

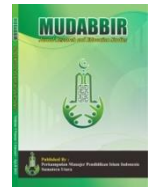


JURNAL MUDABBIR

(Journal Research and Education Studies)

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025

<http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir> ISSN: 2774-8391



Teori Resolusi Konflik: Jenis-Jenis Konflik, Teori Kebutuhan Manusia (*Human Needs Theory*), Teori Identitas (*Identity Theory*), dan Manajemen Konflik

Rizka Naine Putri¹, Herviani², Safina Safitri³, Ahmad Riadi Tanjung⁴

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email: rizkanaineputri@gmail.com¹, vaniherviani9@gmail.com²,
safinasafitri14@gmail.com³, ahmadriaditig@gmail.com⁴

ABSTRAK

Teori resolusi konflik merupakan seperangkat konsep dan teknik untuk memahami sumber konflik serta menemukan cara terbaik mengelolanya secara damai. Tujuannya tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga membangun hubungan yang adil, harmonis, dan berkelanjutan. Konflik selalu hadir dalam kehidupan manusia, baik pada tingkat pribadi, sosial, organisasi, maupun internasional. Perbedaan kepentingan, nilai, kebutuhan, dan identitas sering menjadi pemicu utama. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menimbulkan ketidakadilan, perpecahan, hingga kekerasan. Namun, bila ditangani secara tepat, konflik dapat menjadi sarana perubahan sosial yang positif. Teori resolusi konflik berkembang dari disiplin sosiologi, psikologi, ilmu politik, dan hubungan internasional untuk membantu memahami akar konflik dan merumuskan solusi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kajian literatur karena keterbatasan data terkait politik dan akulturasi Islam Nusantara. Data penelitian diperoleh sepenuhnya dari jurnal dan sumber perpustakaan yang relevan.

Kata Kunci: Resolusi, Manajemen Konflik, Masyarakat

ABSTRACT

Conflict resolution theory is a set of concepts and techniques for understanding the sources of conflict and finding the best ways to manage it peacefully. The goal is not only to resolve conflict but also to build just, harmonious, and sustainable relationships. Conflict is a constant presence in human life, whether at the personal, social, organizational, or international levels. Differences in interests, values, needs, and identities are often the main triggers. If not managed properly, conflict can lead to injustice, division, and even violence. However, when handled appropriately, conflict can be a vehicle for positive social change. Conflict resolution theory draws from the disciplines of sociology, psychology, political science, and international relations to help understand the roots of conflict and formulate solutions. This research uses a qualitative method with a literature review due to limited data on the politics and acculturation of Islam in the Indonesian archipelago. The research data was obtained entirely from relevant journals and library sources.

Keywords: Resolution, Conflict Management, Society

PENDAHULUAN

Konflik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, baik pada tingkat individu, sosial, organisasi, maupun antar kelompok. Perbedaan kepentingan, kebutuhan, nilai, hingga identitas sering menjadi pemicu lahirnya perselisihan. Apabila tidak ditangani dengan tepat, konflik dapat berkembang menjadi tindakan destruktif yang mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat. Untuk itu, diperlukan konsep resolusi konflik sebagai upaya mengelola dan menyelesaikan perselisihan secara damai. Resolusi konflik merupakan proses di mana pihak-pihak yang berselisih mencapai kesepakatan bersama, menerima kondisi masing-masing, serta menghindari tindakan yang dapat membahayakan nyawa. Konsep ini juga mencakup pengembangan rencana aksi untuk mengakhiri pertentangan melalui kesepakatan yang dapat diterima bersama.

Salah satu metode penting dalam penyelesaian konflik adalah konsiliasi, yaitu mekanisme yang membantu pihak yang berselisih mencapai konsensus melalui penyerahan masalah kepada lembaga yang berwenang untuk mengidentifikasi isu secara objektif (Moento et al., 2020). Pemahaman mengenai konflik harus mencakup ragam bentuknya, seperti konflik personal dan interpersonal, realistis dan non-realistis, konstruktif dan destruktif, ekonomi, budaya, politik, organisasi, hingga konflik agama (Arsyad et al., 2021). Setiap jenis konflik memiliki karakteristik dan penyebab berbeda, sehingga penanganannya juga membutuhkan pendekatan yang sesuai.

Upaya mengatasi konflik dapat dilakukan melalui beberapa langkah, antara lain mengidentifikasi sumber konflik secara mendalam, membangun komunikasi yang jujur dan terbuka, melakukan perundingan atau mediasi dengan pihak netral, serta menyusun kesepakatan bersama yang dapat dilaksanakan secara konsisten. Berbagai pendekatan tersebut menjadi dasar penting dalam mewujudkan penyelesaian konflik yang berkeadilan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini disusun menggunakan metode literatur perpustakaan untuk menggali teori, konsep, serta temuan empiris terkait resolusi konflik. Studi kepustakaan dipilih karena mampu menyediakan pemahaman komprehensif dari berbagai sumber ilmiah, baik jurnal, buku, maupun hasil penelitian terdahulu, sehingga dapat memperkaya analisis mengenai dinamika konflik dan strategi penyelesaiannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kajian literatur (*library research*). Pemilihan metode ini dilakukan karena topik yang dibahas berkaitan dengan dinamika politik serta akulturasi Islam Nusantara yang memiliki kompleksitas tinggi, baik dari sisi budaya maupun agama. Kondisi tersebut membatasi penulis dalam melakukan pengambilan data lapangan secara langsung, sehingga diperlukan pendekatan yang mampu menggali informasi secara mendalam melalui sumber tertulis yang kredibel (Zed Mestika, 2004: 3).

