

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 02	Juli – Desember 2021
-------------------	------------	-----------	----------------------

PERAN KOMUNIKASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK

Lilik Nugroho

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

liliknugroho18@gmail.com

ABSTRAK

Konflik dan komunikasi dalam banyak cara pandang memberikan gambaran bahwa keduanya acap kali saling berkaitan dan saling memengaruhi. Baik komunikasi sebagai pemicu konflik, tentunya dengan kondisi buruknya komunikasi. Di sisi lainnya, konflik tidak hayal bisa diselesaikan dengan menerapkan berbagai disiplin ilmu komunikasi, terutama komunikasi strategi. Penulisan artikel ini untuk memetakan dan/atau menggambarkan bagaimana komunikasi mampu menempatkan diri dalam berbagai konflik yang terjadi. Artikel ini tidak fokus berbagai pendekatan atau teori-teori tertentu dalam komunikasi atau manajemen konflik. Artikel ini hanya fokus pada upaya-upaya komunikasi dalam meredam konflik melalui kajian literatur.

Kata Kunci: Konflik, Komunikasi Strategi, Resolusi

ABSTRACT

Conflict and communication in many perspective illustrate that the both are often interrelated and influence each other. Good communication as a trigger for conflict, certainly with poor communication conditions. On the other hand, conflicts can inevitably be resolved by applying various discipline in communication science, especially strategy communication. The purpose of writing this article is to map and/or describe how communication is able to place itself in various conflicts that occur. This article does not focus on specific approaches or theories in communication or conflict management. This article only focuses on communication efforts in reducing conflict through a study of some of the existing literature.

Keyword: Conflict, Strategy Communication, Resolution

A. PENDAHULUAN

Konflik terjadi dalam semua jenis hubungan manusia dan di semua lingkungan sosial. Karena banyaknya perbedaan potensial di antara orang-orang, tidak adanya konflik biasanya menandakan tidak adanya interaksi yang berarti. Konflik itu sendiri tidaklah baik atau buruk. Bagaimanapun, cara penanganan konflik menentukan apakah konflik itu konstruktif atau destruktif (Eric, 2000). Konflik didefinisikan sebagai ketidakcocokan tujuan atau nilai antara dua pihak atau lebih dalam suatu hubungan, dikombinasikan dengan upaya untuk mengontrol satu sama lain dan perasaan antagonis terhadap satu sama lain (Arie, 2008). Ketidakcocokan atau perbedaan tersebut mungkin ada dalam kenyataan atau hanya dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat. Meskipun demikian, tindakan berlawanan dan emosi permusuhan adalah ciri yang sangat nyata dari konflik manusia. Konflik memiliki potensi untuk banyak kehancuran atau banyak kreativitas dan perubahan sosial yang positif. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami proses dasar konflik sehingga kita dapat bekerja untuk memaksimalkan hasil yang produktif dan meminimalkan hasil yang merusak. Studi ini akan

menjelaskan secara singkat beberapa penyebab umum konflik, permainan komunikasi peran dan strategi umum untuk mendekati konflik yang tersedia.

Dinamika kehidupan sosio-kultural di Indonesia semacam silang sengkabut atau benang kusut jika kita menilik pada beragam permasalahan yang seakan memboyong terma-terma yang sensitif untuk dijadikan bahan gunjingan dan mengarah kepada konflik. Pun demikian, konflik dalam hal-hal kerukunan umat beragama di Indonesia tidak hanya terjadi antar pemeluk kepercayaan, tak perlu kita elakkan bahwa konflik internal semisal sesama muslim saja kerap terjadi. Baik itu pada wilayah *fiqh*, syariat, atau politik, dan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan agama itu sendiri. Istilah konflik dapat didefinisikan dengan berbagai cara, misalnya, dengan intensitas (rendah atau tinggi) atau korban tewas. Perbedaan juga bisa dibuat antara perselisihan dan konflik. Namun, dalam hal ini istilah konflik didefinisikan secara longgar dan mengacu pada konflik internasional), yang mencakup konflik antar negara dan konflik dalam negara (Bercovitch and Jacson, 2009).

