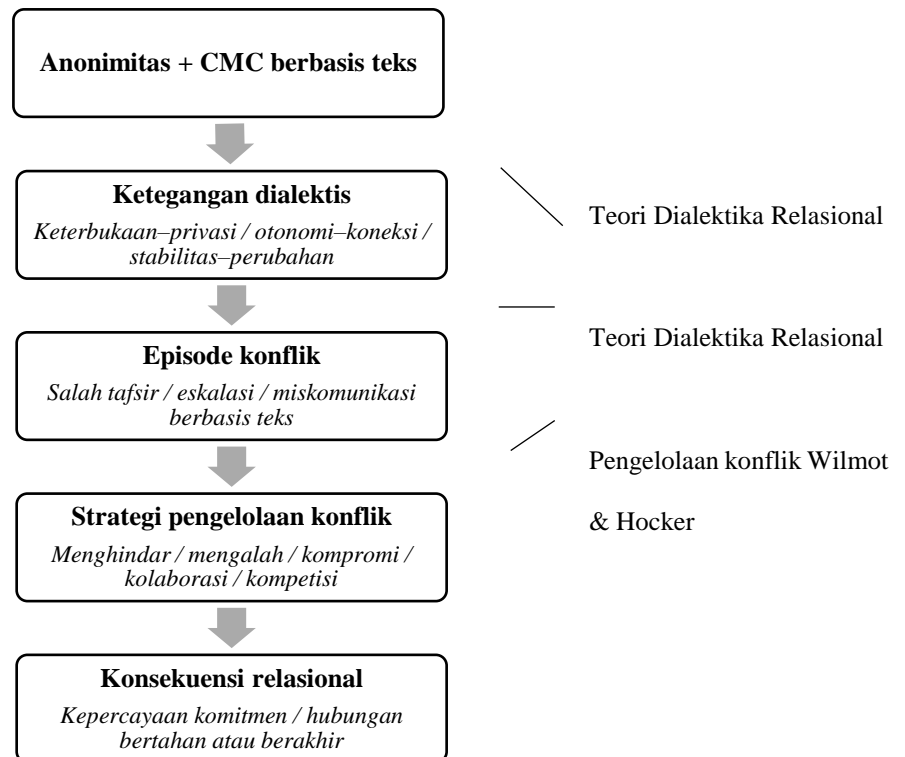
1.5.6 Kerangka Analisis

Teori Dialektika Relasional dan konsep pengelolaan konflik dalam penelitian ini tidak digunakan secara terpisah, tetapi saling berkaitan untuk membantu memahami pengalaman konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter. Hubungan romantis yang dijalani melalui cyber account memiliki kondisi yang berbeda dari hubungan pada umumnya karena adanya anonimitas identitas dan komunikasi yang lebih banyak berlangsung melalui teks (computer mediated communication). Keterbatasan informasi mengenai pasangan, minimnya isyarat nonverbal, serta ketidakpastian dalam memahami maksud pasangan dapat memunculkan berbagai ketegangan dalam hubungan.

Ketegangan tersebut dapat dilihat melalui Teori Dialektika Relasional, seperti ketegangan antara keterbukaan dan privasi, otonomi dan koneksi, serta stabilitas dan perubahan. Ketegangan ini kemudian dapat memicu munculnya konflik dalam hubungan. Konflik yang terjadi selanjutnya akan dihadapi oleh individu dengan strategi pengelolaan konflik yang berbeda-beda, seperti menghindar, berkompromi, berkompetisi, mengalah, atau berkolaborasi.

Pilihan strategi dalam menghadapi konflik tersebut dapat memengaruhi keberlangsungan hubungan, apakah hubungan menjadi lebih kuat karena munculnya kepercayaan dan komitmen, justru melemah karena berkurangnya kedekatan emosional, atau bahkan berakhir.

