

**DINAMIKA RESOLUSI KONFLIK
PADA *NETIZEN* SAAT PEMILIHAN PRESIDEN 2019**

SKRIPSI



OLEH:

Elnia Sevinawati
7103016112

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2020**

**DINAMIKA RESOLUSI KONFLIK
PADA *NETIZEN* SAAT PEMILIHAN PRESIDEN 2019**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Elnia Sevinawati
7103016112

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2020**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Elnia Sevinawati

NRP : 7103016112

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

DINAMIKA RESOLUSI KONFLIK PADA NETIZEN SAAT PEMILIHAN PRESIDEN 2019

Benar-benar merupakan karya sendiri tanpa ada rekayasa dari pihak manapun. Apabila pada kemudian hari ditemukan bukti, bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil dari manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh. Serta permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan dinyatakan dengan sesungguhnya penuh kesadaran dalam membuatnya.

Surabaya, 08 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



Elnia Sevinawati

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Elnia Sevinawati
NRP : 7103016112

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

**DINAMIKA RESOLUSI KONFLIK PADA *NETIZEN*
SAAT PEMILIHAN PRESIDEN 2019**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Mei 2020
Yang membuat pernyataan,



Elnia Sevinawati

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


**DINAMIKA RESOLUSI KONFLIK PADA *NETIZEN*
SAAT PEMILIHAN PRESIDEN 2019**

Oleh:

Elnia Sevinawati

7103016112

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing Utama: Gratianus Edwi Nugrohadi, SS., M.A. ()

NIDN : 07100473002

Email : edwi-nugrohadi@ukwms.ac.id

Surabaya, 8 Mei 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi
Pada tanggal 8 Mei 2020



Dewan Penguji :

1. Ketua : Florentina Yuni Apsari, M.Si., Psikolog 
2. Sekretaris : Happy Cahaya Mulya, M.Psi., Psikolog 
3. Anggota : Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog 
4. Anggota : Gratianus Edwi Nugrohadi, S.S., M.A. 
NIDN : 07100473002

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan untuk Tuhan Yesus Kristus,
Bapak dan Ibu serta Eyang Kakung dan Eyang Putri.
Terima kasih sudah selalu menyertai.**

HALAMAN MOTTO

**“Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan
hilang”
[Amsal 23:18]**

**“Hidup itu maraton bukan lomba lari”
[Hindia]**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang diberikan sehingga penelitian yang berjudul “Dinamika Resolusi Konflik pada *Netizen* saat Pemilihan Presiden 2019” dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait atas segala doa, dukungan secara materiil maupun moril, dan semangat. Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus**, atas tuntunan, bimbingan dan penyertaannya dalam situasi apapun, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar.
2. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog**, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. **Bapak Gratianus Edwi Nugrohadi, SS., M.A.**, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk berdiskusi dengan peneliti dan memberikan inspirasi-inspirasi terkait penelitian ini. Terima kasih juga karena telah bersedia membimbing peneliti dengan sabar, mendorong peneliti untuk berpikir kritis, memeriksa dan memberi masukan selama proses penelitian ini.
4. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog**, selaku ketua penguji dan **Bapak Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog**, selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan masukan, saran, serta arahan untuk menyempurnakan penelitian ini.
5. **Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**, yang telah memberikan ilmu selama peneliti belajar di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