Konflik dengan sekian macam penyebabnya tak ayal menjadi polemik dan sumbangsih atas perpecahan bagi manusia. Resolusi atas konflik yang sekiranya berpeluang muncul diperlukan. Diantaranya adalah keberadaan komunikasi yang diteruskan dalam bentuk mediasi baik dalam sekup agama maupun aspek lainnya. Komunikasi yang kita pahami sejak lama menyediakan ruang bagi usaha-usaha mencari jalan keluar atas problema yang berkelindan di sekitar kita. Kita paham, pernah, dan kerap berkomunikasi. Namun, pertanyaan terbesar adalah keengganan kita dalam melanggengkan komunikasi sebagai sebuah medium yang bisa dimodifikasi atau digubah cara kerjanya demi kemaslahatan bersama. Selain daripada itu, hal yang sangat disayangkan ini seakan dibiarkan begitu saja. Orang-orang atau katakanlah akademisi seakan *cuek* dan *ogah-ogahan* masuk dan terjun dalam *civil society* yang notabene ada untuk kita dan kita ada untuk mereka. Terlebih tanggungjawab akademisi juga terlibat dalam tri dharma perguruan tinggi. Lagi dan lagi ketika kita bicara pada pasal terma-terma semacam ini, penggiringan pada tindakan riset yang mampu menelurkan jalan panjang dan lapang bagi tersedianya ruang resolusi atas terjadi berbagai macam konflik perlu dipertegas. Maksudnya, melalui riset-riset yang dilakoni ini kita bisa mengetahui fenomena dan dinamika masyarakat beragama dan multikultur di Indonesia dengan lebih baik. Entah itu pada wilayah kualitatif, pun kuantitatif, atau kolaborasi keduanya. Maka rumusan yang menawarkan integrasi dari perilaku dan ilmu komunikasi, ilmu-ilmu agama pada pemecahan masalah bersama kiranya perlu dan penting dipertimbangkan. Rumusan masalah yang ditawarkan dalam tulisan ini adalah bagaimana mediasi dan komunikasi bisa dijadikan rekomendasi dalam penanganan resolusi konflik lintas sektor di Indonesia?

Mediasi dan Mediator: Jalan Tengah Peredam konflik?

Mediasi mengacu pada pendekatan manajemen konflik di mana pihak ketiga, yang bukan merupakan pihak langsung dalam perselisihan, membantu pihak yang berselisih melalui negosiasi mereka dan melakukannya dengan cara yang tidak mengikat (Jacob dan Allison, 1983). Tujuan keseluruhan dari mediasi adalah untuk menghentikan kekerasan dan membangun hubungan damai antara pihak-pihak yang bertikai. Namun, tampaknya tidak ada

konsensus mengenai definisi mediasi, karena peran mediasi dan mediator telah dipahami berbeda oleh berbagai sarjana dan memiliki makna yang berbeda dalam konteks budaya-budaya yang berbeda. Secara luas didefinisikan, mediasi mengacu pada metode penyelesaian konflik (Young, 1967).

Chris Mitchell mendefinisikan mediasi sebagai “aktivitas perantara” apa saja dilakukan oleh pihak ketiga dengan tujuan utama mencapai penyelesaian kompromi masalah yang dipertaruhkan antara pihak-pihak, atau setidaknya mengakhiri perilaku konflik yang mengganggu (Mitchell, 1981). Di sisi lain, Moore mendefinisikan mediasi sebagai "*perpanjangan atau penjabaran dari proses negosiasi yang melibatkan intervensi dari pihak ketiga yang dapat diterima yang memiliki atau tidak memiliki kekuatan pengambilan keputusan yang otoritatif.*" mediasi mencerminkan kompleksitas dan dinamika proses (Moore, 1986). Terlepas dari kerumitan ini, ada sejumlah karakteristik yang umum bagi sebagian besar upaya mediasi. Beberapa karakteristik utama mediasi didaftar oleh Bercovitch (Jacob dan Jackson, 1997).

Mediasi adalah perpanjangan dan kelanjutan dari manajemen konflik damai. Mediasi juga melibatkan intervensi orang luar - individu, kelompok, atau organisasi - ke dalam konflik antara dua negara atau lebih atau aktor lain. Di samping itu mediasi adalah bentuk intervensi yang tidak memaksa, tanpa kekerasan dan, pada akhirnya, tidak mengikat. Pada umumnya, para mediator memasuki suatu konflik, baik internal maupun internasional, untuk memengaruhi, mengubahnya, menyelesaikannya, memodifikasinya, atau memengaruhinya dengan cara tertentu. Para mediator membawa serta, secara sadar atau tidak, ide-ide, pengetahuan, sumber daya, dan kepentingan mereka sendiri atau dari kelompok atau organisasi yang mereka wakili. Para mediator sering memiliki asumsi dan agenda mereka sendiri tentang konflik yang dipertanyakan. Terakhir, mediasi adalah bentuk sukarela dari manajemen konflik. Para aktor yang terlibat memegang kendali atas hasil (jika tidak selalu atas proses) dari konflik mereka, serta kebebasan untuk menerima atau menolak mediasi atau proposal mediator. Dan sebagai catatan kecil akhir, dipahami bahwa mediasi biasanya hanya prosedur *ad hoc*.

