

## BAB II

### KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat banyak penelitian yang dilakukan mengenai resolusi konflik antar agama. Studi literatur atau penelitian terdahulu tersebut dilaksanakan oleh peneliti sebagai data sekunder yang menjadi acuan dengan tujuan untuk membandingkan dan menemukan kesenjangan, kesamaan antar hal yang diteliti, serta menjadi inspirasi bagi penelitian mengenai resolusi konflik yang hendak ditulis. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian yang pertama merupakan sebuah penelitian yang berjudul "*The Conflicts Surrounding Establishment of Places of Worship: A Structuration Analysis of GKI Yasmin Bogor*" atau dalam bahasa Indonesia berarti "Konflik Pendirian Rumah Ibadah: Analisis Strukturalisasi GKI Yasmin Bogor". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan konflik pendirian Gereja GKI Yasmin di Bogor yang telah terjadi sejak tahun 2006 dengan melihat relasi dialektis antar dimensi sosiologisnya. Studi ini menemukan bahwa kelompok GKI Yasmin tercampakkan karena terdapat faktor struktural yang disebabkan oleh kalkulasi pragmatis aktor negara (pemerintah). Dalam kata lain, pemerintah tidak bersikap netral atau adil dalam menangani konflik ini dikarenakan langkah-langkah yang diambil membatasi GKI Yasmin untuk mendirikan tempat ibadahnya seperti melalui pencabutan dan pembekuan surat Izin Membangun Bangunan (IMB) atau mematuhi tekanan dari kelompok-kelompok yang intoleran. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa tekanan kultural mendorong meningkatnya budaya intoleran dan membuat perjuangan gereja tersebut sebagai kelompok minoritas untuk menentang dominasi. Untuk menunjukkan bagaimana hubungan kekuasaan berfungsi melalui dimensi struktural, prosesusal, dan kultural, penelitian ini memanfaatkan pemetaan konflik dialektis dan holistik. Toeri yang digunakan pada tulisan ini merupakan teori strukturalisasi dari Anthony Giddens dan menggunakan konsep triadik oleh Paulus Wirutomo yaitu Struktur, Proses, dan Budaya.

Metodologi pengumpulan data dilakukan hanya dari penelitian terdahulu dan dari beberapa laporan berbagai lembaga pemerintah dan non-pemerintah.

Penelitian yang kedua merupakan penelitian dengan judul “Pentingnya Pemahaman Multikulturalisme dalam Resolusi Konflik Pembangunan GKI Yasmin Bogor Guna Mewujudkan Keamanan Nasional”. Kajian ini menyimpulkan bahwa pemahaman multikulturalisme merupakan hal signifikan dalam resolusi konflik pembangunan rumah ibadah GKI Yasmin Kota Bogor. Hal tersebut didasarkan pada kondisi yang masih rendah terhadap pemahaman masyarakat Kota Bogor mengenai multikulturalisme dan terbukti dengan terjadinya konflik horizontal antar rakyat beragama. Kondisi ini apabila dibiarkan tanpa upaya penyelesaian akan menjadi konflik Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan (SARA) yang berkepanjangan. Model analisis data Miles dan Huberman (2014) digunakan dengan menganalisis data yang paling sesuai dengan topik melalui langkah kondensasi data, penyajian data, verifikasi, dan pengambilan kesimpulan. Teori dalam kajian di atas, menggunakan dari Tilaar, Lawrence Blum (Multikulturalisme), Baedhawiy dan Galtung.

Penelitian ketiga merupakan kajian berjudul “Jalan Damai Pemerintah Kota Bogor dalam Eskalasi Konflik 15 Tahun Rumah GKI Yasmin”. Berdasarkan tulisan kajian ini, setelah putusan Mahkamah Agung dibuat, terjadi perselisihan yang menyebabkan situasi semakin memanas. Sekelompok orang mengatasnamakan masyarakat Bogor melakukan ancaman dan provokasi, memblokir jalan menuju gereja dan melarang jemaat datang untuk beribadah di GKI Yasmin. Secara singkat, sebuah solusi yang diusulkan oleh Pemerintah Kota Bogor adalah bagi pihak gereja agar menempati dan melaksanakan ibadah di lokasi lain milik pemerintah. Jalan damai pada akhirnya pun ditempuh dan kedua belah pihak setuju dengan usulan relokasi pembangunan rumah ibadah. Resolusi konflik oleh Pemerintah Kota Bogor tersebut mendapatkan apresiasi dari Pemerintah Pusat. Metodologi yang digunakan pada kajian ketiga ini adalah metode kualitatif beserta dengan menggunakan teori eskalasi konflik oleh Glasl sebagai dasar pembahasan.