Secara sederhana, hubungan antar konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian

Teori Dialektika Relasional digunakan untuk memahami mengapa konflik muncul dalam hubungan romantis pengguna cyber account. Konflik tidak hanya dipahami sebagai masalah dalam hubungan, tetapi juga sebagai bagian dari ketegangan yang memang terus muncul dalam relasi interpersonal. Ketika informan menceritakan pengalaman konfliknya, peneliti akan melihat ketegangan apa yang sedang terjadi, misalnya antara keinginan untuk terbuka dengan pasangan dan kebutuhan untuk tetap menjaga anonimitas.

Sementara itu, konsep pengelolaan konflik digunakan untuk melihat bagaimana informan menghadapi konflik tersebut. Peneliti akan mengidentifikasi strategi yang digunakan oleh informan dalam menyelesaikan konflik, serta melihat bagaimana dampaknya terhadap hubungan yang mereka jalani. Dengan menggunakan dua kerangka ini, penelitian tidak hanya menjelaskan konflik yang dialami, tetapi juga memahami penyebab dan cara individu mengelola konflik tersebut dalam hubungan romantis berbasis cyber account.

1.5.7 Asumsi Penelitian

Dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, asumsi penelitian digunakan sebagai landasan awal peneliti dalam memahami fenomena yang akan diteliti. Asumsi ini tidak digunakan sebagai hipotesis yang harus dibuktikan, tetapi sebagai cara peneliti untuk melihat konteks penelitian dan menentukan fokus pembahasan sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa hubungan romantis yang dijalani melalui cyber account di Twitter memiliki karakteristik yang berbeda dengan hubungan romantis pada umumnya. Adanya anonimitas identitas, komunikasi yang lebih sering dilakukan melalui chat atau media berbasis teks, serta minimnya interaksi secara langsung membuat hubungan seperti ini memiliki

dinamika yang khas. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman, rasa tidak pasti, hingga konflik dalam hubungan.

Peneliti juga berasumsi bahwa konflik merupakan hal yang wajar dalam sebuah hubungan romantis. Perbedaan cara berpikir, harapan, kebutuhan, dan cara berkomunikasi sering kali menjadi penyebab munculnya konflik antara dua individu. Dalam hubungan yang dibangun melalui akun anonim, konflik bisa terasa lebih rumit karena keterbatasan informasi mengenai pasangan dan sulitnya memahami maksud lawan bicara hanya melalui komunikasi teks.

Setiap individu tentu memiliki cara yang berbeda dalam menghadapi konflik tersebut. Ada yang memilih untuk menyelesaikannya melalui komunikasi yang terbuka, ada juga yang memilih untuk menghindar, memberi jarak, atau menunggu situasi lebih tenang. Perbedaan ini muncul karena setiap orang memiliki pengalaman, latar belakang, dan cara memaknai hubungan yang berbeda-beda.

Melalui asumsi tersebut, penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna cyber account dalam menghadapi konflik pada hubungan romantis yang dijalani melalui Twitter. Setiap individu memiliki pengalaman dan cara yang berbeda dalam menyikapi konflik, sehingga penelitian ini berusaha memahami bagaimana konflik tersebut muncul, dirasakan, dan diselesaikan berdasarkan sudut pandang masing-masing informan.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, operasionalisasi konsep tidak digunakan untuk mengukur variabel seperti dalam penelitian kuantitatif. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini lebih digunakan untuk membantu peneliti melihat aspek-aspek pengalaman informan yang sesuai dengan fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Konsep utama dalam penelitian ini adalah pengelolaan konflik interpersonal dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter. Pengelolaan konflik dipahami sebagai bagaimana individu menghadapi, merespons, dan mengelola konflik yang muncul dalam hubungan romantis yang dijalani. Dalam konteks ini, hubungan yang dibangun melalui akun anonim memiliki dinamika yang berbeda karena adanya anonimitas identitas, keterbatasan informasi mengenai pasangan, serta komunikasi yang lebih banyak berlangsung melalui media berbasis teks.

