

KONFLIK DAN RESOLUSI*

Wisnu Suhardono¹

Permalink: <https://www.academia.edu/15116981>

Abstract: Conflict and Resolution. Conflict is a result of interaction between two parties. Conflict is perceived as negative element because it can create inconvenients to the parties involved and three parties as well. However, it exist the benefits of conflict since it can lead an improvement. Conflict which naturally produce bad effect can function positively as to strengthen solidarity within the group and to stimulate the members of society in giving their contribution and open the communication between the members of the group.

Key Words: conflicts, social interaction and dialectical process

Abstrak: Konflik dan Resolusi. Konflik merupakan sebuah konsekuensi logis dari sebuah interaksi di antara dua pihak. Dalam kehidupan sosial manusia di mana saja dan kapan saja, tidak pernah lepas dari suatu konflik. Konflik sering dianggap negatif karena merugikan semua pihak baik yang bertikai maupun pihak di sekelilingnya. Tetapi konflik juga memiliki ruh atau spirit untuk melakukan perubahan yang lebih baik, karena kehidupan adalah proses dialektis. Konflik yang sejatinya berimplikasi buruk dapat berfungsi positif seperti diantaranya dapat memperkuat solidaritas kelompok yang agak longgar, dapat menyebabkan anggota masyarakat yang terisolasi menjadi turut berperan aktif, selain dapat dijadikan sebagai fungsi komunikasi antar anggota kelompok.

Kata Kunci: Konflik, interaksi sosial, dan proses dialektis

* Diterima tanggal naskah diterima: 12 Januari 2015, direvisi: 22 Maret 2015, disetujui untuk terbit: 29 April 2015.

¹ Ketua Dewan Pimpinan Daerah (DPD) Partai Golongan Karya Propinsi Jawa Tengah. Jl. Jl. Kyai Saleh No. 1 Semarang Jawa Tengah.

Pendahuluan

Konflik merupakan sebuah konsekuensi logis dari sebuah interaksi di antara dua pihak. Ada beberapa hal yang bisa menjadi alasan berkonflik. Di antaranya adalah masalah ketimpangan yang menimbulkan kecemburuan terhadap pihak tertentu, yang meliputi ketimpangan sosial, ekonomi, budaya dan agama. Adanya ketimpangan-ketimpangan tersebut menyebabkan adanya keinginan masyarakat di dalam suatu negara untuk mempunyai suatu bentuk otoritas sendiri dalam mengatur wilayahnya. Keinginan tersebut ditunjukkan dengan adanya gerakan-gerakan separatis dan pemberontakan oleh masyarakat yang merasa dirinya dirugikan.

Selain itu, konflik terjadi dikarenakan adanya perbedaan. Dalam kaitannya dengan perbedaan, Rasulullah bersabda bahwa perbedaan adalah rahmat, artinya perbedaan tersebut sangat baik bagi umat manusia karena perbedaan akan memberikan manfaat yang besar bagi manusia. Perbedaan adalah rahmat maka harus diupayakan bahwa setiap ada perbedaan antara manusia harus senantiasa diupayakan untuk memberikan manfaat bagi umat manusia. Oleh karena itu, berdasarkan sabda Rasulullah tersebut Islam mengajarkan agar umat manusia mengembangkan konflik fungsional (konstruktif) dan bukan konflik disfungsional (destruktif). Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu jangan sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu (QS. Al-Baqarah [2]: 147). Karena kebenaran datangnya hanya dari Allah Swt, yang telah dilaksanakan seluruhnya dan sepenuhnya oleh Rasulullah Saw. Maka sudah menjadi konsekuensi logis bagi individu atau kelompok, jika mempunyai perbedaan atau konflik senantiasa dikembalikan kepada Alquran dan al-Hadits.²

Dalam kehidupan sosial manusia di mana saja dan kapan saja, tidak pernah lepas dari apa yang disebut “konflik”. Istilah konflik secara etimologis berasal dari bahasa latin “*con*” yang berarti bersama dan “*fligere*” yang berarti benturan dan tabrakan. Dengan demikian, “konflik” dalam kehidupan sosial berarti benturan kepentingan, keinginan, pendapat, dan lain-lain yang paling tidak melibatkan dua pihak atau lebih. (Chandra, 1992; Lauer, 1993).

² Hal ini diperintahkan oleh Allah Swt dalam (QS. An Nisa' [4] : 59), yang artinya wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul-Nya, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

William Chang (2001) mempertanyakan “benarkah konflik hanya berakar pada ketidakpuasan batin, kecemburuan, iri hati, kebencian, masalah perut, masalah tanah, masalah tempat tinggal, masalah pekerjaan, masalah uang, dan masalah kekuasaan?. Ternyata jawabnya “tidak”; dan dinyatakan oleh Chang bahwa emosi manusia pun dapat memicu terjadinya konflik sosial.