Komunikasi dan resolusi konflik

Shannon dan Weaver juga mendefinisikan komunikasi sebagai "semua prosedur yang satu pikiran dapat mempengaruhi yang lain". Ini menyiratkan bahwa komunikasi dapat terjadi hanya dalam media lisan dan tertulis tetapi juga dalam musik, seni bergambar, teater dan, tentu saja, semua perilaku manusia. Definisi adalah bahwa komunikasi adalah proses yang melibatkan transmisi penerima dan yang memiliki tujuan dari reaksi atau reaksi (umpan balik). Apa yang terjadi, karenanya, dapat dijelaskan dengan cara rangsangan - proses respons (Shannon dan Weaver, 1977).

Komunikasi dalam konteks ini mengacu pada proses berbagi informasi antara kepribadian, kelompok, dan pihak-pihak yang berpotensi dalam situasi konflik. Ini menyiratkan bahwa meskipun dalam situasi konflik, individu atau pihak yang terlibat masih dapat berbicara. Kapan pun dimungkinkan untuk memiliki hubungan komunikasi antara pihak-pihak yang berkonflik, asumsi, stereotip, dan sikap, yang dibangun oleh kelompok-

kelompok konflik berhadapan dengan orang lain. Namun, komunikasi yang buruk antara komunikasi dapat dengan mudah meningkatkan konflik antara pihak atau individu dalam konflik. Pertukaran dan berbagi informasi dapat membantu dalam menyelesaikan masalah dan membangun kepercayaan pada pihak dalam konflik dan membawa perdamaian. "Sebagian besar metode manajemen konflik tanpa kekerasan, menurut Shadrack (Shadrack 2004)," seperti kolaborasi, negosiasi dan dialog, seperti mediasi, konsiliasi, arbitrase dan adjudikasi, sebagian besar bergantung pada komunikasi yang efektif. "Dalam situasi para pihak dalam konflik dapat berbicara bersama tentang masalah-masalah yang terpisah dengan solusi untuk konflik, situasi adalah masalah untuk konflik dengan situasi. Proses yang sama juga dapat mencegah krisis atau konflik. Oleh karena itu, komunikasi adalah cara yang kuat dan efektif cara-cara pencegahan dan penyelesaian konflik yang tidak bermusuhan dan murah jika hanya pihak-pihak yang berkepentingan yang menyadarinya sebagai unsur perdamaian.

Perundingan

Negosiasi berkaitan dengan suatu organisasi atau bentuk melaksanakan rencana melalui beberapa norma yang dapat diterima secara sosial dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya atau mencapai tingkat yang signifikan atau tinggi dari langkah yang diambil atau tindakan yang diambil melalui dialog. Negosiasi adalah komunikasi bolak-balik yang dirancang untuk mencapai kesepakatan ketika Anda dan pihak lain memiliki beberapa kepentingan yang dibagikan dan yang lain menentang. Seperti yang dikemukakan Akinnawonu (Akinnawonu, 2006), dialog harus dilakukan secara konstruktif dalam situasi perselisihan atau konflik untuk memberikan dampak positif pada penyelesaian konflik secara damai. Dia lebih lanjut menegaskan klaim ini dengan mengatakan bahwa: "Karena supremasi hukum menjamin perdamaian daripada kekerasan di negara ini, dan mengetahui bahwa dialog adalah jalan yang diperlukan untuk perdamaian, itu berarti bahwa dialog adalah faktor mendasar dalam memastikan supremasi hukum. . Dalam kasus-kasus di mana tidak ada konflik yang sangat radikal dari prinsip-prinsip esensial, perasaan tidak enak biasanya dapat diredakan dengan diskusi di muka-muka. "Banyak orang percaya bahwa kurangnya kesempatan untuk penjelasan bertanggung jawab atas kesalahpahaman dan kecurigaan antara pihak-pihak dalam konflik. Komunikasi yang efektif, oleh karena itu, adalah sentral dalam negosiasi yang merupakan proses dialog dan diskusi langsung yang terjadi antara setidaknya dua pihak yang dihadapkan pada situasi konflik atau perselisihan. University for Peace melihat negosiasi sebagai: "komunikasi, biasanya diatur oleh prosedur yang telah ditetapkan, antara perwakilan pihak yang terlibat dalam konflik atau perselisihan".

