

BAB II

KONFLIK AKIBAT ADANYA TRANSPORTASI *ONLINE* DI MASYARAKAT

A. Perkembangan dan Bentuk Konflik

Istilah konflik itu sendiri seringkali diartikan sebagai lawan kata dari pengertian keserasian, kedamaian, dan keteraturan. Konflik seringkali diasosiasikan dengan kekerasan atau ancaman kekerasan. Pandangan mengenai konflik yang demikian tidak mudah untuk diubah. Munculnya budaya “mencegah konflik”, “meredam konflik” dan anggapan bahwa berkonflik adalah “berkelahi” adalah sesuatu yang umum didengar.

Konflik berasal dari kata Latin “*configure*” yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya adalah menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan, ekonomi, dan lain sebagainya. Konflik adalah sesuatu yang wajar terjadi di masyarakat, konflik hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya masyarakat itu sendiri. Konflik bertentangan dengan integrasi. Konflik dan Integrasi berjalan sebagai sebuah siklus di

masyarakat. Konflik yang terkontrol akan menghasilkan integrasi, sebaliknya, integrasi yang tidak sempurna dapat menciptakan konflik.¹

Fisher membedakan antara definisi konflik dan kekerasan sebagai berikut: Konflik adalah hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki, atau yang merasa memiliki sasaran-sasaran yang tidak sejalan. Sedangkan kekerasan meliputi tindakan, perkataan, sikap, berbagai struktur atau sistem yang menyebabkan kerusakan secara fisik, mental, sosial atau lingkungan. Dan/atau menghalangi seseorang untuk meraih potensinya secara penuh. Tak jarang konflik itu terjadi di bagian-bagian tertentu menghasilkan konflik di bagian lain dari masyarakat. Secara umum setidaknya ada tiga sumber konflik sosial:²

1. Merebut sumber daya, produksi, dan peluang ekonomi.

Pertempuran di bidang ini biasanya dimenangkan oleh individu atau kelompok yang memiliki kekuatan dan keunggulan baik dalam Sumber Daya Manusia maupun teknologi yang digunakan.

2. Perluasan batas kelompok sosial budaya.

Muncul dalam kehidupan yang plural, terutama di daerah perkotaan. Perbedaan dalam tradisi, bahasa, hukum dan identitas sosial dapat bersatu dalam kepentingan politik yang dapat memicu konflik, kecemburuan, dan beragam prasangka sosial.

3. Konflik kepentingan politik, ideologi dan agama.

¹ Scribd.com, *Konflik Sosial di Indonesia*, diakses tanggal 1 Agustus 2018 pukul 19.15 WIB.

² Syahrin Harahap, Katimin, Sahdin Hasibuan, 2017, *Humanities And Social Science, Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, No 8, Vol 22, Hlm.32.

Bentrok kepentingan politik, ideologis dan agama, bentrok antara struktur yang mapan melawan budaya, nilai, ideologi dan agama yang berkembang.

Ketiga sumber konflik dapat bersatu secara bersamaan dan menciptakan kekerasan berdampak pada masyarakat, sehingga sulit untuk dilacak atau dibedakan. Sementara Ronald J. Fisher berpendapat bahwa terjadinya Konflik antar kelompok terletak pada tiga elemen: perbedaan, perilaku, dan perasaan. Konflik yang merusak adalah dianggap sebagai situasi sosial di mana persepsi ketidakcocokan antara dua pihak (atau lebih), upaya oleh satu sisi untuk mengendalikan satu sama lain, dan perasaan permusuhan terhadap satu sama lain.