Pengertian Konflik dan Resolusi

Konflik adalah bentuk perasaan yang tidak beres yang melanda hubungan antara satu bagian dengan bagian lain, satu orang dengan orang lain, satu kelompok dengan kelompok lain.³ Konflik dapat memberi dampak secara positif fungsional sejauh ia memperkuat kelompok dan secara negatif fungsional sejauh ia bergerak melawan struktur.⁴

Secara etimologi, konflik (*conflict*) berasal dari bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul. Konflik juga diartikan sebagai suatu tindakan salah satu pihak yang berakibat menghalangi, menghambat, atau mengganggu pihak lain di mana hal ini dapat terjadi antar kelompok masyarakat ataupun dalam hubungan antar pribadi. Hal ini sejalan dengan pendapat Morton Deutsch, seorang pionir pendidikan resolusi konflik yang menyatakan bahwa dalam konflik, interaksi sosial antar individu atau kelompok lebih dipengaruhi oleh perbedaan daripada oleh persamaan.⁵ Sedangkan menurut Scannell, konflik adalah suatu hal alami dan normal yang timbul karena perbedaan persepsi, tujuan atau nilai dalam sekelompok individu.

Dalam *International Encyclopedia of The Social Sciences* diuraikan mengenai pengertian konflik dari aspek antropologi, yakni yang ditimbulkan sebagai akibat dari persaingan antara paling tidak dua pihak; di mana tiap-tiap pihak dapat berupa perorangan, keluarga, kelompok kekerabatan, satu komunitas, atau mungkin satu lapisan kelas sosial pendukung ideologi tertentu, satu organisasi politik, satu suku bangsa, atau satu pemeluk agama tertentu.⁶ Dengan demikian, pihak-pihak yang terlibat dalam konflik meliputi banyak macam bentuk dan ukurannya. Selain, dapat pula dipahami bahwa pengertian konflik secara antropologis tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan secara

³ Alo Liliweri, *Sosiologi Organisasi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), h. 128.

⁴ Margaret M. Poloma, *Sosiologi Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), h. 115.

⁵ Bunyamin Maftuh, *Pendidikan Resolusi Konflik*, (Jakarta: 2005), h. 47.

⁶ *International Encyclopedia of The Social Sciences*, Vol. 3, h. 236-241.

bersama-sama dengan pengertian konflik menurut aspek-aspek lain yang semuanya turut ambil bagian dalam memunculkan konflik sosial dalam kehidupan kolektif manusia. (Chang, 2001).

Konflik didefinisikan sebagai interaksi antara dua atau lebih pihak yang satu sama lain saling bergantung namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan di mana setidaknya salah satu dari pihak-pihak tersebut menyadari perbedaan tersebut dan melakukan tindakan terhadap tindakan tersebut. Implikasi dari definisi konflik di atas adalah: 1). Konflik dapat terjadi di dalam atau di luar sebuah sistem kerja peraturan. 2). Konflik harus disadari oleh setidaknya salah satu pihak yang terlibat dalam konflik tersebut. 3). Keberlanjutan bukan suatu hal yang penting karena akan terhenti ketika suatu tujuan telah tercapai. 4). Tindakan bisa jadi menahan diri dari untuk tidak bertindak.

Hunt and Metcalf (1996) membagi konflik menjadi dua jenis, yaitu *intrapersonal conflict* (konflik intrapersonal) dan *interpersonal conflict* (konflik interpersonal). Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi dalam diri individu sendiri, misalnya ketika keyakinan yang dipegang individu bertentangan dengan nilai budaya masyarakat, atau keinginannya tidak sesuai dengan kemampuannya. Konflik intrapersonal ini bersifat psikologis, yang jika tidak mampu diatasi dengan baik dapat mengganggu bagi kesehatan psikologis atau kesehatan mental (*mental hygiene*) individu yang bersangkutan.

Sedangkan konflik interpersonal ialah konflik yang terjadi antar individu. Konflik ini terjadi dalam setiap lingkungan sosial, seperti dalam keluarga, kelompok teman sebaya, sekolah, masyarakat dan negara. Konflik ini dapat berupa konflik antar individu dan kelompok, baik di dalam sebuah kelompok (*intragroup conflict*) maupun antar kelompok (*intergroup conflict*). Dalam penelitian ini, titik fokusnya adalah pada konflik sosial remaja, dan bukan konflik dalam diri individu (*intrapersonal conflict*).

Resolusi Konflik

Resolusi konflik yang dalam bahasa Inggris adalah *conflict resolution* memiliki makna yang berbeda-beda menurut para ahli yang fokus meneliti tentang konflik. Resolusi dalam *Webster Dictionary* menurut Levine adalah (1) tindakan mengurai suatu permasalahan, (2) pemecahan, (3) penghapusan atau penghilangan permasalahan.⁷

Sedangkan Weitzman & Weitzman mendefinisikan resolusi konflik sebagai sebuah tindakan pemecahan masalah bersama (*solve a*

⁷ Levine, *Webster Dictionary*, (1998), h. 3.

problem together).⁸ Lain halnya dengan Fisher et.al yang menjelaskan bahwa resolusi konflik adalah usaha menangani sebab-sebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru yang bisa tahan lama di antara kelompok-kelompok yang berseteru.