Mediasi

Mediasi sebagai proses mengelola negosiasi oleh pihak ketiga, menyadari bahwa kedua pihak yang terlibat dalam konflik telah sepakat untuk menyelesaikan masalah mereka. Menurut Godong (Godongs, 2006) "Mediasi adalah bentuk negosiasi khusus di mana pihak ketiga yang netral memiliki peran. Peran seperti itu adalah untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik mencapai penyelesaian yang dapat diterima secara alami '. Untuk memberantas semacam masalah interpretasi konseptual, kami akan menganggap konsiliasi, kantor yang baik, dan pendekatan pencarian fakta dari metode manajemen non-permusuhan dan penyelesaian konflik sebagai bagian dari mediasi. Konsiliasi melibatkan penggunaan pihak

ketiga yang tepercaya untuk memberikan komunikasi informal antara kedua pihak dalam suatu konflik. Juga kantor yang baik digunakan dalam proses mediasi untuk membantu mengidentifikasi masalah dan untuk mengurangi ketegangan yang dihasilkan oleh masalah tersebut melalui negosiasi langsung. Perantara dilibatkan sebagai perantara. Pencarian fakta adalah tujuan perantara ini di mana situasi konflik dinilai dan laporan diberikan kepada pihak terkait untuk memberikan solusi untuk masalah konflik. Beer and Stief mendefinisikan mediasi sebagai “...proses untuk menyelesaikan sengketa di mana orang lain membantu para pihak menegosiasikan penyelesaian” (Beer dan Stief, 1997).

Tidak ada eksklusivitas baik dalam negosiasi maupun mediasi sebagai metode manajemen konflik karena semuanya tergantung pada komunikasi, dialog, dan negosiasi. Ketiga pendekatan ini juga memiliki basis dalam bahasa untuk dampak dan realitas yang efektif. Oleh karena itu, bahasa dan komunikasi adalah unsur penting yang beroperasi dengan 'mutualitas inklusif ganda'. Seperti mediasi, arbitrase dan adjudikasi adalah metode lain dari intervensi pihak ketiga dalam menyelesaikan perselisihan atau konflik tetapi tulisan ini membatasi ruang lingkupnya untuk negosiasi dan mediasi dan menekankan pentingnya bahasa dan komunikasi dalam melaksanakan metode ini yang tanpa kekerasan dalam mengelola dan menyelesaikan konflik. Kadang-kadang, dialog, negosiasi dan mediasi mungkin gagal menghasilkan perdamaian.

Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu metode pendekatan tanpa kekerasan untuk penyelesaian konflik. Penggunaan pihak ketiga dalam menyelesaikan perselisihan atau konflik melalui negosiasi, dialog, kerja sama, komunikasi, aliran informasi, dan manajemen menjadi semakin jelas di masyarakat kita. Arbiter mendengar bukti dari kedua pihak yang terlibat dalam konflik dan dapat mendengarkan saksi, mewawancarai pemimpin atau perwakilan dari pihak-pihak tersebut, mengunjungi daerah-daerah yang berkonflik, menilai atau mengevaluasi klaim, dokumen, tanah, dan properti yang bersengketa. Setelah mengumpulkan informasi penting dan memfasilitasi diskusi, negosiasi, dialog, mendengarkan dan mendengar pertemuan, yang bertujuan membantu membuat keputusan kritis tentang siapa yang benar atau salah, arbiter kemudian mengambil langkah berani untuk memastikan permainan yang adil dan keadilan untuk memulihkan kedamaian. Keputusan yang diambil sesudahnya disebut penghargaan yang diharapkan mengikat para pihak. Namun, pihak-pihak yang berkonflik, harus menyetujui dan menerima arbiter yang duduk di atas kasus mereka. Arbiter biasanya adalah orang-orang dengan karakter yang dihormati, otoritas, dan perdamaian di masyarakat. Arbitrase memiliki sifat mediasi dan adjudikasi yang serupa dalam arti bahwa negosiasi, dialog dan komunikasi digunakan dalam mengelola dan menyelesaikan perselisihan atau konflik. Pencapaian arbitrase sebagai cara menyelesaikan perselisihan atau konflik tergantung pada komunikasi yang efektif dalam bentuk interaksi, percakapan, dialog, negosiasi untuk menghasilkan proses peningkatan "komunikasi terkontrol". Kompetensi dalam Komunikasi diperlukan untuk arbitrase yang sukses karena keterampilan menyimak dan berbicara, keterampilan membaca dan menulis diperlukan untuk mediasi, negosiasi, dialog, dan komunikasi yang efektif. Kemampuan untuk mendengarkan, memahami, merangkum, mengajukan pertanyaan untuk klarifikasi dan penyelidikan dalam proses arbitrase melalui

arbitrase serius, kebohongan akan terdeteksi, kebenaran akan muncul. Selain itu, ketakutan, kecurigaan, keprihatinan akan kepentingan dan tujuan akan diungkapkan selama dialog, negosiasi dan percakapan dengan para arbiter yang sekarang akan mengambil keputusan untuk membawa penawaran atau penghargaan yang dapat diterima untuk menyelesaikan sengketa atau konflik yang akan mengikat pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah konflik.

