

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

1. Konflik

Dalam kehidupan sosial, konflik merupakan suatu gejala kemasyarakatan yang akan senantiasa melekat dalam kehidupan setiap masyarakat. Oleh karenanya konflik tidak mungkin dilenyapkan. Sebagai gejala kemasyarakatan yang melekat di dalam kehidupan setiap masyarakat, ia hanya akan lenyap bersama lenyapnya masyarakat itu sendiri. Oleh karenanya apa yang dapat dilakukan orang hanyalah mengendalikannya agar konflik yang terjadi di antara berbagai kekuatan sosial yang saling bertentangan tidak akan terwujud di dalam kekerasan / Violence (Nasikun, 1995: 21).

Secara umum, sesungguhnya banyak sekali teori yang berbicara mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya konflik (Soemarjan, Soelaiman S. 1946, 8-9). Pertama, *Teori hubungan masyarakat* yang menyatakan konflik disebabkan polarisasi yang terus terjadi dan adanya ketidakpercayaan serta permusuhan antar kelompok yang terpola tersebut. Munculnya polarisasi tersebut bisa jadi berawal dari tidak pahamnya simbol-simbol budaya yang dimiliki oleh masing-masing etnis. Hal ini semakin memperuncing konflik yang terjadi secara berulang. Semakin sering keterlibatan konflik di antara mereka maka semakin membuat posisi yang berseberangan dan sulit untuk saling percaya lagi.

Kedua, *teori negosiasi*. Teori ini berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh adanya perbedaan posisi dan pandangan dalam melihat konflik. Ketiga, *teori kebutuhan manusia* yang menegaskan bahwa konflik terjadi karena terhalangnya dalam memenuhi dasar manusia, baik fisik, mental, sosial. Keempat, *teori identitas* yang menyatakan bahwa konflik disebabkan identitas yang terancam

Kelima, teori *kesalahpahaman antarbudaya* menyatakan bahwa konflik disebabkan ketidaksesuaian antarbudaya yang berbeda. Keenam, *teori transformasi konflik* berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh persoalan ketidaksetaraan dan keadilan yang muncul, baik dalam masalah sosial, budaya dan ekonomi.

Berdasarkan sekian banyak teori yang telah dikemukakan di atas, dalam perspektif ilmu komunikasi setidaknya ada dua penjelasan atau teori yang bisa digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya konflik, yaitu : *teori hubungan masyarakat* dan *teori kesalahan antarbudaya* (Fisher dkk : 2001). Teori hubungan masyarakat menganggap bahwa konflik disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi serta ketidakpercayaan. Bahwa yang ingin dicapai oleh teori ini adalah bagaimana meningkatkan komunikasi dan saling pengertian antar kelompok yang mengalami konflik. Selain itu juga mengusahakan toleransi supaya masyarakat lebih bisa saling menerima keragaman yang ada di dalamnya.

Adapun teori *kesalahpahaman antarbudaya* berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh ketidakcocokan dalam cara-cara berkomunikasi di antara berbagai budaya yang berbeda. Sasaran yang ingin dicapai oleh teori tersebut adalah perlunya menambah pengetahuan pihak-pihak yang berkonflik mengenai budaya pihak-pihak lain, mengurangi stereotipe negatif yang mereka miliki mengenai pihak lain, serta meningkatkan efektifitas komunikasi antarbudaya.

2. Budaya

Budaya pada dasarnya adalah hasil budi daya manusia yang berwujud cipta, rasa dan karsa. Raymond Williams dalam bukunya : *Cultural theory and Popular Culture (2004)*, menyatakan bahwa pada dasarnya sebuah kebudayaan mempunyai 3 makna. Pertama, bahwa sebuah budaya adalah wujud ideal. Artinya bahwa ada sebuah proses menuju kepada suatu yang ideal. Kedua, bahwa budaya adalah suatu yang

manusia dalam rangka mewujudkan manusia yang sempurna dalam hidupnya. Nilai positif berusaha dibangun untuk sebuah keharmonisan kehidupan dalam makna ini orang akan menolak kepada nilai yang negatif.

Kedua, bahwa sebuah budaya adalah dokumenter. Bahwa di dalam sebuah budaya ada perwujudan nilai-nilai ideal dalam kehidupan manusia. Munculnya bahasa yang beragam baik itu berwujud verbal atau non verbal serta konvensi adalah bentuk dalam bentuk yang kedua. Orang berusaha untuk mewujudkan keinginannya, sehingga tidak hanya bayang-bayang semu yang dibangun.