Untuk memahami pengalaman tersebut, pengelolaan konflik dalam penelitian ini dilihat melalui beberapa aspek berikut:

1. Pemaknaan terhadap konflik

Aspek ini berkaitan dengan bagaimana informan memahami konflik yang terjadi dalam hubungan romantis yang mereka jalani. Peneliti ingin melihat bagaimana informan memandang konflik, apa saja yang dianggap sebagai penyebab konflik, serta bagaimana mereka menilai konflik tersebut dalam hubungan.

2. Bentuk dan dinamika konflik dalam hubungan anonim

Aspek ini membahas jenis konflik yang dialami informan serta bagaimana konflik tersebut berkembang dalam hubungan. Selain itu, peneliti juga melihat bagaimana anonimitas dan komunikasi berbasis teks memengaruhi munculnya konflik atau justru memengaruhi cara konflik tersebut berlangsung.

3. Strategi pengelolaan konflik

Aspek ini berfokus pada cara informan menghadapi konflik dengan pasangan. Bentuknya dapat berupa menghindari konflik (avoidance), kompromi, komunikasi terbuka, menjaga jarak sementara, atau bentuk penyelesaian lain yang dipilih oleh informan sesuai dengan situasi yang mereka hadapi.

4. Ketegangan relasional dalam hubungan romantis berbasis anonimitas

Aspek ini dikaitkan dengan Teori Dialektika Relasional, terutama mengenai ketegangan antara keterbukaan dan privasi, keinginan untuk dekat dengan pasangan tetapi tetap ingin memiliki ruang pribadi, serta keinginan menjaga hubungan tetap stabil di tengah perubahan yang terjadi dalam hubungan.

5. Makna pengalaman mengelola konflik

Aspek ini melihat bagaimana informan memaknai pengalaman mereka setelah melalui konflik dalam hubungan tersebut. Peneliti ingin memahami apakah konflik memengaruhi kepercayaan, kedekatan emosional, maupun cara mereka memandang hubungan romantis yang dijalani melalui cyber account.

Melalui operasionalisasi konsep ini, penelitian diarahkan untuk memahami pengalaman pengguna cyber account dalam mengelola konflik pada hubungan romantis yang mereka jalani melalui Twitter. Fokus utamanya terletak pada pengalaman dan sudut pandang informan, karena setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam menghadapi dan memaknai konflik dalam hubungan mereka.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman pengguna cyber account dalam mengelola konflik pada hubungan romantis yang dijalani melalui Twitter.

Metode fenomenologi digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengalaman hidup informan (*lived experience*), khususnya mengenai pengalaman konflik dalam hubungan romantis berbasis anonimitas. Melalui metode ini, peneliti berusaha memahami bagaimana informan mengalami, memaknai, dan menghadapi konflik berdasarkan pengalaman yang mereka alami secara langsung.

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna cyber account di Twitter, yaitu akun anonim atau akun dengan identitas samaran, yang pernah atau sedang menjalin hubungan romantis dengan sesama pengguna cyber account. Subjek dipilih karena dianggap memiliki pengalaman langsung yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu pengalaman mengelola konflik dalam hubungan romantis berbasis anonimitas.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria tersebut adalah individu yang aktif menggunakan cyber account di Twitter, pernah atau sedang menjalin hubungan romantis melalui akun tersebut, tidak mengungkap identitas asli secara penuh kepada pasangannya, serta pernah mengalami konflik dalam hubungan yang dijalani.

Kriteria tersebut dipilih agar informan yang terlibat benar-benar memiliki pengalaman yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat membantu peneliti memahami pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter secara lebih mendalam.

1.7.3 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu pengguna cyber account yang pernah atau sedang menjalani hubungan romantis melalui Twitter. Individu dipilih sebagai unit analisis karena penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yang berfokus pada pengalaman subjektif informan.

Penelitian ini ingin memahami bagaimana masing-masing informan mengalami konflik dalam hubungan romantis yang dijalani, bagaimana mereka memaknai konflik tersebut, serta bagaimana mereka mengelola dan menyelesaikannya.