Kajian literatur dipahami sebagai penelitian yang seluruh data dan informasinya diperoleh dari berbagai sumber pustaka, seperti jurnal ilmiah, buku, dokumen resmi, laporan penelitian, maupun artikel akademik lainnya. Melalui analisis literatur, penulis dapat menelusuri teori, konsep, serta temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan isu resolusi konflik, interaksi sosial, dan proses akulturasi dalam masyarakat Muslim Nusantara (Abdul Rahman Sholeh, 2005: 63).

Penggunaan metode ini juga memungkinkan penulis untuk membandingkan berbagai perspektif ilmiah, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, serta menyusun interpretasi yang komprehensif tanpa keterbatasan ruang dan waktu sebagaimana pada penelitian lapangan. Dengan demikian, penelitian kajian literatur tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis karena melibatkan proses seleksi, sintesis, dan evaluasi kritis terhadap setiap sumber yang digunakan (Saifuddin Azmar, 2001: 5).)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Teori Resolusi Konflik

Menurut KBBI Resolusi adalah putusan atau kebulatan pendapat berupa permintaan atau tuntutan yang ditetapkan oleh rapat (Musyawarah, siding di dalam forum) pernyataannya ditulis, biasanya berisi tuntutan atau mengenai suatu hal. (Sunarso, 2023, p. 9)

Secara estimologi, istilah "konflik" berasal dari kata kerja Latin "*con*", yang berarti "bersama", dan "*fligere*", yang berarti "bentur" atau "bertabrakan." Percekcokan, gangguan, dan konflik antara berbagai pihak adalah beberapa contoh konflik. Konflik sosial, di sisi lain, adalah penghalang yang terjadi antara kelompok, komunitas, atau masyarakat tertentu.

Konflik, menurut Soerjono Soekanto, adalah proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha mencapai tujuan dengan melawan pihak lawan, yang disertai dengan ancaman dan/atau kekerasan. Selain itu, *Lewis A. Coser* menyatakan konflik sebagai perjuangan mengenai nilai atau tuntutan atas status, kekuasaan, dan sumber daya yang dilakukan dengan tujuan menetralkan, mencederai, atau menenyapkan pihak yang berlawanan.

bahwa resolusi adalah hasil dari pertemuan, yang biasanya mencakup tuntutan. Misalnya, organisasi mahasiswa biasanya merencanakan solusi atau tuntutan sebelum melakukan aksi sosial. Jadi, resolusi adalah hasil rapat. Namun, arti kata ini telah berkembang. Jadi, resolusi bisa diartikan sebagai harapan pribadi seseorang.

Berikut menurut beberapa para ahli:

1. Weitzman & Weitzman mendefinisikan resolusi konflik sebagai sebuah tindakan pemecahan masalah bersama (*solve a problem together*). Lain halnya dengan Fisher et.al yang menjelaskan bahwa resolusi konflik adalah usaha menangani sebabsebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru yang bisa tahan lama diantara kelompok-kelompok yang berseteru.
2. Menurut Mindes resolusi konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan dengan yang lainnya dan merupakan aspek penting dalam pembangunan sosial dan moral yang memerlukan keterampilan dan penilaian untuk bernegosiasi, kompromi serta mengembangkan rasa keadilan.

Sebagai kesimpulan dari pemaparan teori oleh para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa resolusi konflik adalah proses di mana seseorang secara sukarela menyelesaikan masalah dengan orang lain. Selain itu, resolusi konflik menyarankan penyelesaian konflik yang lebih demokratis dan konstruktif, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk menyelesaikan masalah mereka sendiri atau dengan melibatkan pihak ketiga yang bijaksana, netral, dan adil untuk membantu kedua belah pihak memecahkan masalah mereka. Perasaan yang tidak beres yang melanda hubungan antara individu dan orang lain, atau kelompok dan kelompok, disebut konflik. Konflik dapat membantu fungsional dengan memperkuat kelompok atau merusak struktur. (Sunarso, 2023, p. 9)

1. Teori kebutuhan manusia (*Human Needs Theory*): Menurut Abraham Harold Maslow

Abraham Maslow adalah seorang psikolog hebat yang hidup dari tahun 1908 hingga 1970, dan dia menciptakan teori hierarki kebutuhan, yang merupakan jawaban terkenal untuk banyak pertanyaan. Maslow mengatakan bahwa setiap orang memiliki kebutuhan-kebutuhan dengan tingkat yang paling mendasar hingga yang paling tinggi. Akan ada kebutuhan yang lebih tinggi setelah kebutuhan tingkat paling bawah terpenuhi. Secara keseluruhan, teori motivasi Maslow berpusat pada gagasan bahwa kebutuhan manusia dapat dibagi menjadi lima kategori: kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan "harga diri", dan kebutuhan aktualisasi diri.

a. Kebutuhan Pisiologis (*Physiological needs*)

Kebutuhan pokok manusia adalah manifestasi paling nyata dari kebutuhan fisiologis. Kebutuhan fisiologis yang paling dasar termasuk makanan, udara, air, dan sandang untuk papan, buang hajat kecil dan besar, seks, dan fasilitas yang diperlukan untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini dianggap sebagai kebutuhan mendasar karena setiap orang membutuhkannya dari lahir hingga mati, dan karena tanpa memenuhinya seseorang tidak dapat dikatakan hidup secara normal.

b. Kebutuhan akan Rasa Aman (*Safety needs*)