Konflik terjadi ketika tujuan masyarakat tidak sejalan. Berbagai perbedaan pendapat dan konflik biasanya diselesaikan tanpa kekerasan, dan sering menghasilkan situasi yang lebih baik bagi sebagian besar atau semua pihak yang terlibat. Karena itu konflik tetap berguna, apalagi karena memang merupakan bagian dari keberadaan kita. Semua bentuk hubungan manusia seperti hubungan sosial, ekonomi, dan kekuasaan mengalami pertumbuhan, perubahan, dan konflik. Konflik timbul karena ketidakseimbangan antara hubungan-hubungan tersebut.³

Konflik sosial pada dasarnya berakar pada social problem yang ada dalam masyarakat, sedangkan pendekatan keadilan restoratif merupakan pola yang kembali pada kearifan lokal masing-masing daerah. Konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau

³ Fisher Simon, dkk. 2001. *Mengelola Konflik: Ketrampilan & Strategi Untuk Bertindak*. The British Council. Jakarta.

membuatnya tidak berdaya. Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi.⁴

Ada beberapa Pandangan tentang Konflik yang dikemukakan oleh para pakar diantaranya sebagai berikut:⁵

- a) Konflik adalah bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok karena mereka yang terlibat memiliki perbedaan sikap, kepercayaan, nilai-nilai, serta kebutuhan;
- b) Hubungan pertentangan antara dua pihak atau lebih (individu maupun kelompok) yang memiliki atau merasa memiliki sasaran-sasaran tertentu, namun diliputi pemikiran, perasaan, atau perbuatan yang tidak sejalan;
- c) Pertentangan atau pertikaian karena ada perbedaan dalam kebutuhan, nilai, dan motifasi pelaku atau yang terlibat di dalamnya;
- d) Suatu proses yang terjadi ketika satu pihak secara negatif mempengaruhi pihak lain, dengan melakukan kekerasan fisik yang membuat orang lain perasaan serta fisiknya terganggu;
- e) Suatu bentuk perlawanan yang melibatkan dua pihak secara antagonis;
- f) Kekacauan rangsangan kontradiktif dalam diri individu.

Di dalam rumusan Pasal 1 butir 1 UU No. 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan konflik sosial yang dalam UU tersebut disebut konflik adalah: "perseteruan dan/atau benturan fisik dengan kekerasan antara dua kelompok masyarakat atau lebih yang berlangsung

⁴ Sukardi , 2016, Penanganan Konflik Sosial dengan Pendekatan Keadilan Restoratif, *Jurnal Hukum & Pembangunan*, No 1, Vol 46, Hlm. 74.

⁵ Wahyoefiles, *Konflik dan cara Penyelesaiannya*, diakses tanggal 7 Agustus 2018 pukul 10.24 WIB.

dalam waktu tertentu dan berdampak luas yang mengakibatkan ketidaknyamanan dan disintegrasi sosial sehingga mengganggu stabilitas nasional dan menghambat pembangunan nasional.”

Faktor penyebab konflik adalah Perbedaan individu yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda pula. seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya.

- a) Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok, diantaranya menyangkut bidang ekonomi, politik, dan sosial.
- b) Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat.

Sedangkan jenis-jenis konflik menurut Dahrendorf, konflik dibedakan menjadi 4 macam:

- a) konflik antara atau dalam peran sosial (intrapribadi), misalnya antara peranan-peranan dalam keluarga atau profesi konflik peran.
- b) konflik antara kelompok-kelompok sosial (antar keluarga, antar gank).
- c) konflik kelompok terorganisir dan tidak terorganisir (polisi melawan massa).
- d) konflik antar satuan nasional (kampanye, perang saudara).

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 5 UU No. 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial, maka sumber-sumber konflik dapat berupa:

- a) Permasalahan yang berkaitan dengan politik, ekonomi, dan sosial budaya;

- b) Perseteruan antar umat beragama dan/atau inter umat beragama, antar suku, dan antar etnis;
- c) Sengketa batas wilayah desa, Kabupaten/Kota, dan/atau Provinsi;
- d) Sengketa sumber daya alam antar masyarakat dan/atau antar masyarakat dengan pelaku usaha; dan
- e) Distribusi sumber daya alam yang tidak seimbang dengan masyarakat.

