**STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK PADA ROMANTIC RELATIONSHIPS**

Oleh: Kartika Chandra Hapsari (070915080)

**Abstrak**

Penelitian ini membahas mengenai “Strategi Manajemen Konflik Pada Romantic Relationships”, yang fokus pada *romantic relationships* yang dijalani oleh penduduk Surabaya yang berusia 13-30 tahun. Dengan menggunakan teori *conflict management strategies* milik DeVito, peneliti ingin melihat strategi yang menjadi pilihan individu untuk menyelesaikan konflik dalam *romantic relationships* yang mereka jalani. Hasil dari penelitian ini adalah untuk menyelesaikan sebuah konflik dalam *romantic relationships* yang mereka jalani, penduduk Surabaya, khususnya yang berusia 13-30 tahun cenderung untuk menggunakan *conflict management strategies* yang bersifat *productive*, yaitu : *win win strategies, active fighting strategies, talk strategies, face enhacing strategies* serta *verbal argumentativeness strategies.* Dimana tipe *management conflict strategies* jenis ini fokus pada *win win solutions.*

Kata Kunci : ***Romantic Relationships, Conflict Management Strategies***

**PENDAHULUAN**

Penelitian mengenai “*Strategi Manajemen Konflik Pada Romantic Relationship*“ merupakan salah satu pembahasan dari kajian Ilmu Komunikasi yang menitik beratkan pada *socio-psychological tradition*, yaitu tradisi yang melihat perilaku komunikasi sebagai alat untuk mempengaruhi dan berhubungan dengan orang lain. *They look for cause-and-effect relationshipss that will predict when a communication behavior will succeed and when it will fail* (Griffin 2003, p.22). Fokus dari *socio-psychological tradition* adalah mencari akibat atau efek dari perilaku komunikasi yang terjadi pada sebuah hubungan. Selain itu, penelitan ini termasuk dalam pembahasan komunikasi antar persona, karena memenuhi salah satu elemen dari komunikasi antar persona yang telah dipaparkan oleh Littejohn (1989, p.174) yaitu *relationships*.

Adanya kasus kekerasan dalam pacaran yang semakin meningkat, menjadikan sebuah strategi manajemen konflik penting untuk dilihat. Biasanya, kekerasan dalam pacaran ini sering terjadi pada saat konflik sedang berlangsung, dikarenakan emosi pasangan yang tidak bisa dikontrol dengan baik, sehingga memilih untuk menyelesaikan konflik yang terjadi dengan cara kekerasan. Berdasarkan catatan Komnas Perempuan sepanjang tahun 2013 mencatat terjadi 1.085 kasus kekerasan dalam pacaran dari total 8.315 kasus kekerasan terhadap perempuan di ranah domestik/personal (www.komnasperempuan.or.id, 2013).

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri. Dalam hidup, mereka selalu membutuhkan orang lain. Adanya keterbatasan kemampuan dan ketergantungan satu sama lainlah yang membuat satu manusia menjalin hubungan dengan manusia lainnya. Namun adakalanya, hubungan yang dijalin ini dapat menguntungkan atau malah merugikan satu sama lain. DeVito (2007, p. 231) memaparkan beberapa keuntungan dan kerugian yang didapat ketika seseorang menjalin hubungan antar persona :

*“ Interpersonal relationships have both advantages and disadvantages. Some advantages are that interpersonal relationships help alleviate loneliness, enable you to secure stimulation, help you to gain self-knowledge and enhance your self-esteem, and enable you to maximize pleasure and minimize pain. Some of disadvantages are that interpersonal relationships put pressure on you to reveal yourself to others; impose significant financial, emotional, and temporal obligations; may lead to increased isolation from former friends; and may present difficulties in dissolving .“*