Memenuhi kebutuhan fisik adalah tujuan awal sebagian besar aktivitas kehidupan manusia. Orang mulai "cari-cari" setelah kebutuhan dasar mereka terpenuhi. Rasa aman dan keamanan, yang dikenal sebagai kebutuhan keamanan dan keamanan, muncul sebagai kebutuhan tingkat kedua. Ini muncul dalam berbagai cara, seperti mencari tempat perlindungan, membangun privasi pribadi (kebebasan pribadi), mencari jaminan finansial dengan asuransi atau dana pensiun, dan sebagainya. Keamanan harus dilihat dalam arti luas, termasuk keamanan psikologis, seperti perlakuan yang adil dan manusiawi.

c. Kebutuhan Untuk Dicintai dan Disayangi (*Belongingness and Love needs*)

Kebutuhan ini terdiri dari kebutuhan untuk dimiliki dan disayangi. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan berbagai kebutuhan, termasuk mengakui keberadaan dan menghargai martabat dan harkat seseorang.

d. Kebutuhan akan Penghargaan (*Esteem needs*)

Kebutuhan untuk pengakuan atau penghargaan adalah tingkat keempat dalam hirarki. Maslow membagi level ini menjadi dua kategori lagi: tipe atas dan tipe bawah. Mereka yang termasuk kategori bawah membutuhkan penghargaan orang lain, status, perhatian, dan reputasi. Kebanggaan diri, dan kemurahan hati. Penghargaan diri, kebebasan, keahlian, keterampilan, dan kemampuan khusus adalah komponen tipe atas. Rasa harga diri yang diperoleh membedakan kedua jenis. Rasa harga diri dan pengakuan diberikan oleh orang lain kepada individu dengan self esteem rendah. Karena itu, rasa harga diri hanya muncul ketika orang lain mengatakan demikian, dan hilang ketika orang mengabaikannya.

Jika Anda memiliki self-esteem yang tinggi, hal ini tidak akan terjadi. Perasaan berharga diperoleh pada tingkat ini secara mandiri dan tidak bergantung pada penilaian

orang lain. Dengan kata lain, jika Anda dapat menghargai diri Anda sendiri sesuai dengan apa adanya, Anda akan mampu bertahan.

e. Kebutuhan akan Aktualisasi Diri (*Self-Actualization needs*)

Saat kebutuhan penghargaan ini terpenuhi, kebutuhan lain yang paling penting adalah aktualisasi diri. Inilah titik tertinggi sekaligus pusat perhatian Maslow dalam mengamati hirarki kebutuhan. Istilah untuk menggambarkan tingkat ini, termasuk motivasi pertumbuhan, kebutuhan, dan aktualisasi diri.

f. Konsep Dasar Kebutuhan Kebersihan Dan Perawatan Diri

Personal hygiene adalah cara seseorang merawat dirinya untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan kesehatan. Kesehatan individu akan ditingkatkan dengan menjaga kebersihan diri secara teratur dan benar. Perawatan diri untuk menjaga kesehatan fisik dan mental dikenal sebagai personal hygiene. Jika seseorang mengalami keterbatasan fisik, seperti sakit, kecacatan, atau masalah priskologis, perawatan diri mereka mungkin sulit. Orang yang sehat dapat memenuhi kebutuhan kebersihan diri secara mandiri, sedangkan orang yang sakit membutuhkan bantuan perawat untuk melakukannya.

Ada banyak kondisi yang dapat mempengaruhi cara seseorang mempertahankan personal hygiene antara lain:

- 1) Budaya: Ada beberapa budaya yang mandi hanya sekali seminggu, tetapi ada juga yang mandi setiap hari. Sehingga perbedaan budaya akan mempengaruhi cara semua orang merawat diri.
- 2) Status Kesehatan: Banyak pasien di rumah sakit bergantung pada perawatan diri seperti mandi, perawatan rambut, perawatan mulut, perawatan kuku, dan toilet. Kondisi ini dapat terjadi karena pasien tidak menyadari atau tidak ingin menjaga kebersihan diri atau kondisi kesehatan mereka, yang membuat mereka membutuhkan bantuan perawat dan keluarga. Pasti akan ada kendala bagi pasien pasca operasi yang tidak dapat bergerak, gips plaster sayatan bedah, masalah punggung, radang sendi, atau masalah mobilitas lainnya. (Risnah et al., 2022)

Dalam Hierarki Kebutuhan Maslow, jika seseorang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pertama mereka, kebutuhan fisiologisnya, barulah ia dapat menginginkan kebutuhan lain, yaitu rasa aman yang diperlukan. Setelah rasa aman muncul, kebutuhan sebagai anggota masyarakat yang dominan, berhubungan dan bersosialisasi dengan orang lain jika dibandingkan dengan kebutuhan lain. Setelah kebutuhan ini dipenuhi, harga diri memprioritaskan kebutuhan lain. Sebuah contoh orang yang lapar atau seorang yang berada dalam bahaya fisik dan tidak memperhatikan perawatan konsep diri yang positif (persepsi diri sendiri sebagai orang yang baik) dibandingkan dengan mendapatkan keamanan dan makanan. Namun, orang-orang yang tidak lagi lapar atau tidak lagi lapar Karena ketakutan, harga diri menjadi penting. Saat kebutuhan akan harga karena diri ini telah dipenuhi, kebutuhan, Jadi, aktualisasi diri adalah hal yang paling penting. Rasa ingin tahu untuk menjadi apa yang mereka inginkan karena mereka memiliki potensi untuk menjadi apa yang mereka inginkan disebut aktualisasi diri. Menurut Maslow berpendapat bahwa hierarki kebutuhan ini adalah pola tipikal yang dapat digunakan hampir setiap saat. (Umam, 2024)

2. Teori identitas (*Identity Theory*)

Salah satu teori terbaru dalam psikologi sosial adalah teori identitas sosial. Gagasan ini merupakan salah satu dari beberapa teori yang menyoroiti bagaimana kelompok memiliki dampak signifikan terhadap dinamika psikologis manusia. Sebagaimana diketahui, terdapat dua aliran utama pemikiran psikologi sosial dalam literatur: teori berbasis kelompok, atau psikologi sosial sosiologis, dan teori berbasis individu, atau psikologi sosial psikologis.