Jenis-jenis konflik menurut Wirawan ada beberapa jenis ditinjau dari berbagai aspek sebagai berikut:

1. Aspek subyek yang terlibat dalam konflik
 - a. Konflik personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seseorang karena harus memilih dari sejumlah alternatif pilihan;
 - b. Konflik interpersonal adalah konflik yang terjadi antar personal dalam suatu organisasi, dimana pihak-pihak dalam organisasi saling bertentangan;
 - c. *Conflict of interest* berkembang dari konflik interpersonal dimana para individu dalam organisasi memiliki interest yang lebih besar dari interest organisasi, sehingga mempengaruhi aktivitas organisasi.
2. Aspek substansi konflik
 - a. Konflik realistik yaitu konflik dimana isu ketidaksepahaman atau pertentangan terkait dengan substansi/obyek konflik sehingga dapat didekati dari dialog, persuasif, musyawarah, negosiasi maupun voting;

- b. Konflik non realistis adalah konflik yang tidak ada hubungannya dengan substansi/obyek konflik, hanya cenderung mau mencari kesalahan lawan baik dengan cara kekuasaan, kekuatan, agresi/paksaan.
3. Aspek keluaran
- a. Konflik konstruktif yaitu konflik dalam rangka mencari dan mendapatkan solusi.
 - b. Konflik destruktif yaitu konflik yang tidak menghasilkan atau tidak berorientasi pada solusi, mengacaukan, menang sendiri dan hanya saling menyalahkan.
4. Aspek bidang kehidupan

Konflik bidang kehidupan antara lain bidang ekonomi, termasuk merupakan konflik yang terjadi lebih dipicu oleh keterbatasan sumber daya alam, manusia cenderung berkembang dan terjadi perebutan atas akses ke sumber-sumber ekonomi, perebutan penguasaan atas sumber-sumber ekonomi dan dapat saja memicu konflik-konflik bidang kehidupan lainnya yaitu konflik sosial, politik dan budaya.

Supohardjo membagi konflik menjadi dua jenis menurut level permasalahannya, yaitu konflik vertikal dan konflik horizontal. Menurut level permasalahannya, konflik vertikal terjadi antara pemerintah dan masyarakat, sedangkan antar masyarakat atau antar institusi pemerintah adalah konflik horizontal.⁶

⁶ Supohardjo. 2000. *Inovasi penyelesaian sengketa pengelolaan sumber daya hutan*. Pustaka Latin. Bogor.

Teori-teori konflik pada umumnya memusatkan perhatiannya terhadap pengenalan dan penganalisisan kehadiran konflik dalam kehidupan sosial, penyebabnya dan bentuknya, serta akibatnya dalam menimbulkan perubahan sosial. Dapat dikatakan bahwa teori konflik merupakan teori terpenting pada saat ini, karena penekanannya pada kenyataan sosial di tingkat struktur sosial dibandingkan di tingkat individual, antar pribadi atau budaya.

B. Perkembangan Teknologi Sebagai Penyebab Konflik

Perkembangan teknologi di era sekarang semakin canggih, perkembangan teknologi yang semakin canggih merubah persaingan bisnis menjadi sebuah konflik yang terkadang memancing perseteruan. Seperti dalam persaingan diantara pengemudi transportasi umum khususnya transportasi online (Go-Jek) dengan ojek konvensional. Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin, yaitu transportare, trans berarti seberang atau sebelah lain; dan portare berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lain lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.⁷

Pengertian angkutan menurut Pasal 1 angka 3 UULLAJ adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan

⁷ <http://soegeng-poernomo.com/definisi-transportasi-menurut-para-ahli/diunduh> pada tanggal 5 Juni 2018 pukul 08.32 WIB.

kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Menurut keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Ojek adalah sepeda motor yang biasanya dipakai untuk alat transportasi. Sedangkan ojek konvensional atau sering disebut ojek pangkalan adalah para pekerja transportasi ojek yang biasa berkumpul atau menetap di sebuah pangkalan atau jalan yang sekiranya banyak akan mendapat penumpang. Biasanya ojek pangkalan ini bertempat di depan komplek, atau depan gang, pasar, bandara, stasiun, terminal dan lain-lain.⁸

Pengertian ojek menurut J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya.⁹ Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya.¹⁰ Istilah ojek sebenarnya berasal dari kata “ngobjek” yang berarti menambah penghasilan dari pemasukan uang yang ia terima. Namun, seiring berjalannya waktu istilah “ngobjek” jadi berubah menjadi “ngojek” atau “ojek”.