Ketiga, bahwa sebuah budaya bermakna sosial. Dalam bentuk ketiga ini, orang mulai melembagakan apa yang dicapai dalam bentuk yang kedua. Struktur kekeluargaan yang beragam merupakan cerminan dari wujud yang ketiga ini. Selain itu hal ini juga diwujudkan dalam kebiasaan, gaya hidup, makna, dan struktur lembaga di daerahnya.

Ketiga pengertian tampak merupakan sebuah urutan yang berproses. Ketiganya tidak mungkin dibalik urutannya. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa munculnya kebudayaan berawal dari sebuah idealisme, kemudian dibahasakan dan kemudian diterapkan dalam keseharian. Adalah perlu ditugai bahwa sebuah budaya tidak bersifat universal. Bisa dibayangkan betapa beragam budaya yang muncul di dunia ini, sementara banyak budaya yang merasa dirinyalah yang terbaik dan menganggap budaya orang lain rendah.

Sir EB Taylor dalam bukunya : *Primitive Culture* , 1871 (dalam Andrik Purwasito, 2003, 1996), bahwa budaya adalah sesuatu yang menyeluruh dan kompleks. Termasuk di sini adalah kepercayaan, pengetahuan, seni, moral, adat-istiadat, kemampuan, hukum dan kebiasaan lain yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat. Sejalan dengan Taylor, Koentjaraningrat, melihat bahwa dalam sebuah budaya ada 7 unsur kebudayaan yang universal, yaitu bahasa, sistem pengetahuan, organisasi sosial, sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem mata pencaharian hidup sistem religi dan kesenian (1990: 203). Kompleksnya sebuah budaya akan memengaruhi hal

3. Hambatan dalam komunikasi antar budaya

Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi memiliki hubungan yang timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya. Seperti yang diungkapkan oleh Edward T. Hall, bahwa "culture is communications dan communications is culture" (dalam Mulyana, 2003:vi). Dalam konteks ini dapat dibaca bahwa, hubungan antara komunikasi dan kebudayaan tidak dapat dipisahkan (Smith dalam Aio Liliweri, 2003: 21).

Salah satu tujuan mendasar dari komunikasi antarbudaya adalah mengurangi keraguan dan tingkat ketidakpastian tentang budaya orang lain. Menurut Hopper dan Whitehead, komunikasi akan lebih efektif apabila kita menggunakan informasi tentang orang lain itu sebagai acuan berdasarkan informasi budayanya (Hopper dan Whitehead, dalam Mulyana dan Jalaluddin, 2003: viii). Dengan cara demikian kesalahpahaman-kesalahpahaman antar budaya akan dapat diatasi dengan cara mengetahui prinsip-prinsip budaya orang lain, baik bahasa, nilai-nilai, aturan, serta perilaku budaya orang lain.

Hambatan terbesar dalam komunikasi antar budaya adalah sikap stereotipe dan etnosentrisme. Menurut (Tobb dan Moss dalam Mulyana dan Jalaluddin, 2003: viii). Stereotipe adalah suatu generalisasi atas suatu kelompok orang, objek atau peristiwa yang secara luas dianut suatu budaya, meskipun ada setiti kebenaran dalam stereotipe dalam arti memberikan informasi terbatas untuk menilai suatu kelompok. Namun stereotipe lebih banyak mengandung informasi yang keliru.

Dalam komunikasi antar manusia, stereotipe pada umumnya akan menghambat keefektifan komunikasi, bahkan pada gilirannya akan menghambat integrasi manusia yang sudah pasti harus dilakukannya untuk

komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal. Dengan demikian, keberadaan stereotipe antar etnis juga akan menghambat proses integrasi antar etnis.

Problem lain yang tak kalah pentingnya dalam menghambat komunikasi antar budaya adalah etnosentrisme. Menurut Sumner, etnosentrisme adalah memandang segala sesuatu dalam kelompok sendiri sebagai pusat segala sesuatu. Adapun menurut Potter dan Samovar, kecenderungan memandang orang lain secara tidak sadar dengan menggunakan kelompok kita sendiri dan kebiasaan kita sendiri sebagai kriteria untuk segala penilaian. Makin besar kesamaan kita dengan mereka, makin dekat kita pada mereka, sebaliknya makin jauh ketidaksamaan makin jauh mereka dari kita. Kita cenderung melihat kelompok kita, budaya kita sendiri sebagai yang paling baik, paling bermoral. Pandangan ini menuntut kesetiaan kita yang pertama dan melahirkan kerangka rujukan yang menolak eksistensi kerangka rujukan yang lain. pandangan ini adalah posisi mutlak yang menafikan posisi yang lain dari tempatnya yang layak bagi budaya yang lain.