Penelitian selanjutnya berjudul “Membangun Harmoni dan Dialog Antar Agama Dalam Masyarakat Multikultural” yang menggunakan konsep komunikasi yaitu berdialog beserta dengan metodologi meneliti Kajian Pustaka atau library research. Studi ini menemukan bahwa sangat penting untuk mempromosikan harmoni dan dialog antar agama oleh para pemimpin agama, pemuda, dan orang penting dalam masyarakat. Melalui dialog, pemahaman dan saling menghormati dapat tumbuh, sehingga setiap kelompok bisa belajar dari keyakinan agama lain. Prinsip toleransi dan kebebasan beragama perlu dijunjung tinggi, di mana setiap orang memiliki hak memegang keyakinannya tanpa terdiskriminasi atau terpaksa. Edukasi dan interaksi sosial dapat membantu meningkatkan pemahaman antar agama, mengurangi prasangka, dan memperkuat toleransi. Gereja yang inklusif berfokus pada pemahaman dan penghargaan agama lain serta dapat membantu membangun hubungan yang harmonis antar agama yang berbeda dalam masyarakat multikultural melalui upaya yang berkelanjutan agar terjaga keharmonisan. Pada akhirnya, kerukunan yang berkelanjutan hanya bisa dicapai melalui usaha bersama, toleransi tinggi, dan penghargaan terhadap kebebasan beragama. Tujuan akhirnya adalah untuk membangun masyarakat yang saling menghormati dan berkolaborasi secara damai.

Penelitian kelima “Strategi Resolusi Konflik Kelompok Minoritas; Studi Konflik Penutupan Kapel di Dau, Kabupaten Malang” menggunakan teori strategi resolusi konflik dan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelompok minoritas berperan aktif dalam resolusi konflik tersebut sebagai penjaga kedamaian. Strategi penyelesaian konflik berupa intervensi dari FKUB (Forum Kerukunan Umat Beragama) Kabupaten Malang yang berperan penting dalam mengelola konflik melalui manajemen dan resolusi konflik.

Penelitian keenam berjudul “Strategi Lobi dan Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik Sosial: Studi Kasus Penolakan Pembangunan Gereja HKBP di Cilegon, Indonesia”. Kasus dalam penelitian ini menggambarkan ketegangan antara kebebasan beragama yang dijamin oleh konstitusi dan praktik sosial di

masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian untuk menganalisis proses lobi dan negosiasi yang melibatkan berbagai pihak untuk mencari solusi terhadap penolakan pembangunan gereja HKBP seperti jemaat HKBP Maranatha, Pemerintah Daerah Cilegon, Kementerian Agama Republik Indonesia, MUI Pusat, dan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Cilegon. Pada akhirnya, setelah mengalami proses yang kompleks, gereja tersebut mendapatkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pendukung keberhasilan lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh pihak gereja adalah kegigihan jemaat HKBP dalam memperjuangkan hak mereka, FKUB berperan sebagai mediator netral dan tidak berpihak, terdapat dukungan dari Kementerian Agama RI dan MUI Pusat dalam mendorong toleransi, serta adanya kesediaan Pemerintah Daerah untuk membuka dialog dan mencari solusi bersama. Metodologi yang digunakan berupa pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis dokumen.

Penelitian ketujuh berjudul “Strategi Gereja Dalam Menghadapi Konflik Pendirian Rumah Ibadah: Studi Kasus (Konflik Sosial GITJ Dermolo)”. Kasus dalam penelitian ini menggambarkan ketegangan antara kebebasan beragama yang dijamin oleh konstitusi dan praktik sosial di masyarakat Indonesia. Tujuan penelitian untuk menganalisis proses lobi dan negosiasi yang melibatkan berbagai pihak untuk mencari solusi terhadap penolakan pembangunan gereja HKBP seperti jemaat HKBP Maranatha, Pemerintah Daerah Cilegon, Kementerian Agama Republik Indonesia, MUI Pusat, dan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Cilegon. Pada akhirnya, setelah mengalami proses yang kompleks, gereja tersebut mendapatkan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Pendukung keberhasilan lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh pihak gereja adalah kegigihan jemaat HKBP dalam memperjuangkan hak mereka, FKUB berperan sebagai mediator netral dan tidak berpihak, terdapat dukungan dari Kementerian Agama RI dan MUI Pusat dalam mendorong toleransi, serta adanya kesediaan Pemerintah Daerah untuk membuka dialog dan mencari solusi bersama. Metodologi yang digunakan berupa pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis dokumen. Sedangkan teori yang digunakan adalah teori konflik strategi penanganan konflik.