Pengadilan

Terkadang, pihak-pihak yang terlibat dalam konflik dapat memutuskan untuk menyelesaikan perbedaan mereka di pengadilan dan menggunakan mekanisme litigasi. Pihak yang dirugikan yang memilih metode nir-kekerasan ini siap untuk mengambil putusan atau penilaian hakim ketua yurisdiksi yang kompeten baik atau buruk atau baik mendukungnya atau menentangnya. Putusan itu mengikat dan akan ditegakkan secara hukum melalui aparat negara untuk menyelesaikan konflik. Cara penyelesaian konflik ini biasanya ditandai dengan pemenang dan pelonggaran, kepahitan, dan kegembiraan karena kasusnya mungkin merupakan penasihat hukum yang terlibat dalam proses adjudikasi. Penasihat untuk pihak-pihak yang terlibat dalam konflik akan menyampaikan kasus mereka melalui alamat, memberikan informasi, argumen, klaim, bukti, pemeriksaan silang, bukti, saksi dengan tujuan menang setelah sidang dan putusan disampaikan. Komunikasi, informasi dan presentasi logis dari fakta, bukti, bukti dan penerapan prosedur hukum adalah beberapa fitur adjudikasi. Namun, ketika pengadilan tertentu gagal menafsirkan atau menerapkan undang-undang tertentu sesuai dengan nilai-nilai publik yang mendasari mereka, itu dapat dikoreksi oleh pengadilan tingkat yang lebih tinggi dan oleh legislatif.

Terlepas dari kepahitan yang mengikuti setelah penghakiman, dalam kasus yang kalah, perdamaian juga sulit dipahami antara kedua pihak yang terlibat dalam konflik. Negosiasi setelah konflik tidak mungkin dilakukan karena litigasi berakhir dengan hasil *win-loss*. Para pihak tidak dapat memutuskan durasi dan sifat dari hasil putusan.

B. METODOLOGI

Artikel ini ditulis dengan menerapkan kajian atas berbagai pustaka yang meliputi buku-buku, artikel jurnal studi-studi yang berhubungan dengan topik artikel ini, dan kajian lain yang masih bersifat mampu mendukung kebutuhan atas komprehensifnya penulisan. Termasuk keterlibatan berbagai lansiran laman berita yang mendukung artikel ini. Penyajian dalam kajian ini menggunakan deskriptif naratif, meskipun data-data atau studi yang digunakan dalam tulisan ini juga berasal dari banyak penelitian kuantitatif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi atas Konflik

Persepsi konflik yang diungkapkan oleh beberapa responden dalam satu temuan studi dari Wicaksono yang disimpulkan bahwa persepsi konflik yang terjadi dikarenakan kesenjangan ekonomi (Wicaksono, 2013). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa dalam konflik baik horizontal hingga vertikal acap kali didorong oleh berbagai persepsi yang meliputi kepentingan yang berbeda; minimnya keterbukaan pemerintah; *mandeg*-nya sosialisasi (Endah, 2017). Literatur menunjukkan untuk sebagian besar konflik dapat dianalisis

baik sebagai masalah tugas, masalah proses, atau masalah hubungan. Meskipun, persepsi umum tentang konflik melibatkan konotasi negatif, misalnya permusuhan, kemarahan, penelitian ilmiah telah menunjukkan bahwa konflik dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kinerja dan hasil secara keseluruhan (Bradley, 2015). Literatur sangat menyarankan bahwa konflik yang melibatkan masalah hubungan biasanya dapat merugikan pencapaian tujuan. Namun, ini dapat dimoderasi oleh intervensi yang memberikan kejelasan dan keterpaduan mengenai harapan dan hasil (Jehn, 1997). Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa persepsi serta pembentukan tugas merupakan komponen moderasi yang signifikan baik mengenai makna maupun penerapan konflik.