Dengan mempertimbangkan keuntungan dan kerugian yang akan diperoleh, maka seorang manusia mulai menjalin hubungan dengan manusia lainnya Hubungan – hubungan ini biasanya didasari oleh ketertarikan dan harapan mengenai prospek ke depan dari hubungan yang dijalani. Menurut DeVito (2007, p. 216) sebuah hubungan interpersonal dapat terjadi antara teman, keluarga, guru dan murid, serta rekan sekerja, selain itu masih ada *romantic relationships.* Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada hubungan *romantic relationships*, dimana pengertian dari *romantic relationships* itu sendiri adalah sebuah hubungan interpersonal yang dibangun berdasarkan tiga dimensi, yaitu *passion*, *commitment* serta *intimacy* (Stenberg, 1986 dalam Wood, 2004, p.296). Dimensi yang pertama adalah *passion*, dimana *passion* disini tidak hanya dibatasi oleh perasaan seksual ataupun sensual. Dimensi kedua pembangun *romantic relationships* adalah *commitment*, *is a choice based on investment we put into a relationships* (Lund, et. Al 1985 dalam Wood, 2004, p.296). Dimensi yang terakhir adalah *intimacy*, yang merupakan dasar dari *passion* dan *commitment*.

Dalam menjalani sebuah hubungan interpersonal, konflik adalah salah satu hal yang sangat alamiah terjadi. Begitu pula pada sebuah *romantic relationships*. Hal ini dikarenakan setiap manusia memiliki tujuan dan pendapat yang berbeda. Dimana pengertian dari konflik sendiri adalah sebuah pertentangan yang muncul antara individu – individu yang saling berhubungan (DeVito 2007, p. 286). Sehingga dapat dikatakan bahwa konflik tidak akan terjadi apabila tidak ada sebuah hubungan yang erat antar dua individu. Berdasarkan salah satu dari prinsip konflik yang dipaparkan oleh DeVito (2007, p.286-292), menjelaskan bahwa dalam penyelesaiaannya, konflik memiliki efek negatif dan positif. Apabila seseorang mampu untuk menyelesaikan sebuah konflik dengan baik, maka konflik tersebut akan memiliki efek yang positif. Sebaliknya, jika dalam proses penyelesaiannya seseorang mengalami kegagalan maka dapat dipastikan bahwa efek yang ditimbulkan adalah sebuah efek negatif. Dengan kata lain suatu konflik jika dapat diselesaikan dengan baik, dapat semakin mempererat sebuah hubungan. Namun sebaliknya, jika tidak segera diselesaikan konflik dapat berakibat buruk pada sebuah hubungan atau bahkan menjadi penghancur bagi hubungan tersebut.

Canary et al (2008, p. 399-400) merangkum beberapa alasan yang mendukung mengapa konflik perlu diteliti dan dipelajari. Pertama, untuk belajar bagaimana cara mencegah terjadinya konflik. Kedua, konflik seringkali dapat membingungkan, baik secara kognitif maupun emosional. Ketiga, untuk membantu individu belajar bagaimana mencapai tujuan yang ingin mereka capai. Keempat, bagaimana individu menangani sebuah konflik dapat mempengaruhi kondisi kesehatannya. Alasan terakhir mengapa konflik perlu diteliti adalah karena konflik adalah suatu hal yang terjadi secara alami dan tak dapat dihindari. Alasan-alasan inilah yang mendasari peneliti untuk melihat konflik yang terjadi pada sebuah *romantic relationships*..

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat strategi manajemen konflik apa yang dipilih oleh penduduk Surabaya yang berusia 13-30 tahun dalam menyelesaikan sebuah konflik pada *romantic relationships* yang mereka jalani. Dengan mengetahui strategi manajemen konflik yang tepat, diharapkan dapat mengurangi adanya efek negatif dari konflik yang tidak dapat diselesaikan dengan baik. Salah satunya adalah mengurangi adanya kasus kekerasan dalam pacaran yang akhir-akhir ini semakin meningkat

Peneliti menggunakan teori *conflict management strategies* milik DeVito (2007, p.296-301) yang memaparkan beberapa strategi manajemen konflik yang dapat dijadikan pilihan dalam menyelesaikan sebuah konflik, antara lain : *Win-Lose and Win-Win Strategies, Avoidance and Active Fighting Strategies, Force and Talk Strategies, Face Detracting and Face Enhacing Strategies, Verbal Aggressiveness dan Argumentativeness Strategies*. Kelima strategi ini dapat menjadi pilihan untuk menyelesaikan sebuah konflik yang terjadi pada *romantic relationships*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada seratus responden yang telah ditentukan, yaitu relationships.

