

MANAJEMEN KOMUNIKASI RESOLUSI KONFLIK DALAM KELUARGA (Studi Kasus pada Transgender di Kota Bandung)

Debby Diah Ekawati, Achmad Hufad¹, H.P. Diyah Setiyorini²

debbydee@student.upi.edu , achmadhufad@upi.edu , hp_diyah@upi.edu

Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial,
Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the communication management that is done transgender individual and the individual's family to find a way to resolve a conflict. The design of this study is qualitative method with case study, the data gathered in this research are done by deep interview to the transgender person and family, observation, and documentation study. The result of this study shows that to find a way to resolve the conflict, the communication management does not work well between the transgender person and the family. In addition, there are still things that are hidden between the person and the family. Conflict process that is happened takes a complicated and long way. Conflict interaction that is done by the transgender person is by doing an accommodation. However, it does not show any result. On the other hand, the family party tries to use verbal and physical abuse that leads the person with transgender being avoidance. The final result of this study is a win-win solution. Research shows that communication management is really needed to resolve a conflict.

Keywords: *Communication management, family, conflict, conflict resolution, conflict interaction.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen komunikasi yang dilakukan individu transgender dan keluarga dalam upaya meresolusi konflik. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan studi kasus, data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam kepada individu transgender dan keluarganya, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya meresolusi konflik, tidak adanya manajemen komunikasi yang baik dari kedua belah pihak konflik. Kemudian, dalam faktor keterbukaan dalam berkomunikasi, kurang adanya keterbukaan baik dari individu maupun dari keluarga. Proses konflik yang terjadi telah melalui proses yang panjang dan rumit. Interaksi konflik yang dilakukan oleh individu transgender adalah dengan cara mengakomodasi. Tetapi hal itu tidak membuahkan hasil. Keluarga melakukan tindakan resolusi konflik dengan kekerasan, baik secara verbal dan fisik, tindakan tersebut justru membuat individu melakukan interaksi konflik menghindar. Keluaran konflik pada penelitian ini adalah *win-win solution*. Studi menunjukkan bahwa adanya manajemen komunikasi sangat diperlukan untuk meresolusi sebuah konflik.

¹ Penulis Penanggung Jawab

² Penulis Penanggung Jawab

Kata kunci: Manajemen komunikasi, keluarga, konflik, resolusi konflik, interaksi konflik

PENDAHULUAN

Menjadi seorang transgender bukanlah hal yang diinginkan seseorang. Namun, pada kenyataannya, di dunia ini ada orang-orang yang merasa dirinya tidak sesuai dengan identitas mereka sejak lahir. Pertikaian batin yang terjadi dalam diri individu transgender sampai akhirnya mereka meyakini dan berani menunjukkan keinginannya untuk mengubah penampilan, akan menimbulkan konflik dengan keluarganya. Terlebih di Indonesia hal tersebut begitu tabu dan dirasa tidak wajar, sehingga penerimaan dan konflik yang terjadi akan semakin rumit. Berangkat dari pemikiran tersebut, penelitian ini berfokus pada manajemen komunikasi yang dilakukan baik oleh individu transgender maupun oleh keluarga dalam upaya meresolusi konflik yang terjadi, dengan beberapa asumsi diantaranya,

Pertama, menjadi seorang transgender di Indonesia masih dianggap tabu, maka perjuangan seorang individu transgender akan berkali lipat lebih sulit dibandingkan dengan negara yang memang sudah menerima adanya “gender ketiga”. Lain halnya dengan negara-negara Barat, mereka secara terang-terangan mengakui adanya gender ketiga. Contoh terdekat adalah negara Thailand yang memang sangat menerima dan toleran akan keberadaan transgender. Data survei yang dilakukan oleh lembaga *Saiful Mujani Research and Consulting* (SMRC) pada Desember 2017, memaparkan bahwa publik merasa cukup terancam dengan adanya kaum Lesbian, Gay, Bisexual, dan Transgender (LGBT). Publik yang mengetahui LGBT mayoritas (53,3 persen) tidak menerima bila di antara keluarganya ada yang LGBT, sebesar 79,1 persen

merasa keberatan bila orang LGBT menjadi tetangga mereka.³

Kedua, tidak adanya dukungan dari pihak keluarga dan orang terdekat. Penelitian Grossman, Park dan Russel (2016, hlm. 329) menyebutkan bahwa tindakan bunuh diri diperkirakan lebih tinggi di antara pemuda yang diidentifikasi memiliki orientasi minoritas seksual (lesbian, gay, dan biseksual [LGB]). Hal tersebut berbanding lurus dengan realita saat ini. Seperti yang dilansir dari salah satu portal berita *online* yang menceritakan pengalaman seorang imam gay di Australia yang mengaku banyak dimintai pertolongan oleh individu LGBT Indonesia di Australia, permasalahan yang kerap terjadi adalah tindakan yang mengarah pada depresi, bunuh diri, dan tindakan menyakiti diri.⁴ Hal tersebut juga dipertegas oleh, Dr. Livia Iskandar, P.si., M. Sc ia mengatakan bahwa permasalahan pada kelompok minoritas memang jauh lebih sulit, mulai dari penolakan keluarga intinya, keluarga besarnya, dan juga lingkungan. Riset yang ia lakukan terhadap kaum transgender menunjukkan banyak transgender yang berniat bunuh diri karena merasa aneh, merasa menjadi orang lain, terkucil, mendapatkan tekanan fisik maupun psikis dari teman dan keluarga sehingga kerentanan bunuh diri semakin besar.⁵ *Ketiga*, keputusan menjadi seorang transgender yang mengalami penolakan di dalam keluarga tentu menyebabkan konflik yang

³ *Saiful Mujani Research and Consulting* (SMRC) <https://saifulmujani.com>

⁴ Endang Nurdin. 2018. “Imam Gay Australia Klaim Banyak dimintai Bantuan oleh LGBT Muslim Indonesia”, diakses dari <http://www.bbc.com/indonesia/trensosial-42990457>

⁵ Siti Rubaidah. 2016. “Livia Iskandar: Kelompok LGBT Rentan Bunuh Diri”. diakses dari <http://www.suarakita.org/2016/09/liputan-livia-iskandar-kelompok-lgbt-rentan-bunuh-diri/>

berkepanjangan. Hal itu disebabkan karena perbedaan atau pertentangan pandangan disertai kekecewaan yang hadir di dalam keluarga terhadap individu. Munculnya pertentangan mengenai objek konflik itu yang membuat perselisihan semakin rumit. Ada sebagian keluarga yang justru menganggap individu transgender sebagai aib. Tahap penerimaan yang terjadi akan membutuhkan waktu yang lama dan proses yang panjang. Menurut Lev (dalam Kuvallanka, et.al 2014, hlm. 357-358) menyebutkan ada empat tahapan penerimaan, yaitu tahapan penerimaan dan pengungkapan ketidaksesuaian *gender* anak, gejala yang dialami anggota keluarga, negosiasi di antara keluarga tentang penyesuaian yang harus dilakukan setelah penemuan ketidaksesuaian *gender* tersebut dipahami sebagai lebih dari hanya sekadar fase, dan yang terakhir menemukan keseimbangan yang dicapai ketika ketidaksetaraan *gender* anak tidak lagi menjadi rahasia.

Penelitian Whitley (2013, hlm. 598) mengacu pada keberadaan penting keluarga, teman dekat, kerabat dalam proses perubahan yang terjadi pada diri individu transgender. Dimana dalam hal ini keluarga, teman, dan kerabat turut berusaha mengubah identitas mereka, dalam artian mengubah identitas hubungan mereka dengan seorang transgender. Misalnya teman lelaki yang berubah menjadi perempuan, dimana hal tersebut mengubah identitas hubungan yang mulanya “teman lelaki” tetapi berubah menjadi “teman perempuan”. SOFFAs juga harus dihadapkan pada pilihan sulit, dimana mereka harus memutuskan apakah akan tetap menganggap ataukah akan memutuskan hubungan dengan individu transgender.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian di atas, karena penelitian Whiteley berfokus pada negosiasi identitas yang dilakukan oleh individu transgender dan bagaimana hal tersebut berkaitan dengan SOFFAs dan keterlibatannya

dalam mendampingi perubahan individu transgender. Namun, tidak ada pembahasan mengenai penyelesaian konflik atau masalah. Sementara penelitian manajemen komunikasi dalam resolusi konflik ini lebih mengacu menunjukkan peran penting manajemen komunikasi dalam resolusi konflik. Faktor pendukung komunikasi pun menjadi bagian yang tidak kalah penting, karena di dalamnya terdapat salah satu aspek, yakni *openness* atau keterbukaan. Adanya keterbukaan akan menjadikan komunikasi berjalan dengan baik, karena akan muncul kepercayaan dan kelekatan di antara komunikator dan komunikan. Peneliti mengacu pada pendapat Michael Kaye dalam bukunya yang berjudul *Communication Management* mendefinisikan manajemen komunikasi adalah bagaimana manusia mengelola proses komunikasi yang mereka lakukan dengan orang lain di dalam berbagai konteks komunikasi dengan memaksimalkan sumber daya komunikasi dan teknologi (Kaye, 1994, hlm. 8). Pendapat lain mengatakan, bahwa manajemen komunikasi secara garis besar adalah tentang perpindahan informasi dan keterampilan untuk memudahkan dalam berbicara, menulis, mendengarkan, dan proses dari berpikir kritis (O'Rourke, 2013, hlm. 2). Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini berfokus pada rumusan masalah sebagai berikut:

- 1). Bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan individu transgender dan keluarga?
- 2). Bagaimana resolusi konflik yang terjadi antara individu transgender dengan keluarga?