Berdasarkan Pasal 1 angka 20 UULLAJ, menyatakan bahwa sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah. Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua

⁸ <http://ojekonlinevsojekbiasa.com/diunduh> pada tanggal 5 Juni 2018 Pukul 10.12 WIB.

⁹ J.S.Badudu dan Sutan Mohammad, 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT.Integraphic, hlm.48.

¹⁰ Peter Salim dan Yenny Salim, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia*, Edisi 1, Jakarta, hlm.38.

(sepeda motor) untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran.

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UULLAJ jo Pasal 1 angka 5 PP Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan orang dan/atau dengan dipungut biaya. Pada dasarnya keberadaan ojek sepeda motor sebagai kendaraan bermotor roda dua memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri mengingat ojek bisa memberi layanan door to door, dapat menjangkau lokasi sulit seperti lorong-lorong dan jalan sempit, atau mampu melewati kemacetan. Namun ojek sepeda motor dikatakan angkutan umum ilegal, karena belum adanya aturan atau payung hukum yang mengatur secara khusus mengenai ojek sepeda motor didalam undang-undang. Keberadaan ojek sepeda motor sendiri bisa dikatakan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Berawal dari dibutuhkannya ojek sebagai moda transportasi alternatif masyarakat membuat inovasi ojek berbasis teknologi aplikasi muncul dan mulai menggusur ojek konvensional. Ojek yang biasa disebut transportasi online telah menjelma sebagai ojek masa kini yang lebih praktis dalam pemesanannya, ini menimbulkan konflik diantara keduanya.

Perkembangan konflik terjadi dalam beberapa tahap dari akibat teknologi yaitu:¹¹

1. Disagreement

Perlu segera diidentifikasi disagreementnya:

¹¹ Academia, *tahap-tahap-perkembangan-konflik-dalam-tindak-pidana*, dalam <https://www.academia.edu>, di akses pada tanggal 5 Januari 2019 pukul 09.12 WIB

- apakah benar-benar ada atau sekedar kesalahpahaman
- apakah perlu segera ditangani atau terselesaikan sendiri
- jika benar-benar ada dan menyangkut beberapa faktor situasional minor

2. *Confrontation*

Dua orang atau lebih saling bertentangan. Diakhir tahap ini, tingkat koalisi (sub kelompok dalam kelompok) dimana anggota kelompok menjadi terpolarisasi (membentuk blok-blok).

3. *Escalation*

Pada tahap ini, anggota kelompok menjadi semakin kasar, misalnya : suka memaksa, mengancam, sampai pada kekerasan fisik, timbul rasa tidak percaya (*distrust*), frustrasi dan negatif *reciprocity*.

4. *Deescalation*

Berkurang atau menurunnya konflik anggota mulai sadar waktu dan energi yang terbuang sia-sia dengan berdebat.

5. *Resolution*

Setiap konflik sampai pada tahap ini, tahap dimana menemukan jalan keluar dari permasalahan, tetapi terkadang beberapa pihak tidak puas dengan hasilnya.

C. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Konflik

Konsep penanganan Konflik menurut ketentuan UU No. 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik sosial, meliputi ruang lingkup pencegahan konflik,

penghentian konflik dan pemulihan pascakonflik. Upaya yang harus dilakukan antara lain:

- a. Pencegahan konflik, meliputi upaya:
 - 1) Memelihara kondisi damai dalam masyarakat;
 - 2) Mengembangkan sistem penyelesaian perselisihan secara damai;
 - 3) Meredam potensi konflik;
 - 4) Membangun system peringatan dini.
- b. Penghentian konflik, meliputi upaya:
 - 1) Penghentian kekerasan fisik;
 - 2) Penetapan status keadaan konflik;
 - 3) Tindakan darurat penyelamatan dan perlindungan korban; dan/atau
 - 4) Bantuan penggunaan dan pengerahan kekuatan TNI.