Dalam sebuah hubungan, sangatlah penting bagi seseorang untuk mengetahui strategi apa yang paling tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut, dengan mengetahui macam-macam strategi konflik, seseorang diharapkan dapat menyelesaikan konflik yang mereka hadapi dengan baik.

**PEMBAHASAN**

**Identitas Responden**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden terpilih, didapat data responden sebagai berikut :

Tabel

Usia Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Usia | Jumlah | Presentase |
| 1 | 13-17 tahun | 50 | 50% |
| 2 | 18-30 tahun | 50 | 50% |
|  | Total | 100 | 100% |

*Sumber : kuesioner, identitas responden*

 Dalam penelitian ini, perbandingan usia responden berbanding 50:50, dimana responden berusia 13-17 tahun berjumlah 50 orang dan responden berusia 18-30 tahun berjumlah 50 orang. Dalam peneitian ini peneliti sengaja menggunakan rasio 50:50 untuk pemilihan responden.

Tabel

Jenis Kelamin Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Usia | Jenis Kelamin | Total |
| Perempuan | Laki-Laki |
| 1 | 13-17 tahun | 3535% | 1515% | 5050% |
| 2 | 18-30 tahun | 3333% | 1717% | 5050% |
|  | Total | 6868% | 3232% | 100100% |

*Sumber : kuesioner, identitas responden*

Dalam Penelitian ini peneliti mendapatkan 100 responden dengan klasifikasi jenis kelamin sebagai berikut, responden berusia 13-17 tahun berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang, laki-laki sebanyak 15 orang. Sedangkan untuk responden berusia 18-30 tahun yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang dan laki-laki sebanyak 17 orang. Total keseluruhan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang.

Tabel

Pekerjaan Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pekerjaan | Usia | Total |
| 13-17 tahun | 18-30 tahun |
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 5050% | 2929% | 7979% |
| 2 | Pegawai Swasta | - | 1919% | 1919% |
| 3 | Wiraswasta | - | 22% | 22% |
|  | Total | 5050% | 5050% | 100100% |

*Sumber : kuesioner, identitas responden*

Pekerjaan dari responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut, untuk remaja, karena berusia 13-17 tahun, keseluruhan responden yang peneliti dapatkan masih duduk di bangku sekolah, baik itu Sekolah Menengah Pertama (SMP) maupun Sekolah Menengah Atas (SMA). Sedangkan untuk usia 18-30 tahun, sebanyak 29 responden masih menjadi pelajar/mahasiswa, 19 orang menjadi pegawai swasta dan 2 sisanya menjadi seorang wiraswasta dengan memiliki usaha sendiri.

**Karakteristik Penduduk Surabaya**

Surabaya adalah kota dengan kelompok sosial yang bersifat heterogen. Keberagaman ras, etnis, maupun perbedaan pekerjaan menjadikan kota ini berkembang sebagai metropolitan. Modernitas ini memupuk keberagaman secara kolektif dan kontinyu sehingga memiliki ciri khas (Habib Achmad, 2004 dalam Wicaksono 2009).

Surabaya merupakan kota multi etnis yang kaya budaya. Beragam etnis ada di Surabaya, seperti etnis Melayu, Cina, India, Arab, dan Eropa. Etnis Nusantara pun dapai dijumpai, seperti Madura, Sunda, Batak, Kalimantan, Bali, Sulawesi yang membaur dengan penduduk asli Surabaya membentuk pluralisme budaya yang selanjutnya menjadi ciri khas kota Surabaya (surabaya.go.id, 2013).