6. **Karyawan Tata Usaha Bu Lilis, Bu Eva dan Pak Anang**, yang selalu ramah dalam melayani segala hal yang diperlukan terkait penelitian, jadwal pengumpulan naskah, proses sidang dan selalu memberi keceriaan bagi kami mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. **Informan Penelitian (informan M dan D)**, yang telah bersedia menjadi informan penelitian, bersedia meluangkan waktu dan memperlakukan peneliti seperti anak sendiri sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dan belajar banyak dari informan penelitian.
8. **Ibu dan Bapak**, yang selalu memberikan dukungan secara moral maupun materiil, senantiasa mendoakan peneliti dan selalu mengajak peneliti “liburan sejenak” sehingga peneliti tetap segar dan dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
9. **Eyang Kakung dan Eyang Putri**, yang mengenalkan peneliti dan menimbulkan ketertarikan peneliti dengan topik penelitian ini. Terima kasih telah hadir dan memberikan banyak inspirasi. Peneliti mempersembahkan penelitian ini untuk Eyang Kakung dan Eyang Putri di Surga.
10. **Tante, Om, dan semua Sepupu**, yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti selalu semangat dan dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih untuk keceriaan yang selalu dihadirkan.
11. **Dewi Handyaningsih Mugiarto, Aditya Otniel Papa, Levina Setyaningtyas Zema P., Sarah Monica C. P.**, sebagai sahabat peneliti yang menemani sejak SMA dan masih hadir memberi semangat sampai penelitian ini selesai. Terima kasih sudah bersama-sama berbagi manis asamnya kehidupan sampai saat ini, selalu gembira mendengar kabar perkembangan kalian masing-masing. Yok liburan lebih jauh lagi yok!
12. **Clarita Pangeran**, sebagai sahabat 10 tahun peneliti. Terima kasih atas segala dukungan dan segala bentuk kegembiraan yang dihadirkan dalam proses peneliti berjuang menyelesaikan penelitian ini. *Thank you my other half!*

13. **Louisa Evangelita V., Briella Pearlita P., E. Y. Elma Lahimang, Gloria Putri P.**, sebagai sobat-sobat peneliti selama berkuliah di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Terima kasih atas dukungan dan dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih telah memberi keceriaan ditengah peliknya hidup. Sampai berjumpa lagi sobat!
14. **Staff Menteri Kementerian Kesenian dan Keputrian 2018/2019 (Devina, Lili, Briella, Clara, Stefanus, Boi, Tata, Nathania, Natasha, Kartika, Yoyo)**, sebagai keluarga *nocturnalian*, terima kasih telah berjuang bersama selama satu periode sambil saling *support* untuk menyelesaikan tugas akhirnya masing-masing. Tim terbaik yang pernah ada dalam hidupku. Sayang banget sama *Nocturnalian*!
15. **Asisten Konsultan Pusat Layanan Psikologi 2019/2020 (Jevin, Irma, Oca, Vero, Gloria, Alice, Ader) dan Bapak/Ibu Konsultan**, sebagai keluarga baru peneliti, terima kasih banyak teman-teman dan bapak/ibu konsultan yang selalu mendukung, mengingatkan dan membantu peneliti serta memberi keceriaan.
16. **Keluarga SARMA (Phi-phi, Oktrin, Kak Jejen, Yustina, Bladus, Seto, Tio, Ferdy, Fredi, Wau, Andra) dan Keluarga di Mentawai**, sebagai keluarga baru peneliti, terima kasih telah memberi kenangan indah dan berkesan dalam hidup peneliti. Terima kasih juga sudah saling *support* walaupun berada di kota yang berbeda-beda. Nanti, kita pasti akan bertemu lagi!
17. **Rosa dan Jenny**, duo tak terpisahkan. Terima kasih untuk segala dukungannya dan *refreshing*-nya, semangat menyelesaikan penelitian masing-masing. Tetap kompak!
18. Untuk semua pihak yang belum disebutkan namanya, peneliti tetap mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Surabaya, 8 Mei 2020

Elnia Sevinawati

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan.....	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Ungkapan Terima Kasih.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Bagan.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xix
Abstrak.....	xx
<i>Abstract</i>	xxii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritik.....	7

1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Fenomena seputar <i>Netizen</i> pada Pemilihan Presiden 2019	9
2.2. Kajian Literatur seputar Resolusi Konflik dalam Perspektif Psikologi.....	11
2.3. Dinamika Resolusi Konflik <i>Netizen</i> pada Pemilihan Presiden 2019.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Pendekatan dalam Penelitian.....	18
3.2. Informan Penelitian.....	18
3.2.1. Karakteristik Informan Penelitian.....	18
3.2.2. Cara mendapatkan Informan Penelitian.....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3.1. Wawancara.....	19
3.3.2. Observasi.....	21
3.4. Teknik Analisis Data.....	22
3.5. Validitas Penelitian.....	22
3.6. Etika Penelitian.....	23