Menurut Mindes 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.

Dari pemaparan teori menurut para ahli tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan resolusi konflik adalah suatu cara individu untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi dengan individu lain secara sukarela. Resolusi konflik juga menyarankan penggunaan cara-cara yang lebih demokratis dan konstruktif untuk menyelesaikan konflik dengan memberikan kesempatan pada pihak-pihak yang berkonflik untuk memecahkan masalah mereka oleh mereka sendiri atau dengan melibatkan pihak ketiga yang bijak, netral dan adil untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik memecahkan masalahnya.

Arena dan Skala Konflik

Konflik sosial bisa berlangsung pada aras antar-ruang kekuasaan. Terdapat tiga ruang kekuasaan yang dikenal dalam sebuah sistem sosial kemasyarakatan, yaitu “ruang kekuasaan **negara**”, “**masyarakat sipil** atau **kolektivitas-sosial**”, dan “**sektor swasta**” (Bebington, 1997; dan Luckham, 1998). Konflik sosial bisa berlangsung di dalam setiap ruangan ataupun melibatkan agensi atau struktur antar-ruangan kekuasaan.

Konflik sosial antar “**pemangku kekuasaan**” dapat berlangsung dalam tiga bentuk, yaitu:

(1) Warga masyarakat sipil atau kolektivitas sosial berhadapan melawan negara dan sebaliknya. Dalam hal konflik sosial dapat terjadi dalam bentuk protes warga masyarakat atas kebijakan publik yang diambil oleh negara/pemerintah yang dianggap tidak adil dan merugikan masyarakat secara umum. Perlawanan asosiasi pedagang kaki-lima di Jakarta melawan pengusuran oleh Pemerintah DKI Jaya adalah contoh klasik yang terus kontemporer.

(2) Konflik sosial yang berlangsung antara warga masyarakat atau kolektivitas sosial melawan swasta dan sebaliknya. Contoh klasik

⁸ Morton & Coleman 2000, h. 197

dalam hal ini adalah “perseteruan berdarah” yang terus berlangsung (bahkan hingga kini) antara komunitas lokal melawan perusahaan pertambangan multi-nasional di Papua. Kasus serupa juga ditemui dalam “Tragedi Pencemaran Teluk Buyat” dengan memperhadapkan warga lokal yang menderita kesakitan akibat pencemaran air terus-menerus dari limbah *tailing* aktivitas penambangan emas oleh perusahaan swasta asing di Sulawesi Utara di awal dekade 2000-an.

(3) Konflik sosial yang berlangsung antara swasta berhadapan melawan negara dan sebaliknya. Berbagai tindakan yang diambil oleh Pemerintah/Negara dalam mengawal jalannya sebuah kebijakan biasanya memakan biaya sosial berupa konflik dan tipe ini tidak bisa terelakkan.

Dinamika konflik sosial antar-ruang kekuasaan akan berlangsung makin kompleks, manakala unsur-unsur pembentuk sebuah ruang kekuasaan tidak merepresentasikan struktur sosial dengan atribut/identitas sosial yang homogen. Di ruang kekuasaan **negara**, termuat sejumlah konflik sosial internal baik yang bersifat *latent* (terselubung/terpendam) maupun *manifest* (mewujud-nyata). Dalam hal ini, contoh yang paling mudah terjadi adalah konflik sosial yang berlangsung dalam praktek *manajemen pemerintahan* akibat *olah-kewenangan* dalam pengendalian pembangunan yang berlangsung secara hierarki antara pemerintah Kabupaten, Provinsi, dan Pusat.

Konflik yang lebih banyak mengambil bentuk “konflik kewenangan” tersebut mengemuka sejak rezim pengaturan pemerintahan desentralisasi berlangsung penuh sejak Undang-Undang (UU) No. 22/1999 dilanjutkan dengan UU No. 32/2004 sebagai konsekuensi Otda dan konflik antar pemerintah. Konflik sosial horizontal, juga berlangsung antar departemen sektoral di pemerintahan pusat, ataupun antara satu pemerintah kabupaten berhadapan-melawan pemerintah kabupaten lain dalam suatu kebijaksanaan tertentu.

