

Strategi Komunikasi *People Pleaser* Dalam Menangani Konflik Antarpribadi

Madeline Sharell Karunia¹, Yulita Daru Priliantari²

Universitas Tarakanita^{1,2}
Komplek Billy & Moon, Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur 13450

e-mail: 20211400009@starki.id¹, e-mail: yulita.daru@starki.id²

Abstract

This study aims to analyze and describe the communication strategies used by individuals with people pleaser tendencies in handling interpersonal conflicts. In the midst of complex interactions that are prone to interpersonal conflict, individuals with people pleaser tendencies face challenges in maintaining relationships, often sacrificing themselves for social acceptance which can ultimately trigger psychological and communication imbalances. This study aims to analyze and describe the communication strategies used by individuals with people pleaser tendencies in handling interpersonal conflicts. In the midst of complex interactions that are prone to interpersonal conflict, individuals with people pleaser tendencies face unique challenges in maintaining relationships, often sacrificing themselves for social acceptance which can ultimately trigger psychological and communication imbalances. Using a descriptive qualitative approach with a phenomenological method, data were collected through in-depth interviews with six informants who exhibit people pleaser characteristics accompanied by literature study and observation. Data analysis was carried out through coding techniques, starting from verbatim transcripts of interview results. The findings show that people pleaser communication strategies are influenced by cost and reward calculations based on Social Exchange Theory. Informants bear emotional (stress, loss of identity), social (unbalanced relationships, vulnerable to exploitation), and physical (fatigue) costs. The rewards include social validation, conflict avoidance, and self-esteem reinforcement. In conflict management, people pleasers use Accommodating, Avoiding, Collaborating, Compromising, and Competing styles. These conflict style choices are driven by complex motivations to maintain relationships and avoid pressure. This research emphasizes the importance of self-awareness and assertiveness development for people pleasers in social interactions.

Keywords: *Communication Strategy, Interpersonal Conflict, People Pleaser, Social Exchange Theory, Conflict Management Style.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan oleh individu dengan kecenderungan *people pleaser* dalam menangani konflik antarpribadi. Di tengah kompleksnya interaksi yang rentan terhadap konflik antarpribadi, individu dengan kecenderungan *people pleaser* menghadapi tantangan dalam menjaga relasi, sering kali mengorbankan diri demi penerimaan sosial yang pada akhirnya dapat memicu ketidakseimbangan psikologis dan komunikasi. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan enam informan yang menunjukkan karakteristik *people pleaser* disertai studi pustaka dan observasi. Analisis data dilakukan melalui teknik pengkodean (*coding*), dimulai dari transkrip verbatim hasil wawancara. Temuan menunjukkan bahwa strategi komunikasi *people pleaser* dipengaruhi oleh perhitungan biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) berdasarkan

Teori Pertukaran Sosial. Informan menanggung biaya emosional (stres, kehilangan identitas), sosial (hubungan tidak seimbang, rentan eksploitasi), dan fisik (kelelahan). Imbalan yang diperoleh meliputi validasi sosial, penghindaran konflik, dan penguatan *self-esteem*. Dalam manajemen konflik, *people pleaser* menggunakan gaya *Accommodating, Avoiding, Collaborating, Compromising, dan Competing*. Pilihan gaya konflik ini didorong oleh motivasi kompleks untuk menjaga hubungan dan menghindari tekanan. Penelitian ini menekankan pentingnya kesadaran diri dan pengembangan asertivitas bagi *people pleaser* dalam interaksi sosial.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Konflik Antarpribadi, *People Pleaser*, Teori Pertukaran Sosial, Gaya Manajemen Konflik.

PENDAHULUAN

Konflik antarpribadi adalah pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan (Asiah T, 2017). Dalam interaksi antar individu, konflik ini sering kali timbul karena perbedaan pendapat, nilai, dan kepentingan, sehingga penanganannya penting untuk menjaga hubungan harmonis. Hal ini menjadi tantangan bagi individu yang segan demi menjaga hubungan sosial. Oleh karena itu, pentingnya strategi komunikasi yang tepat dalam menghadapi konflik antarpribadi agar dapat mempertahankan komunikasi yang efektif. Menurut Muslim (2020), penyebab timbulnya konflik antarpribadi antara lain ungkapan kata yang kasar/kotor, jeleknya perasaan, merasa diri hebat, merasa diri lebih tinggi, cemburu, perbedaan pendapat, perbedaan pemahaman, ego yang tinggi, permasalahan yang dibicarakan di luar lingkungan sekolah, dan masalah yang berasal dari luar lingkungan kelas (Fiqrial Akbar et al., 2024).

Di antara berbagai individu, terdapat kecenderungan "*people pleaser*" atau seseorang yang selalu ingin menyenangkan orang lain. *People pleaser* adalah seseorang yang mengutamakan kebahagiaan orang lain dan merasa sulit untuk menolak, sering kali mengatakan "ya" daripada menjelaskan alasannya (Biali, 2022). Perilaku ini didorong oleh keinginan untuk mengendalikan reaksi orang lain dan menghindari ketidaknyamanan karena tidak disukai (Turrell, 2021). *People pleaser* cenderung mengorbankan kepentingan pribadi untuk menjaga hubungan sosial, yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam interaksi interpersonal. Kebiasaan ini berdampak negatif karena menyenangkan orang lain berarti mendahulukan kebutuhan orang lain dibanding diri sendiri (Hayes, 2023). Karakteristik ini mampu terbentuk disaat membantu orang lain, memberikan perhatian, menyenangkan, dan dapat diandalkan oleh orang lain lewat *reward* yang sudah mereka berikan (Zahariades, 2017).

Dalam menyikapi konflik, *people pleaser* lebih memilih menghindari konfrontasi dan mengalah demi diterima. Kecenderungan ini membuat konflik antarpribadi tidak terselesaikan secara tuntas, melainkan hanya dipendam, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan batin lebih besar (Hayes, 2023). Individu dengan kecenderungan tersebut cenderung mengizinkan dirinya untuk dieksploitasi atau dipergunakan oleh pihak lain tanpa mempertimbangkan kepentingan pribadi, yang menunjukkan adanya kecenderungan untuk menyerahkan kontrol atas keputusan dan batasan pribadi kepada orang lain (Dinakaramani, 2023). Sikap *people pleaser* juga bisa berdampak pada hubungan sosial, ketika dirinya berusaha baik ke semua orang lalu sampai lingkungan rumah sudah capek fisik mental akhirnya bisa sampai mudah emosi. Berdasarkan riset PARAPUAN (2021) terhadap 328 responden, ditemukan bahwa individu dengan kecenderungan *people pleasing* mengalami berbagai dampak negatif, seperti

merasa dimanfaatkan, memendam perasaan, kesulitan mengungkapkan pendapat, serta mengalami stres dan kecemasan. Selain itu, mereka juga merasa bahwa pendapatnya sering diabaikan akibat kecenderungan untuk selalu menyetujui orang lain. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara identitas internal dan perilaku eksternal akibat tekanan untuk diterima secara sosial (PION, 2024).