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen komunikasi adalah penggabungan dari dua faktor, yaitu kata manajemen dan komunikasi. Manajemen merupakan Kata manajemen merupakan

sebuah kata kerja “*to manage*” yang berarti *control*. Jika ditinjau dari arti manajemen sebagai kata benda, ada beberapa definisi yang menggambarkanannya. Pertama, sebagai pengendalian, penanganan, dan pengelolaan. Kedua, kecakapan dalam tindakan untuk menangani sesuatu. Ketiga, gabungan dari pengertian keduanya (Herujito, 2001, hlm. 1). Klikauer (2008, hlm. 1) menggambarkan manajemen adalah sebagai sesuatu yang kekal, sehingga memberi kesan seolah tidak berujung. Sementara pengertian komunikasi adalah komunikasi atau dalam Bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* di sini maksudnya adalah sama dalam makna (Onong, 2013, hlm. 9). Sementara menurut Forsdale (1981, hlm. 109). Berdasarkan dua pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen komunikasi adalah tindakan yang dilakukan manusia dalam mengatur cara berkomunikasi agar komunikasi tersebut berjalan dengan baik, tidak menimbulkan salah persepsi, yang juga bermanfaat dalam menyelesaikan konflik. Pada manajemen pun terdapat beberapa fungsi manajemen, fungsi manajemen menurut Stoner (1996, hlm. 7) adalah:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan berguna untuk mengetahui tindakan maupun tujuan yang ingin dicapai. Perencanaan dalam komunikasi berfungsi agar komunikator lebih terarah mengenai komunikasi yang akan dilakukan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian penting untuk mencapai beberapa sasaran mendetail. Mengorganisasi pesan-pesan yang ingin disampaikan sangat perlu, karena akan

memudahkan komunikasi dalam memahami pesan yang dimaksud komunikator.

c. Pemimpinan (*Leading*)

Proses ini memberikan arahan sehingga dapat memengaruhi ataupun memotivasi seseorang. Adanya pemimpin harus mampu memberikan contoh yang baik. Terutama dalam menjaga keharmonisan, dan memotivasi keluarga, meningkatkan rasa saling memiliki antar keluarga.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan diperlukan guna memastikan bahwa tahapan maupun cara yang dilakukan oleh sebuah keluarga dan anggotanya sejalan dengan apa yang telah direncanakan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini, proses manajemen komunikasi perlu agar mengetahui cara mengelola komunikasi yang baik terutama pada saat menghadapi konflik dan berupaya untuk menyelesaikannya, tanpa membuat permasalahan menjadi semakin rumit.

Komunikasi Selain manajemen komunikasi, dalam penyelesaian konflik pun diperlukan adanya faktor pendukung dalam komunikasi. Faktor-faktor yang disebutkan oleh Joseph A. Devito (2013), adalah:

a. *Openness* (Keterbukaan)

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk menerima saran dari orang lain, untuk mengungkapkan informasi tentang diri kita jika memang diperlukan. Keterbukaan juga termasuk kesediaan untuk mendengarkan dengan saksama dan untuk

menanggapi dengan jujur akan pesan yang disampaikan orang lain.

- b. *Empathy* (Empati)
DeVito (2013, hlm. 248) menjelaskan bahwa empati adalah sikap yang ditunjukkan guna memahami perasaan dan sudut pandang dari lawan bicara, tanpa kehilangan jati diri kita. Adanya emosi membuat kita mampu memahami secara emosional apa yang orang lain alami dan rasakan.
- c. *Supportiveness* (Bersikap Suportif)
Bersikap suportif dalam komunikasi adalah jika keduanya saling mendukung agar interaksi dapat berjalan baik. Perlu diperhatikan ketika kita ingin mencoba bersikap suportif, hindari tuduhan dan menyalahkan, hindari kata-kata negatif, hindari bertindak menggurui,
- d. *Positiveness* (Sikap Positif)
Sikap positif adalah karakteristik dari keefektifan komunikasi interpersonal yang melibatkan sikap positif dan penggunaan pesan positif mengekspresikan sikap-sikap ini (seperti dalam memuji orang lain) bersama dengan penerimaan dan persetujuan, (DeVito, 2013, hlm. 343).
- e. *Equality* (Kesetaraan)
Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal mengacu pada sikap atau pendekatan yang menganggap bahwa semua orang penting.

Kelima faktor penting itu akan mendukung proses manajemen komunikasi. Terutama pada hal keterbukaan. Karena dengan adanya keterbukaan dapat memunculkan kelekatan di antara komunikator dan komunikan, sehingga muncul kepercayaan di antara

kedua belah pihak. Penelitian ini tidak terlepas dari pembahasan mengenai keluarga. Popenoe (dalam Segrin dan Flora, 2005, hlm. 5) menjelaskan bahwa keluarga adalah kumpulan kekerabatan yang relatif kecil, setidaknya terdiri dari satu orang dewasa terdiri dari satu orang dewasa dan satu orang yang bergantung pada orang dewasa tersebut. Orang yang bergantung itu bisa saja ibu atau ayahnya, anaknya, atau mereka yang memiliki pertalian darah. Berkaitan dengan hal itu, kajian mengenai komunikasi keluarga juga hal yang penting.

Pengertian mengenai komunikasi keluarga juga dapat mengacu pada bagaimana pertukaran informasi baik secara verbal maupun nonverbal dapat terjadi antar keluarga (Epstein, Bishop, Ryan, Miller, & Keitner, 1993, hlm. 138) Fitzpatrick (dalam Vangelisti, 2003, hlm. xiii) juga mengatakan bahwa pada saat keluarga melakukan kegiatan komunikasi, mereka memainkan hubungan mereka dalam sebuah keluarga, dengan cara berkomunikasi itulah anggota keluarga menetapkan sebuah model komunikasi yang bertahan dari generasi ke generasi. Komunikasi keluarga erat kaitannya dengan komunikasi interpersonal. Karakteristik dari komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan satu individu ke individu lain. komunikasi terjadi secara tatap muka, baik bentuk dan isi dari komunikasi merefleksikan karakteristik individual mereka dalam peran sosial dan hubungan (Hartley, 1999, hlm. 20).

Hartley juga menambahkan pendapatnya mengenai komunikasi interpersonal juga merupakan proses yang sedang berlangsung bukan sebuah peristiwa atau serangkaian peristiwa, dan bersifat kumulatif dari waktu ke waktu. Maksudnya adalah ketika seseorang mengatakan sesuatu pada kita saat ini, kita cenderung mengingat apa yang telah mereka katakan saat dulu, juga ekspektasi kita tentang apa yang mereka katakan (Hartley, 1999, hlm. 27).

Selanjutnya, dalam penelitian ini juga membahas mengenai transgender. Istilah transgender yang dipahami masyarakat adalah mereka yang mengubah penampilan fisiknya, dari laki-laki menjadi perempuan, atau biasa disebut waria (wanita-pria), walaupun kini, istilah transgender maupun waria mulai digantikan dengan istilah transpuan (transperempuan). Pada penelitian Kusalanka, dkk. (2014, hlm. 356) Brill dan Pepper (2008) menyebutkan bahwa istilah transgender mengacu pada individu yang identitas *gendernya* tidak sesuai dengan ketetapan *gendernya* di kala lahir. Transgender dianggap sebagai penyimpangan sosial karena tidak sesuai dengan norma-norma yang ada di masyarakat.

Penelitian juga berkaitan dengan resolusi konflik. Menurut Mindes (2006, hlm. 24) resolusi konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan dengan yang lainnya dan merupakan aspek penting dalam pembangunan sosial dan moral yang memerlukan keterampilan dan penilaian untuk bernegosiasi, kompromi serta mengembangkan rasa keadilan. Weitzman & Weitzman (dalam Deutsch, et.al, 2006, hlm. 197) mendefinisikan resolusi konflik sebagai sebuah tindakan pemecahan masalah bersama (*solve a problem together*). Sementara menurut Fisher (dalam Deutsch, et.al, 2006, hlm. 187) resolusi konflik ditetapkan tidak hanya sebagai mekanisme untuk menghadapi perbedaan yang sulit dalam sistem sosial yang ada, tetapi juga sebagai konstruksi sosial yang konstruktif terhadap sistem yang lebih responsif dan setara. Pada resolusi konflik terdapat pembahasan mengenai interaksi konflik apa saja yang diperlukan untuk menghasilkan solusi konflik dan keluaran konflik. Interaksi konflik menurut Wirawan (2010, hlm. 178-182) tersebut adalah:

- a. Interaksi Konflik dengan Keluaran yang Diharapkan Mengalahkan Lawan Konflik.

Pada interaksi konflik ini pihak konflik menginginkan lawan konfliknya kalah, pertimbangan dalam melakukan interaksi konflik ini apabila merasa memiliki kekuatan lebih besar daripada lawan konflik. Kemungkinan mereka menghadapi konflik dengan penuh rasa percaya diri dan meyakini bahwa konflik dapat dimenangkan.