Kajian selanjutnya memiliki judul “Resolusi Konflik Kepercayaan Dalam Toleransi Beragama Pada Masyarakat Multikultural Di Indonesia”. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa konflik sosial yang berhubungan dengan agama dapat ditangani dengan didasari oleh nilai-nilai toleransi antar umat beragama pada masyarakat yang konon multikultural. Resolusi konflik tersebut dapat dilakukan dengan menginternalisasi pendidikan, mencegah politik identitas pada demokrasi dan pemimpin yang inklusif dalam merajut nilai multikultural, di Indonesia. Toleransi berfungsi sebagai penjaga perdamaian dan pemersatu dalam komunikasi dan interaksi masyarakat. Terdapat tantangan yang semakin berat bagi masyarakat multikultural dalam era VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, Ambiguous) yang membutuhkan adaptasi cepat terhadap perubahan sosial dan konflik. Upaya-upaya membangun toleransi dan penyelesaian konflik agama dapat dilakukan melalui pendidikan mengenai toleransi yang harus menjadi prioritas, menjaga hubungan harmonis antara pihak mayoritas dan minoritas dengan menghormati satu sama lain, menghindari politik identitas dalam demokrasi, dan diperlukan adanya pemimpin yang inklusif untuk dapat merajut nilai-nilai multikulturalisme. Terdapat dua teori yang digunakan pada penelitian antarbudaya yaitu teori resolusi konflik dan teori konflik. Metode penelitian yang dilakukan berupa pendekatan kualitatif dengan metode berbasis filosofi untuk mengkaji keadaan objek penelitian, dengan peneliti sebagai instrumen utama serta melaksanakan wawancara.

Berikut merupakan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel agar mempermudah *review*:

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

<b>Aspek</b>	<b>Penelitian 1</b>	<b>Penelitian 2</b>	<b>Penelitian 3</b>	<b>Penelitian 4</b>
<b>Penulis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- M. Syaeful Anam</li> <li>- Mukh. Imron Ali Mahmudi</li> </ul>	Arifuddin Uksan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alvina Kusuma</li> <li>- Agus Adriyanto Syamsunasir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alfonsus Krismiyanto</li> <li>- Rosalia Ina Kii</li> </ul>
<b>Judul Artikel</b>	<i>The Conflicts Surrounding Establishment of Places of Worship: A Structuration Analysis of GKI Yasmin Bogor</i>	<b>Pentingnya Pemahaman Multikulturalisme dalam Resolusi Konflik Pembangunan GKI Yasmin Bogor Guna Mewujudkan Keamanan Nasional.</b>	<b>Jalan Damai Pemerintah Kota Bogor dalam Eskalasi Konflik 15 Tahun Rumah GKI Yasmin</b>	<b>MEMBANGUN HARMONI DAN DIALOG ANTAR AGAMA DALAM MASYARAKAT MULTIKULTURAL</b>
<b>Teori/Konsep</b>	Teori Strukturalisasi Anthony Giddens  Konsep triadik Paulus Wirutomo tentang Struktur, Proses, dan Budaya	Teori dari Tilaar, Lawrence Blum (Multikulturalisme), Baedhawiy dan Galtung	Teori eskalasi konflik Glasl	Konsep berdialog

<p><b>Jenis Penelitian, Metode, dan Teknik Pengumpulan Data</b></p>	<p>Pengumpulan dilakukan dari penelitian sebelumnya dan dari beberapa laporan dari berbagai Lembaga pemerintah dan non-pemerintah</p>	<p>Metode kualitatif. Melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di sumber konflik yang dianalisis.</p>	<p>Metode penelitian kualitatif</p>	<p>Kajian Pustaka atau <i>library research</i></p>
<p><b>Hasil Penelitian</b></p>	<p>Studi ini menemukan bahwa kelompok GKI Yasmin tersingkirkan karena terdapat faktor struktural yang disebabkan oleh kalkulasi pragmatis aktor negara.</p> <p>Selain itu, tekanan kultural juga meningkatkan budaya intoleran dan membuat perjuangan kelompok</p>	<p>Kajian ini menyimpulkan bahwa pemahaman multikulturalisme sangat menentukan dalam resolusi konflik pembangunan rumah ibadah GKI Yasmin Kota Bogor.</p> <p>Kesimpulan ini didasarkan pada kondisi pemahaman multikulturalisme masyarakat Kota Bogor</p>	<p>Setelah putusan Mahkamah Agung itu dibuat terjadi perselisihan yang menyebabkan semakin memanas.</p> <p>Sekelompok orang mengatasnamakan masyarakat Bogor melakukan ancaman dan provokasi, memblokir jalan menuju gereja dan melarang jemaat</p>	<p>Sangat penting untuk mempromosikan harmoni dan dialog antar agama oleh para pemimpin agama, pemuda, dan orang penting dalam masyarakat.</p> <p>Gereja yang inklusif berfokus pada pemahaman dan penghargaan agama lain serta dapat membantu membangun hubungan yang</p>