Beraneka ragam suku budaya hidup berdampingan di kota ini. Mereka hidup berdampingan saling tolong menolong dan menghargai tiap perbedaan yang ada. Ciri khas masyarakat asli Surabaya adalah mudah bergaul, gaya bicaranya sangat terbuka, memiliki karakter yang keras dan tampak seperti bertemperamen kasar, tapi sebenarnya mereka adalah masyarakat yang sangat demokratis, toleran dan senang menolong orang lain (Wicaksono, 2009).

Menurut William H. Frederick dalam bukunya yang berjudul *"Pandangan dan Gejolak, Masyarakat Kota dan Lahirnya Revolusi Indonesia (Surabaya 1926-1946)*” (dalam Wicaksono, 2009) karakteristrik keras dan kasar masyarakat Surabaya tidak terlepas dari Surabaya sendiri yang merupakan sebuah daerah persimpangan dan persinggahan yang terbentuk dari berbagai macam etnis. Mereka harus menjadi etnis yang keras dan kasar sebagai manusia pendatang karena untuk dapat bertahan hidup dari kondisi geografis yang sulit ditebak dan kadang kala ada serbuan dari kerajaan yang ada di wilayah pedalaman. Apalagi di Surabaya tingkat kompetisi hidup tinggi dan di masyarakat level bawah sering terjadi pertarungan fisik. Jadi para urbanis yang lolos seleksi alam tersebut kemudian muncul menjadi masyarakat Surabaya yang pilihan atau manusia nekat. Dan dalam kondisi kejiwaan seperti inilah yang juga membentuk karakteristik masyarakat Surabaya yang keras dan kasar.

**Strategi Manajemen Konflik Pada Romantic Relationships**

Untuk menyelesaikan sebuah konflik, seseorang bisa memilih untuk menggunakan salah satu dari strategi manajemen konflik yang ada. Menurut DeVito (2007, p. 298 – 301) ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sebuah konflik. Strategi-strategi ini terbagi menjadi dua katagori, yaitu *productive* dan *unproductive*

Tabel. I.1

Strategi Manajemen Konflik

|  |  |
| --- | --- |
| Productive | Unproductive |
| * Win-win Strategies
 | * Win-lose Strategies
 |
| * Fighting Strategies
 | * Avoidance Strategies
 |
| * Talk Strategies
 | * Force Strategies
 |
| * Face Enhacing Strategies
 | * Face Detracting Strategies
 |
| * Verbal Argumentativeness Strategies
 | * Verbal Aggerssiveness Strategies
 |

*Sumber: DeVito, Joseph H 2007, Interpersonal Communication 11th ed, LongmanInc, New York. P.296-301*

1. *Win – Lose and Win – Win Strategies*

Ada empat tipe dasar sebuah penyelesaian konflik, jika menggunakan konsep menang kalah : (1) A menang B menang, (2) A kalah B menang, (3) A kalah B kalah, (4) A menang B kalah.

Namun, dari keempat tipe diatas Win – Win solutions lah yang paling diharapkan oleh semua orang. Hal ini dikarenakan dalam solusi ini, konflik dianggap sebagai sebuah permasalahan yang harus diselesaikan dan bukanlah sebuah peperangan yang harus dimenangkan. Sehingga, keputusan yang akan diambil dapat menguntungkan dan memuaskan kedua belah pihak (DeVito 2007, p. 298 – 301).

1. *Avoidance and Active Fighting Strategies*

*Avoidance*, biasanya berupa tindakan fisik, dimana seseorang akan pergi dari tempat terjadinya konflik atau melakukan tindakan pengalih perhatian lainnya. Selain berupa tindakan fisik, bisa juga sebagai tindakan emosional yaitu meninggalkan konflik secara psikologis dengan tidak mau membicarakan konflik tersebut.

*Avoidance* tidak akan dapat menyelesaikan sebuah konflik, jika seseorang benar – benar ingin menyelesaikan konflik yang sedang terjadi, maka ia harus menghadapinya secara langsung dengan menggunakan metode berkebalikan dari *avoidence*, yaitu *active figting strategies*. Seseorang harus menjadi pembicara dan pendengar yang baik bagi lawan konfliknya. Selain itu, ada baiknya jika seseorang membicarakan mengenai apa yang ia rasakan dan fikirkan. Terutama ketika ia merasa tidak setuju dengan pendapat orang lain (DeVito 2007, p. 298 – 301).