Kecenderungan individu untuk mengizinkan dirinya dieksploitasi atau dipergunakan oleh pihak lain tanpa mempertimbangkan kepentingan pribadi merupakan fenomena yang menunjukkan penyerahan kontrol atas keputusan dan batasan pribadi kepada orang lain (Dinakaramani, 2023). Perilaku ini seringkali disertai dengan permintaan maaf yang berulang, mencerminkan perasaan bersalah yang mendalam dan ketakutan akan kritik, serta diperkuat oleh kecemasan saat merasa tidak disetujui lingkungan (Dewi, 2023; Tim Medis Siloam Hospital, 2024). Permasalahan utama yang dihadapi meliputi ketakutan mengecewakan orang lain karena kebutuhan validasi eksternal (Sholekah et al., 2025). Dan ketika dihadapkan dengan kritik bahkan kritik yang bersifat membangun, *people pleaser* yang memiliki harga diri rendah merasa sangat terpukul (Browne, 2024). Melalui dampak konflik antarpribadi tersebut, pentingnya strategi komunikasi *people pleaser* untuk menangani konflik yaitu dengan membangun kesadaran diri terhadap pola perilaku yang cenderung mengorbankan kepentingan pribadi demi menyenangkan orang lain. Kesadaran ini menjadi langkah awal dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih asertif serta mampu menetapkan batasan yang sehat dalam interaksi sosial. Kesadaran menjadi langkah awal dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih asertif serta mampu menetapkan batasan yang sehat dalam interaksi sosial.

Meskipun fenomena *people pleaser* dan dampaknya terhadap interaksi telah mulai banyak dibahas, penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana individu ini melakukan pengorbanan dan bagaimana pengorbanan tersebut memengaruhi strategi komunikasi mereka dalam konflik antarpribadi masih kurang dieksplorasi secara mendalam. Penelitian terdahulu cenderung memiliki fokus yang berbeda. Misalnya, studi oleh Fahlevi dan Alfarizi (2024) menyoroti "Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Sesama dalam Hubungan Pertemanan Berdasarkan Teori Pertukaran Sosial," yang meskipun relevan, tidak secara khusus mengulas strategi konflik *people pleaser* dalam konteks pengorbanan.

Demikian pula, Dewi (2023) dalam "Melepaskan Jeratan *People Pleaser* Untuk Penuhan Diri Menurut Pandangan Upanisad" lebih berfokus pada perspektif filosofis tentang pemenuhan diri, bukan pada dinamika konflik dan pengorbanan yang bersifat komunikatif. Sedangkan Nurrachmah (2024) menganalisis "Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif," yang cenderung membahas strategi konstruktif secara umum, tanpa fokus spesifik pada dilema pengorbanan yang dihadapi oleh *people pleaser* saat berkonflik. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan melihat bagaimana *people pleaser* melakukan pengorbanan sebagai bagian integral dari strategi komunikasi mereka dalam menghadapi konflik.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan melihat bagaimana *people pleaser* melakukan pengorbanan sebagai bagian integral dari strategi komunikasi mereka dalam menghadapi konflik. Dalam hal ini, Peneliti akan meneliti bagaimana penerapan Strategi Komunikasi *People Pleaser* dalam Menangani Konflik Antarpribadi. Dengan melihat strategi komunikasi antarpribadi yang akan diterapkan, agar dapat mengetahui bagaimana cara *people pleaser* dapat menyelesaikan konflik antarpribadi.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi Antarpribadi

Menurut Agus M. Hardjana mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung (Sari, 2017). Senada dengan definisi tersebut, Joseph DeVito (Abidin, 2022) mengartikan komunikasi antarpribadi merupakan pertemuan dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi secara langsung. Joseph DeVito mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompokkan kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika”.

Untuk mencapai tujuan komunikasi, diperlukan strategi komunikasi yang berfungsi sebagai panduan perencanaan dan manajemen komunikasi (Effendy dalam Mulyana dkk., 2016). Strategi ini harus dapat menunjukkan bagaimana operasional komunikasi dilakukan secara taktis, dengan pendekatan yang dapat disesuaikan bergantung pada situasi dan kondisi (Sahputra, 2020). Onong Uchjana menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Dari dua pengertian strategi komunikasi tersebut dapat ditarik benang merah bahwa yang dimaksud adalah suatu rancangan (*planning*) untuk mentransfer ide kreatif seseorang atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan. (Vardhani & Tyas, 2018).

Dalam konteks komunikasi antarpribadi, khususnya terkait penanganan konflik, penelitian ini mendasarkan diri pada gaya manajemen konflik antarpribadi menurut Thomas Kilmann. Model *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument* (TKI) mengidentifikasi lima gaya manajemen konflik, yaitu bersaing, kolaborasi, kompromi, akomodasi, dan menghindari. Model TKI mengidentifikasi lima gaya manajemen konflik yang dapat digunakan dalam situasi konflik (Sitepu & Hasugian, 2023). Kelima gaya ini mencerminkan tingkatan asertif dan kooperatif individu dalam menghadapi konflik. **Bersaing (*competing*)** yaitu gaya dengan keinginan untuk memenangkan konflik dan mencapai tujuan sendiri tanpa memperhatikan kebutuhan pihak lain. Mereka sering beroperasi dari posisi kekuasaan: menggunakan kekuasaan apa pun yang dirasa tepat untuk memenangkan posisi seseorang, membela hak seseorang, mempertahankan posisi yang diyakini benar, atau sekadar mencoba untuk menang.

Sebaliknya, **berkolaborasi (*collaborating*)** merupakan gaya yang menekankan pada kerjasama dan pencarian solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Individu berusaha untuk mencapai kesepakatan yang memenuhi kebutuhan semua pihak dan memperkuat hubungan diantara mereka. Seseorang yang mengadopsi gaya ini masih dapat bersikap tegas tetapi, tidak seperti 'pesaing' mereka mengakui bahwa pandangan setiap orang memiliki kepentingan yang sama. Ketiga **berkompromi (*compromising*)**, berarti bahwa semua pihak hanya merasa sebagian puas. Cara ini bersifat menengah dalam hal ketegasan dan kerja sama. Tujuannya adalah untuk menegosiasikan beberapa solusi yang bijaksana dan dapat diterima bersama yang sebagian memuaskan kedua belah pihak.

Keempat **menghindar** (*avoiding*) atau menunda masalah untuk ditangani oleh orang lain. Orang mungkin memilih cara ini ketika masalahnya sepele, ketika tidak ada peluang untuk menang, atau ketika potensi kerusakan akibat menghadapi konflik lebih besar daripada manfaat penyelesaiannya. Kelima mengenai **mengakomodasi** (*accommodating*), yaitu mengabaikan diri sendiri untuk memuaskan kepentingan orang lain (berkorban untuk orang lain). Digunakan ketika menjaga keharmonisan dan menghindari gangguan lebih penting daripada menang, atau jika seseorang menyadari pihak lain sebenarnya layak menang.

Teori Pertukaran Sosial

Teori Pertukaran Sosial didasarkan pada gagasan bahwa orang memikirkan hubungan mereka dalam hal ekonomi. Michael Roloff (2015) mengatakan bahwa, “kelangsungan hidup manusia didasarkan pada kemampuan untuk memperoleh sumber daya yang dibutuhkan dan komunikasi adalah alat yang digunakan individu untuk menegosiasikan pertukaran dan juga menyediakan sumber daya.” Orang-orang menghitung biaya untuk berada dalam hubungan tersebut. Biaya adalah elemen-elemen dalam kehidupan hubungan yang memiliki nilai negatif bagi seseorang, seperti waktu dan usaha yang harus dikeluarkan untuk mempertahankan suatu hubungan dan membandingkannya dengan imbalan yang ditawarkan oleh hubungan tersebut (West & Turner, 2017).