Unsur-unsur yang terdapat dalam konflik itu sendiri, yaitu setidaknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Ada dua pihak atau lebih yang terlibat;
- b) Ada tujuan yang dijadikan sasaran konflik, dan tujuan itulah yang menjadi sumber konflik;
- c) Ada perbedaan pikiran, perasaan, tindakan di antara pihak yang terlibat untuk mendapatkan atau mencapai tujuan;
- d) Ada situasi konflik antara dua pihak yang bertentangan.

Berbagai alternatif teoritis untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. Secara umum, untuk menyelesaikan konflik dikenal beberapa istilah, yakni:¹²

- a) Pencegahan konflik; pola ini bertujuan untuk mencegah timbulnya kekerasan dalam konflik,
- b) Penyelesaian konflik; bertujuan untuk mengakhiri kekerasan melalui persetujuan perdamaian,
- c) Pengelolaan konflik; bertujuan membatasi atau menghindari kekerasan melalui atau mendorong perubahan pihak-pihak yang terlibat agar berperilaku positif;
- d) Resolusi konflik; bertujuan menangani sebab-sebab konflik, dan berusaha membangun hubungan baru yang relatif dapat bertahan lama di antara kelompok-kelompok yang bermusuhan,
- e) Transformasi konflik; yakni mengatasi sumber-sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas, dengan mengalihkan kekuatan negatif dari sumber perbedaan kepada kekuatan positif.

Menurut Sukardi bahwa:

Prinsip keadilan restoratif adalah pendekatan yang lebih fokus pada menciptakan kondisi harmonisasi dan seimbang keadilan bagi korban dan pelaku kejahatan. Itu mekanisme kriminalisasi yang berorientasi pada prosedur pidana dan keadilan bergeser ke proses dialog dan mediasi dengan orientasi terhadap pemulihan

¹² Wahyoefiles, *Konflik dan cara Penyelesaiannya*, diakses tanggal 7 Agustus 2018 pukul 10.24 WIB

keadilan bagi korban dan mencapai kesepakatan untuk kasus pidana yang lebih adil dan seimbang untuk korban dan pelaku yang bersangkutan.¹³

Sebab-sebab yang melandasi konflik dan tindak kekerasan yang siapa tahu mungkin menjadi salah satu ciri masyarakat kita. Ditekankan pada istilah ‘masyarakat’, karena sebagai individu mungkin saja seseorang itu baik, damai, toleran, dsb. Namun, karena ada faktor-faktor kekuatan sosial, maka sifat-sifat pribadi itu bisa cepat berubah, mengikuti arus massa atau kelompok situasional yang belum tentu berakal sehat, damai, atau toleran. Faktor kekuatan sosial ini bisa saja tumbuh dari landasan-landasan sikap iri, ketidakpuasan atau kekecewaan politik, ekonomi, kultur, bahkan terselip warna-warna etnik, religius, rasial, dan sebagainya. Perbedaan-perbedaan yang terjadi dalam kelompok, atau antar kelompok dalam masyarakat, yang kemudian berkembang menjadi konflik sosial, bahkan konflik sosial dengan tindak kekerasan diduga tumbuh karena banyak sebabnya.¹⁴

Gangguan terhadap kepentingan atau konflik haruslah dihindarkan dicegah atau tidak dibiarkan terus-menerus karena akan mengganggu tatanan masyarakat. Manusia akan selalu berusaha agar tatanan masyarakat alam keadaan seimbang, karena keadaan yang seimbang dapat menciptakan suasana tertib, damai, aman yang merupakan jaminan kelangsungan hidup.¹⁵

¹³ Sukardi, 2014, Legitimacy of The Restorative Justice Principle in the Context of Criminal Law Enforcement, *Jurnal Universitas Indonesia Indonesia Law Review*, No 2, Vol 4, hlm.8.