Di ruang kekuasaan **masyarakat sipil** atau kolektivitas sosial, berlangsung konflik sosial yang tidak kalah intensifnya antara sesama kolektivitas sosial dalam mempertentangkan suatu obyek yang sama. Hal ini dipicu oleh cara pandang yang berbeda-beda dalam memaknai suatu persoalan. Perbedaan mazhab atau ideologi yang dianut oleh masing-masing pihak bersengketa menjadikan fraksi sosial dapat berubah menjadi konflik sosial yang nyata. Beberapa contoh aras konflik ini bisa disebutkan antara lain adalah, tawuran antar warga yang dipicu oleh hal-hal yang dalam “kehidupan normal” dianggap sederhana (sepele), seperti masalah batas wilayah administratif (desa atau

kabupaten) yang hendak dimekarkan sebagai konsekuensi Otda. Sementara itu, di ruang ini juga bisa berlangsung konflik sosial yang melibatkan perbedaan identitas sosial komunal (*ethno-communal conflict*) seperti ras, etnisitas dan religiusitas.

Konflik-konflik sosial yang berlangsung antara para penganut mazhab pada sebuah agama tertentu (**konflik sektarian** sebagaimana terjadi antara penganut “Ahmadiyah” versus “non-Ahmadiyah”) juga terjadi secara dramatis di ruang masyarakat sipil di Indonesia. Konflik sosial yang berlangsung di ruang masyarakat sipil menghasilkan dampak yang paling “beraneka warna” (karena *diverse*-nya persoalan yang dijadikan obyek konflik) dan berlangsung cukup memprihatinkan (berujung pada kematian, cedera, dan kerusakan) di Indonesia. Beberapa kawasan di provinsi-provinsi seperti DKI Jakarta, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Sulawesi Tengah (Poso) ataupun Maluku dan Maluku Utara sepanjang akhir dekade 1990-an hingga paruh pertama dekade 2000-an menjadi ajang konflik sosial antar-komunitas atau *communal-conflict*.

Konflik dan Perubahan Sosial

Fenomena perubahan sosial sulit untuk dipahami bahkan sebagian besar sosiolog memberikan makna *intuitif* dan sebagai suatu *mitos* belaka terhadap perubahan sosial itu sendiri. More (1967) mengartikan perubahan sosial sebagai suatu perubahan penting dalam struktur sosial – pola-pola perilaku dan sistem interaksi sosial, termasuk di dalamnya perubahan norma, nilai, dan fenomena kultural. Definisi lain yang dapat ditunjukkan, misalnya konsep perubahan sosial ketika melihat ada perubahan-perubahan pada komunitas lokal tertentu. Herbert Blumer (1955) melihat perubahan sosial sebagai usaha kolektif untuk menegakkan terciptanya tata kehidupan baru. Ralph Turner dan Lewis M. Killin (1962), perubahan sosial sebagai kolektivitas yang bertindak terus menerus, guna meningkatkan perubahan dalam masyarakat atau kelompok.⁹

Perubahan sosial yang terjadi secara mendadak biasanya menimbulkan kerawanan konflik. Konflik dipicu oleh keadaan perubahan yang terlalu mendadak biasanya diwarnai oleh gejala di mana tatanan perilaku lama sudah tidak digunakan lagi sebagai pedoman, sedangkan tatanan perilaku yang baru masih simpang siur sehingga banyak orang kehilangan arah dan pedoman perilaku. Keadaan demikian, memicu banyak orang bertingkah individualis yang berakibat

⁹ J. Dwi dan Bagong, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 362.

pada benturan antar kepentingan baik secara individual maupun kelompok.

Konflik Poso sebagai contoh adalah bentuk perubahan sosial yang tidak terencana dan bersifat dadakan. Selain itu, perubahan yang terlalu mendadak ini akan memunculkan tiga kelompok yang saling bertentangan. Mereka adalah kelompok konservatif yang berusaha sekuat tenaganya untuk mempertahankan nilai-nilai lama, kelompok radikal yang menghendaki perubahan secara frontal dan kelompok moderat.¹ Kelompok konservatif identik dengan masyarakat lokal dan mayoritas, kelompok radikal identik dengan masyarakat pendatang atau minoritas dan kelompok moderat identik dengan kelompok intelektual yang terpelajar.

Agama tidak cukup dipahami sebagai metode hubungan penyembahan manusia kepada Tuhan serta seperangkat tata aturan kemanusiaan atas dasar tuntunan kitab suci. Akan tetapi, perbedaan keyakinan dan atribut-atribut justru berdampak pada segmentasi kelompok-kelompok sosial yang berdiri sendiri.

Secara sosiologis, agama selain dapat dijadikan sebagai alat perekat solidaritas sosial, tetapi juga bisa menjadi pemicu disintegrasi sosial. Perbedaan keyakinan penganut agama yang meyakini kebenaran ajaran agamanya, dan menganggap keyakinan agama lain sesat telah menjadi pemicu konflik antar penganut agama. Bahkan di dalam agama itu sendiri juga terdapat segmentasi sektarian yang memiliki perbedaan mulai dari perbedaan dari kulit luar ajaran agama ini hingga perbedaan secara substansial. Akibat dari konflik ini timbul *image* baru seolah-olah kelompok tersebut tidak mau berbagi tempat dengan kelompok lain yang berbeda.¹ Peristiwa Poso membuktikan bahwa solidaritas agama membuat konflik semakin panas. Meskipun awalnya kejadian ini merupakan tindak kriminal yang melibatkan individu, namun solidaritas yang mengatasnamakan agama membuat peristiwa tersebut berubah menjadi konflik berkepanjangan yang menghadirkan pertentangan kedua belah pihak atas nama agama.