Karena setiap individu memiliki pengalaman, latar belakang, dan cara menghadapi konflik yang berbeda, maka pengalaman personal menjadi hal utama yang dianalisis dalam penelitian ini. Fokus analisis tidak terletak pada hubungan sebagai sebuah sistem, tetapi pada pengalaman hidup informan sebagai individu yang menjalani hubungan tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam dinamika konflik, ketegangan relasional, serta proses pengelolaan konflik dalam hubungan romantis berbasis anonimitas di Twitter.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut saling melengkapi untuk membantu peneliti memahami pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter.

a. Data Primer

Data primer menjadi sumber utama dalam penelitian ini. Data diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam mengenai pengalaman mereka saat menjalani hubungan romantis melalui cyber account di Twitter. Pembahasan yang digali meliputi awal terbentuknya hubungan, konflik yang pernah terjadi, cara menghadapi konflik, hingga bagaimana informan memaknai hubungan tersebut.

Dalam penelitian fenomenologi, pengalaman pribadi informan menjadi hal yang paling penting karena fokus penelitian terletak pada pengalaman hidup yang benar-benar dialami oleh subjek. Oleh karena itu, wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh cerita dan refleksi informan secara lebih rinci mengenai dinamika hubungan romantis yang mereka jalani.

b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat penelitian. Sumber data ini berasal dari buku, jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, artikel akademik, serta berbagai literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder membantu peneliti dalam memahami teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan hubungan romantis di media sosial, anonimitas pengguna cyber account, pengelolaan konflik, pendekatan fenomenologi, serta Teori Dialektika Relasional.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif informan secara lebih mendalam, khususnya mengenai konflik dalam hubungan romantis yang dialami melalui cyber account di Twitter.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan sebagai acuan, tetapi tetap memberikan ruang bagi informan untuk menceritakan pengalaman mereka secara lebih bebas sesuai dengan pengalaman yang dialami. Bentuk wawancara ini dipilih agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih fleksibel dan tetap fokus pada tujuan penelitian.

Proses wawancara dilakukan secara daring melalui media berbasis teks (*chat interview*). Pemilihan metode ini disesuaikan dengan karakteristik informan sebagai pengguna cyber account yang pada dasarnya membangun interaksi dan hubungan romantis melalui komunikasi berbasis teks tanpa membuka identitas asli secara penuh. Anonimitas menjadi bagian penting dalam hubungan tersebut, sehingga penggunaan wawancara berbasis chat dinilai lebih sesuai dengan konteks pengalaman yang mereka jalani.

Selain itu, wawancara melalui chat memungkinkan informan untuk tetap menjaga privasi dan batas personalnya, terutama karena penelitian ini membahas pengalaman konflik dalam hubungan romantis yang bersifat pribadi dan sensitif. Dengan metode ini, informan cenderung lebih nyaman dan terbuka dalam menceritakan pengalaman mereka tanpa merasa tertekan untuk mengungkapkan identitas diri secara langsung. Hal ini juga membantu peneliti memperoleh data yang lebih natural karena proses komunikasi berlangsung dalam bentuk yang dekat dengan keseharian informan saat berinteraksi di Twitter.

1.7.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur fenomenologi dari Moustakas (1994) yang bertujuan untuk memahami makna dari pengalaman hidup informan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif informan, khususnya mengenai pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis pengguna cyber account di Twitter.

Menurut Moustakas (1994), analisis fenomenologi dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu epoche (bracketing), phenomenological reduction, imaginative variation, dan synthesis of meanings and essences. Melalui tahapan ini, peneliti berusaha memahami pengalaman informan secara lebih mendalam dan menemukan esensi dari pengalaman tersebut.

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Epoche (Bracketing)**

Pada tahap ini, peneliti berusaha menahan terlebih dahulu asumsi, prasangka, dan pengalaman pribadi yang dapat memengaruhi proses analisis. Tujuannya agar peneliti lebih fokus pada pengalaman informan, bukan pada sudut pandang pribadi peneliti. Untuk membantu proses ini,

peneliti menuliskan reflexive memo sebelum dan selama penelitian berlangsung.