1. *Force and Talk Strategies*

Ketika mengkonfrontasikan sebuah konflik, seseorang cenderung akan memaksakan kehendaknya kepada orang lain daripada memilih untuk membicarakan konflik tersebut. Biasanya *force* berupa tindakan emosional atau fisik.

Alternatif dari *force* adalah *talk. Talk*, seseorang mencoba terbuka dan berempati. Namun sayangnya, ini akan sangat sulit dilakukan dalam situasi konflik karena biasanya pada saat terjadi konflik seseorang akan cenderung temperamental.

1. *Face – Detracting and Face – Enhacing Strategies*

*Face-detracting* atau dikenal juga sebagai *face-attacking* adalah penyelesaian konflik dengan mencoba merendahkan orang lain, dengan menganggap orang lain tidak bisa membantu atau tidak bisa dipercaya. Bukan menyelesaikan sebuah konflik, *face-detracting* malah dapat memperluasnya.

Sedangkan *face-enhacing* adalah kebalikannya, dimana orang lain dianggap bisa dipercaya dan dapat membantu. Sikap ini dapat membantu memelihara sebuah hubungan (DeVito 2007, p. 298 – 301).

1. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

*Verbal aggressiveness* atau *verbal abuse* adalah sebuah metode untuk memenangkan argumen dengan menjatuhkan mental orang lain. Metode ini jarang digunakan karena dianggap tidak dapat menyelesaikan masalah dengan baik. *Verbal aggressiveness* mengacu pada orientasi *win-lose solutions*.

Sedangkan kebalikan dari metode ini adalah *verbal argumentativeness*. Metode ini menekankan penyelesaian konflik dengan cara membicarakannya, dan saling mendengarkan pandangan dan pendapat masing – masing mengenai masalah yang terjadi. Metode ini berorientasi pada *win-win solutions* (DeVito 2007, p. 298 – 301).

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan dan setelah dilakukan penghitungan preferensi pada masing-masing indicator sikap responden dengan menggunakan rumus

Nilai Koefisienan Rerata Preferensi = $\frac{Ʃ Skor Preferensi}{Jumlah Unsur Preferensi}$

didapat skor sebagai berikut :

Tabel

Kecenderungan Pemilihan Conflict Management Strategies

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Conflict Management Strategies | Frekuensi | Presentase |
| 1 | Win Lose | 186 | 6% |
| 2 | Lose Win | 186 | 6% |
| 3 | Lose Lose | 178 | 6% |
| 4 | Win Win | 335 | 11% |
| 5 | Avoidance | 262 | 9% |
| 6 | Active Fighting | 345 | 11% |
| 7 | Force | 227 | 7% |
| 8 | Talk | 347 | 11% |
| 9 | Face Detracting | 155 | 5% |
| 10 | Face Enhacing | 339 | 11% |
| 11 | Verbal Aggressiveness | 184 | 6% |
| 12 | Verbal Argumentativeness | 348 | 11% |
|  | Total | 3092 | 100% |

*Sumber : hasil penghitungan peneliti*

Berdasarkan tabel diatas mengenai kecenderungan pemilihan *conflict management strategies*, seratus responden cenderung memilih *conflict management strategies* yang bersifat *productive*, yaitu *win win strategies, active fighting strategies, talk strategies, face enhacing strategies* serta *verbal argumentativeness strategies*. Hal ini terlihat dari jumlah skor yang dimiliki oleh *conflict managmenet strategies* yang bersifat *productive* jauh lebih besar jika dibandingkan dengan skor dari *conflict managements strategies* yang bersifat *unproductive*. Misalnya saja *avoidance* dan *active fighting*, *avoidance* yang bersifat *unproductive* memiliki skor 262 jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan *active fighting* dengan skor sebesar 345. Begitu pula dengan *conflict management strategies* lainnya. *Talk* memiliki skor 347, yang jauh lebih besar jika dibandingkan dengan strategi kebalikannya yaitu *force* yang hanya memiliki skor sebesar 227. *Face detracting* yang merupakan jenis *conflict management strategies* yang bersifat *unproductive* memiliki skor 155, lebih sedikit jika dibandingkan dengan strategi *productive* kebalikannya yaitu *face enhacing* yang memiliki skor sebesar 339. Bagitu pula dengan *verbal aggressiveness* yang bersifat *unproductive* memiliki skor sebesar 184 jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan strategi *verbal argumentativeness* yang memiliki skor sebesar 348.