- b. Interaksi Konflik Secara Kolaborasi atau Kompromi

Interaksi ini berusaha agar tidak ada salah satu pihak yang merasa terlalu dirugikan. Tindakan yang mungkin dilakukan adalah menghadapi lawan konflik dengan ramah, memunculkan sikap empati dan pengertian dan berusaha untuk bernegosiasi.

- c. Interaksi Konflik Menghindar

Alasan yang melatarbelakangi seseorang menghindari dari konflik adalah tidak memiliki cukup kekuasaan untuk memaksakan keinginannya, tidak nyaman berada dalam situasi konflik, belum siap untuk melakukan negosiasi. Tindakan yang mungkin dilakukan adalah, tidak menggubris pihak lawan, menunggu waktu untuk bereaksi, membuat strategi untuk menghindari (Wirawan, 2010, hlm. 180).

- d. Interaksi Konflik Mengakomodasi

Interaksi ini memiliki tujuan untuk menyenangkan lawan dengan mengorbankan diri sendiri. Tindakan yang mungkin dilakukan, memenuhi keinginan lawan, menyerah pada solusi yang diminta lawan, bersikap pasif dan ramah, perhatian tertuju pada lawan konflik, tidak memikirkan diri sendiri (Wirawan, 2010, hlm. 181).

Resolusi konflik juga dapat dibagi menjadi resolusi konflik tanpa kekerasan dan resolusi konflik dengan kekerasan. Resolusi konflik tanpa kekerasan maksudnya tidak ada tindakan kekerasan secara fisik maupun verbal.

Intervensi pihak ketiga juga merupakan bagian dari resolusi konflik. Hal ini disebabkan karena konflik berkepanjangan yang tidak kunjung selesai, sehingga membutuhkan orang ketiga untuk membantu dalam proses resolusi konflik. Keputusan yang dibuat oleh orang ketiga tidak berlaku terus menerus, keputusan hanya mengikat pihak yang terlibat konflik sampai pihak ketiga tidak lagi memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan (Wirawan, 2010, hlm. 184).

Penelitian ini menggunakan Teori Manajemen Konflik yang dikemukakan oleh Kenneth W. Thomas dan Ralph Kilmann (1974). Keduanya mengembangkan pola gaya manajemen konflik dan membaginya menjadi dua dimensi, yaitu kerja sama atau *cooperativeness* dan keasertifan atau *assertiveness*. Thomas dan Kilmann (dalam Wirawan, 2010, hlm. 140-142) pun menjelaskan kelima gaya manajemen konflik. *Kompromisi*, yang mengarah pada kekuasaan, seseorang menggunakannya untuk memenangkan konflik dengan lawannya. Tingkat keasertifan tinggi namun kerja samanya rendah. *Kolaborasi*, tujuannya mencari alternatif dan seutuhnya dapat memenuhi harapan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, dapat dikatakan kolaborasi merupakan upaya bernegosiasi guna menciptakan solusi seutuhnya agar memuskan pihak konflik yang terlibat. Baik tingkat keasertifan maupun tingkat kerja sama dalam kolaborasi, keduanya sama-sama tinggi. *Kompromi*, tingkat keasertifan dan kerja sama sedang. Pada manajemen konflik ini, pihak-pihak yang terlibat konflik berusaha menemukan titik tengah. *Avoiding*, pihak-pihak konflik memiliki kecenderungan

untuk menghindari konflik. Tingkat keasertifan dan kerjasama, keduanya rendah. Menghindar memiliki beberapa arti, bisa karena ingin menjauhkan diri dari masalah, menarik diri dari konflik atau menunda pokok masalah sampai menemukan waktu yang tepat. *Menagakomodasi*, mengacu pada kesenangan lawannya, salah satu pihak berusaha menyenangkan lawannya dan mengorbankan dirinya. Tingkat keasertifan rendah dan tingkat kerja sama tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975, hlm. 5) pendekatan kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam wujud kalimat tertulis maupun secara lisan dari para subjek dan perilakunya yang diamati, pendekatan dcondongkan pada latar belakang subjek tersebut secara holistik (utuh). Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara mendalam, detail, dan lengkap mengenai manajemen komunikasi transgender dalam resolusi konflik dengan keluarga, dengan penggunaan pendekatan kualitatif ini, peneliti dapat melakukan interaksi tatap muka, memahami makna yang disampaikan narasumber secara mendalam mengenai penelitian yang dimaksudkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan sebuah studi yang mendalam dan berfokus pada satu kasus saja. Ada tiga langkah yang mendasar dalam penggunaan studi kasus, yaitu mengumpulkan data yang dibutuhkan, menganalisis, serta menulis (Bungin, 2007, hlm. 132). Sementara Creswell (2013, hlm. 20) menyebutkan bahwa studi kasus adalah strategi penelitian yang di dalamnya peneliti mencermati dengan teliti sebuah aktivitas, program, peristiwa, proses, atau kebudayaan sekelompok individu.

Sejalan dengan pemaparan di atas mengenai studi kasus, peneliti juga melakukan tahapan-tahapan sesuai dengan yang biasa dilakukan oleh para peneliti yang menggunakan metode ini. Batasannya pun cukup jelas, yaitu (1) sasaran penelitian berupa manusia, peristiwa, latar, maupun dokumen; (2) sasaran telah ditelaah secara mendalam, yang bertujuan guna memahami berbagai kaitannya (Darmawan, 2013, hlm. 258).

Partisipan dalam studi kasus ini adalah mereka yang memiliki latar belakang sesuai dengan judul penelitian. Partisipan ditentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik yang berupa pengambilan sampel dari suatu komunitas yang termasuk ke dalam bentuk *nonprobability sampling*. Sugiyono (2017, hlm. 96) menjelaskan bahwa *snowball sampling* merupakan metode pengambilan sampel sumber data, mulanya hanya berjumlah sedikit, tetapi lama-lama menjadi besar.

Berdasarkan penelitian ini, maka subjek utama adalah individu transgender yang tinggal di Kota Bandung. Penentuan subjek ini berdasarkan informasi yang berasal dari pengalaman yang dirasakan oleh para subjek terkait penelitian ini. Selain itu, adanya informan pendukung guna pemenuhan temuan dalam penelitian ini adalah pihak keluarga, baik orangtua maupun saudara, dan psikolog.

Tabel 1

Daftar Informan Utama Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Berby Gita	L	40
2	Echy Syamsuar	L	30
3	Chitra	L	26

Tabel 2

Daftar Informan Pendukung Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Keterangan
1	Sri Sundari	P	46	Kakak kandung subjek Berby Gita
2	Devi	P	18	Adik tiri subjek Echy Syamsuar
3	Lilis	P	43	Ibu kandung subjek Chitra
4	Ulfi Nursyifa Disty	P	22	Psikolog

Tempat pelaksanaan penelitian dilaksanakan di Kota Bandung, tepatnya di daerah Sarijadi. Latar belakang terpilihnya Kota Bandung sebagai tempat penelitian karena seperti yang telah disebutkan pada bagian latar belakang penelitian ini, bahwa semakin meningkatnya jumlah transgender di Bandung per November 2017, yaitu sebanyak 6.576 jiwa. Kemudian daerah Sarijadi merupakan salah satu tempat di mana para transgender ini biasa berkumpul.

Teknik analisis data menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2017, hlm, 131) pada penelitian apa saja merupakan cara berpikir, berkaitan dengan pengujian sistematis untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya secara menyeluruh. Analisis digunakan untuk mencari pola. Pada penelitian kualitatif, analisis data dikerjakan ketika pengumpulan data berlangsung dan setelah

selesai pengumpulan data pada jangka waktu tertentu.

Aktivitas atau kegiatan pada analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terbagi menjadi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion data/verification*) (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2017, hlm. 133)

Langkah yang dilakukan setelahnya adalah uji keabsahan data, yang dilakukan oleh peneliti adalah mengadakan *membercheck*. Maksud dari *membercheck* adalah prosedur verifikasi data yang diperoleh peneliti dari subjek. Tujuan *membercheck* adalah guna memeriksa sejauh mana data yang didapatkan sinkron dengan apa yang dinyatakan oleh subjek, jika data yang dihasilkan telah disepakati oleh subjek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian, peneliti memperoleh beberapa temuan mengenai manajemen komunikasi resolusi konflik dalam keluarga. Terdapat beberapa faktor dalam proses manajemen komunikasi, yaitu *perencanaan komunikasi* di mana hal ini berfungsi untuk menyusun suatu kerangka agar tercapainya sebuah tujuan. Sayangnya, baik individu transgender maupun keluarga tidak ada yang melakukan sebuah perencanaan, mereka kebanyakan hanya memikirkan saja tanpa melakukan tindakan. Kemudian *pengorganisasian*, mengorganisasi pesan-pesan yang ingin disampaikan itu perlu, karena dengan tersusunnya hal apa saja yang ingin disampaikan, kemungkinan besar akan

mendapatkan hasil yang diharapkan. Para subjek mengaku tidak menyusun pesan-pesan yang ingin disampaikan, mereka lebih cenderung mengurungkan niat, khawatir akan memperkeruh permasalahan, sehingga mereka merasa tidak perlu menyusun pesan-pesan yang ingin disampaikan tersebut. Pemimpinan, memberikan pengarahan, dukungan maupun motivasi merupakan tugas seorang pemimpin. Para subjek mengaku mendapatkan dukungan dari orangtua mereka selama ini, hanya saja hal itu mulai terhenti ketika masing-masing subjek memilih mengubah penampilannya. Hal tersebut berkaitan dengan kerukunan yang terjadi di rumah. Subjek BG, ES, dan C lebih memilih tidak banyak bicara karena khawatir ketika mereka berbicara justru akan memperkeruh keadaan. Meskipun begitu, para subjek tetap merasa bahwa keluarganya, terutama orangtua memang senantiasa menasihati mereka. *Pengawasan*, pentingnya pengawasan dalam penelitian ini lebih mengacu pada pengawasan pergaulan dari anak.