Psikologi sosial berbasis kelompok sebagian besar berfokus pada hubungan antarkelompok, sementara teori psikologi sosial berbasis individu menekankan aspek interpersonal. Para peneliti dan spesialis di bidang perilaku sosial sering menggunakan teori identitas sosial, yang memberikan kontribusi signifikan terhadap teori arus utama kedua, untuk menjelaskan nilai-nilai dan emosi kolektif terkait dengan dinamika individu dalam suatu kelompok.

Dua psikolog sosial, John Turner dan Henry Tajfel, pertama kali menciptakan teori identitas sosial pada tahun 1970-an dan 1980-an untuk menjelaskan dinamika kelompok. Teori ini membahas masalah dan fenomena ingroup dan outgroup, beserta kekeliruan bahwa identitas diciptakan melalui proses diferensiasi yang didefinisikan secara komparatif atau fleksibel berdasarkan aktivitas individu. Teori identitas sosial didefinisikan sebagai teori yang meramalkan bagaimana kelompok tertentu akan berperilaku berdasarkan persepsi perbedaan status, validitas dan stabilitas status tersebut, dan kemampuan untuk beralih antar kelompok.

Henri Tajfel adalah orang pertama yang menciptakan teori identitas sosial pada tahun 1970-an. Intinya, minat pribadi Tajfel sebelumnya yang mencakup topik-topik seperti persepsi kelompok, prasangka, kategorisasi sosial, perbandingan sosial, diskriminasi, dan konflik antarkelompok dikembangkan secara lebih metodis menjadi teori ini. Menurut teori identitas sosial, konsep diri individu juga dikenal sebagai "identitas sosial" mereka merupakan hasil akumulasi nilai-nilai kolektif yang telah diinternalisasi.

Teori identitas sosial tentang perilaku antarkelompok dikembangkan bersama oleh Tajfel dan John C. Turner. Menurut Tajfel, identitas sosial adalah persepsi seseorang tentang diri mereka sendiri yang berasal dari kesadaran mereka akan keanggotaan dalam kelompok sosial dan nilai emosional serta finansial dari afiliasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan kebanggaan menjadi bagian dari suatu kelompok, keterlibatan, dan kepedulian.

Hal ini juga konsisten dengan pernyataan yang dibuat oleh Hogg dan Abrams (1990), yang mendefinisikan identitas sosial sebagai perasaan bangga, kepedulian, dan keterhubungan yang dapat dihasilkan dari pemahaman individu terhadap berbagai kategori keanggotaan sosial dengan anggota lain, bahkan tanpa adanya hubungan pribadi yang dekat, pengetahuan bersama, atau minat bersama.

Teori identitas sosial menyatakan bahwa identitas dimaksudkan untuk "diikat" guna mengkategorikan keanggotaan kelompok. Lebih lanjut, teori ini meyakini bahwa apa yang dilakukan, dipikirkan, dan dirasakan individu merupakan manifestasi dari nilai-nilai kolektif yang diperoleh dalam kelompok sosial dan/atau organisasi tertentu di mana mereka menjadi bagiannya. Teori identitas sosial juga mengkaji upaya yang dilakukan oleh anggota kelompok untuk meningkatkan status mereka sendiri dan kelompok mereka.

Hubungan antara diri dan identitas kelompok sangatlah krusial. Tajfel dan Turner menyatakan bahwa identitas sosial seseorang ditentukan oleh kelompok tempat mereka bergabung. Oleh karena itu, orang termotivasi untuk bergabung dengan kelompok yang

dianggap paling menarik dan/atau memberikan manfaat bagi kelompok tempat mereka bergabung. Lebih lanjut, Tajfel dan Turner mengamati bahwa individu berusaha untuk mencapai dan mempertahankan identitas sosial yang positif. Namun, ketika identitas sosial mereka dianggap tidak memuaskan, mereka akan bergabung dengan kelompok yang mereka anggap lebih nyaman, memuaskan, dan/atau menyenangkan.

Dengan demikian, berdasarkan pernyataan beberapa tokoh mengenai identitas sosial di atas, dapat dipahami bahwa identitas sosial merupakan bagian dari konsep diri individu yang bersumber dari pengetahuan tentang keanggotaannya dalam suatu kelompok sosial, disertai dengan nilai-nilai, emosi, partisipasi, kepedulian, dan kebanggaan sebagai anggota kelompok tersebut. (Amrullah, 2019)

Dua prediksi dasar muncul dari teori identitas sosial: (1) ancaman terhadap harga diri seseorang meningkatkan kebutuhan untuk favoritisme kelompok, dan (2) ekspresi favoritisme kelompok meningkatkan harga diri seseorang.

Steven Fein dan Steven Spencer (1997) menyarankan bahwa ancaman terhadap harga diri seseorang dapat mendorong individu untuk memanfaatkan stereotip negatif yang sudah ada untuk memberi masukan kepada anggota kelompok yang terstereotip, sehingga mereka dapat merasa lebih baik tentang diri mereka sendiri. Dalam penelitian Fein dan Spencer, para peserta menerima umpan balik positif atau negatif terkait kinerja mereka dalam tes keterampilan sosial dan verbal (umpan balik yang secara sementara mendukung atau mengancam harga diri mereka).