Perspektif konflik melihat mekanisme perubahan sosial sebagai hasil dinamisasi proses sosial dalam masyarakat. Dalam proses sosial, paling tidak menurut Simmel, ada proses sosial disosiatif dan asosiatif. *Dissosiative process* mengisyaratkan adanya kompetisi dan

¹ Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 362.

¹ Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, h. 351.

konflik.¹ Proses-proses disosiatif ini sering disebut sebagai *oppositional process*, yang persis halnya dengan kerja sama walaupun bentuk dan arahnya ditentukan oleh kebudayaan dan sistem sosial masyarakat.¹ Oposisi dapat diartikan sebagai cara berjuang melawan seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Berger dan Luckman memahami dunia kehidupan dalam proses dialektis, antara *the self* (individu) dan dunia sosio-kultural. Proses dialektis itu mencakup tiga momen simultan, yaitu eksternalisasi (penyesuaian diri dengan dunia sosio-kultural sebagai produk manusia), objektivasi (interaksi dalam dunia inter-subjektif yang dilembagakan atau mengalami institusionalisasi), dan internalisasi (individu mengidentifikasi dengan lembaga-lembaga sosial atau organisasi sosial tempat individu menjadi anggotanya).¹

Fase eksternalisasi dan objektivasi merupakan pembentukan masyarakat yang disebut sebagai sosialisasi primer, yaitu saat di mana seseorang berusaha mendapatkan dan membangun tempatnya dalam masyarakat. Kedua fase ini membuat orang memandang masyarakat sebagai realitas objektif, disebut juga *men in society*. Ketika masyarakat mengungsi untuk menghindari konflik Poso, maka desa pengungsian menjadi fase eksternalisasi bagi masyarakat (baik bagi muslim maupun kristiani). Di desa pengungsian ini masyarakat membangun kembali interaksi sosial dan saling memahami satu sama lain sehingga terjalin komunikasi yang baik meskipun mereka memiliki keyakinan yang berbeda.

Tahap internalisasi, yang lebih lanjut agar pranata tersebut dapat dipertahankan dan dilanjutkan, haruslah ada pembenaran terhadap pranata tersebut, tetapi pembenaran itu dibuat juga oleh manusia sendiri melalui proses legitimasi yang disebut *objektivasi sekunder*. Pranata sosial merupakan hal yang objektif, independen, dan tak tertolak yang dimiliki oleh individu secara subjektif. Ketiga momen dialektis itu mengandung fenomena-fenomena sosial yang saling bersintesis dan memunculkan suatu konstruksi kenyataan sosial, yang

¹ J. Dwi dan Bagong, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 383. Untuk lebih lanjut bagaimana Marx, Lenski, Coser, dan Dahrendorf melihat proses sosial tersebut dari perspektif konflik, dapat dilihat kembali di beberapa literatur sosiologi, misalnya Margaret Poloma (edisi Indonesia), *Sosiologi Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali: 1979), h. 106-147; Lewis Coser dan Berbard Rosenber (eds), *Sosiologi 5th Edition Theory A Book Readings*, (London: MacMillan Publishing, Co. 1982), h. 162-181.

¹ Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 81.

¹ J. Dwi dan Bagong, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, h. 383.

dilihat dari asal mulanya merupakan hasil ciptaan manusia, buatan interaksi subjektif.

Perubahan sosial dan strukturnya akan sangat tergantung bagaimana eksternalisasi berlangsung. Perubahan sosial akan terjadi bila eksternalisasi ternyata membongkar tatanan yang sudah terbentuk. Sedangkan dalam masyarakat stabil, proses eksternalisasi individu-individu akan mengidentifikasi dirinya ke dalam peranan-peranan yang sudah mapan. Peranan menjadi unit dasar dari aturan-aturan yang terlembaga secara objektif. Struktur objektif masyarakat tidak menjadi produk akhir dari suatu interaksi sosial, karena struktur berada dalam suatu proses objektivasi menuju suatu bentuk baru internalisasi yang akan melahirkan suatu proses eksternalisasi baru.¹

Teori konflik yang dikemukakan oleh Lewis Coser seringkali disebut teori fungsionalisme konflik, karena ia menekankan fungsi konflik bagi sistem sosial atau masyarakat. Di dalam bukunya yang berjudul *The Function of Social Conflict*, Lewis Coser memusatkan perhatiannya pada fungsi konflik. Dari judul itu dapat dilihat bahwa uraian Coser terhadap konflik bersifat fungsional dan terarah kepada pengintegrasian teori konflik dan fungsionalisme struktural.