Komunikasi dalam Zona Konflik

Untuk mengelola atau mencegah konflik, kunci pertama adalah komunikasi. Konflik tidak secara inheren buruk, tetapi cara pengelolaan konflik itulah yang menentukan hasilnya. Konflik dapat memainkan peran besar dalam semua kehidupan kita. Itu bisa terjadi di tempat kerja, di sekolah, di rumah dan di lingkungan kita. Konflik dalam masyarakat seringkali dapat menimbulkan ketidakpastian, pertengkaran, agresi, perusakan, bahkan kekerasan. Tidak ada pemenang dalam konflik. Secara global kebenaran ini telah dibuktikan secara historis. Oleh karena itu, diplomasi adalah urutan hari ini. Karena dunia tempat kita hidup menjadi semakin saling terhubung secara teknologi, ekonomi, dan pemerintah, pengembangan tingkat dialog yang lebih bermakna, komunikasi yang tulus, dan saling pengertian akan diperlukan. Menjunjung tinggi martabat kemanusiaan apa pun ideologi, agenda, dan tujuan kita akan menjadi yang terbaik bagi kita semua. Untuk alasan ini setiap individu dan komunitas global secara kolektif akan mendapatkan keuntungan yang sangat besar dari pengembangan keterampilan komunikasi, negosiasi, dan penyelesaian sengketa konflik yang efektif. Banyak konflik dalam hidup kita berasal dari cara kita berkomunikasi dengan orang lain. Komunikasi yang tidak efektif menciptakan konflik bahkan dalam situasi di mana tidak ada "masalah konflik" yang nyata atau ketidaksepakatan tentang suatu masalah yang substantif. Komunikasi yang buruk menyebabkan rasa sakit hati, marah, frustrasi, dan cenderung mengikis hubungan, terkadang sampai pada titik di mana hubungan tidak dapat diperbaiki. Seringkali kita menyebut situasi ini konflik kepribadian, padahal sebenarnya itu adalah akibat dari komunikasi yang buruk.

Institusi lain yang didesak untuk melayani selain dari negara dan lembaga adat lokal, yang juga menyebabkan eskalasi konflik, di zona konflik di Indonesia secara keseluruhan adalah media. Peran media di Indonesia sebagai negara berkembang di bawah demokratisasi sangat perlu diperhatikan. Telah ada kemajuan signifikan dalam penyebaran dan keragaman media sejak tahun 1998 karena peningkatan kebebasan yang diberikan negara kepada media. Transformasi yang luar biasa ini telah berkontribusi pada konsolidasi demokrasi di negara ini dengan menciptakan platform bagi warga negara untuk mengekspresikan pendapat mereka dan menetapkan agenda debat publik tentang berbagai masalah. Namun, perilaku media di tanah air telah menuai banyak kritik selama bertahun-tahun akibat polarisasi rumah-rumah media, dan praduga lainnya yang memperlihatkan pada ketidakseimbangan pemberitaan.

Strategi Komunikasi dalam Zona Konflik

Strategi komunikasi dalam meredakan atau mengatur konflik yang tengah terjadi dapat dilakukan melalui berbagai cara. Tujuan-temuan dalam berbagai studi menunjukkan bahwa bentuk strategi komunikasi yang digunakan pada situasi konflik adalah melalui media elektronik seperti radio, telepon genggam; Stasiun FM; media cetak seperti koran harian; majalah; poster yang menggambarkan hidup berdampingan secara damai; informasi pemerintah berpindah dari komunitas ke komunitas, konsultasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik; pertemuan pemangku kepentingan; dan komunikasi tatap muka dengan pimpinan dari berbagai pihak. Sedangkan dalam penelitian Fahrimal dan Safpuriyadi menunjukkan bahwa ada berbagai cara yakni strategi komunikasi dalam menyelesaikan konflik. Strategi itu meliputi identifikasi masalah; tujuan yang pasti; batas waktu; taktik; hingga motivasi orang untuk berubah (Yuhdi Safpuriyadi Safpuriyadi, 2018). Temuan lain yang bisa dikatakan merujuk pula dari kerangka berpikir tulisan ini adalah studi Jalil yang menunjukkan bahwa negosiasi, konsiliasi, hingga mediasi terbukti mampu meredakan konflik yang terjadi dalam sengketa tanah di Pasir Belengkong kabupaten Paser (Jalil, 2014). Berdasarkan studi-studi tersebut, komunikasi yang diterapkan dalam berbagai situasi konflik nyatanya membutuhkan kepiawaian para mediator. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa keterlibatan komunikasi di sini memberikan ruang yang cukup terbuka, tentunya dengan syarat bahwa efektivitas komunikasi menjadi hal yang wajib. Akan tetapi, perlu menjadi catatan bahwa keterlibatan komunikasi sebagai strategi melalui berbagai mediasi yang dibutuhkan bisa pula mengacu pada forum-forum dalam komunikasi kelompok yang terlibat dalam konflik di dalamnya. Selain itu, strategi komunikasi juga bisa mengandalkan komunikasi persuasif yang bisa dibangun melalui berbagai pelatihan. Lebih lanjut, hal ini juga bisa merujuk pada partisipasi masyarakat di dalam penyelesaian konflik (Tutik dan Wenny, 2020)