¹⁴ Santoso S. Hamijoyo, 2001, Konflik Sosial dengan Tindak Kekerasan dan Peranan Komunikasi, *Jurnal Mediator*, No 1, Vol 2, hlm.15.

¹⁵ Erdianto, Penyelesaian Tindak Pidana Yang Terjadi Di Atas Tanah Sengketa. *Jurnal Ilmu Hukum*, No 1, Vol 3.

Secara umum bentuk pengendalian konflik sosial bisa dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yaitu:

- a) Konsiliasi didefinisikan sebagai bentuk pengendalian konflik yang dilakukan melalui lembaga-lembaga tertentu untuk memungkinkan diskusi dan pengambilan keputusan yang adil di antara pihak-pihak yang berkonflik.
- b) Mediasi dilakukan apabila kedua pihak yang berkonflik sepakat untuk menunjuk pihak ketiga sebagai mediator. Pihak ketiga ini akan memberikan pendapatnya mengenai cara terbaik dalam menyelesaikan konflik mereka.
- c) Arbitrase umumnya dilakukan apabila kedua belah pihak yang berkonflik sepakat untuk menerima atau terpaksa menerima hadirnya pihak ketiga yang akan memberikan keputusan terbaik untuk menyelesaikan konflik. Dan arbitrase dilakukan apabila kedua belah pihak yang berkonflik sepakat untuk menerima atau terpaksa menerima hadirnya pihak ketiga yang akan memberikan keputusan terbaik untuk menyelesaikan konflik.

Selain itu juga bisa dengan cara *Restorative Justice* (Keadilan Restoratif) atau dikenal dengan istilah "*reparative justice*" adalah suatu pendekatan keadilan yang memfokuskan kepada kebutuhan dari pada para korban, pelaku kejahatan, dan juga melibatkan peran serta masyarakat, dan tidak semata-mata memenuhi ketentuan hukum atau semata-mata penjatuhan pidana. Dalam hal ini korban juga dilibatkan di dalam proses, sementara pelaku kejahatan juga didorong untuk mempertanggungjawabkan atas tindakannya, yaitu dengan memperbaiki

kesalahan-kesalahan yang telah mereka perbuat dengan meminta maaf, mengembalikan uang telah dicuri, atau dengan melakukan pelayanan masyarakat.

Menurut UNODC, bahwa yang dimaksud dengan *restorative justice* adalah pendekatan untuk memecahkan masalah, dalam berbagai bentuknya, melibatkan korban, pelaku, jaringan sosial mereka, badan-badan peradilan dan masyarakat. Program keadilan restoratif didasarkan pada prinsip dasar bahwa perilaku kriminal tidak hanya melanggar hukum, tetapi juga melukai korban dan masyarakat. Setiap upaya untuk mengatasi konsekuensi dari perilaku kriminal harus, bila memungkinkan, melibatkan pelaku serta pihak-pihak yang terluka, selain menyediakan yang dibutuhkan bagi korban dan pelaku berupa bantuan dan dukungan

George Simmel menyatakan bahwa ada beberapa cara lain yang dapat digunakan untuk upaya menyelesaikan konflik, yaitu:

- a) Kemenangan suatu pihak atas pihak lain.
- b) Kompromi atau perundingan di antara pihak-pihak yang bertikai, sehingga tidak ada pihak yang sepenuhnya menang dan tidak ada pihak yang merasa kalah.
- c) Rekonsiliasi antara pihak-pihak yang bertikai. Hal ini akan mengembalikan rasa saling percaya di antara pihak-pihak yang bertikai tersebut.
- d) Saling memaafkan satu pihak dengan pihak yang lain.
- e) Kesepakatan untuk tidak berkonflik lagi.