Subjek BG mengaku saat dulu ia pernah diawasi dari segi pergaulan, orangtua mendaftarkannya di berbagai kegiatan yang biasa diikuti oleh anak laki-laki, namun, tidak mengubah keinginan subjek BG. Orangtua dari subjek BG melakukan hal tersebut atas rekomendasi tindakan dari seorang psikolog yang mereka datangi. Sementara subjek ES dan C tidak merasa diawasi. Subjek ES mengatakan karena dulu ia tinggal bersama kakek dan neneknya, mereka tidak terlalu mengekang. Sementara subjek C, memang tipe

pendiam yang memang pada saat dulu tidak terlalu menunjukkan kecenderungan sikapnya. Baik masing-masing subjek dan keluarga, keduanya sama-sama tidak melalui tahap manajemen komunikasi yang baik. Hal tersebut dibuktikan dari lamanya proses yang dilalui oleh ketiga subjek dan keluarga. Subjek BG memerlukan waktu sekitar 15 tahun sampai pada akhirnya keluarga bisa menerima subjek kembali di tengah-tengah keluarga mereka. Subjek EC memerlukan waktu selama sembilan tahun, sebelum akhirnya ia pulang kembali ke rumah orangtuanya. Subjek C, meskipun ia tidak pergi dari rumah, tetapi ia tidak melakukan komunikasi dengan ayahnya selama dua tahun. Hal itu dapat diminimalisir apabila subjek dan keluarga sama-sama memahami pentingnya manajemen komunikasi.

Tabel 3

Manajemen Komunikasi	Temuan
Perencanaan	Pernah merencanakan komunikasi dengan orangtua, tetapi mengurungkan niat.
	Orangtua pernah melakukan hal sama
	Komunikasi sudah membaik saat ini.
Pengorganisasian	Tidak menyusun pesan-pesan yang ingin disampaikan pada orangtua.
Pemimpinan	Orangtua tak lagi memberikan dukungan saat subjek mengubah penampilan
	Sulit menjaga kerukunan
	Orangtua memberikan nasihat
Pengawasan	Subjek ES dan C merasa pergaulannya tidak diawasi. Subjek BG diawasi karena saran psikolog terhadap orangtuanya

Faktor Pendukung Komunikasi

Komunikasi tidak begitu saja akan berjalan sesuai dengan harapan, akan ada banyak gangguan di dalamnya, namun, di dalam komunikasi pun terdapat beberapa faktor pendukung yang akan membuat komunikasi berjalan dengan baik. Faktor tersebut adalah *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, dan *equality*.

a. *Openness*

Keterbukaan penting dalam komunikasi karena akan membantu orang lain memahami kita, mendapat kejelasan, dan komunikasi menjadi berjalan dua arah. Subjek tidak terbuka kepada keluarga, walaupun ada yang mereka percayai, hanyalah segelintir orang. Tidak adanya keterbukaan inilah yang mempersulit jalannya komunikasi. Informan pendukung keempat pun menegaskan hal tersebut, bahwa adanya keterbukaan yang disertai penerimaan akan menimbulkan rasa lekat dan kepercayaan. Dampak positifnya, individu bisa menjadi lebih terbuka pada keluarga.

b. *Empathy*

Empathy atau empati dijelaskan oleh DeVito (2013, hlm. 248), empati merupakan perilaku yang ditunjukkan sebagai cara memahami perasaan maupun sudut pandang orang lain.

Masing-masing subjek mengatakan bahwa mereka sering memikirkan bagaimana perasaan keluarganya, terutama orangtua. Mereka juga senantiasa berusaha memahami jika orangtua mereka sedang menasihati. Baik subjek BG, subjek ES, dan subjek C, ketika orangtua menasihati, itu dikarenakan orangtua hanya menginginkan yang terbaik untuk anaknya.

c. *Supportiveness*

Supportiveness atau sikap suportif, dijelaskan DeVito (2013, hlm. 274) sebagai sikap mendukung yang juga menjadi pondasi dalam lancarnya komunikasi.

Subjek mengaku orangtua tidak mendukung keputusan masing-masing subjek untuk mengubah penampilannya menjadi perempuan. Karena memang, pada kenyataannya tidak akan ada satu pun orangtua yang menginginkan anaknya menjadi seorang waria. Ketika keluarga membahas persoalan ini, subjek BG, subjek ES, subjek C yang memang tidak senang membantah, hanya mendengarkan dengan pasif, namun ketika frekuensi pembahasan mengenai persoalan ini semakin sering, para subjek mulai merasa jengah.

d. *Positiveness*

Sikap positif sangat bermanfaat untuk mengekspresikan pujian terhadap orang lain (DeVito, 2013, hlm. 343).

Semua subjek mengatakan mereka menganggap orangtua sangat penting, meskipun perlakuan orangtua ada yang kurang bisa diterima, namun tetap saja setiap orang terikat satu sama lain, apalagi dengan keluarga. Subjek pun mengatakan cara yang mereka lakukan dalam menghargai pendapat orangtua dengan tidak membantah, tidak terlalu banyak bicara, dan memikirkan apa yang sebaiknya dikatakan jika memang perlu.

e. *Equality*

Kesetaraan dalam hal ini merupakan sikap yang menganggap semua orang penting, memiliki kesamaan dalam berbagai

sisi sehingga perlu diusahakan untuk bersikap adil.

Kehadiran orangtua menurut subjek sangat penting, meskipun kini sudah tiada, bahkan subjek ES merindukan ayahnya, meskipun ayahnya sangat tegas, tetap saja subjek menyayanginya, mengatakan bahwa justru ia rindu dimarahi oleh ayahnya.

Resolusi Konflik

Weitzman & Weitzman (dalam Deutsch, et.al, 2006, hlm. 197) mendefinisikan resolusi konflik sebagai sebuah tindakan pemecahan masalah bersama (*solve a problem together*). Sementara menurut Fisher (dalam Deutsch, et.al, 2006, hlm. 187) resolusi konflik ditetapkan tidak hanya sebagai mekanisme untuk menghadapi perbedaan yang sulit dalam sistem sosial yang ada, tetapi juga sebagai konstruksi sosial yang konstruktif terhadap sistem yang lebih responsif dan setara. Menurut Wirawan (2010, hlm. 178-180), ada beberapa interaksi konflik, diantaranya:

a. Interaksi Konflik dengan Keluaran yang Diharapkan Mengalahkan Lawan Konflik

Memiliki tendensi untuk mengalahkan lawan dan memenangkan konflik yang terjadi. Usaha dan pertimbangan untuk mendapatkan keluaran konflik misalnya merasa bisa mengalahkan konfliknya.

Ketiga subjek tidak ada yang membuat strategi tertentu, tidak menganggap objek konflik lebih penting, tidak menyalahkan, tidak memaksa agar lawan menyerah dan mulai menerima keadaan.

b. Interaksi Konflik Secara Kolaborasi atau Kompromi

Interaksi konflik secara kolaborasi atau kompromi biasanya dapat dicapai dengan mengajak lawan konflik untuk berunding dan bernegosiasi.

Subjek BG dan ES tidak melakukan negosiasi dengan keluarga mengenai permasalahan ini. Hal itu disebabkan karena kerenggangan yang terjadi di antara subjek dan keluarga, sehingga komunikasi tidak berjalan dengan baik dan menyulitkan subjek untuk mengutarakan apa yang ada dibenaknya. Begitu pula dengan apa yang dirasakan oleh subjek C.

c. Interaksi Konflik Menghindar

Interaksi konflik ini dilakukan ketika seseorang menghindarkan diri dari situasi konflik.

Ketiga subjek pun mengaku pernah menghindari konflik. Mereka berpikir bahwa menghindar merupakan cara paling tepat agar masalah tidak semakin rumit. Subjek BG dan ES bahkan pergi dari rumah, karena tidak ingin membuat keluarganya malu karena keadaannya

d. Interaksi Konflik Mengakomodasi

Interaksi ini memiliki tujuan guna menyenangkan lawan konflik dan mengorbankan diri.

