

kultural, dan langsung dapat menghalangi pemenuhan kebutuhan dasar. Kebutuhan-kebutuhan dasar ini adalah kelestarian dan keberlangsungan hidup (*survival needs*), kesejahteraan (*well-being needs*), kebebasan (*freedom needs*), dan identitas (*identity needs*). Jika empat kebutuhan dasar ini mengalami tekanan atau kekerasan dari kekuasaan personal dan struktural, maka konflik kekerasan akan muncul (Galtung 1990)

3.3. Pengendalian Konflik

Kunci untuk solusi konflik secara damai adalah dengan mengembangkan lembaga-lembaga demokrasi yang stabil dan menghormati hak asasi manusia (Anwar, 2005). Katup penyelamat (*safety-valve*) merupakan salah satu mekanisme khusus yang dipakai untuk mempertahankan kelompok dari kemungkinan konflik sosial, membiarkan luapan permusuhan tersalur tanpa menghancurkan seluruh struktur, dan membersihkan suasana dalam kelompok yang sedang kacau. Sebagaimana yang dikatakan oleh Lewis A. Coser melihat katup penyelamat itu sebagai jalan keluar yang dapat meredakan permusuhan antara dua pihak yang berlawanan. Lewat katup penyelamat (*safety-valve*) permusuhan dihambat dan diungkapkan dengan cara-cara yang tidak mengancam atau merusakkan solidaritas. Tetapi penggantian yang demikian mencakup juga biaya bagi sistem sosial maupun bagi individu : mengurangi tekanan untuk menyempurnakan sistem untuk memenuhi kondisi-kondisi yang sedang berubah maupun membendung ketegangan dalam diri individu, menciptakan kemungkinan tumbuhnya ledakan-ledakan destruktif (Poloma, 2003).

Paling tidak terdapat tiga macam bentuk pengendalian konflik, yakni : 1) Konsiliasi, yaitu pengendalian konflik yang dilakukan dengan melalui lembaga-lembaga tertentu yang

memungkinkan diskusi dan pengambilan keputusan yang adil di antara pihak-pihak bertikai ; 2) Mediasi, yaitu pengendalian yang dilakukan apabila kedua-dua pihak yang berkonflik sepakat untuk menunjuk pihak ketiga sebagai mediator ;3) Arbitrasi, yaitu pengendalian yang dilakukan apabila kedua-dua belah pihak yang berkonflik sepakat untuk menerima atau terpaksa menerima hadirnya pihak ketiga yang akan memberikan keputusan-keputusan tertentu untuk menyelesaikan konflik (Dahrendorf, 1986). Ketiga mekanisme pengendalian konflik ini banyak digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk menyelesaikan pelbagai konflik sosial yang berlaku.

Sebagaimana yang diketengahkan oleh Kerr sebelumnya, mengenai konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, berikut ini terdapat beberapa bentuk akomodasi lainnya. Akomodasi, ialah keadaan yang merupakan hasil dari interaksi yang bersifat damai (Summer dalam Narwoko, 2010). Akomodasi sebagai proses sosial berlangsung dalam beberapa bentuk, masing-masing dapat disebutkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemaksaan (*coercion*) proses akomodasi yang berlangsung melalui cara paksaan sepihak dan yang dilakukan dengan mengancam sanksi.
2. Kompromi (*compromise*) proses akomodasi yang berlangsung dalam bentuk usaha pendekatan oleh kedua belah pihak yang sadar menghendaki akomodasi, kedua belah pihak bersedia mengurangi tuntutan masing-masing sehingga dapat diperoleh kata sepakat mengenai titik tengah penyelesaian.
3. Pengguna jasa perantara (*mediation*) suatu usaha kompromi yang dilakukan sendiri secara langsung, melainkan dilakukan dengan bantuan pihak ketiga, dan tidak memihak, mencoba mempertemukan dan mendamaikan pihak-pihak yang