Komunikasi dan eskalasi konflik

Tujuan utama dari kajian ini adalah untuk mengkaji peran komunikasi dalam pengelolaan konflik dan bagaimana sarana komunikasi yang “paling penting yaitu penggunaan kata-kata, baik verbal (lisan), tertulis atau non-verbal dapat mengkatalisasi eskalasi konflik menjadi gangguan sipil berskala besar. Poin utama yang harus dibangun adalah bahwa komunikasi yang buruk dapat menjadi akar konflik. Komunikasi yang buruk mengubah konflik laten menjadi kekerasan. Di sisi lain, komunikasi yang baik atau efektif dapat memfasilitasi pengelolaan atau penyelesaian konflik secara damai. Dari hasil dan tujuan kajian ini, komunikasi yang kurang baik terbagi menjadi dua jenis yaitu komunikasi yang ofensif dan komunikasi tidak jelas. Peneliti menunjukkan bagaimana keduanya telah menghasilkan konflik etnis, agama, politik dan budaya (Amin, 2017). Komunikasi adalah pusat dari pengalaman dan pengelolaan konflik. Melalui komunikasi orang-orang mengekspresikan keinginan mereka, menyadari perbedaan, dan berusaha menyelesaikan perbedaan itu. Putnam dan Poole menulis menyoal posisi komunikasi dalam wilayah konflik, mereka mencatat bahwa “komunikasi merupakan esensi dari konflik yang mendasari pembentukan isu-isu yang berlawanan, mbingkai persepsi konflik yang dirasakan, menerjemahkan emosi dan persepsi, menjadi perilaku konflik, dan menetapkan panggung untuk konflik di masa depan” (Linda L Putnam and M Scott Poole, 1987).

Komunikasi ofensif seperti yang digunakan dalam bagian ini berarti mengirimkan informasi ofensif ke pihak lain, sedangkan komunikasi yang tidak jelas berarti mengirimkan informasi yang tidak jelas yang dapat memberikan interpretasi jahat oleh decoder, terutama dalam situasi konflik sosial yang ada. Untuk menggambarkan peran komunikasi ofensif dalam eskalasi konflik etnis, agama dan politik, beberapa contoh diambil dari pemberitaan surat kabar tentang ketidaksepakatan yang terjadi antara dua persaingan yang melibatkan dua agama besar di Indoensia. Kita bisa melihat jauh ke belakang pada tahun 2001. Bahwa dari posisi media lokal dan nasional yang membuat polarisasi dan membagi posisi konflik-konflik di Poso menjadikan posisinya terakumulasi dengan permasalahan sebelumnya. Sehingga dari bentuk komunikasi media massa pada saat itu dengan jelas bisa dibaca sebagai pemantik yang cukup keras bagi rusuhnya suasana dan penyebaran konflik hingga ke pelosok (Kronologi Konflik di Poso, <http://pu.go.id>).

Komunikasi dan media dalam Resolusi Konflik

Media dan semua saluran komunikasi dan arus informasi atau penyebaran sangat penting dalam mengumpulkan informasi tentang perselisihan atau konflik serta penyebaran informasi tentang konflik atau pesan damai atau sinyal kepada orang-orang di seluruh dunia. Diamati bahwa media dapat mempromosikan konflik jika ia mau. Di era teknologi informasi dan komunikasi ini, informasi menyebar seperti api liar. Perselisihan atau konflik baru di Asia dapat menyebar ke bagian pedalaman benua Afrika dalam beberapa menit melalui internet, telepon, surat kabar, berbagai saluran televisimembawa perselisihan atau konflik tersebut. Kadang-kadang, pihak yang berselisih atau pelaku utama dalam perselisihan dapat meminta masyarakat bangkit karena suatu alasan atau membatalkan tindakan kekerasan melalui media elektronik atau cetak. Karena itu, komunikasi, informasi dan bahasa sangat penting dalam manajemen konflik. Krisis politik baru-baru ini akibat dari pemilihan presiden yang disengketakan di Kenya dan peran yang dimainkan oleh mantan Sekretaris Jenderal PBB, Kofi Annan sebagai mediator, disoroti di media lokal dan internasional.

D. KESIMPULAN

Suku, ras, kepercayaan, agama, hingga kepentingan pada berbagai sektor sering digambarkan memiliki dampak negatif pada konflik dan proses perdamaian. Kefanatikan atas berbagai hal tersebut dan kebencian memang menjadi pendorong utama begitu banyak konflik di dunia saat ini. Banyak orang akan melihat hal-hal ini sebagai penyebab utama konflik. Sektor sosio-kultural ini adalah soal perbedaan, moralitas, dan justifikasi. Namun memiliki dimensi lain, yaitu yang biasanya diabaikan, dan itulah perannya dalam penciptaan perdamaian dan mediasi. Penulis telah mencoba di sini untuk menekankan beberapa implikasi dari peran ini. Bidang utama di mana para aktor dan mediator dalam komunikasi pembangunan memiliki dampak yang signifikan terhadap proses menumbuhkan spiritualitas yang berimplikasi pada perdamaian dan aspek-aspek lain. Aktor-aktor berbasis kepercayaan membawa dimensi baru kepercayaan dan legitimasi dan dengan demikian memanfaatkan proses tersebut. Mereka dihormati, sering bahkan dikagumi, dan siap diikuti. Ini memberi mereka pengaruh luar biasa atas pihak-pihak tertentu dalam konflik. Ras, suku, kepercayaan, agama, dan sektor lain yang mudah tergesek di sini dipandang sebagai sumber utama, pengungkit untuk kebaikan. Sementara negara membawa mereka ke dalam proses mediasi