4. Pengendalian dan Penyelesaian konflik

Resolusi konflik merupakan suatu terminologi ilmiah yang menekankan kebutuhan untuk melihat perdamaian sebagai suatu proses terbuka dan membagi proses penyelesaian konflik dalam beberapa tahap sesuai dengan dinamika siklus konflik. Penjabaran tahapan proses resolusi konflik dibuat untuk empat tujuan. Pertama, konflik tidak boleh hanya dipandang sebagai suatu fenomena politik-militer, namun harus dilihat sebagai suatu fenomena sosial. Kedua, konflik memiliki suatu siklus hidup yang tidak berjalan linear. Siklus hidup suatu konflik yang spesifik sangat tergantung dari dinamika lingkungan konflik yang spesifik pula. Ketiga, sebab-sebab suatu konflik tidak dapat direduksi ke dalam suatu variabel tunggal dalam bentuk suatu proposisi kausalitas bivariat. Suatu konflik

111 Konflik sebagai suatu fenomena yang terjadi karena interaksi bertingkat

berbagai faktor. Terakhir, resolusi konflik hanya dapat diterapkan secara optimal jika dikombinasikan dengan beragam mekanisme penyelesaian konflik lain yang relevan. Suatu mekanisme resolusi konflik hanya dapat diterapkan secara efektif jika dikaitkan dengan upaya komprehensif untuk mewujudkan perdamaian yang langgeng (Wijayanto, dalam [www. Tempointeraktif.com](http://www.Tempointeraktif.com)).

Secara empirik, pengendalian dan penyelesaian konflik dilakukan dalam empat tahap. Tahapan pertama yang paling penting adalah konsiliasi (conciliation). Pengendalian semacam ini terwujud melalui lembaga-lembaga tertentu yang memungkinkan tumbuhnya pola diskusi dan pengambilan keputusan di antara pihak-pihak yang berkonflik mengenai persoalan-persoalan yang mereka pertentangkan. Jika rekonsiliasi menemui jalan buntu dan konflik yang terjadi tidak memunculkan ledakan-ledakan sosial maka pengendalian dan penyelesaian konflik memerlukan cara lain yakni mediasi (mediations).

Dalam mediasi, pihak yang berkonflik bersama-sama bersepakat menunjuk pihak yang akan memberikan "nasehat-nasehat"-nya tentang bagaimana mereka sebaiknya menyelesaikan pertentangan-pertentangan mereka.. apabila cara pengendalian ini pun masih tidak cukup efektif, maka suatu cara pengendalian yang ketiga , yakni apa yang disebut sebagai perwasitan (arbitration). Di dalam hal ini kedua belah pihak yang bertentangan bersepakat menerima atau "terpaksa menerima hadirnya pihak ketiga yang akan memberikan "keputusan-keputusan tertentu untuk menyelesaikan konflik yang terjadi di antara mereka (Nasikun,1995:22-24).

Sementara itu, dalam bentuk lain proses resolusi konflik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut : *Pertama*, integrasi dan kolaborasi yaitu bentuk penyelesaian konflik yang dilakukan secara bersama-sama di antara pihak yang berkonflik dengan pendekatan menang-menang (*win-win approach*). *Kedua*, kompromi, yaitu pihak-pihak yang terlibat konflik memiliki kesepakatan untuk

pendekatannya bersifat menang-kalah, dimana pihak yang kuat akan menang dan mendominasi situasi konflik.

Keempat adalah akomodasi. Dalam akomodasi, satu pihak berlapang dada menampung kebutuhan pihak lain dan mengorbankan dirinya sendiri. Adapun yang *kelima* adalah bentuk menghindar (*avoiding*) yang berarti salah satu atau kedua belah pihak menghindar dari topik atau situasi konflik (Rahim dalam Gudykunst, Kim, 1997 : 282).

Merujuk pada teori Hubungan masyarakat dan kesalahan antar budaya, (Hanif dalam www.dlibrarytifoundation.org, 5/11/05) penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. meningkatkan pemahaman bersama antar masyarakat yang berkonflik dengan cara memfasilitasi tersedianya informasi yang cukup yang bisa dijadikan dasar pijakan bersama antar pihak yang berkonflik dalam berkomunikasi.
- b. mengembangkan nilai-nilai dan sikap toleransi atas keragaman dengan cara memfasilitasi penyediaan informasi mengenai nilai-nilai dan sikap toleransi atas keragaman yang dipraktekkan dalam masyarakat/ komunitas.
- c. melakukan monitoring dengan cara penyediaan informasi mengenai upaya-