	<p>minoritas agama untuk menentang dominasi.</p> <p>Untuk menunjukkan bagaimana hubungan kekuasaan berfungsi melalui dimensi struktural, prosesual, dan kultural, penelitian ini memanfaatkan pemetaan konflik dialektis dan holistik.</p>	<p>yang masih rendah dan dibuktikan dengan terjadinya konflik horizontal. Kondisi ini apabila dibiarkan tanpa upaya penyelesaian akan menjadi konflik SARA yang berkepanjangan.</p> <p>Model analisis data Miles dan Huberman (2014) digunakan dengan menganalisis data yang paling sesuai dengan topik melalui langkah kondensasi data, penyajian data, verifikasi, dan pengambilan kesimpulan.</p>	<p>datang untuk beribadah di GKI Yasmin.</p> <p>Sebagai solusi, Pemkot Bogor mengusulkan agar GKI Yasmin menempati lokasi milik pemerintah.</p> <p>Jalan damai telah ditempuh dan kedua belah pihak telah setuju dengan relokasi GKI Yasmin ini, resolusi konflik oleh pemerintah kota bogor tersebut juga mendapatkan apresiasi dari pemerintah pusat.</p>	<p>harmonis antar agama yang berbeda dalam masyarakat multikultural melalui upaya yang berkelanjutan.</p>
--	--	--	---	---

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu



<b>Aspek</b>	<b>Penelitian 5</b>	<b>Penelitian 6</b>	<b>Penelitian 7</b>	<b>Penelitian 8</b>
<b>Penulis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destriana Saraswati</li> <li>- Mohamad Anas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maria Junita Simarmata</li> <li>- Farhan Rahmad Rizaldy</li> <li>- Longga Yestrída L. Sihombing</li> <li>- Muhammad Amiruddin</li> </ul>	Yoga Adi Prasetyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Andi Muhammad Arief Malleleang</li> <li>- I Gede Sumertha KY</li> <li>- Puguh Santoso</li> <li>- Herlina Juni Risma Saragih</li> </ul>
<b>Judul Artikel</b>	Strategi Resolusi Konflik Kelompok Minoritas; Studi Konflik Penutupan Kapel di Dau, Kabupaten Malang	Strategi Lobi dan Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik Sosial: Studi Kasus Penolakan Pembangunan Gereja HKBP di Cilegon, Indonesia	Strategi Gereja Dalam Menghadapi Konflik Pendirian Rumah Ibadah: Studi Kasus (Konflik Sosial GITJ Dermolo)	Resolusi Konflik Kepercayaan Dalam Toleransi Beragama Pada Masyarakat Multikultural Di Indonesia
<b>Teori/Konsep</b>	Strategi Resolusi Konflik	Konflik Sosial Strategi Lobi dan Negosiasi	Teori Konflik Strategi Penanganan Konflik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori Resolusi Konflik</li> <li>Teori Konflik</li> </ul>

<b>Metodologi</b>	Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus	Pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis dokumen	- Pendekatan Kualitatif Metode Wawancara dan Analisis Data	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendekatan kualitatif</li> <li>- Metode berbasis filosofi untuk mengkaji keadaan objek penelitian, dengan peneliti sebagai instrumen utama</li> </ul> <p>Wawancara</p>
<b>Hasil Penelitian</b>	<p>Kelompok minoritas berperan aktif dalam resolusi konflik, sebagai penjaga kedamaian.</p> <p>Strategi penyelesaian konflik berupa intervensi dari FKUB (Forum</p>	<p>Dalam kasus ini, ada banyak pihak yang terlibat dalam lobi dan negosiasi, seperti pemerintah daerah, Kemenag RI, MUI Pusat, dan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Kota Cilegon.</p>	<p>Studi ini menemukan bahwa strategi GITJ untuk menyelesaikan konflik pendirian rumah ibadah ini dilakukan dengan cara yang tidak menimbulkan ketegangan atau</p>	<p>Konflik sosial yang berhubungan dengan agama dapat ditangani dengan didasari oleh nilai-nilai toleransi antar umat beragama pada masyarakat yang konon multikultural.</p>