Para partisipan kemudian mengikuti eksperimen kedua di mana mereka menilai pelamar kerja. Semua peserta menerima foto wanita muda, resume-nya, dan rekaman video wawancara kerja. Setengah dari peserta menerima informasi yang menyatakan bahwa wanita tersebut beragama Yahudi. Sementara itu, setengah lainnya mendapatkan informasi yang menyebutkan bahwa wanita itu tidak beragama Yahudi. Di kampus tempat eksperimen dilakukan, terdapat stereotip negatif terkenal mengenai "Putri Yahudi Amerika," yang seringkali ditujukan kepada wanita Yahudi kelas menengah dari daerah New York.

Penelitian terkini telah memperluas teori identitas sosial dengan membuat perbedaan yang lebih spesifik antara jenis ancaman yang relevan dengan harga diri (apakah ancaman diarahkan pada status kelompok atau peran individu dalam kelompok), jenis kelompok (apakah kelompok memiliki status tinggi atau rendah dalam budaya), dan jenis keanggotaan kelompok (apakah anggota mengidentifikasi diri secara kuat atau lemah dengan kelompok). (Maryam, 2019).

B. JENIS-JENIS KONFLIK

1. Konflik Personal dan konflik Interpersonal

Konflik personal terjadi dalam diri seseorang ketika dihadapkan pada dua pilihan alternatif yang membuat mereka harus mengambil keputusan. Dalam konteks lain, konflik pribadi juga terjadi pada individu dengan kepribadian ganda. Dalam kasus terakhir, kepribadian ganda sering diidentifikasi sebagai salah satu jenis penyakit mental. Lebih lanjut, konflik pribadi dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu: (1) Konflik pendekatan-ke-pendekatan, yang muncul dari dua pilihan alternatif yang berbeda, tetapi memiliki nilai dan kualitas yang sama. Misalnya, seorang lulusan Magister Manajemen (MA) harus memilih antara dua pilihan: (1) konflik penghindaran-ke-penghindaran; dan (2) universitas Islam pilihannya, yang keduanya memiliki keunggulan akademik yang sama baiknya. Ketika seseorang harus memilih antara dua pilihan yang sama-sama dapat diterima, konflik ini terjadi. Misalnya, seorang anak muda mungkin harus memutuskan

apakah akan menjual tanahnya untuk membiayai pendidikan universitasnya, atau mereka mungkin tidak mampu melakukannya; dan (3) konflik pendekatan-ke-penghindaran. Ketika seseorang memiliki perasaan positif dan negatif terhadap sesuatu, konflik pun muncul. Misalnya, ketika seorang pria muda menelepon wanita yang dicintainya untuk mengungkapkan perasaannya, ia menutup telepon lagi karena takut ditolak.

Konflik yang berkembang antar individu dalam suatu kelompok atau organisasi dikenal sebagai konflik interpersonal. Anggota suatu organisasi dapat mengalami konflik interpersonal, terutama ketika mereka memiliki pekerjaan yang saling bergantung. Menurut Wirawan, terdapat tujuh kategori konflik interpersonal dalam organisasi:

- 1) Tidak sepakatan antar supervisor
- 2) Tidak sepakatan antara pekerja dan supervisor;
- 3) Tidak sepakatan dalam hubungan industrial
- 4) Tidak sepakatan antar kelompok
- 5) Tidak sepakatan antara anggota kelompok dan kelompoknya
- 6) Konflik Kepentingan
- 7) Tidak sepakatan antara perusahaan dan pihak luar.

Konflik intrapersonal terbagi menjadi beberapa kategori, menurut Winardi (2004:167-168):

- 1) Konflik pendekatan-pendekatan
Konflik seperti ini terjadi ketika seseorang diminta untuk memilih antara dua opsi yang menarik.
- 2) Konflik menghindari
Ketika seseorang harus memilih antara dua opsi yang tidak menarik.
- 3) Konflik pendekatan-menghindari (Pendekatan-menghindari Konflik)
Konflik ini terjadi ketika seseorang harus membuat keputusan tentang alternatif dengan dampak positif maupun negatif. (Irawati & Wantara, 2022)

2. Konflik Realistik dan Non-Realistik

Lewis Coser adalah orang pertama yang mendefinisikan konflik realistis dan tidak realistis. Menurut Marshal S. Poole dan Joseph P. Folger, berikut penjelasan tentang klasifikasi konflik realistis dan non-realistis: (1) Perbedaan sudut pandang dan pemahaman tentang pencapaian tujuan melahirkan konflik realistis. Interaksi konflik dalam konflik realistis berkisar pada isu-isu yang berkaitan dengan substansi atau objek perselisihan, yang harus dibahas oleh pihak-pihak yang terlibat; sebaliknya, konflik non-realistis adalah jenis konflik yang sama sekali tidak berkaitan dengan isu-isu substantif yang memicu konflik. Prasangka atau permusuhan terhadap pihak lain merupakan akar penyebab konflik non-realistis, yang berujung pada kekerasan yang bertujuan untuk menghancurkan dan mengalahkan pihak lain.

3. Konflik Destruktif dan Konstruktif

Konflik juga dapat memiliki beragam bentuk, termasuk konflik konstruktif, tergantung pada dampaknya. Konflik yang produktif dalam pengertian ini disebut konflik konstruktif dan praktis. Di sisi lain, konflik destruktif adalah konflik yang disfungsi atau kontraproduktif.