Dimana strategi-strategi yang bersifat *productive* ini cenderung dapat mempertahankan hubungan. Salah satu yang berpengaruh terhadap pemilihan strategi ini adalah budaya, dimana budaya pasangan akan sangat berpengaruh terhadap pemilihan strategi yang akan dipilih untuk menyelesaikan sebuah konflik yang muncul. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari DeVito (2007, p.286-292) mengenai salah satu dari prinsip konflik, yaitu konflik dipengaruhi oleh budaya. Budaya yang berbeda akan mendefinisikan konflik dengan cara yang berbeda, selain itu budaya yang berbeda juga akan mempengaruhi strategi apa yang akan seseorang ambil dalam menyelesaikan masalahnya. Ciri khas masyarakat asli Surabaya adalah mudah bergaul, gaya bicaranya sangat terbuka, memiliki karakter yang keras dan tampak seperti bertemperamen kasar, tapi sebenarnya mereka adalah masyarakat yang sangat demokratis, toleran dan senang menolong orang lain (Wicaksono, 2009). Sehingga ketika memilih sebuah strategi untuk menyelesaikan sebuah konflik maka mereka akan cenderung memilih strategi yang mengutamakan *win win solutions*.

**PENUTUP**

Penduduk Surabaya yang berusia 13-30 tahun cenderung memilih *conflict management strategies* yang bersifat *productive*, yaitu *win win strategies, active fighting strategies, talk strategies, face enhacing strategies* serta *verbal argumentativeness strategies*. Dimana strategi yang bersifat *productive* ini dipilih agar dapat mempertahankan hubungan dan agar dapat menghindari efek negatif dari konflik yang tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Salah satu faktor yang mempengaruhi adanya pemilihan strategi manajemen konflik yang bersifat positive adalah budaya. Dimana karakter dari masyarakat Surabaya sendiri yang cenderung demokratis, toleran dan senang menolong orang lain. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip dari konflik yang dipaparkan oleh DeVito yaitu konflik dipengaruhi oleh budaya. Budaya yang berbeda akan mendefinisikan konflik dengan cara yang berbeda, selain itu budaya yang berbeda juga akan mempengaruhi strategi apa yang akan seseorang ambil dalam menyelesaikan masalahnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Buku :

Canary, DJ, Cody, MJ, Manurov, VL 2008, *Interpersonal Communication A Goals Based Approach 4th ed,* Bedford / St Martins’s, Boston.

DeVito, Joseph H 2007, *Interpersonal Communication 11th ed*, LongmanInc, New York.

Littlejohn, Stephen W 1989, *Theories of Human Communication*, Wadsworth Publishing Company, Belmont.

Wood, Julia T 2004, *Interpersonal Communication : Everyday Encounters*, Wadsworth / Thompson Publishing, Belmont.

Internet :

*"SMS Pers Komnas Perempuan Menanggapi Kekerasan Dalam Pacaran yang Dialami DJ Verny"* diakses pada 3 Juli 2013, dari http://www.komnasperempuan.or.id/2013/04/sms-pers-komnas-perempuan-menanggapi-kekerasan-dalam-pacaran-yang-dialami-dj-verny/

Wicaksono, Pungkas, *"* [*Jancok sebagai identitas Arek Surabaya, Dikotomi antara moralitas dan tradisi ”*](http://pungkas018.blogspot.com/2009/02/jancok-sebagai-identitas-arek-surabaya.html), diakses pada 8 Juni 2013, dari http://pungkas018.blogspot.com/2009/02/jancok-sebagai-identitas-arek-surabaya.html