Imbalan adalah elemen-elemen dalam suatu hubungan yang memiliki nilai positif. Contohnya, ketika dua individu menikmati waktu bersama, menunjukkan kesetiaan, dan saling memahami, mereka berbagi imbalan dalam hubungan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa individu cenderung mempertahankan hubungan di mana imbalan melebihi biaya yang dikeluarkan. Sebaliknya, jika biaya melebihi imbalan, individu mungkin mempertimbangkan untuk mengakhiri hubungan tersebut. (West & Turner, 2017). Teori Pertukaran Sosial menyatakan bahwa individu mengevaluasi hubungan interpersonal mereka berdasarkan perhitungan biaya dan manfaat yang diperoleh (Roloff, 2009; Stafford, 2008). Sebagai ilustrasi, jika seseorang sedang menyelesaikan tugas, tetapi sahabatnya mengalami masalah emosional seperti putus hubungan dan membutuhkan dukungan segera, maka individu tersebut menghadapi dilema antara memenuhi tanggung jawab akademiknya atau memberikan perhatian kepada temannya. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal mengandung konsekuensi berupa pengorbanan waktu dan energi (West & Turner, 2017).

Hubungan yang dianggap menguntungkan akan cenderung dipertahankan, sementara hubungan yang lebih banyak memberikan beban berpotensi mengalami *cut-off* atau bahkan diakhiri. Perspektif ini menjadi salah satu pendekatan penting dalam memahami dinamika sosial dan bagaimana individu membuat keputusan dalam mempertahankan atau mengakhiri suatu hubungan (West & Turner, 2017). Menurut Dr. Sophie Jablonski (2024), *people pleaser* cenderung mengorbankan kebutuhan dan keinginan pribadi mereka demi menyenangkan orang lain, yang sering kali membawa pada biaya emosional yang tinggi. Mereka merasa tertekan oleh ekspektasi sosial, kehilangan identitas, dan mengalami kelelahan karena terus-menerus berusaha untuk menyenangkan orang lain. Dalam hubungan tersebut terdapat unsur imbalan (*reward*), pengorbanan (*cost*) dan keuntungan (*reward*) (Dr. Sophie., 2024; Mighfar, 2015).

Biaya pertama yang dijelaskan oleh Dr. Sophie Jablonski (2024) adalah **biaya emosional**. *People pleaser* mengalami tekanan psikologis yang besar karena selalu berusaha menyenangkan orang lain. Beberapa dampak yang dialami berupa gangguan kecemasan dan stress, yang memicu upaya memenuhi kebutuhan dan harapan orang lain dapat sangat

melelahkan. Bahkan adapun yang sampai kehilangan identitas diri karena mereka sering menekan pendapat, kebutuhan, dan keinginan mereka sendiri demi menyenangkan orang lain.

Biaya kedua adalah **biaya sosial**. Hubungan interpersonal yang dijalani oleh *people pleaser* sering kali tidak seimbang yang mana mereka memberikan lebih banyak daripada yang mereka terima, yang terus memberi tanpa menerima imbalan. Mereka juga cenderung menyenangkan orang lain dan kesulitan untuk mengatakan "tidak" membuat mereka rentan terhadap eksploitasi. Kurangnya autonomi juga memicu pada pendapat dan validasi orang lain, mereka kesulitan dalam membuat keputusan sendiri. Terakhir biaya ketiga adalah **biaya fisik**. Kondisi fisik *people pleaser* juga dapat terdampak akibat kebiasaan mereka yang berlebihan dalam memenuhi harapan orang lain. Adapun konsekuensi kelelahan kronis, gangguan tidur, bahkan sampai pada penurunan kesehatan.

Selanjutnya imbalan (*reward*) yang diperoleh *people pleaser* menurut Dr. Sophie Jablonski (2024) yaitu adanya **validasi sosial**. Yaitu *people pleaser* memperoleh rasa dihargai melalui penerimaan kelompok, perhatian sosial, serta perasaan menjadi individu yang berguna. Bagi individu dengan harga diri rendah, perilaku menyenangkan orang lain menjadi strategi utama untuk meraih penerimaan sosial. Imbalan kedua adalah **penghindaran konflik**. Sikap menyetujui atau mengikuti keinginan orang lain dianggap sebagai cara efektif untuk menjaga keharmonisan hubungan dan menghindari perselisihan. Hal ini memberikan rasa aman, terutama bagi individu yang takut menghadapi konfrontasi. Imbalan ketiga adalah **penguatan self-esteem**. Perilaku *people pleasing* sering digunakan sebagai mekanisme untuk meningkatkan kepercayaan diri. Perasaan dibutuhkan, melihat orang lain bahagia, serta keyakinan telah menghindari kekecewaan menjadi sumber kepuasan emosional tersendiri.

Konsep People Pleaser

Menurut Merriam Webster & Susan Newman, *people pleaser* adalah seseorang yang selalu berusaha melakukan sesuatu, mengatakan sesuatu yang dapat membuat orang lain senang. Padahal, hal tersebut bertentangan dengan yang dipikirkan. Umumnya, *people pleaser* melakukan hal ini agar tidak mengecewakan orang lain (Ardani, 2021). Psikolog UGM, Smita Dinakaramani (2023), menyebut bahwa perilaku ini didorong oleh rendahnya *self-esteem*. Individu dengan *self-esteem* rendah menganggap pendapatnya kurang bernilai dibanding orang lain yang dianggap lebih menarik atau unggul (Faras Afifatul Khusna & Fitrinanda An Nur, 2024). Mereka pun menempatkan ekspektasi orang lain di atas kepentingan pribadi, menyebabkan gangguan psikologis.

Mereka mencari validasi dan penerimaan dari orang lain sebagai bentuk penghargaan diri. Sorina Raluca (2021) menggambarkan *people pleaser* sebagai individu yang ingin membuat orang lain bahagia demi mendapatkan pengakuan. Keyakinan mencari persetujuan manusia secara terus-menerus yang akan membawa pada kesenangan jiwa para *people pleaser*. Tanpa mempertimbangkan beban yang ditanggung, individu akan mencoba melakukan yang terbaik dan selalu ada selagi bisa dilakukan (Bambini, 2021). Perilaku *people pleasing* berakar pada *insecurity* atau rasa tidak aman yang mendalam. *Insecurities* ini mendorong mereka ke dalam "labirin keinginan," termasuk keinginan untuk diterima, ketakutan akan penolakan, dan dorongan untuk harmoni (Al'Dzaki, 2023). Yang dijelaskan juga dalam Braiker (2001) mengembangkan model segitiga psikologis yang menggambarkan tiga komponen utama yang saling berkaitan dalam membentuk pola perilaku *people pleaser*, yaitu:

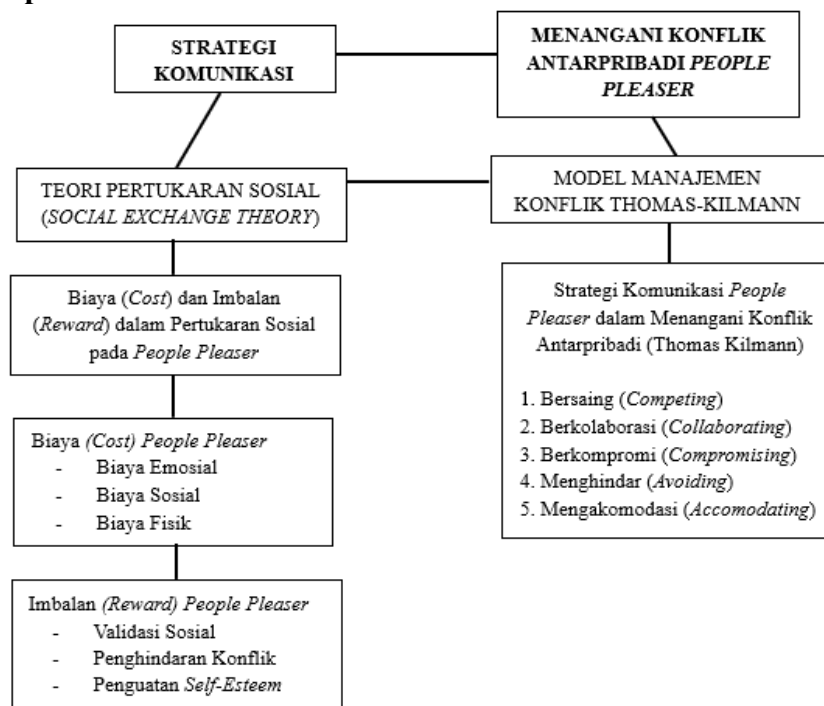
People-Pleasing Mindsets yang merupakan pola pikir yang distorsional, di mana individu meyakini bahwa harga diri ditentukan oleh penerimaan orang lain. Pemikiran ini mendorong perasaan bersalah, kecemasan, dan depresi apabila tidak berhasil memenuhi harapan eksternal. *People-Pleasing Habits* dimana mencantumkan adanya kebiasaan kompulsif yang muncul sebagai respons terhadap harapan orang lain, seperti kesulitan menolak permintaan, terlalu banyak mengambil tanggung jawab, dan pengabaian terhadap kebutuhan pribadi. *People-Pleasing Feelings* yang mengacu kepada aspek emosional berupa ketakutan terhadap konflik, penolakan, dan kemarahan orang lain, menjadi pendorong utama perilaku menyenangkan. Ketakutan ini menghambat perkembangan keterampilan resolusi konflik dan individu lebih rentan terhadap manipulasi interpersonal.

Penelusuran Studi

Penelusuran studi merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang akan ditelusuri peneliti untuk membandingkan beberapa penelitian yang telah diteliti sebelumnya dengan yang sedang dilakukan. Penelitian sebelumnya tersebut, dijadikan peneliti sebagai data pendukung dalam penulisan penelitian ini. Adapun berbagai penelitian sebelumnya antara lain:

1. Fahlevi, M. R., & Alfarizi, M. (2024). “Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Sesama dalam Hubungan Pertemanan Berdasarkan Teori Pertukaran Sosial.”
2. Dewi, N. P. S. (2023). “Melepaskan Jeratan *People Pleaser* Untuk Penuhan Diri Menurut Pandangan Upanisad.”
3. Nurrachmah, S. (2024). “Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif .”

Kerangka Berpikir



Sumber: Penulis

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Abdussamad, 2021). Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77).

Menurut Sharan B, and Merriam (2007) dalam buku *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi untuk menemukan dan memahami fenomena sentral. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode fenomenologi. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan (Nurrisa & Hermina, 2025). Fenomenologi adalah sebuah studi dalam bidang filsafat yang mempelajari manusia sebagai sebuah fenomena. Pendekatan fenomenologi memusatkan perhatiannya pada pengalaman subyektif dan lebih mencoba memahami kejadian atau fenomena yang dialami individu (Nuryana et al., 2019).

Penelitian dilakukan pada minggu pertama bulan Mei sampai Juni 2025, dengan jangka waktu hingga 1 bulan untuk pencarian informan yang memiliki karakteristik *people pleaser*. Lokasi penelitian bersifat fleksibel menyesuaikan kenyamanan narasumber, termasuk Kampus STARKI, Mega Bekasi Hypermall, dan secara virtual melalui aplikasi *Zoom Meeting*. Dalam penelitian ini, pemilihan informan merupakan langkah krusial yang secara langsung memengaruhi kedalaman dan kekayaan data yang dikumpulkan. Mengacu pada pandangan (Murdiyanto, 2020), yang mengklasifikasikan informan menjadi informan kunci, informan utama, dan informan tambahan, peneliti mengadopsi pendekatan *purposive sampling*. Menurut Dana P. Turner (2020), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka Peneliti menentukan kriteria informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Informan berusia 18-25 tahun
- b. Informan pernah mengalami konflik antarpribadi dengan orang lain.
- c. Informan merupakan seorang yang memiliki kecenderungan *people pleaser*.
- d. Informan mampu menganalisis pengalaman dalam menangani konflik antarpribadi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Jenis data pada penelitian terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer mengacu pada data yang telah

dikumpulkan secara langsung. Peneliti menggunakan hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai informasi dasar yang diperoleh dari wawancara mendalam (Dr. Prof. Sugiyono., 2023).

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder merupakan data yang didapat dari observasi dan studi pustaka. Cara yang digunakan oleh Peneliti untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan mengumpulkan data riset observasi berupa teks, gambar, foto/video, maupun rekaman suara. Serta dokumen hasil dari analisa lapangan untuk menjadi sumber data sekunder.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah panduan pertanyaan. Instrumen ini dirancang sebagai kerangka untuk mengumpulkan data kualitatif yang mendalam dan relevan. Setiap pertanyaan dalam panduan dirumuskan untuk mengaitkan dan menggali informasi yang relevan dengan dimensi yang telah ditetapkan dalam kerangka analisis data. Sebagai alat penting dalam penelitian, proses dan hasil penelitian ini sangat bergantung pada instrumen utama yang digunakan Peneliti. *Recorder*, digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data, baik menggunakan metode wawancara, dan observasi. Sedangkan ballpoint, dan buku digunakan untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber. Dan yang terakhir laptop, ketika jarak Peneliti dan informan jauh, maka menggunakan opsi *zoom meeting*.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengkodean (*coding*). Proses data menggunakan teknik transkrip hasil wawancara secara verbatim. Proses transkripsi verbatim merupakan transkripsi sesuai hasil wawancara yang diperoleh tanpa perubahan kata baik sebagian maupun keseluruhan (Hagens, Dobrow, & Chafe, 2009) (Febriantoko, 2017). Teknik validasi data menggunakan triangulasi sumber yang berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama perisetan melalui beberapa sumber atau informan (Vera Nurfajriani et al., 2024).

HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN

Cost dan Reward yang Dialami oleh People Pleaser

Berdasarkan temuan lapangan, strategi komunikasi mereka dipengaruhi oleh perhitungan biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) dalam hubungan interpersonal. *People pleaser* mempertahankan hubungan sosial bahkan ketika biaya yang ditanggung lebih besar daripada imbalan yang diperoleh. Strategi komunikasi yang mereka gunakan menjadi alat negosiasi tidak langsung untuk mempertahankan relasi sekaligus menghindari penolakan.

Salah satu beban terberat yang ditanggung oleh individu *people pleaser* adalah **biaya emosional** yang meresap ke berbagai aspek penting dalam hidup mereka. Para informan secara keseluruhan mengalami kelelahan emosional dan stres yang signifikan. Ini timbul dari berbagai sumber, termasuk memendam perasaan, perasaan dimanfaatkan, dan kesulitan menolak permintaan. Dampak psikologis yang umum meliputi *overthinking*, perasaan kecewa, dan tekanan psikologis. Mereka juga merasakan beban tekanan dari harapan pribadi dan lingkungan sosial, akumulasi emosi yang tidak tersalurkan, serta kecenderungan untuk mengabaikan keputusan dan keinginan diri sendiri.

Dikutip dari wawancara yang tersampaikan dari informan pertama dan keenam:

“Biar aku aja selesaiin supaya mereka tuh gak mengalami hal yang berat yang sama kayak aku yang ngalami gitu.”