	<p>Kerukunan Umat Beragama) Kabupaten Malang, sebagai <i>conflict management-resolution</i>.</p>	<p>Setelah berbagai lobi dan negosiasi yang kompleks, akhirnya diberikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk Pembangunan gereja KHBP Maranatha.</p>	<p>menggunakan kekerasan fisik.</p> <p>Penelitian menemukan bahwa sumber konflik ini terletak pada multitafsir SKB 2 menteri tahun 2006 dengan IMB gereja yang sudah ada pada tahun 2002.</p> <p>Kemudian, gereja menggunakan strategi penanganan konflik untuk mempertahankan eksistensinya dalam masyarakat dalam memanfaatkan ruang publik dan masyarakat umum untuk mendorong kebebasan</p>	<p>Resolusi konflik tersebut dapat dilakukan dengan menginternalisasi pendidikan, mencegah politik identitas pada demokrasi dan pemimpin yang inklusif dalam merajut nilai multikultural, di Indonesia.</p>
--	--	--	---	---

			beragama dan mempertahankan keberadaan gereja.	
--	--	--	--	--

Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu

Penelitian “Strategi Manajemen Konflik Antar Agama Terkait Pendirian Tempat Ibadah GKI Yasmin di Kota Bogor” merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya mengenai resolusi konflik antar agama, khususnya tentang pendirian tempat ibadah. Pendekatan kualitatif menjadi pendekatan yang digunakan oleh hampir semua penelitian, termasuk penelitian peneliti. Penelitian lain pun membahas peran pemerintah dan organisasi seperti FKUB dalam menyelesaikan konflik tersebut atau mengelola tensi antara kelompok mayoritas dan minoritas. Terdapat fokus yang konsisten pada upaya pemerintah seperti melalui kebijakan maupun mediasi. Penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian mengenai topik yang sama, tetapi penelitian tersebut belum mencapai hasil yang diharapkan dari pihak internal GKI Yasmin sehingga penelitian ini akan membahas mengenai harapan yang sebenarnya diinginkan oleh GKI Yasmin dan yang dapat menjadi resolusi konflik yang pantas dijalankan dalam lingkungan multikultural. Oleh karena itu, penelitian ini akan berusaha memberikan informasi terkait dengan hasil resolusi konflik yang dianggap ideal oleh masyarakat yang mewakili GKI Yasmin.

## **2.2 Konsep/Teori yang digunakan**

### **2.2.1 Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi antarbudaya memiliki peranan penting dalam resolusi konflik karena membantu orang-orang untuk memahami perbedaan nilai, norma, dan perspektif satu sama lain, sehingga mereka dapat mengurangi prasangka dan kesalahpahaman. Melalui diskusi yang saling menghormati, komunikasi ini membangun empati, toleransi, dan kerja sama untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan dan mencegah konflik di masa depan.

Samovar dan Porter menegaskan bahwa komunikasi antarbudaya terjadi ketika pengirim dan penerima pesan memiliki latar belakang budaya yang berbeda, yang bisa memengaruhi interpretasi dan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan. (dalam Karmilah, 2019). Komunikasi juga dapat mengurangi eskalasi konflik sosial dan pembenaran aspirasi politik dalam proses perdamaian antarmanusia, antarkelompok, antaretnik, antarras, bahkan antarbangsa. Kunci memenangkan perdamaian dalam masyarakat sangat ditentukan oleh dialog intensif yang dilakukan terus menerus, atau dengan kata lain melaksanakan komunikasi secara lateral (Liliweri, 2002).

Samovar beserta penulis lainnya, kembali menyatakan bahwa terdapat berbagai strategi komunikasi antarbudaya yang dapat diterapkan untuk menanggulangi konflik agama. Ketika sekelompok orang dari budaya yang berbeda berinteraksi, mereka memasukkan asumsi, keyakinan, stereotip, dan pola komunikasi yang terbiasa dari budaya mereka ke dalam percakapan. Asumsi-asumsi tersebut menimbulkan harapan tentang bagaimana cara suatu konflik sebaiknya ditangani, akan tetapi, kesalahpahaman antarbudaya sering terjadi pada saat ekspektasi-ekspektasi tersebut dilanggar.

Sumber konflik yang umum dalam budaya kolektifis merupakan pelanggaran terhadap kepercayaan kelompok, kesetiaan, dan norma sosial. Penyelesaian secara damai pun lebih mungkin tercapai ketika isyarat nonverbal dan ritme komunikasi dua komunikator kolektifis selaras. Oleh karena itu,

miskomunikasi atau konflik Antarbudaya sering kali terjadi disebabkan oleh adanya pelanggaran harapan normatif dalam suatu episode komunikasi. Pelanggaran tersebut terjadi, terutama karena jika suatu pihak berasal dari budaya yang berlandaskan individualistis dan pihak lain berasal dari budaya yang berlandaskan kolektivisme. Asumsi nilai budaya yang berbeda juga dapat muncul sebagai isu metakonflik dalam konflik antarbudaya.

Berdasarkan dimensi individualisme dan kolektivisme, kita dapat menggambarkan beberapa asumsi budaya yang berkaitan dengan sikap dasar komunikator *low context* dan *high context*. Setiap konflik melibatkan masalah yang substantif dan relasional. Negosiator konflik dari budaya kolektivis biasanya menyesuaikan diri dengan dimensi relasional dan afektif sebagai isu utama dalam menyelesaikan konflik terkait tugas atau prosedural. Sehingga, ketika komunikator kolektivis selaras satu sama lain dan ritme nonverbal selaras dengan satu sama lain, maka penyelesaian damai berpotensi dapat tercapai (Samovar et al., 2014).

