BAB II

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Konflik

Konflik merupakan fenomena yang sering terjadi di dalam masyarakat, organisasi, maupun hubungan antarpribadi. Alasan dan dinamikanya sangat bervariasi antara satu konflik dengan konflik lainnya. Ada begitu banyak tulisan yang membahas tentang teori konflik, tetapi penulis membatasi pada teori konflik dalam konteks organisasi dan mencoba untuk menjelaskannya.[[1]](#footnote-1)

Secara etimologi, konflik berasal dari Bahasa Latin,yakni “fligere” yang berarti “menyerang” (to strike) dan “com” yang berarti “bersama-sama” (together).[[2]](#footnote-2) Dalam Bahasa Latin konflik yaitu “configure” yang kemudian diadopsi ke dalam Bahasa Inggris menjadi "conflict"'[[3]](#footnote-3). Jadi, konflik dapat dimengerti sebagai suatu tindakan yang saling menyerang atau secara bersama- sama saling menyerang.[[4]](#footnote-4)

Konflik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “percekcokan, perselisihan atau pertentangan.”[[5]](#footnote-5) [[6]](#footnote-6) Bilamana lebih diperinci lagi menurut klasifikasi, konflik yang ditinjau dari segi batin, konflik tersebut disebabkan oleh adanya dua gagasan atau lebih ke keinginan yang saling bertentangan untuk menguasai diri sehingga mempengaruhi tingkah laku. Jika dilihat dari segi kebudayaan, konflik dipahami sebagai akibat persaingan antara dua masyarakat sosial yang mempunyai kebudayaan hampir sama. Dan jika dilihat dari segi sosial, konflik adalah pendapat yang saling bertentangan antara anggota masyarakat yang sifatnya menyeluruh.15

Simon Fisher menjelaskan bahwa “konflik adalah relasi antara dua pihat atau lebih yang memiliki atau merasa memiliki tujuan-tujuan yang tidak selaras. Konflik adalah sebuah realitas hidup yang tidak bisa dihindari dan sering bersifat kreatif. Konflik kemudian terjadi jika tujuan yang hendak dicapai oleh masyarakat tidak selaras.”[[7]](#footnote-7) Konflik sering terhindarkan dalam kenyataan hidup manusia dengan berbagai bentuk dan sering dijadikan sebagai usaha yang disengaja dan dibuat dari berbagai cara. Konflik juga bisa dilihat sebagai konsekuensi dari komunikasi yang buruk, salah pengertian, salah perhitungan yang disertai proses- proses lain yang tidak disadari.[[8]](#footnote-8)

Konflik juga dapat dikategorikan sebagai suatu bentuk pertentangan yang sifatnya alamiah karena dihasilkan oleh individu atau kelompok yang beragam (suku bangsa, ras, agama, golongan), karena mereka memiliki sikap hidup dan sudut pandang yang berbeda yang sekaitan dengan keyakinan, nilai dan kebutuhan. Seringkali konflik itu berawal dari perbedaan yang muncul dari dua atau lebih etnik yang saling bertentangan.[[9]](#footnote-9)

Menurut Andri Wahyudi sebagaimana yang dikutip dalam buku Perilaku Organisasi (Organisasi Behaviour) menjelaskan bahwa ada begitu banyak definisi dari konflik. Meskipun esensi yang didapatkan dari definisi itu berbeda-beda, tetapi beberapa tema umum mendasari sebagian besar dari konflik tersebut. Seharusnya konflik dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat secara langsung, persoalan apakah konflik itu ada atau tidak ada hanya bagian dari persepsi saja. Jika tidak ada pihak yang menyadari adanya konflik, maka secara umum disepakati bahwa konflik itu memang tidak ada. Kesamaan lain dari definisi konflik tersebut adalah pertentangan atau ketidakselarasan yang teijadi dalam bentuk-bentuk interaksi. Beberapa faktor ini kemudian menjadi titik awal proses terjadinya konflik.[[10]](#footnote-10)

Jadi konflik (conflict) dapat diartikan sebagai sebuah proses yang berawal dari persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi pihak yang lainnya secara negative, hal itu dapat berupa sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam konflik yang orang alami dalam organisasi, misalnya ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspetasi perilaku dan sebagainya.[[11]](#footnote-11)

Beberapa para ahli pun mengemukakan definisi konflik, antara lain sebagai berikut:

1. Wood, Wallace, ZefFane, Schermerhom, Hunt dan Obstom (1998:580), pengertian dari konflik pada lingkungan organisasi ialah sebuah keadaan dimana dua atau lebih mempunyai perbedaan pendapat pada suatu permasalahan yang bisa menyangkut kepentingan dari organisasiserta rawan menimbulkan suatu permusuhan.
2. Daniel Webster mengartikan bahwa yang dimaksud sebagai konflik adalah kompetisi yang terjadi antara pihak yang saling tidak memiliki kecocokan. Pengertian sederhananya bahwa konflik itu adalah sebuah pertentangan (Pickering, 2001).21

Dari pengertian ahli diatas bisa ditarik sebuah kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan konflik ialah suatu keadaan saat ada dua belah pihak atau lebih yang mempunyai berbagai perbedaan dimana terjadi keadaan salah satu pihak berusaha menjatuhkan dan menyingkirkan pihak lainnya dengan cara menyerang hingga tak berdaya untuk melawan.