Upaya untuk menyelesaikan perselisihan yang mendasarinya dikenal sebagai konflik konstruktif. Konflik konstruktif seringkali menghasilkan pengembangan sistem interaksi baru atau penguatan kohesi sosial, terutama di antara pihak-pihak yang berselisih. Pihak-pihak yang berkonflik seringkali menggunakan teknik negosiasi dan kompromi selama proses penyelesaian, yang menghasilkan hasil yang saling menguntungkan di mana semua pihak diuntungkan dari perselisihan tersebut.

Di sisi lain, perselisihan yang destruktif adalah perselisihan yang dapat berdampak buruk dan merugikan masyarakat secara keseluruhan serta pihak-pihak yang berselisih. Konflik destruktif seringkali ditandai oleh pelaku konflik yang tegas dan tujuan konflik yang jelas. Upaya untuk menghancurkan atau mengalahkan pihak-pihak yang berseberangan, yang berujung pada konflik yang berkepanjangan dan tak terkendali, merupakan definisi proses konflik dalam konteks ini. Akibatnya, orang-orang yang terlibat dalam perselisihan menjadi semakin terpecah belah, dan persaingan, intimidasi, konfrontasi, dan agresivitas menjadi strategi utama yang digunakan dalam proses penyelesaian.

4. Konflik Ekonomi

Perselisihan atas sumber daya keuangan yang langka merupakan ciri umum dari sengketa ekonomi. Mulai dari hubungan intim hingga pertempuran global, hal ini terjadi di semua skala. Konflik antara masyarakat dan pelaku bisnis, pertikaian antar preman atas lahan parkir, dan pertikaian antara warga dan anggota masyarakat atas lahan pertanian dan perkebunan adalah beberapa contohnya. Sebagai perbandingan, sengketa atas hak teritorial ekonomi juga dapat melibatkan beberapa negara, maupun dua negara.

5. Konflik Budaya

Perselisihan antara dua budaya atau lebih disebut sebagai konflik budaya. Dalam masyarakat multietnis seperti Indonesia, hal ini tentu saja sangat menjanjikan. Sebagai ilustrasi, perhatikan perselisihan seputar pengesahan undang-undang pornografi beberapa tahun lalu, yang ditentang oleh sejumlah daerah karena dianggap akan menghambat kemampuan mereka untuk mengekspresikan dan mengaktualisasikan budaya mereka. Namun, mayoritas kelompok budaya lain mendukung undang-undang ini. Komunitas adat yang kuat juga sering mengalami konflik budaya, dengan para pemimpin adat dan pemerintah kota berselisih mengenai kepemimpinan. Para pemimpin adat, yang biasanya diwakili oleh dewan adat, sering kali merasa inferior terhadap pemerintah daerah dalam situasi ini.

6. Konflik Politik

Politik adalah upaya untuk memperoleh kekuasaan, yang kemudian akan digunakan untuk memajukan tujuan dan ideologi orang yang berkuasa. Namun, karena kekuasaan begitu langka, orang harus menghadapi segala konsekuensi yang wajar untuk mendapatkannya. Konflik politik sebenarnya terjadi di dunia bisnis dan organisasi nirlaba, selain di entitas politik dan negara. Menilik sejarah pemberontakan yang telah terjadi di berbagai daerah sejak kemerdekaan hingga kini, tampaknya berbagai faktor politik dan ideologi telah menjadi pendorong di balik pemberontakan tersebut. Perselisihan politik yang melibatkan akar rumput, yang mendukung calon kepala daerah yang bersaing, kini sering terjadi di berbagai pemilihan kepala daerah dalam sistem demokrasi langsung dan terdesentralisasi.

Ada dua penyebab utama pertikaian politik. Keberagaman horizontal dan vertikal merupakan penyebab utama konflik politik. Keberagaman budaya dan sosial masyarakat, termasuk perbedaan warna kulit, agama, etnis, dan pekerjaan atau profesi, ditonjolkan oleh keberagaman horizontal. Di sisi lain, struktur sosial yang terpolarisasi berdasarkan kekuasaan, kekayaan, dan pengetahuan lebih bertanggung jawab atas keberagaman vertikal.

7. konflik dalam kehidupan organisasi

- 1) Konflik dalam diri seseorang, yang terjadi ketika seseorang menyiarkan tentang pekerjaan yang diharapkan darinya, ketika berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan, atau ketika seseorang diharapkan melakukan lebih dari kemampuan mereka.
- 2) Konflik yang sering terjadi karena perbedaan pribadi di antara anggota organisasi yang sama. Adanya konflik antar peranan, seperti antara manajer dan bawahan, adalah sumber konflik ini juga.
- 3) Konflik antara individu dan kelompok terkait dengan era individu menanggapi tekanan kelompok kerja untuk seragam. Sebagai contoh, seseorang dapat diberi hukuman atau diasingkan oleh kelompok pekerjaannya karena melanggar standar kelompok.
- 4) Dalam menanggapi tekanan kelompok kerja untuk seragam, konflik antara individu dan kelompok terkait dengan era individu. Misalnya, pelanggaran terhadap kelompok standar dapat menyebabkan hukuman atau pemutusan hubungan kerja. (Thoyyibah et al., 2024)

8. Konflik Agama

Terdapat berbagai bentuk konflik agama, termasuk: (1) Konflik antar pemeluk agama yang sama. Konflik antara agama, budaya, dan sains telah ada sejak Abad Pertengahan, ketika penemuan Galileo Galilei ditentang oleh Paus, otoritas tertinggi dalam Gereja Katolik. (2) Konflik ini disebabkan oleh perbedaan pendapat tentang cara menafsirkan kitab suci dan sumber-sumber lain yang menjadi pedoman dalam menjalankan ajaran agama mereka. Konflik antara organisasi reformis Islam dan komunitas yang berupaya menghapus budaya yang bertentangan dengan ajaran Islam; (3) perselisihan antar pemeluk agama yang berujung pada kekerasan. Dalam sejarah kelompok agama, perselisihan antar pemeluk agama telah lama ada; dan (4) konflik yang memanfaatkan agama untuk tujuan tertentu, yang sebenarnya memanfaatkan identitas agama untuk memajukan kepentingan segelintir orang. (Juhaepa et al. 2021).