Berikut adalah beberapa strategi utama yang dikemukakan oleh Samovar, dkk dalam konteks komunikasi antarbudaya yang dapat membantu mengurangi ketegangan dan menciptakan pemahaman antar kelompok agama:

1. Pengembangan Empati

Samovar mengatakan bahwa komunikasi antarbudaya membutuhkan empati untuk membantu memahami perspektif orang lain. Dengan empati, orang dapat mengurangi prasangka dan stereotip terhadap orang lain karena mereka melihat perbedaan keyakinan agama sebagai bagian dari identitas sosial yang harus dihargai. Seseorang yang mengalami empati menunjukkan ketertarikan dan pemahaman saat berbicara dengan lawan bicaranya. Dengan mengetahui perspektif orang lain, komunikasi dapat berjalan dengan baik untuk menciptakan suasana yang nyaman dan saling menghargai.

Pada akhirnya, empati memungkinkan seseorang untuk mendengarkan secara aktif dan memahami perasaan dan kebutuhan

lawan bicara. Kemampuan ini dapat membantu dalam komunikasi, mengurangi kesalahpahaman dan konflik karena pesan lebih mudah diterima dengan baik. Komunikasi dapat menjadi lebih harmonis ketika kedua belah pihak merasa didengar dan dipahami.

## 2. Dialog Terbuka dan Inklusif

Sangat penting untuk menangani konflik antar kelompok agama yang berbeda melalui percakapan yang terbuka dan inklusif. Samovar menekankan bahwa komunikasi yang saling menghargai dan menghindari perdebatan yang merendahkan orang lain sangat penting. Dialog dapat menjadi cara untuk saling berbagi nilai-nilai dan kepercayaan yang berbeda, membantu satu sama lain lebih memahami satu sama lain, dan mewujudkan kedamaian dan kerukunan ditengah keberagaman. Dalam diskusi inklusif, setiap orang memiliki kesempatan untuk menyatakan pendapat mereka tanpa merasa terancam atau didiskriminasi. Hal ini memungkinkan perselisihan ide yang bermanfaat, yang dapat mengatasi perbedaan dan mengurangi diskriminasi.

Selain itu, dialog yang inklusif dapat mendorong kerja sama untuk mencari solusi untuk masalah yang dihadapi, sehingga konflik dapat diselesaikan dengan cara yang adil dan damai. Dengan menggunakan prinsip saling menghormati dan keterbukaan, dialog antar agama dapat menjadi dasar untuk membangun masyarakat yang lebih harmonis di mana keragaman tidak lagi dianggap sebagai pemisah tetapi sebagai kekuatan.

## 3. Adaptasi Budaya

Samovar juga menemukan adaptasi budaya sebagai strategi penting untuk mengelola perbedaan budaya dan agama. Dalam kasus konflik agama, ini melibatkan kemampuan individu atau kelompok untuk menyesuaikan diri dengan norma sosial, cara komunikasi dan praktik budaya yang berlaku untuk kelompok agama lain; metode ini tidak

hanya membantu mengurangi ketegangan antar kelompok, tetapi juga memungkinkan diskusi yang lebih konstruktif.

Dengan belajar memahami konteks budaya yang berbeda dan menggunakan bahasa yang lebih inklusif, individu atau kelompok dapat membangun empati tanpa kehilangan identitas mereka sendiri melalui adopsi budaya. Mengembangkan keterampilan komunikasi lintas budaya, seperti mendengarkan aktif, menghargai persepsi, dan menunjukkan sikap menghormati, adalah bagian dari pendekatan ini. Pada akhirnya, adaptasi budaya tidak hanya memperkuat hubungan sosial, tetapi juga dapat membantu mempertahankan kerukunan antarumat beragama.

### **2.2.2 Strategi Manajemen Konflik**

Untuk menangani konflik dengan baik, kita perlu berkomunikasi secara efektif, tepat, dan kreatif dalam berbagai situasi yang penuh dengan konflik. Selain itu, dalam menangani konflik dengan baik, perlu memahami dan menghargai berbagai pandangan, serta berbagai cara yang berbeda untuk menangani situasi konflik. Samovar (2014) mengatakan bahwa perbedaan dan kesamaan antara pola komunikasi berkonteks rendah dan berkonteks tinggi harus dipahami, dan menyesuaikan diri dengan ritme negosiasi implisit individu yang berbasis waktu monokronik dan polikronik. Dan dalam manajemen konflik yang efektif, juga harus dipahami betapa pentingnya negosiasi konflik yang berorientasi pada proses dan tujuan. Konsep “Mindfulness” yang dikembangkan oleh Langer (1989) membantu individu untuk lebih sadar terhadap pola pikir dan harapan yang telah terbentuk dalam dirinya.