“Capek sih soalnya sebagai introvert ini capek mental. Beban pribadi jadinya, beban sendiri lagi. Terus kayak, ya sisanya mungkin lebih ketertekan sih.”

Selain beban emosional, individu *people pleaser* juga menghadapi **biaya sosial**. Dalam konteks hubungan, *people pleaser* menghadapi tantangan pada kecenderungan mereka untuk selalu memberi tanpa menerima timbal balik yang setara, menciptakan hubungan yang tidak seimbang. Informan secara konsisten memikul beban orang lain, mengorbankan diri, merasa dimanfaatkan, dan membatasi diri dalam menjalin koneksi yang tulus. Situasi ini sering berujung pada perasaan tidak puas dan *overthinking* yang terpendam.

Dikutip dari wawancara yang tersampaikan dari informan pertama:

“Kalau misalkan banyak yang menghindari dan aku juga gak ngerti mau ngapain itu aku juga biasanya lebih ke menghindari masalah yang ada sih.”

“Saking aku diamnya dan tertutup, aku kerjain apa” sendiri, meskipun beberapa kali ada tugas kelompok”

Secara **biaya fisik**, *people pleaser* menghadapi serangkaian biaya akibat upaya tak henti-hentinya untuk menyenangkan orang lain. Kelelahan kronis adalah masalah umum, disebabkan oleh jadwal padat, perjalanan jauh, serta pengorbanan waktu istirahat demi membantu orang lain. Upaya berlebihan ini secara langsung berdampak pada tingkat energi mereka.

Dikutip dari wawancara yang tersampaikan dari informan ketiga:

“Udah semua, fisik sampai kena kan tadi, sampai tidak tidur. Mau tidur gak bisa loh, overthinking.”

Meskipun terdapat biaya yang signifikan, perilaku *people pleasing* juga memberikan beberapa imbalan yang dirasakan oleh para informan yaitu adanya **validasi sosial**. *People pleaser* merasa dihargai dan menjadi "orang yang disukai" karena selalu berusaha membuat orang lain nyaman serta mendapatkan penerimaan dan pengakuan. Para informan merasa diterima dalam lingkungan sosial dan berusaha agar terlihat sempurna di mata orang lain untuk mendapatkan validasi positif dan kenyamanan pribadi. Individu dengan karakter rendah hati cenderung merasa berguna ketika membantu orang lain, karena sifat mereka yang sulit menolak.

Ada dalam kutipan wawancara informan keempat:

“Dulu sih sangat ya pengen kayak menyenangkan orang lain. Gak enakan juga. Jadi kalau orang butuh bantuan ya sebisa mungkin mengiyakan gitu.”

Mayoritas informan cenderung menghindari argumen atau perdebatan dengan menyetujui pendapat orang lain dan menjaga hubungan tetap harmonis. Mereka memilih untuk melakukan **penghindaran konflik** dan keributan sama sekali. Tidak menentang orang lain membuat mereka merasa tidak terancam dalam suatu hubungan, dan menghindari risiko penolakan langsung atau kritik untuk menjaga hubungan.

Dikutip dari wawancara yang tersampaikan dari informan pertama dan ketiga:

“Aku tuh kadang masih suka ngediemin, gak mau ngomong lebih dan gak mau berurusan panjang sama dia.”

“Yaudah daripada ribut kemana-mana aku tuh tipikal anak yang menghindari ribut malah.”

People pleaser merasa lebih berharga jika orang lain mengandalkan mereka. Mereka merasakan kepuasan batin dari kebahagiaan orang lain dan meyakini adanya karma baik setelah membantu. Mereka mengaitkan kebahagiaan orang lain dengan perasaan bangga pada diri sendiri. Ketika orang lain bahagia karena tindakan mereka, mereka juga merasakan kepuasan emosional. Tindakan pengorbanan ini juga dirasakan sebagai **penguatan *self-esteem***, di mana mereka mendapatkan kepuasan internal dan merasa telah menjadi sosok yang berguna dan penting bagi orang lain.

Ada dalam kutipan wawancara informan kelima:

“Jujur aku lebih senang ngebantu orang lain sih. Mungkin kalau pas lagi di saat itu ngerasa pengorbanannya kerasa gitu, tapi pas ngeliat di ujungnya tuh jadi senang dia jadi happy.”

Secara keseluruhan, meskipun *people pleaser* mendapatkan imbalan sosial, mereka juga mengorbankan mental emosional, sosial, dan fisik mereka sendiri untuk dapat memberikan yang terbaik untuk orang lain. Temuan wawancara mendalam menunjukkan kecenderungan *people pleaser* yang menggunakan gaya komunikasi tertentu dalam menangani konflik.

Manajemen Konflik *People Pleaser*

Berdasarkan lima gaya manajemen konflik menurut Thomas & Kilmann, ada dua gaya yang sering ditemui dalam kecenderungan *people pleaser* secara umum menunjukkan dominasi gaya rendah asertivitas (mempertahankan kepentingan diri) dan tinggi kooperatif (memenuhi kepentingan orang lain), yaitu akomodasi (*accommodating*) dan menghindari (*Avoiding*). Individu memilih menghindari konfrontasi dan cenderung menyetujui keinginan orang lain untuk menjaga keharmonisan relasi. Misalnya, mereka mungkin mengorbankan waktu dan kenyamanan pribadi, atau memilih diam meskipun tidak setuju, demi menghindari masalah.

Beberapa informan mulai mengadopsi gaya berkolaborasi (*collaborating*) mencari solusi *win-win* saat didorong untuk berkomunikasi secara terbuka dan menemukan resolusi bersama yang efektif dan berkompromi (*compromising*) di mana mereka mencari solusi tengah yang menguntungkan kedua belah pihak secara parsial, menunjukkan sedikit keseimbangan antara kebutuhan diri dan orang lain. Beberapa juga mulai mencoba bersaing (*competing*) jika perlu menyuarakan pendapat pribadi ketika jati diri mereka hampir jatuh. Secara keseluruhan, pilihan gaya konflik mereka didasari oleh motivasi internal yang kompleks untuk menjaga hubungan dan menghindari tekanan, meskipun terkadang harus membayar mahal secara emosional dan pribadi.

Melalui tipe **akomodasi (*accommodating*)**, para informan secara konsisten menunjukkan kecenderungan untuk mengorbankan keinginan pribadi, seperti memilih diam ketika berkonflik atau mengiyakan segala hal demi kenyamanan orang lain, bahkan ketika ini berarti mengabaikan kelelahan fisik atau memendam ego mereka sendiri. Motivasi utama di balik akomodasi ini adalah untuk menghindari konflik eksternal dan menjaga keharmonisan hubungan. Informan pertama, misalnya, secara eksplisit menyatakan pilihannya untuk diam saja dan mengiyakan semua hal agar orang lain tidak mengalami kesulitan, meskipun ia menyadari hal itu membuatnya kurang menghargai diri sendiri dan mengorbankan banyak waktu. Dari perspektif Teori Pertukaran Sosial, biaya tersebut berupa ketidaknyamanan pribadi, hilangnya kesempatan untuk menyuarakan diri, dan pengorbanan waktu serta energi. Namun, imbalan yang dicari adalah mempertahankan hubungan yang harmonis, menghindari konflik eksternal, dan potensi mendapatkan penerimaan atau validasi dari orang lain.