C. Manajemen Konflik.

Manajemen konflik adalah serangkaian tindakan dan respons antara para pihak yang bersengketa dan pihak ketiga yang bertindak sebagai arbiter atau mediator untuk menyelesaikan sengketa. Lebih lanjut, manajemen konflik adalah metode yang menekankan proses penyelesaian konflik, serta pengorganisasian, perencanaan, dan pemberian arahan kepada para pihak yang berkonflik dalam berbagai bidang, termasuk perilaku. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi yang akurat kepada mediator tentang situasi sengketa dengan memengaruhi sikap, kepentingan, dan persepsi masing-masing pihak. Akar permasalahan ini adalah komunikasi yang efektif antara pihak yang bermediasi dengan publik. Para pihak, agar pihak yang bersengketa dapat menerimanya. (Syairil Fahmy dalimunthe, 1385)

Menurut James A.F. Stonner Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dari perspektif aplikatif lapangan, manajemen sebenarnya tidak asing bagi kita karena kita sering bersentuhan dengan elemen manajemen, baik secara sadar maupun tidak sadar. Manajemen selalu diperlukan untuk hampir semua aktivitas keseharian karena tanpanya, kegiatan kita akan tidak beraturan dan tidak dapat mencapai tujuan. Berbagai disiplin ilmu manajemen, seperti manajemen bisnis, manajemen keuangan, dan manajemen rumah tangga, menunjukkan betapa pentingnya manajemen dalam semua aspek kehidupan manusia. Hal ini menunjukkan dengan jelas bahwa manajemen selalu menjadi prasyarat utama untuk menjawab kebutuhan akan keteraturan hidup yang berdampak pada kegagalan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Asiah, S. 2017)

Wirawan mengatakan manajemen konflik adalah proses di mana orang yang terlibat dalam konflik atau pihak ketiga membuat strategi konflik dan menggunakannya untuk mengendalikan konflik agar mencapai keputusan yang diinginkan. Selain itu, disebutkan bahwa manajemen konflik adalah kumpulan tindakan dan reaksi yang dilakukan oleh individu yang terlibat dalam konflik atau pihak luar. Manajemen konflik berfokus pada proses. Ini mencakup cara mengatur komunikasi dan tingkah laku pelaku dan pihak luar serta bagaimana mereka mempengaruhi interpretasi dan kepentingan. Sebagai pihak ketiga, pihak luar membutuhkan informasi yang akurat tentang situasi konflik. (Benjamin et al., 2013)

Dengan menjaga konflik yang konstruktif dan mengurangi konsekuensi negatifnya, manajemen konflik bertujuan untuk memaksimalkan kinerja. Mempertahankan hubungan positif antara pihak-pihak yang berkonflik dan mencapai tujuan yang diperjuangkan merupakan dua manfaat manajemen konflik. Pemilihan strategi manajemen konflik menjadi perhatian para pemimpin organisasi karena resolusi konflik yang tidak efektif dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Karena setiap strategi manajemen konflik memiliki kelebihan dan kekurangan, tidak satu pun strategi dapat diterapkan dalam setiap situasi.

Membangkitkan konflik, mengurangi atau menekan konflik, dan menyelesaikan konflik semuanya termasuk dalam manajemen konflik. Jika tingkat konflik yang rendah dalam organisasi menyebabkan unit kerja menyelesaikan tugas terlalu lambat, stimulasi konflik diperlukan. Strategi-strategi berikut digunakan untuk memicu konflik:

- 1) Melibatkan anggota dengan sikap, perilaku, dan opini yang menyimpang dari norma.
- 2) Mereorganisasi perusahaan, terutama melalui rotasi pekerjaan dan penugasan tanggung jawab baru.
- 3) Mengomunikasikan informasi yang bertentangan dengan arus.
- 4) Meningkatkan persaingan melalui insentif, promosi, atau penghargaan lainnya; dan
- 5) Memilih pemimpin baru yang lebih demokratis.

Ketika terdapat konflik tingkat tinggi yang mengakibatkan tindakan merugikan, menurunkan produktivitas di setiap unit atau departemen, dan mempersulit pencapaian tujuan, teknik-teknik pengurangan konflik diterapkan. Manajer dapat menggunakan strategi-strategi berikut untuk mengurangi konflik:

- 1) Memisahkan kelompok atau unit yang berseberangan.
- 2) Menegakkan peraturan kerja baru.

- 3) Meningkatkan interaksi antarkelompok.
- 4) Bertindak sebagai integrator.
- 5) Mendorong negosiasi.
- 6) Mencari bantuan dari konsultan eksternal.
- 7) Berganti atau merotasi pekerjaan atau posisi.
- 8) Menciptakan tujuan yang lebih tinggi.
- 9) Menyelenggarakan pelatihan kerja (Syairal fahmy dalimunthe, 1385).