### **2.2.3 Resolusi Konflik**

Resolusi konflik merupakan proses untuk menangani konflik secara konstruktif dengan fokus pada kerja sama dan pemecahan masalah bersama untuk mencapai hasil yang menguntungkan pihak-pihak yang terlibat. Resolusi konflik dibahas secara mendalam dari perspektif teori sosial psikologi, yang



mencakup faktor-faktor seperti komunikasi, kepercayaan, keadilan, hingga pengelolaan emosi. Berikut merupakan beberapa bentuk resolusi konflik menurut Deutsch et al. (2006):

#### 1. Negosiasi (*Negotiation*)

Terdapat penjelasan tentang model *Problem Solving and Decision Making* (PDSM), yang merupakan pendekatan terstruktur untuk menangani konflik yang berfokus pada identifikasi masalah, analisis penyebab konflik, pengembangan solusi, implementasi, dan evaluasi. Model PDSM menekankan bahwa negosiasi yang efektif bergantung pada komunikasi dan kepercayaan yang terbuka serta komitmen untuk mencapai hasil yang saling menguntungkan. Metode sistematis yang disediakan oleh model ini membantu kedua belah pihak yang berselisih bekerja sama secara logis dan terorganisir. Metode ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah, di mana pihak-pihak yang terlibat dalam konflik memberikan pernyataan yang jelas dan objektif tentang masalah tersebut. Kemudian, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang dasar masalah, analisis penyebab konflik dilakukan, yang mencakup elemen individu, struktural, atau budaya yang berkontribusi pada konflik tersebut.

Pada tahap pengembangan solusi, berbagai alternatif disusun melalui diskusi yang melibatkan pendapat semua pihak. Setelah itu, solusi yang dipilih masuk ke tahap implementasi, di mana rencana tindakan disepakati dan diterapkan. Tahap terakhir dari proses ini adalah evaluasi, yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan mencapai hasil yang diinginkan dan mengatasi konflik secara efektif. Semua pihak yang terlibat harus percaya satu sama lain, berkomunikasi dengan jelas, dan bernegosiasi dengan cara yang menghormati agar model ini berhasil. Oleh karena itu, PDSM menjadi instrumen penting untuk penyelesaian konflik yang damai dan berkelanjutan.

#### 2. Mediasi (*Mediation*)

Mediasi membahas mengenai peran pihak ketiga (mediator) dalam membantu pihak-pihak yang berkonflik mencapai solusi. Mediator berperan

sebagai fasilitator netral yang membantu pihak-pihak yang berkonflik menemukan titik temu. Termasuk mendengarkan kedua pihak secara aktif, meredakan emosi yang muncul, dan menciptakan suasana kolaboratif. Keberhasilan mediasi tersebut bergantung pada kemampuan mediator untuk mengelola kekuasaan, emosi, dan dinamika hubungan di antara pihak-pihak yang berkonflik hingga menjaga sikap netral serta adil sepanjang sesi mediasi. Mediasi tidak memiliki kewenangan untuk memaksakan keputusan, tetapi bertindak sebagai penengah yang membantu para pihak mengeksplorasi solusi secara sukarela dan saling menguntungkan.

Dalam proses ini, mediator menggunakan teknik seperti pendengaran aktif, di mana mereka menangkap inti permasalahan dan memperjelas kebutuhan serta kepentingan masing-masing pihak. Meredakan langkah penting agar diskusi tetap produktif dan tidak terhambat oleh rasa marah atau frustrasi. Mediator juga bertugas menciptakan suasana kolaboratif, misalnya dengan mendorong komunikasi terbuka dan menekankan tujuan bersama, sehingga pihak-pihak yang berkonflik dapat fokus pada penyelesaian masalah, bukan mempertahankan posisi masing-masing.

Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada kemampuan mediator untuk mengelola ketidakseimbangan kekuasaan antara pihak-pihak terlibat, memastikan bahwa setiap pihak memiliki kesempatan yang sama untuk berbicara dan menyampaikan pandangan mereka. Selain itu, mediator perlu memahami dinamika hubungan interpersonal, seperti ketegangan atau ketidakpercayaan, dan bekerja untuk memperbaiki pola interaksi agar solusi yang dihasilkan dapat diterima oleh semua pihak. Pada akhirnya, mediasi yang efektif membantu mengurangi konflik, memperbaiki hubungan, dan menciptakan solusi yang berkelanjutan melalui pendekatan yang inklusif dan kooperatif.