Demikian pula, informan keempat mengakui kecenderungannya untuk menyenangkan orang lain dan merasa tidak enakan, selalu mengiyakan permintaan bantuan meskipun ia menyadari adanya resiko dan dampak yang mungkin kurang baik di pribadinya. Ini menggambarkan bahwa, meskipun ada biaya emosional, individu tersebut tetap memilih akomodasi karena imbalan menjaga citra sebagai orang yang baik, menghindari penolakan, atau mempertahankan hubungan yang dianggap lebih berharga dalam kalkulasi pertukaran sosialnya pada saat itu. Informan kelima bahkan mengabaikan kelelahan fisiknya dan menghilangkan egonya demi kenyamanan orang lain, karena ia merasa lebih penting orang lain. Perilaku ini menyoroti bagaimana dalam pertukaran sosial, individu dengan gaya akomodasi menempatkan nilai yang sangat tinggi pada imbalan berupa penerimaan sosial dan menghindari ketidaknyamanan orang lain, bahkan ketika biaya yang mereka bayar adalah kesejahteraan fisik dan mental mereka sendiri.

Analisa lain dalam gaya **kolaborasi (*collaborating*)** dicirikan oleh tingkat asertivitas dan kooperatif yang tinggi, dengan tujuan menemukan solusi yang menguntungkan semua pihak. Dari sudut pandang Teori Pertukaran Sosial, perubahan perilaku menuju kolaborasi seperti yang ditunjukkan oleh informan, dapat dilihat sebagai kalkulasi sadar atau tidak sadar terhadap biaya dan imbalan. Banyak dari mereka harus mengalami perubahan diri terlebih dahulu agar bisa menunjukkan gaya kolaborasi. Informan pertama, misalnya, mengungkapkan rasa syukur karena ada sesuatu yang mendorongnya untuk membuka diri dan menyampaikan ketidaksukaannya secara langsung. Awalnya, menahan diri dari konflik mungkin dirasakan sebagai imbalan dalam bentuk menjaga hubungan dan menghindari potensi konflik berlebih atau ketidaknyamanan, meskipun hal ini menimbulkan biaya emosional seperti perasaan mengganjal atau hilangnya identitas diri.

Ini menunjukkan bahwa imbalan jangka panjang dari kolaborasi seperti penyelesaian masalah yang lebih cepat, pemahaman bersama, dan lingkungan yang suportif mulai melebihi biaya yang sejalan dengan penghindaran konflik atau pengorbanan diri. Informan kedua juga mengedepankan prinsip kolaborasi dengan menekankan pentingnya menyuarakan pendapat karena berdiam diri akan meninggalkan rasa ganjel. Dalam Teori Pertukaran Sosial, perasaan ganjel merepresentasikan biaya internal (ketidaknyamanan emosional atau penyesalan). Dengan menyuarakan pendapat, informan mencari imbalan berupa didengarnya pandangan mereka dan potensi penerimaan ide yang membangun, yang pada akhirnya dapat memperkuat *self-esteem* dan memelihara hubungan yang lebih otentik dan seimbang.

Gaya manajemen konflik **berkompromi (*compromising*)** kedua belah pihak menyerahkan sebagian dari keinginan mereka untuk mencapai solusi yang dapat diterima bersama atau mencari jalan tengah, ini langsung menunjukkan hasil dalam pertukaran sosial. Informan kedua yang menceritakan pengalamannya dalam berebut suatu objek, secara eksplisit menyatakan saling mengalah agar tidak menimbulkan perselisihan lebih. Dari perspektif Teori Pertukaran Sosial, biaya bagi kedua belah pihak adalah kehilangan kendali penuh atas hasil yang diinginkan (masing-masing tidak mendapatkan objek tersebut untuk menjadi miliknya atau harus berbagi), namun imbalan yang diperoleh adalah resolusi konflik yang cepat, terjaganya hubungan pertemanan, dan terhindarnya konflik berlebih. Imbalan ini, jauh lebih berharga daripada mempertahankan posisi awal mereka.

Ketika informan ketiga mencoba membuat pihak lain lelah dalam konflik, namun pada akhirnya kedua belah pihak memilih untuk sama-sama mengalah, ini menunjukkan sebuah hasil tidak langsung. Setelah mengeluarkan biaya berupa upaya konfrontasi dan energi untuk

mendominasi, mereka menyadari bahwa imbalan dari penyelesaian konflik yang damai melalui kompromi seperti berakhirnya ketegangan, terpeliharanya hubungan, atau tidak perlu membuang energi jauh lebih berharga daripada terus memaksakan kehendak sepenuhnya. Dengan kata lain, mereka rela menanggung biaya dengan melepaskan sebagian keinginan demi imbalan berupa hubungan yang stabil. Jadi, kompromi muncul sebagai pilihan ketika dampak negatif dari rusaknya hubungan atau konflik dirasa lebih besar daripada apa yang mungkin didapatkan. Dengan begitu, individu memilih untuk menerima kerugian (mengalah) untuk mendapatkan imbalan (solusi dalam hubungan tetap terjaga), menciptakan keseimbangan yang bisa diterima dalam interaksi sosial mereka.

Dalam konteks gaya manajemen konflik **menghindar (avoiding)**, individu cenderung memandang biaya dari konfrontasi atau keterlibatan langsung dalam konflik jauh lebih tinggi daripada imbalan yang didapatkan dari penyelesaian masalah. Informan pertama, misalnya, menyatakan pilihannya untuk tetap diam saja dan menghindari masalah karena takut dan menghindari konflik, bahkan sampai mencari kegiatan lain sebagai bentuk pengalihan. Dalam kerangka Teori Pertukaran Sosial, biaya untuk berpendapat menimbulkan rasa takut, potensi eskalasi konflik, atau ketidaknyamanan emosional dianggap terlalu beresiko, sehingga imbalan yang didapat yaitu menjaga hubungan eksternal, meskipun itu berarti mengorbankan jati diri, menjadi pilihan yang dominan.

Serupa dengan itu, informan ketiga memilih menghindar dan bahkan melupakan masalah demi menghindari keributan ketika dihadapkan pada perdebatan yang tegang. Meskipun penghindaran ini pada akhirnya menimbulkan biaya emosional berupa *overthinking* dan tidak tenang, individu tersebut awalnya menganggap biaya dari konfrontasi (keributan dan ketidaknyamanan) lebih besar daripada imbalan dari solusi. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada biaya yang harus dibayar secara personal, imbalan yang dirasakan dari menghindari konflik secara langsung (seperti menjaga ketenangan sementara atau menghindari perselisihan) lebih diutamakan dalam kalkulasi pertukaran sosial. Informan kelima juga menguatkan pola ini dengan memilih untuk memendam diri dan mengikuti lawan bicara karena tidak mau berdebat. Akhirnya, biaya dari menyuarakan pendapat atau memunculkan potensi argumen dianggap terlalu tinggi, sementara imbalan yang dicari adalah menjaga kedamaian dan menghindari potensi konfrontasi. Secara keseluruhan, gaya penghindaran yang ditunjukkan oleh para informan merefleksikan sebuah pertukaran sosial di mana biaya yang terkait dengan konfrontasi seperti rasa takut, ketidaknyamanan, atau potensi rusaknya hubungan secara konsisten dinilai lebih tinggi daripada imbalan yang didapat dari penyelesaian konflik secara bersama. Akibatnya, mereka memilih strategi yang meminimalkan biaya tersebut, meskipun harus mengorbankan kebutuhan pribadi, jati diri, dan potensi resolusi konflik yang lebih sehat dan berkelanjutan.