- bersengketa atas dasar itikat kompromi kedua belah pihak.
4. Pengguna jasa penengah (*arbitrate*) suatu usaha penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan bantuan pihak ketiga. Seperti halnya dengan perantara, penengah ini juga dipilih oleh kedua belah pihak yang bertikai. Tetapi perantara itu sekedar mempertemukan kehendak kompromistis kedua-dua pihak, penengah ini menyelesaikan sengketa dengan membuat keputusan-keputusan penyelesaian atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.
 5. Peradilan (*adjudication*) suatu usaha penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak ketiga yang memang mempunyai authoriti untuk menyelesaikan konflik. Pengadilan (hakim) tidaklah dipilih oleh pihak-pihak yang bertikai seperti apa yang berlaku pada proses akomodasi melalui penengah. Akan tetapi, seperti halnya para penengah, para pengadilan (*adjudication*, khusus hakim) itu selalu menggunakan aturan-aturan tertentu sebagai standar penyelesaian sengketa.
 6. *Toleration*, suatu bentuk akomodasi yang berlangsung tanpa manifestasi persetujuan formal macam apapun. Pertentangan berlaku kerana individu-individu bersedia menerima perbezaan-perbezaan yang ada sebagai suatu kenyataan, dan dengan kerelaan membiarkan perbezaan itu, serta menghindari diri dari pertelingkahan-pertelingkahan yang mungkin timbul.
 7. *Stalemat*, adalah suatu bentuk akomodasi, dimana pihak-pihak yang bertentangan tiba pada suatu posisi “maju tidak boleh dan mundur tidak boleh”. *Stalemate* adalah suatu situasi kemacetan yang stabil, sehingga beberapa pihak mengatakan bahwa stalemate bukanlah proses akomodasi melainkan *resultant* suatu proses akomodasi

Beberapa cara lain yang digunakan dalam usaha mengendalikan konflik, dinyatakan oleh Moore Christopher (Susan, 2009). Bentuk-bentuk pengendalian dan proses pengurusan konflik yang dimaksud yaitu:

- a. *Avoidance* adalah pihak-pihak berkonflik saling menghindari dan mengharap konflik boleh terselesaikan dengan sendirinya.
- b. *Informan problem solving* adalah pihak-pihak yang berkonflik setuju dengan pemecahan masalah yang diperoleh secara informal.
- c. *Negotiation* ketika konflik masih terus berlanjut, maka para pihak berkonflik perlu melakukan negosiasi. Artinya mencari jalan keluar dan pemecahan masalah secara formal. Hasil dari negosiasi bersifat prosedural yang meningkat semua pihak yang terlibat dalam negosiasi.
- d. *Mediation* adalah munculnya pihak ketiga yang diterima oleh kedua pihak kerana dipandang boleh membantu parah pihak berkonflik dalam penyelesaian konflik secara damai.
- e. *Executive dispute resolution approach* yaitu kemunculan pihak lain yang memberi suatu bentuk penyelesaian konflik.
- f. *Arbitration* suatu proses tanpa paksaan dari para pihak berkonflik untuk mencari pihak ketiga dipandang netral atau imparisial.
- g. *Judicial approach* berlakunya intervensi yang dilakukan oleh lembaga-lembaga berwenang dalam memberi kepastian hukum.

Langkah-langkah penyelesaian konflik dan pertikaian sosial mana yang sesuai tentunya sangat bergantung kepada sumber konflik, pencetus konflik, keterlibatan pihak-pihak yang

berkonflik serta tingkat intensitas konflik. Faktor pencetus konflik dan pertikaian kerap kali bukan merupakan sumber konflik yang sebenarnya. Pencetus konflik ialah suatu tindakan atau kejadian yang langsung mencetuskan pertikaian antara kedua-dua pihak. Sedangkan sumber konflik merupakan akar permasalahan yang harus ditarik jauh ke belakang secara historis, yang akan memberikan penjelasan secara substansi mengenai asal-muasal kebencian antara pihak-pihak yang bertikai.

Pengendalian atau penyelesaian konflik yang hanya berasas kepada faktor pencetus konflik, tidak akan menghasilkan sebuah solusi yang menyeluruh dan mendalam, namun mungkin hanya akan meredam pertikaian atau kekerasan pada masa yang singkat sahaja, dan tidak lama kemudian akan muncul pertikaian yang serupa, bahkan mungkin dengan intensitas yang lebih kuat. Oleh itu, beberapa konflik yang berlaku tidak dapat benar-benar dihapuskan, dan akan berulang pada bilangan masa tertentu. Sumber setiap pertikaian ialah kebencian yang tersimpan. Apabila kebencian kepada pihak yang berkuasa tidak mampu diungkapkan, maka akan berlaku *transfer of hate*, iaitu kebencian yang dialihkan kepada pihak lain yang mewakili kepentingan lawan yang berkuasa tersebut. Pada keadaan seperti ini tentu konflik dan pertikaian menjadi fenomena yang sangat sukar untuk diselesaikan, terutama untuk mendapatkan sumber konfliknya, kerana sebenarnya pada setiap pertikaian memiliki nilai pembenarannya sendiri.