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	25
1.1. Persiapan Penelitian.....	25
1.1.1. Persiapan Peneliti.....	25
1.1.2. Perijinan Penelitian.....	25
1.2. Proses Pengambilan Data.....	26
1.2.1. Pelaksanaan Pengambilan Data Informan M.....	26
1.2.1.1. Pengambilan Data I.....	27
1.2.1.2. Pegambilan Data II.....	28
1.2.2. Pelaksanaan Pengambilan Data Informan D.....	28
1.2.2.1. Pengambilan Data I.....	29
1.2.2.2. Pengambilan Data II.....	30
1.3. Hasil Penelitan.....	30
1.3.1. Pengolahan Data Penelitian Informan M.....	30
1.3.1.1. Anamnesa Informan M.....	30
1.3.1.2. Deskripsi Tema Informan M.....	57
1.3.1.3. Deskripsi Bagan Dinamika Resolusi Konflik pada <i>Netizen</i> M saat Pemilihan Presiden 2019.....	110
1.3.1.4. Pembahasan Observasi.....	121
1.3.2. Pengolahan Data Penelitian Informan D.....	127
1.3.2.1. Anamnesa Informan D.....	127
1.3.2.2. Deskripsi Tema Informan D.....	149

1.3.2.3.	Deskripsi Bagan Dinamika Resolusi Konflik pada <i>Netizen</i> D saat Pemilihan Presiden 2019.....	190
1.3.2.4.	Pembahasan Observasi.....	198
1.4.	Titik Temu dan Titik Beda Penelitian.....	200
1.4.1.	Persamaan Kedua Informan Penelitian.....	200
1.4.2.	Perbedaan Kedua Informan Penelitian.....	202
1.5.	Validitas Penelitian.....	208
BAB V	PENUTUP.....	210
5.1.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	210
5.2.	Refleksi Penelitian.....	219
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	220
5.4.	Simpulan.....	220
5.5.	Saran.....	222
DAFTAR PUSTAKA.....		224
LAMPIRAN.....		230

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tabel Jadwal Pengambilan Data M.....	26
Tabel 4.2. Tabel Jadwal Pengambilan Data D.....	28
Tabel 4.3. Tabel Kategorisasi Informan M.....	31
Tabel 4.4. Tabel Kategorisasi Informan D.....	127

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1. Hasil Pengolahan Data Informan M.....	109
Bagan 4.2. Hasil Pengolahan Data Informan D.....	189
Bagan 4.3. Hasil Pengolahan Data Penelitian Kedua Informan.....	207

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Persebaran Topik yang Dikabarkan Salah.....	2
Gambar 2.1. Segitiga Konflik dan Resolusi Konflik.....	13
Gambar 2.2. Korelasi Konflik dan Resolusi Konflik.....	14
Gambar 4.1. Tekad Seorang Jokowi.....	122
Gambar 4.2. Kampanye Hari Terakhir.....	122
Gambar 4.3. Presiden Kebanggaan.....	122
Gambar 4.4. Jangan Golput.....	122
Gambar 4.5. Jokowi Sekali Lagi.....	123
Gambar 4.6. Coblos Hanya Satu.....	123
Gambar 4.7. Berhenti Buat <i>Hoax</i>	123
Gambar 4.8. <i>Hoax</i>	123
Gambar 4.9. <i>Block</i>	124
Gambar 4.10. Semua Mahkluk Berbahagia.....	124
Gambar 4.11. Jahat.....	125
Gambar 4.12. Jaga NKRI.....	125
Gambar 4.13. <i>Speechless</i>	125
Gambar 4.14. Laporkan Akun.....	126
Gambar 4.15. Jangan Terprovokasi.....	126
Gambar 4.16. Gelombang Putih Prabowo.....	198
Gambar 4.17. Dukungan Prabowo.....	198
Gambar 4.18. Dukung Prabowo.....	198

Gambar 4.19. Dahlan Dukung Prabowo.....	198
Gambar 4.20. Santai Aja.....	199
Gambar 4.21. Korban Pertemanan.....	199
Gambar 4.22. Hapus <i>Hoax</i>	199

DAFTAR LAMPIRAN

Pernyataan Kesediaan Berpartisipasi dalam Penelitian Informan M.....	230
Pernyataan Kesediaan Berpartisipasi dalam Penelitian Informan D.....	231
Pernyataan Keabsahan Hasil Wawancara Informan M.....	232
Pernyataan Keabsahan Hasil Wawancara Informan D.....	233