Dalam gaya **bersaing (competing)**, prioritas utama adalah mencapai tujuan pribadi dengan ketegasan, bahkan jika itu berarti mengabaikan keputusan pihak lain, karena imbalan dari ketegasan kebenaran diri dinilai lebih tinggi daripada biaya potensi kerusakan hubungan. Informan ketiga, misalnya, menunjukkan pergeseran signifikan dari sikap pasif ke ketegasan, menyadari bahwa perasaan tidak enak itu harus dilawan dan akhirnya berani berbicara secara jujur. Biaya dari terus-menerus mengalah atau merasa terpojokkan menjadi terlalu tinggi dan tidak dapat ditoleransi. Imbalan yang dicari adalah penegasan harga diri, keadilan, dan penyelesaian masalah yang jujur, yang mengalahkan biaya dari konfrontasi. Adapun nasihat seperti ketika dirinya tidak tegas, biaya yang didapat adalah biaya fisik karena merasa lelah.

Demikian pula, informan keempat merasa tidak adil jika harus mengalah ketika merasa benar, yang menjadi pemicu untuk menjadi lebih tegas. Di sini, biaya emosional dari mengalah saat merasa benar menjadi tidak dapat diterima. Imbalan yang dicari adalah tegas akan posisi diri dan pengurangan beban diri, bahkan jika itu berarti mengabaikan kekhawatiran tentang persepsi orang lain. Ini menunjukkan bahwa dalam pertukaran sosial, individu dengan gaya bersaing siap menanggung biaya berupa potensi ketidaksukaan atau ketegangan hubungan demi imbalan berupa integritas pribadi dan pencapaian tujuan. Selanjutnya, informan keenam menunjukkan bahwa gaya bersaing juga muncul dalam situasi terdesak, di mana biaya dari tidak bertindak (tidak ada bantuan lain) sangatlah besar. Dalam kondisi tidak adanya pilihan lain, imbalan dari penegasan diri dan pencapaian tujuan menjadi paling dominan yang secara tidak langsung mendorong individu untuk menghadapi dan menanggung biaya konfrontasi. Dengan demikian, gaya bersaing dalam manajemen konflik, dalam perspektif Teori Pertukaran Sosial, adalah strategi yang dipilih ketika individu mengidentifikasi bahwa imbalan dari memprioritaskan kepentingan diri, memenangkan argumen, atau mencapai tujuan melampaui biaya yang mungkin timbul dari perselisihan atau potensi kerusakan hubungan, terutama saat mereka merasa terpojok atau tidak ada alternatif lain.

Tabel 2 Hasil Temuan Gaya Manajemen Konflik Informan

No	Nama Informan	<i>Accommodating</i> (Mengakomodasi)	<i>Collaborating</i> (Berkolaborasi)	<i>Compromising</i> (Berkompromi)	<i>Avoiding</i> (Menghindari)	<i>Competing</i> (Bersaing)
1	Informan Pertama	✓	✓		✓	
2	Informan Kedua		✓	✓		
3	Informan Ketiga			✓	✓	✓
4	Informan Keempat	✓				✓
5	Informan Kelima	✓			✓	
6	Informan Keenam	✓			✓	✓

Sumber: Penulis

Dari perspektif Teori Pertukaran Sosial, *people pleaser* secara dominan beroperasi dengan orientasi kuat terhadap penerimaan sosial. Ini mendorong mereka untuk terus-menerus mengevaluasi setiap interaksi berdasarkan imbalan versus biaya yang mungkin timbul. Temuan menunjukkan bahwa ini secara langsung membentuk pilihan gaya manajemen konflik mereka. Ketika imbalan dari menjaga hubungan, bahkan jika itu berarti mengorbankan diri dan dianggap lebih besar daripada biaya konflik langsung, *people pleaser* cenderung mengadopsi gaya manajemen konflik yang rendah asertivitas dan tinggi kooperatif.

Gaya akomodasi (*accommodating*) dan menghindar (*avoiding*) menjadi dominan. Mereka memilih untuk diam saja, mengiyakan segala hal, atau memendam diri, karena perilaku

ini dipersepsikan sebagai strategi yang efektif untuk mempertahankan imbalan berupa penerimaan, sekaligus menghindari biaya konflik, penolakan, atau ketidaknyamanan. Teori Pertukaran Sosial menunjukkan bahwa mereka sering berakhir dengan menanggung biaya emosional, sosial, dan fisik yang sangat tinggi. Kelelahan emosional, perasaan dimanfaatkan, kesulitan menolak, dan dampak kesehatan fisik adalah bukti nyata dari ketidakseimbangan diri. Penggunaan gaya akomodasi dan penghindaran, yang awalnya dipilih untuk memperoleh imbalan dan menghindari biaya langsung, pada akhirnya justru menciptakan serangkaian biaya internal yang jauh lebih besar. Ini termasuk overthinking, depresi, hilangnya jati diri, dan hubungan yang tidak seimbang, karena mereka terus-menerus membayar "harga" untuk menjaga citra positif dan menghindari konflik.

Meskipun demikian, adanya imbalan seperti validasi sosial dan perasaan berguna memberikan dorongan untuk mempertahankan perilaku ini. Perasaan dihargai dan disukai menjadi *reward* yang kuat, membenarkan biaya yang ditanggung. Menariknya, penelitian ini juga mengindikasikan adanya pergeseran pada beberapa informan, di mana mereka mulai mengadopsi gaya berkolaborasi (*collaborating*), berkompromi (*compromising*), bahkan bersaing (*competing*) dalam situasi tertentu. Pergeseran ini dapat ditafsirkan sebagai hasil dari akumulasi biaya yang terlalu tinggi, mendorong *people pleaser* untuk mencari keseimbangan baru dalam pertukaran sosial mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh individu dengan kecenderungan *people pleaser* dalam menangani konflik antarpribadi. Mengadopsi pendekatan kualitatif fenomenologis melalui wawancara mendalam dengan enam informan, studi ini berhasil mengungkap pola-pola kompleks dalam komunikasi konflik pada *people pleaser* serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi *people pleaser* dipengaruhi oleh perhitungan biaya (*cost*) dan imbalan (*reward*) berdasarkan Teori Pertukaran Sosial.

Biaya yang dominan dialami oleh *people pleaser* meliputi aspek emosional, sosial, dan fisik. Secara emosional, mereka mengalami tekanan psikologis, kecemasan, stres, dan kelelahan karena terus berusaha memenuhi harapan orang lain. Memendam emosi dan perasaan dimanfaatkan juga menjadi biaya signifikan, yang dapat menyebabkan kehilangan identitas diri karena kebutuhan dan keinginan pribadi sering ditekan. Dari segi sosial, hubungan yang tidak seimbang (memberi lebih banyak daripada menerima) dan kerentanan terhadap kesulitan menolak menjadi biaya sosial yang merugikan. Bahkan, kelelahan kronis dan gangguan tidur dapat menjadi konsekuensi fisik dari kebiasaan menyenangkan orang lain secara berlebihan.

Meskipun demikian, perilaku *people pleasing* juga memberikan imbalan tertentu. Imbalan utama meliputi validasi sosial (rasa dihargai melalui penerimaan kelompok, perhatian, dan perasaan berguna), terutama bagi individu dengan harga diri rendah. Penghindaran konflik juga menjadi imbalan signifikan, di mana persetujuan atau mengikuti keinginan orang lain dianggap efektif untuk menjaga keharmonisan dan menghindari perselisihan, memberikan rasa aman. Terakhir, penguatan *self-esteem* juga menjadi motivasi, di mana perasaan dibutuhkan, melihat orang lain bahagia, dan keyakinan telah menghindari kekecewaan menjadi sumber kepuasan emosional. Pilihan gaya komunikasi ini didorong oleh keinginan kuat untuk menjaga hubungan dan menghindari tekanan.