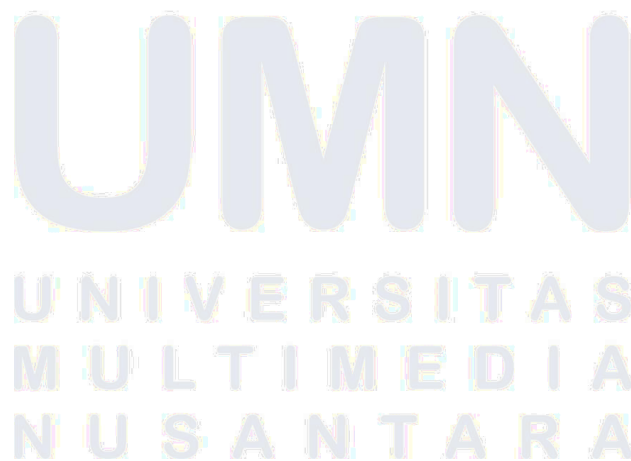
### 3. Kolaborasi (*Collaboration*)

Pendekatan kreatif menjadi bagian penting dalam menyelesaikan konflik seperti dengan pola pikir inovatif dengan mengadopsi pendekatan

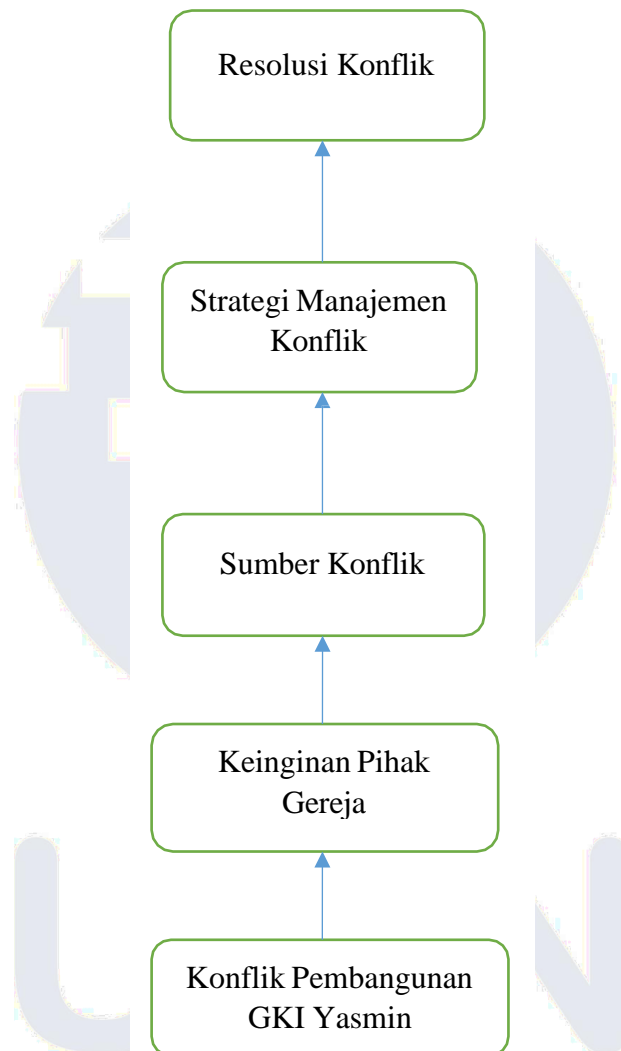
baru dengan melibatkan brainstorming ide, membingkai ulang masalah, dan mengeksplorasi metode yang tidak konvensional untuk mencapai hasil yang saling menguntungkan. Melibatkan semua pihak secara setara memprioritaskan kesetaraan dan inklusivitas untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi agar mendorong rasa memiliki dan komitmen terhadap solusi yang dihasilkan. Berpikir di luar kotak (*out of the box*) dalam penyelesaian konflik didefinisikan dengan melepaskan diri dari pola pikir yang kaku dan merangkul fleksibilitas Kolaborasi secara jangka panjang juga dapat membantu menjaga komunikasi dan kepercayaan selama proses penyelesaian konflik (2006).

#### 4. Rekonsiliasi (*Reconciliation*)

Proses menuju rekonsiliasi meliputi aksi memahami akar konflik seperti sejarah, emosi, dan persepsi yang menyertainya. Kemudian proses rekonsiliasi sendiri melibatkan pengampunan, pemulihan hubungan, dan Pembangunan kembali kepercayaan. Keadilan restoratif menjadi penting dalam tahap ini, dalam mencari solusi yang tidak hanya menyelesaikan konflik namun juga memulihkan hubungan.



### 2.3 Alur Pikir Penelitian



Gambar 2. 3 Alur Pikir Penelitian

Sumber: Olahan Data Pribadi (2024)