Subjek BG pernah menyerah pada solusi yang ditawarkan oleh keluarga dengan pengawasan pergaulan. Mengikuti berbagai kegiatan yang didominasi oleh laki-laki. Tapi pada akhirnya ia menyerah dan tidak merasa ada perubahan. Subjek C pun menyerah pada solusi yang ditawarkan oleh orangtuanya untuk berobat mendatangi ustadz, tetapi subjek C

pun merasa hal tersebut tidak ada dampaknya. Ketiganya memiliki persamaan, mereka belum bisa memenuhi keinginan keluarga untuk kembali lagi menjadi laki-laki dan menikah.

e. Resolusi Konflik Tanpa Kekerasan dan dengan Kekerasan

Resolusi konflik dengan kekerasan maksudnya adalah upaya menuju penyelesaian konfliknya menggunakan kekerasan secara verbal maupun fisik. Sementara resolusi konflik tanpa kekerasan adalah upaya menuju penyelesaian konflik tanpa ada kekerasan verbal maupun fisik. Ketiga subjek mengaku pernah mendapatkan kekerasan baik secara verbal dan fisik. Hal tersebut tidak menjadikan mereka jera, justru sebaliknya, mereka tidak merasa nyaman berada di rumah, semakin bulat tekadnya dalam mengubah penampilannya, dan bahkan pergi dari rumah

f. Intervensi Pihak Ketiga

Apabila pihak yang terlibat dalam konflik tidak dapat menyelesaikan konflik yang telah terjadi begitu lama, namun kedua belah pihak masih bersikeras pada pendiriannya atau tidak mau mengalah, pada saat seperti ini dibutuhkan intervensi pihak ketiga.

Subjek BG mengaku tidak ada intervensi pihak ketiga dalam resolusi konflik ini. Benar-benar atas kesadaran kedua belah pihak yang membuatnya kembali berdamai. Sementara subjek ES dibantu oleh kakak dari ayahnya. Kakak dari ayahnya tersebut memberikan pengertian kepada ayahnya. Subjek C dibantu oleh pemilik salon di tempat ia bekerja saat ini. Pemilik salon tersebut mengetahui permasalahan yang

menimpa subjek C, kemudian ia menawarkan pekerjaan terhadap subjek C. Ia juga mencoba berbicara pada orangtua subjek C. Melihat pekerjaan anaknya tak lagi mangkal di pinggir jalan, ayah dari subjek C pun lambat laun luluh.

Proses Keluaran Konflik

Proses interaksi konflik yang dilakukan ketiga subjek dapat disimpulkan:

Setelah melalui tiga tahap interaksi konflik tersebut, proses berlanjut pada negosiasi yang selama ini tertunda. Subjek mulai siap bernegosiasi dan memberikan reaksi. Hasil dari negosiasi tersebut memunculkan sifat keterbukaan yang memang selama ini dibutuhkan kedua belah pihak, kedua belah pihak mulai saling memahami dan mengerti. Adanya dorongan untuk bersikap sabar dan ikhlas dari kedua belah pihak pun sangat membantu proses resolusi konflik. Pada akhirnya tidak ada yang seutuhnya dirugikan, karena subjek bisa kembali berada di tengah-tengah keluarga. Keluarga pun tidak “kehilangan” anggota keluarganya, maka dapat dikatakan keluaran konflik dari permasalahan ini adalah *win-win solution*.

KESIMPULAN

a. Manajemen Komunikasi

Adanya manajemen komunikasi bisa membantu proses komunikasi yang baik dan lancar tanpa adanya hambatan yang terlalu signifikan. Ada empat pokok utama dalam manajemen konflik, pertama adalah perencanaan komunikasi, pengorganisasian komunikasi, kepemimpinan, dan pengawasan. Sayangnya, keempat hal tersebut tidak benar-benar dilakukan oleh

subjek maupun keluarga. Hal itu pula yang menyebabkan konflik terus menerus berlangsung secara berkepanjangan.

b. Faktor Pendukung Komunikasi

Kurang adanya keterbukaan di antara individu dan keluarga, padahal keterbukaan merupakan kunci utama timbulnya kelekatan dan kepercayaan. Rasa empati, suportif, positif, dan kesetaraan pun tidak dimunculkan dengan maksimal, hal-hal tersebut membuat semakin sulitnya menjalin komunikasi yang baik antara subjek dan keluarga.

c. Resolusi Konflik

Ada banyak cara yang dapat dilakukan pihak-pihak dalam upayanya meresolusi konflik, tidak terkecuali untuk permasalahan ini. Subjek tidak berusaha untuk “memenangkan” keinginannya di mata keluarganya. Mereka juga tidak melakukan negosiasi karena komunikasi yang terjalin tidak cukup baik. Mulanya individu melakukan interaksi konflik secara mengakomodasi, yaitu menerima solusi yang diberikan keluarga, seperti halnya subjek BG yang disarankan mengikuti berbagai kegiatan yang didominasi oleh laki-laki, namun subjek merasa tidak menjadi dirinya sendiri sampai pada akhirnya mereka memutuskan untuk menjadi dirinya apa adanya. Hal tersebut memicu reaksi keluarga dengan resolusi konflik dengan kekerasan, baik secara verbal maupun nonverbal. Tetapi hal itu tidak efektif, sehingga tidak membuahkan hasil. Kekerasan justru membuat individu menjadi “liar”.

Akibatnya, individu memilih interaksi konflik dengan cara menghindar. Namun, keluaran konflik pada akhirnya adalah *win-win solution*.

IMPLIKASI

Memberikan kontribusi yang berkaitan dengan pengetahuan maupun gambaran mengenai pengalaman para individu transgender dan pihak keluarga dalam menangani konflik, terutama orangtua mengenai perubahan penampilan individu, mengenai identitas mereka yang baru, apa saja konflik yang muncul serta bagaimana tahapan resolusi konflik yang dilakukan sampai mencapai titik penerimaan dari keluarga.

REKOMENDASI

Rekomendasi yang peneliti ajukan adalah individu transgender maupun keluarga perlu mengetahui serta mempraktikkan manajemen komunikasi dan faktor pendukung dalam komunikasi dalam mengelola sebuah konflik. Kemudian Baik individu transgender dan keluarga perlu berkonsultasi pada pihak yang profesional. Lalu, memahami dan memperdalam ilmu agama dari kedua belah pihak juga diperlukan, ketika beberapa hal di atas dipadukan, maka konflik akan lebih mudah untuk diatasi karena memahami tahapan dan faktor yang mendukungnya.

REFERENSI

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M., dkk. (2005). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DeVito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. London: Pearson
- Effendy, Onong Uchjana (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Forsdale, Louis. (1981). *Perspectives on Communication*. New York: McGraw-Hill College
- Herujito, Yayat M. (2001). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- Irwin, Harry. (1994). *Managing Corporate Communication*. Malaysia: Allen & Unwin Business and Management
- Kaye, Michael. (1994). *Communication Management*. Sydney: Prentice-Hall
- Klikauer, Thomas. (2008). *Management Communication: Communicative Ethics and Action*. New York: Palgrave Macmillan.
- O'Rourke, James S. (2013). *Management Communication: A Case-Analysis Approach*. New Jersey: Pearson Education.

- Stoner, James A.F., Freeman, R. Edward. (1996). *Manajemen*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- West, Richard & Turner, Lynn H. (2014). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Whitley, Cameron. (2013). Trans-kin Undoing, and Redoing Gender: Negotiating Relational Identity Among Friends and Family of Transgender Persons. *Sociological Perspectives*, 56 (4), 597-621.
- Ahmad, Saidiman. “Mayoritas Rakyat Indonesia Nyatakan Orang LGBT Punya Hak Hidup di Indonesia” diakses dari <http://saifulmujani.com/blog/2018/01/25/smrc-mayoritas-rakyat-indonesia-nyatakan-orang-lgbt-punya-hak-hidup-di-indonesia>, (diakses pada tanggal 12 September 2018. Artikel diterbitkan pada tanggal 25 Januari 2018.
- Sauqi, Restu. “Jumlah Kelompok LGBT di Bandung Meningkat” diakses dari <http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=jumlah-kelompok-lgbt-di-bandung-meningkat>,

COMMUNICATION MANAGEMENT OF CONFLICT RESOLUTION IN FAMILY (Case Study on Transgender in Bandung)

Debby Diah Ekawati, Achmad Hufad⁶, H.P. Diyah Setiyorini⁷

debbydee@student.upi.edu , achmadhufad@upi.edu , hp_diyah@upi.edu

Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial,
Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the communication management that is done transgender individual and the individual's family to find a way to resolve a conflict. The design of this study is qualitative method with case study, the data gathered in this research are done by deep interview to the transgender person and family, observation, and documentation study. The result of this study shows that to find a way to resolve the conflict, the communication management does not work well between the transgender person and the family. In addition, there are still things that are hidden between the person and the family. Conflict process that is happened takes a complicated and long way. Conflict interaction that is done by the transgender person is by doing an accommodation. However, it does not show any result. On the other hand, the family party tries to use verbal and physical abuse that leads the person with transgender being avoidance. The final result of this study is a win-win solution. Research shows that communication management is really needed to resolve a conflict.

Keywords: *Communication management, family, conflict, conflict resolution, conflict interaction.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen komunikasi yang dilakukan individu transgender dan keluarga dalam upaya meresolusi konflik. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan studi kasus, data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam kepada individu transgender dan keluarganya, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya meresolusi konflik, tidak adanya manajemen komunikasi yang baik dari kedua belah pihak konflik. Kemudian, dalam faktor keterbukaan dalam berkomunikasi, kurang adanya keterbukaan baik dari individu maupun dari keluarga. Proses konflik yang terjadi telah melalui proses yang panjang dan rumit. Interaksi konflik yang dilakukan oleh individu transgender adalah dengan cara mengakomodasi. Tetapi hal itu tidak membuahkan hasil. Keluarga melakukan tindakan resolusi konflik dengan kekerasan, baik secara verbal dan fisik, tindakan tersebut justru membuat individu melakukan interaksi konflik menghindar. Keluaran konflik pada penelitian ini adalah *win-win solution*. Studi menunjukkan bahwa adanya manajemen komunikasi sangat diperlukan untuk meresolusi sebuah konflik.