Dalam konteks manajemen konflik, penelitian ini menemukan bahwa *people pleaser* menggunakan beragam gaya menurut model Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI), yaitu *Accommodating*, *Avoiding*, *Collaborating*, *Compromising*, dan *Competing*. Namun, gaya *Accommodating* dan *Avoiding* sangat dominan. Implikasi dari temuan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara identitas internal dan perilaku eksternal *people pleaser* akibat tekanan untuk diterima secara sosial. Perasaan bukan menjadi diri sendiri atau penyesalan setelah membuat keputusan menegaskan bahwa perilaku *people pleasing* dalam komunikasi konflik menghambat pemahaman diri. Oleh karena itu, studi ini menekankan pentingnya kesadaran diri serta asertivitas sebagai kunci untuk kesejahteraan relasi dan individu.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penelitian ini mengajukan beberapa saran yang relevan bagi berbagai pihak:

Bagi Individu *People Pleaser*, penting untuk mengetahui cara membangun kesadaran terhadap pola perilaku mereka yang cenderung mengorbankan kepentingan pribadi demi menyenangkan orang lain. Satu langkah dapat memberikan pengaruh untuk mengganti emosional ke dalam strategi yang sesuai langkah awal ketegasan. Dan mengurangi ketergantungan pada validasi eksternal serta mulai mencari prioritas harga diri dari dalam diri sendiri akan membantu *people pleaser* tidak mudah terpengaruh oleh ekspektasi orang lain.

Bagi Individu Lain dalam Relasi dengan *People Pleaser*, dapat memberikan ruang lingkungan yang aman bagi mereka untuk bisa mengekspresikan diri mereka, penting untuk menghormati dan mendukung upaya tersebut alih-alih memanfaatkan kecenderungan mereka.

Bagi Penelitian Selanjutnya, penting untuk menggabungkan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang prevalensi dan dampak *people pleasing* secara statistik. Dan disarankan untuk memperkaya kajian pustaka dengan lebih banyak referensi buku mengenai *people pleaser* dan karakteristik mental lainnya yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2022). *Komunikasi antar pribadi*. Literasi Nusantara.
- Al'Dzaki, R. D. (2023). Navigating People-Pleasing in "Dissect": A Creative Autoethnographic Lens. *Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Studi Amerika*, 30(2), 16–21. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20961/jbssa.v30i2.93763>
- Ardani, S. R. (2021, December 1). *Berhenti Menjadi People Pleaser*. PSIKOPEDIA. <https://student-activity.binus.ac.id/himpsiko/2021/12/berhenti-menjadi-people-pleaser/>
- Asiah T, S. (2017). *Manajemen Konflik Teori dan Aplikasi* (N. Husain, Ed.). PUSTAKA CENDEKIA.
- Bambini, S. (2021, December 11). *The psychology of people pleasing*. Medium. <https://medium.com/clear-yo-mind/the-psychology-of-people-pleasing-cf9ae3299a15>

- Biali, S. (2022, November 16). *Why People-Pleasing Blocks Your Ability to Make Decisions*. DR. SUSAN BIALI HAAS MD. <https://susanbiali.com/people-pleasing-blocks-decisions/>
- Browne, H. (2024, March 1). *How To Stop Being a People Pleaser*. Simply Psychology. <https://www.simplypsychology.org/how-to-stop-being-a-people-pleaser.html>
- Dewi, N. P. S. (2023). Melepaskan Jeratan *People Pleaser* Untuk Penuhan Diri Menurut Pandangan Upanisad. *WIDYALAYA: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 174–181.
- Dinakaramani, S. (2023). *Psikolog UGM Bagikan Tips Atasi People Pleaser*. Universitas Gadjah Mada – Psikologi UGM. <https://ugm.ac.id/id/berita/23447-psikolog-ugm-bagikan-tips-atasi-people-pleaser/>
- Dr. Prof. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, & Kombinasi)* (M. P. Dr. Rina Fadilah & Ed., Eds.; Vol. 1). CV ALFABETA.
- Dr. Sophie. (2024). *The hidden cost of people-pleasing and the path to authentic empowerment*. Dr. Sophie Coaching. <https://drsophiecoaching.com/the-hidden-cost-of-people-pleasing-and-the-path-to-authentic-empowerment/>
- Faras Afifatul Khususna, & Fitrinanda An Nur. (2024). *Content analysis of the Wizardliz “Life lesson from a people pleaser” in improving self esteem*. *Symposium of Literature, Culture, and Communication (SYLECTION)*, 3(1), 1053–1064. <https://doi.org/10.12928/sylection.v3i1.14142>
- Febriantoko, J. (2017). Proses Penyusunan Dokumen Perencanaan dan Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah di Indonesia: Pendekatan Kualitatif. *Media Trend*, 12(2), 143. <https://doi.org/10.21107/mediatrend.v12i2.3067>
- Fiqrial Akbar, A., Iranie, G., Sholehah, F., & Komariah, S. (2024). Jenis Jenis Konflik Dalam Organisasi. *Student Research Journal*, 2, 184–199. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v2i6.1637>
- Hayes, R. (2023). *Codependency Workbook: 7 Steps to Break Free from People Pleasing, Fear of Abandonment, Jealousy, and Anxiety in Relationships*. LLC, Elevate Publishing.
- Mighfar, S. (2015). Social Exchange Theory: Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 259–282.
- Murdiyanto, Dr. E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat, UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 02(3), 793–800.
- Nuryana, A., Pawito, & Utari, P. (2019). Pengantar Metode Penelitian Kepada Suatu Pengertian yang Mendalam Mengenai Konsep Fenomenologi. *ENSAINS Journal*, 2(1). <http://jurnal.universitaskebangsaan.ac.id/index.php/ensains>
- PION. (2024, February 12). *Bahaya people pleaser, berdampak buruk untuk kesehatan mental*. Pion Indonesia. <https://pionindonesia.com/media/d4170e7743614270449/bahaya-people-pleaser-berdampak-buruk-untuk-kesehatan-mental>

- Sahputra, D. (2020). Manajemen Komunikasi Suatu Pendekatan Komunikasi. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 6(2), 152–162. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i2.4069>
- Sari, A. A. (2017). *Komunikasi antarpribadi* (1st ed.). Deepublish.
- Sholekah, A., Jawandi, A., & Putro, E. A. (2025). KAWAKIB Group Counseling Assertiveness Training Techniques to Reduce Students' *People Pleaser* Behavior. *Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3). <https://kawakib.kjii.org/index.php/i/article/view/18>
- Sitepu, N., & Hasugian, J. W. (2023). Model Manajemen Konflik TKI (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) Dan Aplikasinya Dalam Kepemimpinan Pastoral. *HARVESTER: Jurnal Teologi Dan Kepemimpinan Kristen*, 8(2), 89–101. <http://e-journal.sttharvestsemarang.ac.id/index.php/harvester>
- Tim Medis Siloam Hospital. (2024, August 22). *Penyebab, Ciri-Ciri, & Cara Berhenti Menjadi People Pleaser*. Siloam Hospitals. <https://www.siloamhospitals.com/informasi-siloam/artikel/apa-itu-people-pleaser>
- Turrell, E. Reed. (2021). *Please yourself: how to stop people pleasing and transform the way you live*. 4th Estate.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2018). Strategi Komunikasi dalam Interaksi dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9–16.
- Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- West, R. L., & Turner, L. H. (2017). *Introducing communication theory: Analysis and application (6th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Zahariades, D. (2017). *The Art Of Saying NO: How To Stand Your Ground, Reclaim Your Time And Energy, And Refuse To Be Taken For Granted (Without Feeling Guilty!)*.