2. **Phenomenological Reduction**

Peneliti membaca seluruh hasil wawancara secara menyeluruh, kemudian menandai setiap pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman konflik dalam hubungan romantis. Setiap pernyataan diperlakukan sama pentingnya pada tahap awal (horizontalization), agar tidak ada pengalaman yang langsung diabaikan. Setelah itu, pernyataan-pernyataan tersebut dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna hingga terbentuk tema-tema utama, seperti bentuk konflik, penyebab konflik, strategi penyelesaian konflik, dan dampaknya terhadap hubungan. Dari tema tersebut, peneliti kemudian menyusun textural description, yaitu deskripsi tentang apa yang dialami informan.

3. **Imaginative Variation**

Pada tahap ini, peneliti mencoba memahami bagaimana pengalaman tersebut terjadi dengan melihat kondisi dan konteks yang memengaruhinya. Peneliti melihat bagaimana anonimitas identitas, komunikasi berbasis teks, serta dinamika hubungan di Twitter membentuk pengalaman konflik yang dialami informan. Tahap ini menghasilkan structural description atau deskripsi struktural.

4. **Synthesis of Meanings and Essences**

Tahap terakhir adalah menggabungkan deskripsi tekstural dan deskripsi struktural untuk menemukan makna inti atau esensi dari pengalaman seluruh informan. Pada tahap ini, peneliti merumuskan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengelolaan konflik dalam hubungan romantis berbasis cyber account.

Untuk menjaga kualitas interpretasi, peneliti juga menuliskan reflexive memo secara berkala selama proses penelitian. Hal ini dilakukan karena peneliti menyadari adanya kemungkinan bias pribadi, terutama karena cukup familiar

dengan lingkungan media sosial Twitter. Dengan cara ini, peneliti berusaha agar interpretasi yang dilakukan tetap berfokus pada pengalaman informan.

Interpretasi data dilakukan dengan menghubungkan hasil wawancara dengan konsep pengelolaan konflik dan Teori Dialektika Relasional. Melalui proses ini, peneliti berusaha memahami bagaimana konflik muncul, bagaimana informan memaknai konflik tersebut, serta bagaimana mereka mengelola hubungan romantis yang dijalani melalui cyber account.

1.7.7 Kualitas Data

Untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji kualitas data kualitatif yang mengacu pada Moleong (2017:324), yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Keempat aspek ini digunakan untuk membantu peneliti memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan pengalaman informan dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses penelitian.

Credibility digunakan untuk melihat tingkat kepercayaan data yang diperoleh dari informan. Dalam penelitian ini, *credibility* dilakukan melalui wawancara mendalam dan penggalian data secara lebih lanjut (*probing*) agar informasi yang disampaikan informan lebih jelas dan konsisten. Peneliti juga melakukan pengecekan kembali terhadap jawaban informan agar data yang diperoleh sesuai dengan pengalaman yang mereka ceritakan.

Transferability berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat dipahami dan digunakan pada konteks lain yang memiliki kondisi serupa. Untuk mendukung hal tersebut, peneliti menyajikan penjelasan yang rinci mengenai latar penelitian, karakteristik informan, serta konteks hubungan romantis yang dijalani melalui cyber account di Twitter.

Dependability digunakan untuk melihat konsistensi proses penelitian. Dalam hal ini, peneliti berusaha menjaga kesesuaian antara fokus penelitian, proses pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan agar seluruh tahapan penelitian berjalan secara runtut dan dapat dipahami.

Confirmability dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang ditemukan di lapangan, bukan dari pandangan pribadi peneliti. Hal ini dilakukan dengan menghubungkan hasil wawancara, proses analisis, dan interpretasi data secara jelas sehingga kesimpulan yang dihasilkan tetap berdasarkan pengalaman informan.