Kata kunci: Manajemen komunikasi, keluarga, konflik, resolusi konflik, interaksi konflik

⁶ Penulis Penanggung Jawab

⁷ Penulis Penanggung Jawab

PREFACE

Being a transgender is not something that someone wants. However, in reality, there are people who feel themselves not in accordance with their gender set at birth. The inner disputes that occur in transgender individuals until they finally believe and dare to show their desire to change their appearance will lead to conflict with their families. Especially in Indonesia it is so taboo and feels unnatural, so that the acceptance and conflicts that occur will be increasingly complicated. Based on this thought, this research focuses on communication management carried out by both transgender individuals and families in an effort to resolve the conflict, with several assumptions including,

First, being a transgender in Indonesia is still considered taboo, so the struggle of a transgender individual will be more difficult than the other country that has accepted a "third gender". As with Western countries, they openly acknowledge the existence of a third gender. The closest example is Thailand that is very accepting and tolerant of transgender existence. Survey data conducted by the *Saiful Mujani Research and Consulting* (SMRC) agency in December 2017, explained that the public feels that it is quite threatened with the existence of Lesbians, Gay, Bisexuals and Transgender (LGBT) people. The public who know the LGBT majority (53.3 percent) do not accept if there are LGBT families, 79.1 percent feel scruple if LGBT people become their neighbors.

Second, if there is no support from the family and the closest person. Grossman's, Park and Russell's (2016, p. 329) study states that suicide is estimated to be higher among young people identified as having sexual minority orientations (lesbian, gay, and bisexual [LGB]). This is directly propotional to the

current reality. As reported by one of the *online* news portal that tells, the experience of a gay priest in Australia who claimed to have been asked for help by Indonesian LGBT individuals in Australia, problems that often occur are actions that lead to depression, suicide, and self-harm. This was also confirmed by, Dr. Livia Iskandar, P.si., M.Sc she said that the problems in minority groups are indeed much more difficult, ranging from the refusal of their core families, their extended families, and also the environment. His research on transgender people shows that many transgender people intend to commit suicide because they feel strange, feel like they are someone else, isolated, get physical and psychological pressure from friends and family so that the vulnerability of suicide increases. *Third*, the decision to become a transgender who experiences rejection in the family certainly causes a prolonged conflict. This is due to differences or contradictions of views accompanied by disappointments present in the family towards individuals. The emergence of disagreements about the object of conflict that makes the dispute more complicated. Some families consider transgender individuals as a disgrace. The acceptance phase will take a long time and a long process. According to Lev (in Kuvalanka, et. Al. 2014, pp. 357-358) there are four stages of acceptance, namely the stages of receiving and disclosing child gender mismatches, turmoil experienced by family members, negotiations between families about adjustments that must be made after the discovery of nonconformities gender is understood to be more than just a phase, and the latter finds a balance that is achieved when child gender inequality is no longer a secret.

Whitley's (2013, p. 598) study refers to the existence of important families, close friends, relatives in the process of change that occurs in

transgender individuals. Where in this case family, friends and relatives try to change their identity, in the sense of changing the identity of their relationship with a transgender. For example a male friend who turns into a woman, where it changes, the identity of the relationship that was originally "male friend" but changes to "female friend". SOFFAs must also be faced with difficult choices, where they have to decide whether to continue or will cut ties with transgender individuals.

This research is different from the research above, because Whitley's research focuses on identity negotiations conducted by transgender individuals and how these relate to SOFFAs and their involvement in assisting changes in transgender individuals. However, there is no discussion about resolving conflicts or problems. While communication management research in conflict resolution is more likely to show the important role of communication management in conflict resolution. Communication supporting factors also become an important part, because there is one aspect, namely *openness*. Openness will make communication work well, because there will be trust and attachment between those people who get involved. Researchers refer to opinions Michael Kaye in his book entitled *Communication Management* defining communication management is how humans manage the process of communication they do with others in various communication contexts by maximizing communication and technology resources (Kaye, 1994, p. 8). Another opinion says, that communication management in general is about the transfer of information and skills to facilitate speaking, writing, listening, and the process of critical thinking (O'Rourke, 2013, p. 2). Based on the explanation of the background described above, this research focuses on the formulation of the problem as follows:

1). How is communication management carried out by transgender and family individuals?

2). What is the conflict resolution between transgender individuals and families?

LITERATURE REVIEW

Communication management is a combination of two factors, namely management and communication. Management is the word management is a verb "*to manage*" which means *control*. If viewed from the meaning of management as a noun, there are several definitions that describe it. First, as control, handling and management. Second, the ability to handle things. Third, a combination of both meanings (Herujito, 2001, p. 1). Klikauer (2008, p. 1) describes management as something that is eternal, thus giving the impression of endlessness. While the meaning of communication is communication or in English *communication* comes from the Latin word *communicatio*, and comes from the word *communis* which means the *same*. *The same* here means the same in *meaning* (Onong, 2013, p. 9). Meanwhile, according to Forsdale (1981, p. 109). Based on these two definitions, it can be concluded that communication management is an action taken by humans in regulating the way of communicating so that communication works well, does not cause misperception, which is also useful in resolving conflicts. In management there are also several management functions, management functions according to Stoner (1996, p. 7) are:

a. Planning

Planning is useful for knowing the actions and goals to be achieved. Planning in communication functions so that communicators are more focused on the communication that will be carried out.

b. Organizing

Organizing is important to achieve several detailed goals. Organizing the messages to be conveyed is very necessary, because it will facilitate the communicant in understanding the message that is meant by the communicator.

c. Leading

This process provides direction so that it can influence or motivate someone. The existence of a leader must be able to provide a good example. Especially in maintaining harmony, and motivating families, increasing the sense of belonging between families.

d. Controlling

Controlling is needed to ensure that the stages and methods carried out by a family and its members are in line with what has been planned and do not deviate from the stated goals.

In this study, the management process of communication is necessary in order to know how to manage the communication, especially in the face of conflict and attempt to resolve it, without making things become more complicated.

Communication in addition to communication management, in the conflict resolution, there is a need for

supporting factors in communication. The factors mentioned by Joseph A. DeVito (2013), are:

a. Openness

Openness in interpersonal communication is a person's willingness to accept advice from others, to reveal information about ourselves if it is needed. Openness also includes a willingness to listen carefully and to respond honestly to the messages conveyed by others.

b. Empathy

DeVito (2013, p. 248) explains that empathy is an attitude that is shown to understand the feelings and point of view of the other person, without losing our identity. Emotions make us able to understand emotionally what others experience and feel.

c. Supportiveness

Being supportive in communication is if they support each other so that interaction could work well. When we want to try to be supportive, avoid accusations and blame, avoid negative words, avoid acting patronizing.

d. Positiveness

Positive attitude is a characteristic of the effectiveness of interpersonal communication that involves a positive attitude and the use of positive messages expressing these attitudes (such as in praising others) along with acceptance and approval, (DeVito, 2013, p. 343).

e. Equality

Equality in interpersonal communication refers to an attitude or approach that considers everyone important.

The five important factors will support the communication management process. Especially in terms of openness. Because the existence of openness can create attachments between communicators and communicants, so that trust arises between the two sides. This research is inseparable from discussions about families. Popenoe (in Segrin and Flora, 2005, p. 5) explains that family is a relatively small group of kinship, consisting of at least one adult consisting of one adult and one person who depends on the adult. The dependent person may be the mother or father, his child, or those who have blood ties. In this regard, studies on family communication are also important.

Understanding of family communication can also refer to how the exchange of information both verbally and nonverbally can occur between families (Epstein, Bishop, Ryan, Miller, & Keitner, 1993, p. 138) Fitzpatrick (in Vangelisti, 2003, p. Xiii) also said that when families conduct communication activities, they play their relationships in a family, by communicating that family members establish a model of communication that lasts for generations. Family communication is closely related to interpersonal communication. The characteristic of interpersonal communication is communication that involves one individual to another. Communication takes place face-to-face, both the form and content of communication reflect their individual characteristics in social roles and relationships (Hartley, 1999, p. 20).

Hartley also added that his opinion on interpersonal communication is also an ongoing process not an event or series of events, and is cumulative over time. The point is that when someone says something to us today, we tend to remember what they have said in the past,

as well as our expectations about what they say (Hartley, 1999, p. 27).

Furthermore, in this study also discussed transgender. The term transgender that is understood by the community is those who change their physical appearance, from men to women, or commonly called transvestites (men), although now, the terms transgender and transgender are replaced by the term transpuan (trans-women). In the study of Kuvalanka, et al. (2014, p. 356) Brill and Pepper (2008) stated that the term transgender refers to individuals whose *gender* identity does not correspond to their gender set at birth. Transgender is considered a social deviation because it is not in accordance with the norms in the community.

