

Pengaruh Kemampuan Berempati Terhadap Resolusi Konflik Antarindividu (Studi Kasus: Kelas 07TPLP012 Program Studi Teknik Informatika Universitas Pamulang)

Erika Putri Dyatna^{1*}, Abdullah Hafizh Sahal², Alvito Ibnu Adhan³, Rhafly Andika
Tampati⁴, Rizki Abdul Karim⁵, Muhamad Mashuri Hafid⁶

¹⁻⁶Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan,
Indonesia

Email: ^{1*}erikapd2003@gmail.com, ²sahalhafizh04@gmail.com, ³ibnu33341@gmail.com,
⁴rhaflyandika794@gmail.com, ⁵rizkyabdulk82@gmail.com, ⁶mashurihafid53@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak – Empati menjadi salah satu kemampuan sosial yang memegang peran penting dalam menjaga keharmonisan hubungan antarindividu. Pemahaman terhadap perasaan dan sudut pandang orang lain terbukti memengaruhi cara seseorang merespons sebuah konflik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif saturasi yang bertujuan memahami bagaimana kemampuan berempati memengaruhi proses penyelesaian konflik dalam interaksi sehari-hari. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 10 partisipan dari kelas 07TPLP012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu dengan tingkat empati tinggi cenderung mampu menurunkan ketegangan konflik, membuka ruang komunikasi yang lebih jujur, dan mencapai penyelesaian yang tidak merugikan kedua belah pihak. Penelitian ini menegaskan bahwa empati merupakan fondasi penting dalam menciptakan resolusi konflik yang efektif.

Kata Kunci: Empati; Hubungan Sosial; Penyelesaian Konflik; Komunikasi Interpersonal

Abstract – Empathy is a social skill that plays a crucial role in maintaining harmonious interpersonal relationships. Understanding others' feelings and perspectives has been shown to influence how individuals respond to conflict. This study employed a qualitative saturation approach aimed at understanding how empathy influences the conflict resolution process in everyday interactions. Data were collected through in-depth interviews with 10 participants from class 07TPLP012. The results indicate that individuals with high levels of empathy tend to be able to de-escalate conflict tensions, foster more honest communication, and reach mutually beneficial resolutions. This study confirms that empathy is a crucial foundation for effective conflict resolution.

Keywords: Empathy; Social Relations; Conflict Resolution; Interpersonal Communication

1. PENDAHULUAN

Kemampuan berempati merupakan bagian mendasar dari interaksi sosial yang sehat. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak terlepas dari kemungkinan munculnya konflik, baik yang berkaitan dengan perbedaan sudut pandang, kebutuhan, pola komunikasi, dan lain-lain. Konflik yang tidak dikelola dengan baik berdampak pada hubungan interpersonal, menurunkan kualitas komunikasi, hingga menimbulkan jarak emosional. Pada titik inilah empati berperan sebagai jembatan untuk memahami sudut pandang orang lain dan meredakan ketegangan.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa empati berperan dalam membentuk kualitas hubungan interpersonal. Goleman (2006) menyebut empati sebagai komponen utama kecerdasan sosial yang membantu seseorang merespons situasi sosial secara tepat. Sementara Davis (2018) menekankan bahwa empati mencakup aspek kognitif dan afektif yang bekerja secara bersamaan ketika seseorang mencoba memahami kondisi emosional pihak lain. Penelitian lain oleh Rahman (2020) juga menegaskan bahwa empati menjadi faktor penting dalam proses resolusi konflik interpersonal, khususnya dalam konteks hubungan kerja. Beberapa temuan tersebut memberikan gambaran umum mengenai kedudukan empati dalam dinamika sosial. Namun, kajian yang menggambarkan hubungan antara empati dan kemampuan individu menyelesaikan konflik secara mendalam masih relatif terbatas. Selain itu, karakteristik konflik antarindividu bersifat unik dan dipengaruhi oleh pengalaman personal, sehingga membutuhkan pendekatan penelitian yang dapat menggali makna secara komprehensif.