Tetapi ia juga harus menguraikan akibat-akibat dari keteraturan (*order*) terhadap konflik atau ketidakseimbangan. Misalnya, penekanan yang terlalu banyak terhadap peraturan bisa menimbulkan ketidakstabilan. Salah satu hal yang membedakan Coser dari pendukung teori konflik lainnya ialah bahwa ia menekankan pentingnya konflik untuk mempertahankan keutuhan kelompok, padahal pendukung teori konflik lainnya memutuskan analisis mereka pada konflik sebagai penyebab perubahan sosial.

Lewis Coser menyebutkan beberapa fungsi konflik, yaitu:¹

Pertama; Konflik dapat memperkuat solidaritas kelompok yang agak longgar. Dalam masyarakat yang terancam disintegrasi, konflik dengan masyarakat lain bisa menjadi kekuatan yang mempersatukan. Hal ini dapat dilihat ketika awal mula konflik Poso terjadi, di mana awalnya hanya berupa konflik antar individu tetapi karena solidaritas yang kuat, akhirnya konflik itu berubah menjadi konflik antar kelompok.

Kedua; Konflik dengan kelompok lainnya dapat menghasilkan solidaritas di dalam kelompok tersebut dan solidaritas itu bisa mengantarnya kepada aliansi-aliansi dengan kelompok-kelompok

¹ J. Dwi dan Bagong, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, h. 427.

¹ Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, h. 372.

lainnya. Konflik Poso yang mengatasnamakan agama (Islam–Kristen) telah mengundang solidaritas seagama di luar Poso. Kehadiran kelompok wahabi misalnya, yang masuk ke Poso untuk membela Islam dan muslim yang sedang berseteru di Poso.

Ketiga; Konflik juga bisa menyebabkan anggota-anggota masyarakat yang terisolasi menjadi berperan secara aktif. Beberapa desa di Poso pun kerap menjadi lokasi konflik yang mengharuskan masyarakatnya berperan dalam konflik tersebut. Padahal konflik mulanya berada di tengah kota, namun konflik itu kemudian menyebar hingga ke pelosok.

Keempat; Konflik juga bisa berfungsi untuk komunikasi. Sebelum terjadi konflik anggota-anggota masyarakat akan berkumpul dan merencanakan apa yang dilakukan. Melalui tukar menukar pikiran bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas akan apa yang harus dibuat entah untuk mengalahkan lawan atau untuk menciptakan kedamaian. Dengan adanya konflik Poso, para tokoh cendekiawan Islam dan Kristen serta beberapa perwakilan lainnya duduk dalam sebuah diskusi untuk bermediasi. Hal ini menunjukkan bahwa konflik merupakan ajang untuk saling bertukar pendapat.

Secara teoritis fungsionalisme struktural dan teori konflik kelihatan bisa didamaikan dengan menganalisis fungsi-fungsi dari konflik sebagaimana diuraikan oleh Lewis Coser ini. Tetapi harus diakui bahwa dalam banyak hal, konflik juga menghasilkan ketidakberfungsian, atau disfungsi. Artinya, fungsi-fungsi yang disebutkan oleh Coser tersebut tidak seberapa dibandingkan dengan ketidakstabilan atau kehancuran yang disebabkan oleh konflik itu.

Kemampuan Resolusi Konflik

Ada beberapa macam kemampuan sangat penting yang dapat dirumuskan dalam menumbuhkan inisiatif resolusi konflik, diantaranya:

Pertama, Kemampuan orientasi. Kemampuan orientasi dalam resolusi konflik meliputi pemahaman individu tentang konflik dan sikap yang menunjukkan anti kekerasan, kejujuran, keadilan, toleransi, dan harga diri.

Kedua, Kemampuan persepsi. Kemampuan persepsi adalah suatu kemampuan seseorang untuk dapat memahami bahwa tiap individu dengan individu yang lainnya berbeda, mampu melihat situasi seperti orang lain melihatnya (empati), dan menunda untuk menyalahkan atau memberi penilaian sepihak.

Ketiga, Kemampuan emosi. Kemampuan emosi dalam resolusi konflik mencakup kemampuan untuk mengelola berbagai macam emosi, termasuk di dalamnya rasa marah, takut, frustrasi, dan emosi negatif lainnya.

Keempat, Kemampuan komunikasi. Kemampuan komunikasi dalam resolusi konflik meliputi kemampuan mendengarkan orang lain: memahami lawan bicara; berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami; dan meresume atau menyusun ulang pernyataan yang bermuatan emosional ke dalam pernyataan yang netral atau kurang emosional.

Kelima, Kemampuan berfikir kreatif. Kemampuan berfikir kreatif dalam resolusi konflik meliputi kemampuan memahami masalah untuk memecahkan masalah dengan berbagai macam alternatif jalan keluar.