Research also deals with conflict resolution. According to Mindes (2006, p. 24) conflict resolution is the ability to resolve differences with others and is an important aspect in social and moral development that requires skills and judgment to negotiate, compromise and develop a sense of justice. Weitzman & Weitzman (in Deutsch, et.al, 2006, p. 197) define conflict resolution as an action to solve problems together (*solve a problem together*). While according to Fisher (in Deutsch, et.al, 2006, p. 187) conflict resolution is determined not only as a mechanism to deal with difficult differences in the existing social system, but also as constructive social construction of a more responsive and equal system. In conflict resolution there is a discussion about the interaction of conflicts that are needed to produce conflict solutions and conflict outcomes. Conflict interaction according to Wirawan (2010, pp. 178-182) is:

- a. Conflict Interaction with Expected Outputs to Defeat Conflict Opponents.

In this conflict interaction, the conflict wants the opponent to lose

the conflict, the consideration in the interaction of this conflict if they feel they have more power than the opponent of the conflict. They are likely to face conflict confidently and believe that they could be win.

b. Collaborative or Compromise Conflict Interaction

This interaction tries to prevent one party from feeling too disadvantaged. Actions that may be carried out are friendly confrontation with opponents, giving rise to empathy and understanding and trying to negotiate.

c. Conflict Interaction Avoid

The reason behind someone avoiding conflict is not having enough power to impose his will, not being comfortable in a conflict situation, not ready to negotiate. Actions that may be done are, ignoring the opponent, waiting for time to react, making a strategy to avoid (Wirawan, 2010, p. 180).

d. Conflict Interaction Accommodating

This interaction has the purpose of pleasing your opponent at the expense of yourself. Actions that may be carried out, fulfilling the wishes of the opponent, giving in to the solution requested by the opponent, being passive and friendly, attention focused on the opponent of the conflict, not thinking about themselves (Wirawan, 2010, p. 181).

Conflict resolution can also be divided into non-violent conflict resolution and violent conflict resolution. Non-violent conflict resolution means that there is no physical or verbal violence. Violent conflict resolution means that there are physical and verbal violence.

Third party interventions are also part of conflict resolution. This is caused by a prolonged conflict that does not end, so it requires a third person to assist in the conflict resolution process. Decisions made by a third person do not apply continuously, decisions only bind the parties involved in the conflict until the third party no longer has authority in decision making (Wirawan, 2010, p. 184).

This study uses Conflict Management Theory proposed by Kenneth W. Thomas and Ralph Kilmann (1974). Both develop conflict management style patterns and divide them into two dimensions, namely cooperation or *cooperativeness* and assertiveness or *assertiveness*. Thomas and Kilmann (in Wirawan, 2010, pp. 140-142) also explained the five styles of conflict management. *Competition*, which leads to power, someone uses it to win conflicts with their opponents. High assertiveness level but low cooperation. *Collaboration*, the purpose of finding alternatives and wholly able to meet the expectations of the parties involved in the conflict, it can be said collaboration is an effort to negotiate in order to create a complete solution so that the conflict parties are involved. Both the level of assertiveness and the level of collaboration in collaboration are both equally high. *Compromise*, assertiveness level and moderate cooperation. In this conflict management, the parties involved in the conflict try to find a midpoint. *Avoiding*, conflict parties have a tendency to avoid conflict. The level of assertiveness and cooperation are both low. Avoidance has several meanings, because they want to distance yourself from the problem, withdraw from conflict or delay the subject matter until you find the right time. *Accommodating*, referring to the pleasure of the opponent, one party tries to please his opponent and sacrifices themselves. Low assertiveness level and high level of cooperation.

RESEARCH METHODS

This study used a qualitative research approach. According to Bogdan and Taylor (1975, p. 5) a qualitative approach as a research process that produces descriptive data in the form of written sentences or verbally from the subjects and their observed behavior, the approach is inclined in the background of the subject holistically. The use of a qualitative approach in this study because researchers want to know in depth, detail, and complete about the management of transgender communication in conflict resolution with their families, with the use of this qualitative approach, researchers can conduct face-to-face interactions, understand the meaning conveyed in depth about research intended. The method used in this study is a case study. Case studies are an in-depth study that focuses on only one case. There are three fundamental steps in the use of case studies, namely collecting data needed, analyzing, and writing (Bungin, 2007, p. 132). While Creswell (2013, p. 20) states that case study is a research strategy in which researchers examine carefully an activity, program, event, process, or culture of a group of individuals.

In line with the above explanation regarding case studies, the researchers also carried out the stages in accordance with what is usually done by researchers who use this method. The boundaries were quite clear, namely (1) research targets in the form of humans, events, settings, and documents; (2) the target has been studied in depth, which aims to understand the various links (Darmawan, 2013, p. 258).

Participants in this case study are those who have a background in accordance with the research title. Participants are determined by using *snowball sampling technique*. The technique in the form of sampling from a community that belongs to the form of *nonprobability sampling*. Sugiyono

(2017, p. 96) explains that *snowball sampling* is a method of sampling data sources, initially only a small amount, but over time becomes large.

Based on this research, the main subject is a transgender individual who lives in the city of Bandung. The determination of this subject is based on information derived from the experience felt by the subjects related to this research. In addition, the existence of supporting informants to fulfill the findings in this study is the family, both parents and siblings, and psychologists.

Table 1

List of Main Research Informants

No.	Name	Gender	Age
1	Berby Gita	L	40
2	Echy Syamsuar	L	30
3	Chitra	L	26

Table 2

List of Research Supporting Informants

No.	Name	Gender	Age	Information
1	Sri Sundari	P	46	The siblings are subject to Berby Gita
2	Devi	P	18	The half-sister of the subject Echy Syamsuar
3	Lilis	P	43	Chitra's biological mother
4	Ulfi Nursyifa Disty	P	22	psychologist

The place for conducting research was carried out in the city of Bandung, precisely in the Sarijadi area. The background of chosen Bandung as a place of research because as mentioned in the background of this study, that the increasing number of transgender people in Bandung as of November 2017 is 6,576 people. Then the Sarijadi area is one of the places where these transgender people usually gather.

Data analysis techniques according to Spradley (1980, in Sugiyono, 2017, p. 131) in any research are ways of thinking, related to systematic testing to determine parts, relationships between parts, and their overall relationships. Analysis is used to find patterns. In qualitative research, data analysis is carried out when data collection takes place and after completion of data collection for a certain period of time.

Activities or activities in qualitative data analysis are carried out interactively and continue continuously until complete so that the data is saturated. Activities in the data analysis is divided into a reduction of the data (*data reduction*), presentation of data (*data display*), and conclusion and verification (*conclusion data / verification*) (Miles and Huberman in Sugiyono, 2017, p. 133)

The steps taken after that are the validity of the data, which is done by the researcher is to hold a member *check*. The purpose of the member *check* is the data verification procedure obtained by researchers from the subject. The purpose of *member check* is to examine the extent to which the data obtained is synchronized with what is stated by the subject, if the resulting data has been agreed upon by the subject.

RESULTS AND DISCUSSION

Based on the results obtained from the study, researchers obtained several

findings regarding the management of conflict resolution communication in families. There are several factors in the communication management process, namely communication *planning* where it serves to formulate a framework for achieving a goal. Unfortunately, both transgender individuals and families, no one was using this, they mostly think of it without taking action. Then *organizing*, organize the messages to be conveyed was necessary, because of the arrangement of any matter to be conveyed, are likely to get the expected results. The subjects claimed not to compile the messages they wanted to convey, they were more likely to discourage, worried about worsening the problem, so they felt they did not need to compile the messages they wanted to convey. Leaders, providing direction, support and motivation are the duties of a leader. The subjects claimed to get support from their parents so far, only that it began to stop when each subject chose to change his appearance. This is related to harmony that occurs at home. Subjects of BG, ES, and C prefer not to talk much because they are worried when they speak it will worsen the situation. Even so, the subjects still feel that their families, especially parents, always advise them. Controlling, the importance of this study refers more to the supervision of the association of children.

The subject of BG admitted that in the past he had been controlled in terms of association, parents registered him in various activities commonly followed by boys, however, they did not change the wishes of BG subjects. Parents of the BG subject do this on the recommendation of the actions of a psychologist they visit. While ES and C subjects don't feel controlled. ES subjects said that because he used to live with his grandparents, they were not too restrained. While subject C, it is a quiet type that in the past did not show the tendency of his attitude. Both each

subject and family, both are not through a good communication management stage. This is evidenced by the length of the process that is carried out by the three subjects and families. BG subjects need about 15 years until finally the family can accept the subject again in the midst of their family. The EC subject takes nine years, before he finally returns home to his parents. Subject C, even though he did not leave home, he did not communicate with his father for two years. It can be minimized if the subject and family understand the importance of communication management.

Table 3

Communication Management	Findings
Planning	Never plan communication with parents, but discourage.
	Parents have done the same thing
	Communication has improved now.
Organizing	Do not compile messages to be conveyed to parents.
Leadership	Parents no longer provide support when the subject changes the description
	Difficult to maintain harmony
	Your parents give advice
Supervision	ES and C subjects felt that their association was not monitored. BG subjects were monitored because of the advice of psychologists on their parents

Communication Support Factors

Communication not always run as we expected, there will be many disturbances in it, however, even in communication there are several supporting factors that will make communication works well. These factors are *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, and *equality*.

a. *Openness*

Openness is important in communication because it will help others understand us, get clarity, and communication goes both ways. The subject is not open to the family, even if there is something they believe, only a handful of people. This lack of openness makes it difficult for communication. The fourth supporting informant also confirmed this, that the existence of openness accompanied by acceptance would lead to a sense of attachment and trust. The positive impact is that individuals can become more open to families.

b. *Empathy*

Empathy or empathy is explained by DeVito (2013, p. 248), empathy is a behavior that is shown as a way of understanding the feelings and perspectives of others.