D. Penyelesaian Konflik

Menurut Stevenin dalam Handoko, terdapat lima langkah meraih edamaian dalam konflik. Apa pun sumber masalahnya, lima langkah berikut ini bersifat mendasar dalam mengatasi kesulitan:

1. perbedaan antara keadaan saat ini (atau yang sedang terjadi) dan keadaan yang seharusnya. Satu-satunya hal yang membuat Anda terjebak adalah kesalahan dalam mendeteksi masalah. Ini dapat berarti tidak memperhatikan masalah atau menganggap masalah itu ada meskipun sebenarnya tidak ada.
2. DiagnosaIni adalah langkah terpenting. Metode ini adalah yang tepat dan telah diuji pada siapa, apa, mengapa, di mana, dan bagaimana berhasil. Pusatkan perhatian Anda pada masalah besar daripada masalah kecil.
3. Menyimpulkan suatu solusi.Kumpulkan saran. mengenai cara yang memungkinkan dari pihak yang terlibat.Saringlah penyelesaian yang tidak praktis atau tidak dapat digunakan. Jangan sekali-kali menyelesaikan dengan buruk. Lihatlah yang terbaik.
4. Pertimbangkan. Serangkaian masalah baru dapat muncul dari penyelesaian itu sendiri. Jika tampaknya tidak ada solusi. Setelah Anda berhasil, masukkan kembali ke langkah-langkah sebelumnya dan cobalah lagi.
5. Mengelak Jika masalah atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfliknya tidak sebanding dengan konsekuensi yang akan ditimbulkannya. Penghindaran memungkinkan pihak yang berselisih untuk menenangkan diri."Biarlah kedua pihak mengambil waktu untuk memikirkan hal ini dan menentukan tanggal untuk melakukan diskusi," kata manajer perawat yang tidak setuju.

Mengatasi masalah atau bekerja sama.Jika semua orang terlibat, pemecahan akan menguntungkan keduanya.mereka memiliki tujuan kerja yang sama. Semua pihak yang terlibat harus berkomitmen untuk saling mendukung dan memperhatikan satu sama lain (Muspawi, 2014).

KESIMPULAN

Konflik merupakan bagian dari realitas sosial yang muncul akibat perbedaan kepentingan, nilai, kebutuhan, dan identitas. Melalui teori resolusi konflik, dipahami bahwa konflik tidak selalu berdampak negatif, tetapi dapat bersifat konstruktif jika dikelola dengan tepat. Pemahaman mengenai jenis konflik penting untuk menentukan strategi penyelesaian yang sesuai. Teori kebutuhan manusia menjelaskan bahwa konflik sering berakar pada kebutuhan dasar yang tidak terpenuhi, seperti rasa aman, pengakuan, dan kebebasan. Apabila kebutuhan ini diabaikan, konflik cenderung berkepanjangan. Sementara itu, teori identitas menyioroti bahwa ancaman terhadap identitas individu atau kelompok dapat memicu konflik, sehingga resolusinya harus mengutamakan penghormatan dan perlindungan identitas sosial.

Dalam konteks ini, manajemen konflik berperan penting untuk mencegah dan menyelesaikan konflik secara adil dan damai. Pendekatan ini tidak hanya menghentikan pertentangan, tetapi juga membangun hubungan harmonis dan perdamaian berkelanjutan. Teori resolusi konflik memberikan pemahaman menyeluruh tentang pentingnya mengelola konflik secara inklusif demi terciptanya masyarakat yang lebih damai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Z. A. (2019). *Proses Pembentukan Identitas Sosial di Komunitas Pengemudi Ojek Online*.
- Arsyad, M., Juhaepa, Rusli, S. S. K., La, P., & Montasir, L. O. (2021). *Resolusi Konflik Sebuah Perspektif Sosiologi* (Issue April).
- Asiah, S. (2017). *Manajemen konflik: Teori dan aplikasi*. Pustaka Cendekia.
- Azmar, Saifuddin, (2001). *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Benjamin, Rochana, E., Fatimaningsih, E., & Mulyaningsih, H. (2013). *Manajemen konflik*. AURA CV Anugrah Utama Raharja.
- Irawati, S. A., & Wantara, P. (2022). Pengaruh jenis-jenis konflik intrapersonal perempuan wirausaha terhadap tingkat kesejahteraan keluarga pedagang keliling perempuan di Perumnas Kamal. *Jurnal Economina*, 1(3), xx-xx.
- Juhaepa, M. A., Suhri, S., Kasim, R., Patuju, L., & Montasir, L. O. (2021). *Resolusi konflik: Sebuah perspektif sosiologi*. Bumi Wanggu Permai.
- Maryam, E. W. (2019). Psikologi Sosial Penerapan Dalam Permasalahan Sosial. In *Psikologi Sosial Penerapan Dalam Permasalahan Sosial*. <https://doi.org/10.21070/2019/978-602-5914-69-0>
- Mestika, Zed, (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta : Yayasan Bogor Indonesia.
- Moento, P. A., Wuniyu, F., & Betaubun, W. L. (2020). Politik Keamanan Dalam Penyelesaian Konflik Sosial Di Papua. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(1), 36-48. <https://doi.org/10.33506/jn.v6i1.1106>
- Muspawi, M. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), xx-xx.
- Risnah, Musdalifah, Amal, D., Urhidayah, & Rasmawati. (2022). *Asuhan keperawatan pemenuhan kebutuhan dasar manusia*. CV Trans Info Media.
- Sholeh, Abdul Rahman, (2005). *Pendidikan Agama dan Pengembangan untuk Bangsa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sunarso, B. (2023). *Resolusi konflik sosial*. IKAPI.
- Syairal fahmy dalimunthe. (1385). *MANajemen Konflik Dalam Organisasi*. 17, 767.
- Thoyyibah, I. N., Saputri, D. E., Qanita, A., & Mu'alimin. (2024). Studi literatur tentang jenis-jenis konflik dalam organisasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Umam, K. (2024). Islamisasi teori kebutuhan Abraham Maslow. *Journal of Islamic Studies*, 9(1), 4-6.