Keenam, Kemampuan berfikir kritis. Kemampuan berfikir kritis dalam resolusi konflik, yaitu suatu kemampuan untuk memprediksi dan menganalisis situasi konflik yang sedang dialami.

Tidak jauh berbeda, Scannell (2010: 18) juga menyebutkan aspek-aspek yang mempengaruhi individu untuk dapat memahami dan meresolusi sebuah konflik meliputi: a) keterampilan berkomunikasi, b) kemampuan menghargai perbedaan, c) kepercayaan terhadap sesama, dan d) kecerdasan emosi.

Dari pemaparan ahli di atas dapat diketahui bahwa dalam proses resolusi konflik diperlukan kemampuan-kemampuan tertentu untuk mencari solusi konflik secara konstruktif. Kemampuan tersebut di antaranya adalah kemampuan orientasi, kemampuan persepsi atau menghargai perbedaan, kemampuan emosi atau kecerdasan emosi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan berfikir kreatif, dan kemampuan berfikir kritis.

Upaya Resolusi Konflik

Dalam kehidupan sosial di tingkat interpersonal, konflik cenderung disebabkan oleh adanya ikatan yang intim dengan orang lain. Pada tahapan ini, semakin dekat suatu hubungan semakin besar rasa kasih sayang yang tertanam, sehingga semakin besar juga kecenderungan untuk menekan daripada mengungkapkan rasa permusuhan. Sementara di sisi lain, penekanan rasa permusuhan itu sendiri dapat menyebabkan akumulasi permusuhan yang akan meledak apabila konflik tersebut berkembang.¹

¹ Margaret Poloma (edisi Indonesia), *Sosiologi Kontemporer*, h.7114.

Pada umumnya konflik di tingkat interpersonal relatif mudah untuk ditangani, sebab konflik tersebut hanya melibatkan antara satu orang dengan orang lainnya. Akan tetapi, konflik yang telah melibatkan suatu kelompok pada umumnya relatif sulit untuk ditangani dan memerlukan mekanisme khusus dalam upaya resolusinya.

Coser (dalam Ritzer dan Goodman, 2006) mengemukakan bahwa mekanisme tersebut adalah katup penyelamat atau *safety valve*. Katup penyelamat memungkinkan luapan konflik tersalur tanpa menghancurkan seluruh struktur, di mana konflik membantu membersihkan suasana dalam kelompok yang sedang kacau.¹ Selain katup penyelamat, mekanisme lain yang dikemukakan oleh Coser adalah pengkambinghitaman atau *scapegoating*. Pengkambinghitaman sendiri oleh Coser¹ digunakan untuk menggambarkan keadaan di mana seseorang atau suatu kelompok tidak melepaskan prasangka (*prejudice*) mereka terhadap kelompok yang benar-benar merupakan lawan, akan tetapi menggunakan kelompok pengganti sebagai objek prasangka.

Poloma (2003) mengatakan bahwa konflik merupakan proses yang bersifat instrumental dalam pembentukan, penyatuan, dan pemeliharaan struktur sosial. Konflik dapat menetapkan dan menjaga garis batas antara dua atau lebih kelompok. Konflik dengan kelompok lain dapat memperkuat kembali identitas kelompok dan melindunginya agar tidak lebur ke dalam dunia sosial sekelilingnya.

Fisher (dalam Susan, 2009) mengemukakan bahwa terkait persoalan sikap, perilaku, dan situasi konflik dapat dibagi menjadi 4 (empat) tipe. Tipe-tipe tersebut terdiri dari: a). Tanpa konflik; menggambarkan situasi yang relatif stabil, hubungan-hubungan antar kelompok bisa saling memenuhi dan damai. b). Konflik laten; menggambarkan situasi di mana konflik yang ada sifatnya tersembunyi dan perlu diangkat ke permukaan untuk ditangani. c). Konflik terbuka; menggambarkan situasi konflik yang nyata dan telah muncul ke permukaan, berakar kuat, serta memerlukan berbagai tindakan untuk mengatasi akar penyebabnya. d). Konflik di permukaan; memiliki akar yang dangkal atau bahkan tidak berakar, dan muncul hanya karena kesalahpahaman mengenai sasaran.

Sebagai suatu proses sosial yang sifatnya dinamis, konflik sangat rentan terhadap pengaruh-pengaruh yang berasal dari berbagai aspek.

¹ Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, h. 372.

¹ Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, h. 372.

Sifatnya yang dinamis cenderung membuat konflik dapat dikelola untuk mencapai suatu resolusi, di mana resolusi tersebut merupakan suatu keadaan di mana kepentingan yang mengalami gesekan dapat bertemu dan menetapkan kesepakatan bersama.