Elnia Sevinawati. (2020). “Dinamika Resolusi Konflik pada *Netizen* saat Pemilihan Presiden 2019”. **Skripsi Sarjana Strata I**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAK

Pemilihan presiden merupakan agenda lima tahunan bangsa Indonesia. Keramaian pemilihan presiden 2019 terlihat di berbagai media, salah satunya media sosial. *Netizen* aktif berbagi pandangannya terhadap masing-masing calon presiden dan wakil presiden pilihan melalui media sosial. Namun, tidak hanya berbagi pendapat, perdebatan dan pertengkaran karena berbeda pilihan juga kerap kali terjadi. Situasi konfliktual yang terjadi di media sosial dalam perhelatan pemilihan presiden 2019 menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan dalam kehidupan dan tumbuh kembang kelompok maupun individu. Sebagai upaya mengembalikan masyarakat dan individu ke keadaan seimbang maka resolusi konflik hadir sebagai sebuah alternatif pemecah dalam proses mencapai kesehatan mental. Atas dasar situasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika resolusi konflik pada *netizen* saat pemilihan presiden 2019 menggunakan metode studi kasus, melalui proses wawancara semi-terstruktur pada satu pendukung pasangan calon presiden dan wakil presiden nomor 01 dan satu pendukung pasangan calon presiden dan wakil presiden nomor 02 yang aktif menerima dan berbagi seputar pemilihan presiden 2019 di media sosial. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis tematik model induktif, dengan melakukan validitas komunikatif, ekologis dan argumentatif. Hasil analisa data menunjukkan bahwa dinamika resolusi konflik sudah terjadi sejak sebelum pemilihan presiden 2019. Aspek resolusi konflik yang muncul sebagai bentuk korelasi antara konflik dan resolusi konflik adalah *peacekeeping*, *peacemaking*, dan *peacebuilding* yang ditunjukkan oleh perilaku meluruskan berita *hoax*, menetralkan situasi, keluar dari grup,

membicarakan hal lain selain politik, dan mengajak kembali ke rutinitas. Adapun faktor protektif yang mendorong dinamika resolusi konflik terjadi dikategorikan sebagai atribut pribadi yaitu adanya sikap tidak suka perpecahan, tidak mau kehilangan teman, tidak suka *hoax*, tidak ingin berita yang salah tersebar dan prioritas untuk menjaga silaturahmi dan harapan bangsa Indonesia bersatu kembali.

Kata kunci: dinamika resolusi konflik, *netizen*, pemilihan presiden 2019

Elnia Sevinawati. (2020). "The Dynamics of Netizen Conflict Resolution in the 2019 Presidential Election". Bachelor Thesis. Faculty of Psychology, Widya Mandala Catholic University Surabaya.

ABSTRACT

The presidential election is a five-year agenda of the Indonesian nation. The hustle of the 2019 presidential election was seen in various media, one of which was social media. Netizens actively share their views on each of the elected presidential and vice-presidential candidates through social media. However, not only sharing opinions, debates, and quarrels because of different choices also often occur. Conflictual situations that occur on social media in the 2019 presidential election event caused disequilibrium in life and growth of groups and individuals. To return society and individuals to an equilibrium state, conflict resolution exists as an alternative solution in the process of achieving mental health. This research focuses to find the dynamics of netizen conflict resolution in the 2019 presidential election using the case study method, through a semi-structured interview process with one supporter who support first candidate and one supporter who support second candidate. The supporter actively received and share about the 2019 presidential election on their social media. The analysis technique used is the thematic analysis technique of the inductive model by communicating, ecological, and argumentative validity. The results of data analysis show that the dynamics of conflict resolution have occurred since before the 2019 presidential election. Conflict resolution aspects that appear as a form of correlation between conflict and conflict resolution are peacekeeping, peacemaking, and peacebuilding shown by the behavior of aligning hoax news, neutralizing the situation, leaving the group, talk about other things besides politics, and invite back to routine. The protective factors

that drive the conflict resolution are categorized as personal attributes, that is the attitude of dislike of division, do not want to lose friends, do not like hoaxes, do not want the fake news spread and priorities to keep the relationship and hope of the Indonesian people reunited.

Keywords: *dynamics of conflict resolution, netizen, 2019 presidential election*