Each subject said that they often think about how their families feel, especially parents. They also always try to understand if their parents are advising. Both BG subjects, ES subjects, and subject C, when parents advise, that is because parents only want the best for their children.

c. *Supportiveness*

Supportiveness explained by DeVito (2013, p. 274) as a supportive attitude which is also the foundation in the smooth communication.

Subjects claimed parents did not support the decision of each subject to change his appearance to be a woman. Because indeed, in reality there will be no parent who wants their child to be a transgender. When the family discusses this issue, the subject of BG, the subject of ES, subject C who does not like to argue, just passively listens, but when the frequency of discussion on this issue becomes more frequent, the subjects begin to feel anger.

d. *Positiveness*

A positive attitude is very useful to express praise for others (DeVito, 2013, p. 343).

All subjects said they considered parents to be very important, even though parental treatment was not acceptable, but still everyone was bound to each other, especially with family. Subjects also say the way they do in respecting the opinions of parents by not arguing, not talking too much, and thinking about what should be said if necessary.

e. *Equality*

Equality in this case is an attitude that considers all important people, has similarities in various aspects so it needs to be endeavored to be fair.

The presence of parents according to the subject is very important, even though it is now gone, even the ES subject misses his father, even though his father is

very strict, still the subject loves him, saying that he misses his father.

Conflict Resolution

Weitzman & Weitzman (in Deutsch, et.al, 2006, p. 197) define conflict resolution as an action to solve problems together (*solve a problem together*). While according to Fisher (in Deutsch, et.al, 2006, p. 187) conflict resolution is determined not only as a mechanism to deal with difficult differences in the existing social system, but also as constructive social construction of a more responsive and equal system. According to Wirawan (2010, pp. 178-180), there are several conflict interactions, including:

a. Conflict Interaction with Expected Outputs to Defeat Conflict Opponents

Has tendency to beat opponents and win the conflict. Efforts and considerations to get conflict output, for example, feel they can defeat the conflict.

None of the three subjects made a specific strategy, did not consider the object of conflict to be more important, did not blame, did not force the opponent to give up and begin to accept the situation.

b. Collaborative or Compromise Conflict Interaction

Collaborative or compromise conflict interactions can usually be achieved by inviting conflict opponents to negotiate.

BG and ES subjects did not negotiate with the family on this issue. This is because the estrangement that occurs between the subject and family, so that communication does not go well and makes it difficult for the

subject to express what is in his mind. Similarly, what is felt by subject C.

c. Conflict Interaction Avoid

This conflict interaction is carried out when someone avoids the conflict situation.

The three subjects also claimed to have avoided conflict. They think that avoiding is the most appropriate way to make the problem more complicated. The BG and ES subjects even left home, because they did not want to make their family ashamed of their situation

d. Conflict Interaction Accommodating

This interaction has the purpose of pleasing opponents of conflict and self-sacrifice.

BG subjects once gave up on solutions offered by families with social supervision. Follow various activities dominated by men. But in the end he gave up and did not feel any change. Subject C gave in the solutions offered by parents for treatment came cleric, but the subject of C also feel that there is no diverse impact. All three have in common, they have not been able to fulfill the family's desire to return to being a man and getting married.

e. Nonviolent and Violent Conflict Resolution

Conflict resolution with violence means the efforts towards resolving the conflict using verbal or physical violence. While non-violent conflict resolution is an effort towards conflict resolution without verbal or physical violence. The three subjects

claimed to have received violence both verbally and physically. This does not make them deterrent, on the contrary, they do not feel comfortable at home, the more determined they are in changing their appearance, and even leaving home

f. Third Party Interventions

If the parties involved in the conflict cannot resolve conflicts that have occurred for so long, but both parties still insist on their stand or do not want to budge, at this time it requires third party intervention.

BG subjects claimed that there was no third party intervention in the resolution of this conflict. Really on the awareness of both parties that made him reconcile. While the ES subject is assisted by his father's brother. His father's older brother gave his father an understanding. Subject C is assisted by the salon owner at the place where he works today. The salon owner knows the problem that befell the subject C, then he offers work to the subject C. He also tries to talk to the subject C's parents. Seeing the work of his child no longer hung on the side of the road, the father of subject C is slowly falling.

Conflict Output Process

The process of conflict interaction conducted by the three subjects can be concluded:

After going through the three stages of conflict interaction, the process continues with negotiations that have been delayed. Subjects are ready to negotiate and react. The results of the negotiations gave rise to the nature of openness that had been

needed by both parties, both parties began to understand and understand each other. The encouragement to be patient and sincere from both parties is very helpful for the conflict resolution process. In the end, no one is completely harmed, because the subject can be back in the middle of the family. The family does not "lose" their family members, so it can be said that the conflict output of this problem is a *win-win solution*.

CONCLUSION

a. **Communication Management**

The existence of communication management can help a good and smooth communication process without too significant obstacles. There are four main points in conflict management, first is communication planning, organizing communication, leading, and controlling. Unfortunately, these four things are not really done by the subject or family. It also causes continuous conflict in a prolonged manner.

b. **Communication Support Factors**

Lack of openness between individuals and families, whereas openness is the main key to the emergence of attachment and trust. Feelings of empathy, supportive, positive, and equality are not maximized, these things make it increasingly difficult to establish good communication between the subject and family.

c. **Conflict Resolution**

There are many ways that parties can do in their efforts to resolve the conflict, not least for this problem. The subject does not attempt to "win" his wishes in the eyes of his family. They also do not negotiate because communication is not good enough. Initially individuals engage in conflict interactions in an accommodative manner, namely accepting a solution given by the family, as well as BG subjects who are advised to participate in various activities that are dominated by men, but the subject feels not to be himself until in the end they decide to be who they are. This triggers a family reaction with violent conflict resolution, both verbally and nonverbally. But it is not effective, so it doesn't work. Violence actually makes individuals "wild". As a result, individuals chose conflict interactions by avoiding. However, the conflict output in the end is a *win-win solution*.

IMPLICATION

Provide contributions related to knowledge and description of the experiences of transgender individuals and families in dealing with conflict, especially parents regarding changes in individual appearance, about their new identity, what conflicts arise and how the stages of conflict resolution are carried out to reach the point of acceptance of family.

RECOMMENDATION

The recommendation that researchers propose is that transgender individuals and families need to know and

practice communication management and supporting factors in communication in managing a conflict. Then both transgender individuals and families need to consult with professionals. Then, understanding and deepening religious knowledge from both parties is also needed, when some of the above are combined, the conflict will be easier to understand because it understands the stages and factors that support it.

REFERENCE

- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M., dkk. (2005). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- DeVito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. London: Pearson
- Effendy, Onong Uchjana (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Forsdale, Louis. (1981). *Perspectives on Communication*. New York: McGraw-Hill College
- Herujito, Yayat M. (2001). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- Irwin, Harry. (1994). *Managing Corporate Communication*. Malaysia: Allen & Unwin Business and Management
- Kaye, Michael. (1994). *Communication Management*. Sydney: Prentice-Hall
- Klikauer, Thomas. (2008). *Management Communication: Communicative Ethics and Action*. New York: Palgrave Macmillan.
- O'Rourke, James S. (2013). *Management Communication: A Case-Analysis Approach*. New Jersey: Pearson Education.
- Stoner, James A.F., Freeman, R. Edward. (1996). *Manajemen*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- West, Richard & Turner, Lynn H. (2014). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. New York: McGraw-Hill
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Whitley, Cameron. (2013). Trans-kin Undoing, and Redoing Gender: Negotiating Relational Identity Among Friends and Family of Transgender Persons. *Sociological Perspectives*, 56 (4), 597-621.

Ahmad, Saidiman. "Mayoritas Rakyat Indonesia Nyatakan Orang LGBT Punya Hak Hidup di Indonesia" diakses dari <http://saifulmujani.com/blog/2018/01/25/smrc-mayoritas-rakyat-indonesia-nyatakan-orang-lgbt-punya-hak-hidup-di-indonesia>, (diakses pada tanggal 12 September 2018). Artikel diterbitkan pada tanggal 25 Januari 2018.

Sauqi, Restu. "Jumlah Kelompok LGBT di Bandung Meningkat" diakses dari <http://www.prfmnews.com/berita.php?detail=jumlah-kelompok-lgbt-di-bandung-meningkat>, (diakses pada tanggal 28 Juni 2018). Artikel diterbitkan pada tanggal 18 Januari 2018.

Nurdin, Endang. "Imam Gay Australia Klaim Banyak dimintai Bantuan oleh LGBT Muslim Indonesia", diakses dari <http://www.bbc.com/indonesia/trensocial-42990457>, (diakses pada tanggal 28 Juni 2018). Artikel diterbitkan pada tanggal 10 Februari 2018.

Rubaidah, Siti. "Livia Iskandar: Kelompok LGBT Rentan Bunuh Diri". diakses dari <http://www.suarakita.org/2016/09/liputan-livia-iskandar-kelompok-lgbt-rentan-bunuh-diri/> (diakses pada tanggal 28 Juni 2018). Artikel diterbitkan pada 11 September 201