Susan (2009) menetapkan metode resolusi konflik melalui konsep tata kelola konflik (*conflict governance*). Konsep tersebut melibatkan penggunaan seluruh sumber daya yang ada, disertai strategi yang tepat, sehingga tujuan dari resolusi tersebut dapat dicapai dengan baik. Sementara itu, Wirawan (2010) juga memaparkan bahwa resolusi konflik dapat dicapai dengan 2 (dua) cara, yakni pengaturan sendiri oleh pihak-pihak yang berkonflik (*self regulation*), dan melalui intervensi pihak ketiga (*third party intervention*). Dalam pengaturan sendiri, pihak-pihak yang terlibat menyusun strategi konflik untuk mencapai tujuannya. Sementara apabila melibatkan pihak ketiga, terdiri atas; resolusi melalui pengadilan, proses administrasi, dan resolusi perselisihan alternatif.

Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan oleh beberapa pakar, maka dapat dijabarkan bahwa dalam menganalisis konflik sedikitnya terdapat beberapa indikator penting. Indikator-indikator tersebut antara lain sebagai berikut: 1). Interaksi (*interaction*), yakni hubungan-hubungan sosial yang terjadi antara individu ataupun kelompok yang dapat menyebabkan konflik. 2). Sumber-sumber konflik (*source*), yang meliputi; perbedaan fisik, perbedaan kepentingan, perbedaan perlakuan, perbedaan identitas, kekecewaan, keterbatasan sumber daya, bahasa, terputusnya komunikasi, perbedaan persepsi, dan stereotip. 3). Pihak-pihak yang berkonflik (*stakeholder*), yakni pihak-pihak yang berkonflik atau memiliki kepentingan atas terjadinya konflik, meliputi; individu, kelompok, dan pihak ketiga (*mediator, free rider*, dan lain sebagainya).

Penutup

Konflik sebagai sesuatu yang alamiah selalu hadir dalam masyarakat, dengan berbagai bentuk dan sifat. Konflik sering dianggap negatif karena merugikan semua pihak baik yang bertikai maupun pihak di sekelilingnya. Tetapi konflik juga memiliki ruh atau spirit untuk melakukan perubahan yang lebih baik, karena kehidupan adalah proses dialektis. Konflik dapat berakhir ketika pelaku mengadakan resolusi konflik dengan pemahaman dan solidaritas sesama.

Konflik yang sejatinya berimplikasi buruk, menurut beberapa ahli dapat berfungsi positif seperti diantaranya dapat memperkuat solidaritas kelompok yang agak longgar, dapat menghasilkan solidaritas

di dalam kelompok tersebut, dapat menyebabkan anggota-anggota masyarakat yang terisolasi menjadi turut berperan aktif, selain konflik dapat dijadikan sebagai fungsi komunikasi antar anggota kelompok.

Akan halnya agama, selain dapat dijadikan sebagai alat perekat solidaritas sosial, tetapi terkadang malah menjadi pemicu disintegrasi sosial. Artinya malah menjadi penyebab terjadinya persengketaan dan perseteruan antar kelompok keagamaan. Perbedaan keyakinan penganut agama yang meyakini kebenaran ajaran agamanya, dan menganggap keyakinan agama lain sesat telah menjadi pemicu konflik antar penganut agama. Bahkan di dalam agama itu sendiri juga terdapat segmentasi sektarian yang memiliki perbedaan mulai dari perbedaan dari kulit luar ajaran agama hingga perbedaan secara substansial. Akibat dari konflik ini timbul *image* baru seolah-olah kelompok tersebut tidak mau berbagi tempat dengan kelompok lain yang berbeda.

Solusi yang dapat diambil diantaranya dengan melakukan analisis terhadap adanya konflik dengan memahami beberapa indikator-indikator seperti; menganalisis interaksi yang terjadi antara individu ataupun kelompok yang dapat menyebabkan konflik, memahami sumber-sumber konflik seperti perbedaan fisik, kepentingan perlakuan, identitas, persepsi, dan lain sebagainya, kemudian memahami pihak-pihak yang berkonflik baik individu, kelompok maupun pihak ketiga yang memiliki kepentingan terhadap terjadinya konflik.

Pustaka Acuan

- Alo Liliweri, *Sosiologi Organisasi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997.
 Coser, Lewis dan Berbard Rosenber (eds), *Sosiologi 5th Edition Theory A Book Readings*, London: MacMillan Publishing, Co. 1982.
 Dwi, J dan Bagong, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Jakarta: Kencana, 2011.
 Elly dan Usman, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya)*, Jakarta: Kencana, 2011.
International Encyclopedia of The Social Sciences Vol. 3.
 Liliweri, Alo, *Sosiologi Organisasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997.
 Levine, *Webster Dictionary*, (1998).
 M. Poloma, Margaret, *Sosiologi Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994.
 Maftuh, Bunyamin, *Pendidikan Resolusi Konflik*, Jakarta: 2005.

Wisnu Suhardono

Poloma, Margaret M., *Sosiologi Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994.

Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.