2. METODE

2.1 Saturasi Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan saturasi kualitatif dalam penentuan ukuran sampel. Menurut panduan umum penelitian kualitatif, jumlah informan wawancara mendalam yang ideal berada pada kisaran 6-12 orang karena saturasi tema biasanya tercapai dalam rentang tersebut. Berdasarkan populasi yang relatif kecil dan homogen yaitu 31 mahasiswa kelas 07TPLP012, penelitian ini menetapkan 10 informan sebagai sampel. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk mencapai saturasi data sekaligus memberikan kedalaman informasi yang dibutuhkan.

2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Universitas Pamulang, tepatnya di kelas 07TPLP012 pada bulan November 2025.

Tabel 1. Pemahaman Perspektif Tingkat Empati

Partisipan	Jenis Konflik	Tingkat Empati	Dampak Terhadap Penyelesaian
P1	Keluarga	Sedang	Konflik teratasi setelah dialog panjang
P2	Teman	Rendah	Konflik berlanjut dan hubungan renggang
P3	Keluarga	Rendah	Konflik berulang
P4	Teman	Sedang	Ada peningkatan komunikasi
P5	Pasangan	Tinggi	Solusi emosional dicapai, hubungan membaik

2.3 Peran Empati dalam Mengurangi Intensitas Emosi

Salah satu temuan penting adalah bahwa empati membantu menurunkan beban emosional yang biasanya memperpanjang konflik. Partisipan yang memiliki empati tinggi menunjukkan kemampuan untuk “mengambil jeda emosional” sebelum merespons konflik. Hal ini sejalan dengan teori Goleman (2015) yang menyatakan bahwa empati membantu seseorang merespons secara sadar, bukan reaktif.

2.4 Keterbatasan Empati dan Dampaknya pada Konflik Berulang

Temuan menarik muncul pada partisipan dengan empati rendah, seperti P2 dan P3. Kedua partisipan menunjukkan pola interaksi yang sama, yaitu konflik tidak selesai dan cenderung berulang. P3 mengakui bahwa ia sering memaksakan pendapatnya dan kurang mampu menempatkan diri pada posisi orang lain. Dampaknya, komunikasi buntu dan hubungan persahabatan memburuk.

Temuan ini sejalan dengan Morelli et al. (2014) yang menjelaskan bahwa kurangnya empati menghambat proses negosiasi karena kedua pihak cenderung mempertahankan ego masing-masing.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas resolusi konflik antarindividu. Individu dengan tingkat empati tinggi mampu meredakan intensitas emosi, membuka ruang dialog, dan mencapai solusi yang lebih dapat diterima kedua belah pihak. Sebaliknya, rendahnya empati menyebabkan konflik berlarut dan hubungan menjadi renggang.



Empati terbukti bukan hanya kemampuan emosional, tetapi juga keterampilan interpersonal yang berperan penting dalam menjaga kualitas hubungan. Temuan ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan, terutama mengenai pelatihan empati dalam lingkungan kerja, pendidikan, dan keluarga sebagai upaya menurunkan potensi konflik interpersonal.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa kemampuan berempati memiliki pengaruh nyata terhadap efektivitas resolusi konflik antarindividu, khususnya dalam konteks mahasiswa di kelas 07TPLP012 Program Studi Teknik Informatika Universitas Pamulang. Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap 10 partisipan, ditemukan bahwa individu dengan tingkat empati tinggi lebih mampu meredakan intensitas emosi, membuka ruang komunikasi yang jujur, serta mencapai penyelesaian konflik yang menguntungkan kedua belah pihak. Sebaliknya, rendahnya empati cenderung membuat konflik berulang, hubungan menjadi renggang, dan proses penyelesaian tidak berjalan optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa empati merupakan fondasi penting dalam menciptakan resolusi konflik yang efektif, dan pengembangan kemampuan empati perlu mendapatkan perhatian lebih, baik dalam lingkungan pendidikan, organisasi, maupun kehidupan sehari-hari.

REFERENCES

- Baron, R. A., & Byrne, D. (2014). *Social psychology*. Pearson.
- Clark, M. S., Pataki, S. P., & Carver, V. H. (2019). Empathy in interpersonal relationships. *Journal of Social Psychology*.
- Davis, M. H. (2018). *Empathy: A social psychological approach*. Routledge.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence*. Bantam Books.
- Rahman, F. (2020). Empathy and conflict resolution: A qualitative study. *Journal of Social Interaction*, 7(2).
- Yuniarti, S. (2018). Komunikasi interpersonal dan empati. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 12(1).