sumber daya nyata berwujud seperti rasa hormat, kepercayaan, dan loyalitas. Keduanya dapat bekerja secara efektif untuk mengubah bagaimana cara pandang kita saat ini. Tentu tidak dengan menanggalkan komunikasi yang mampu menjembatannya. Maka dari itu pembangunan atas kehidupan yang lebih memiliki ruh dengan keterlibatan banyak pihak dan pendekatan menjadi landasan dasar untuk melanggengkan cita-cita perdamaian dan keharmonisan di Indonesia.

E. DAFTAR PUSTAKA

- A. James, dkk. 1993. *Mediation: A Current Review*. *Journal of Conflict Resolution* 37:1.
- Akinnawonu, BM. 2006. *The Methods of Conflict Resolution in Peace and Conflict Studies: An Introductory Text*. Akure: Stebak.
- Amin, M Ali Syamsuddin, 'Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial', *Jurnal Common*, 1.2 (2017) <<https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573>>
- Bradley, Bret H., Heather J. Anderson, John E. Baur, and Anthony C. Klotz, 'When Conflict Helps: Integrating Evidence for Beneficial Conflict in Groups and Teams under Three Perspectives.', *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 19.4 (2015), 243–72 <<https://doi.org/10.1037/gdn0000033>>
- Fahrimal, Yuhdi, and Safpuriyadi Safpuriyadi, 'Komunikasi Strategik Dalam Penyelesaian Konflik Agraria Di Indonesia', *Jurnal Riset Komunikasi*, 1.1 (2018), 109–27 <<https://doi.org/10.24329/jurkom.v1i1.18>>
- Irwandi, Endah R. Chotim, 'Analisis Konflik Antara Masyarakat, Pemerintah Dan Swasta', *JISPO*, 7.2 (2017)
- Jalil, Muhammad, 'Strategi Komunikasi Tokoh Masyarakat Dalam Menyelesaikan Konflik Sengketa Tanah Di Desa Pasir Belengkong Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser', *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2.4 (2014), 15–29
- Jehn, Karen A., 'A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups', *Administrative Science Quarterly*, 42.3 (1997), 530 <<https://doi.org/10.2307/2393737>>
- Juwono Budi Wicaksono, *Persepsi Masyarakat Tentang Penyebab Konflik Antara Desa Kesumadadi Dengan Desa Buyut Udik Lampung Tengah (Jurnal)* (Bandar Lampung, 2013)
- Lê, Jane K., and Paula A. Jarzabkowski, 'The Role of Task and Process Conflict in Strategizing', *British Journal of Management*, 2015 <<https://doi.org/10.1111/1467-8551.12076>>
- Martinez-Corts, Inés, Evangelia Demerouti, Arnold B. Bakker, and Marina Boz, 'Spillover of Interpersonal Conflicts from Work into Nonwork: A Daily Diary Study', *Journal of Occupational Health Psychology*, 2015 <<https://doi.org/10.1037/a0038661>>
- Morton Deutsch, Peter T. Coleman, Eric C. Marcus, *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (San Francisco: Jossey-Bass, 2000)

- Nadler, Arie, Thomas Malloy, and Jeffrey D. Fisher, *The Social Psychology of Intergroup Reconciliation*, ed. by Arie Nadler, Thomas Malloy, and Jeffrey D. Fisher, *The Social Psychology of Intergroup Reconciliation* (New York: Springer, 2008)
<<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195300314.001.0001>>
- Nugraheni Arumsari, Wenny Dwika Paradita, Tutik Wijayanti, 'Strategi Komunikasi Dalam Upaya Penyelesaian Konflik Nelayan Pantai Utara Di Kabupaten Batang', *NTEGRALISTIK*, 31.1 (2020)
- Putnam, Linda L, and M Scott Poole, 'Conflict and Negotiation.', in *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective*. (Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc, 1987), pp. 549–99
- W. Moore, Christopher. 1986. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey Bass.
- Young, O. R. 1967. *The Intermediaries: Third Parties In International Crises*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Zar, Sirajuddin. 2013. *Kerukunan Hidup Umat Beragama dalam Perspektif Islam*. Toleransi, Vol. 5 No. 2 Juli – Desember.