1. Penyebab Terjadinya Konflik

Sebab-sebab suatu konflik bisa beragam, tergantung pada situasi tempat konflik itu terjadi. Menurut Djoys Anneke Rantung sebagaimana dikutip Watkins, konflik terjadi jika terdapat dua pihak yang secara potensial dan praktis dapat saling menghambat. Secara kemungkinan, mereka mempunyai kekuatan untuk

menghambat dengan cara yang praktis adalah bahwa kekuatan itu bisa diwujudkan dengan mudah dalam situasi yang memungkinkan. Selanjutnya sebuah konflik bisa timbul jika terdapat sasaran yang juga sama-sama dikejar oleh pihak yang sama, tetapi hanya salah satu pihak saja yang kemungkinan besar akan mencapainya.[[12]](#footnote-12)

Menurut Djoys Anneke, ada beberapa ahli yang mengemukakan penyebab terjadinya konflik, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Andar Ismail, kecenderungan-kecenderungan konflik itu terjadi karena “seseorang atau sekelompok sering memaksakan kehendak, yakni: keinginanku, pendapatku, usulku, rencanaku, caraku, kebutuhanku, aspirasiku, kepentinganku, gagasanku, konspeku dan kehendakku yang banyak.”[[13]](#footnote-13) Konflik-konflik disini adalah konflik yang berhubungan dengan kepribadian seseorang yang terlalu memaksakan kehendak pribadinya yang belum tentu sejalan dengan orang lain atau pihak-pihak lain. Dengan kata lain, konflik terjadi karena hawa nafsu manusia yang jahat untuk memaksakan semua keinginan dengan tujuan yang ingin dicapai.
2. Ralf Dahrendorf yang adalah seorang ahli sosiologi Jerman berpendapat bahwa “Konflik itu terjadi karena faktor-faktor kekuasaan dan wewenang serta kepentingan nyata dan kepentingan tersembunyi dalam suatu masyarakat.” Faktor kekuasaan dan wewenang itu terjadi atau dilakukan dalam hubungan dengan posisi tertentu yang mengendalikan dan

menggunakan kekuasaan secara efektif. Hal yang berikutnya konflik terjadi karena kepentingan nyata dan kepentingan tersembunyi. Kepentingan yang dimaksud adalah kepentingan kumpulan orang yang dominan. Orang yang mempunyai kepentingan tersembunyi mengharapkan bahwa peranannya harus mendapatkan posisi yang sesuai.[[14]](#footnote-14)

Faktor lain yang juga berpengaruh sebagai pencetus suatu konflik adalah prasangka dan desas-desus, perbedaan antar individu, perbedaan kepentingan dan perubahan sosial.[[15]](#footnote-15)

Menurut Andri Wahyudi, dalam sebuah organisasi, konflik juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor Manusia
2. Gaya kepemimpinan atasan menjadi pemicu timbulnya sebuah konflik.
3. Peraturan-peraturan yang begitu kaku dipertahankan oleh pegawai.
4. Kepribadian seseorang seperti egoistis, temperamen, fanatik dan otoriter.
5. Faktor Organisasi
6. Kompetisi untuk memanfaatkan sumber daya. Apabila sumber daya berupa uang, materi atau bahkan berupa sarana lain terbatas atau dibatasi maka bisa mempunyai potensi konflik yang sangat besar dalam

pemanfaatannya, Ini adalah salah satu penyebab konflik yang terjadi pada suatu unit di dalamsebuah organisasi.

1. Terjadinya perbedaan tujuan antara unit organisasi dalam organisasi, setiap unit ada tujuan dan fungsi yang berbeda. Dari perbedaan inilah yang paling dominan penyebab konflik yang besar antara unit tersebut. Sebagai contoh misalkan unit penjualan mempunyai keinginan menjual barang dengan harga yang relative rendah yang bertujuan untuk menarik konsumen tetapi unit produksi mempunyai keinginan yang sebaliknya menjual barang dengan harga tinggi agar memajukan perusahaan.
2. Interdepensi Tugas. Ketergantungan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya juga seringkah menjadi penyebab terjadinya sebuah konflik. Misalnya kelompok A tidak dapat melaksanakan pekerjaannya karena menunggu hasil kerja dari kelompok B, begitu juga sebaliknya.
3. Perbedaan nilai dan persepsi. Persepsi negatif biasanya timbul di kalangan kelompok tertentu, hal itu terjadi karena kelompok tersebut merasa mendapat perlakuan yang tidak “Adil”. Persepsi mereka biasanya berupa perbandingan pekerjaan yang dilakukan oleh manajer yang relatif muda dengan manajer senior. Misalnya pemikiran yang menyimpulkan bahwa mereka mempunyai tugas dan tanggung jawab yang cukup berat dan rumit Sedangkan tanggung jawab yang diemban para manajer yang sudah lama tergolong lebih ringan serta sederhana.
4. Konflik biasa timbul karena adanya batas aturan yang tidak mempunyai kejelasan, contohnya timbulnya sebuah tanggung jawab yang tumpang tindih.
5. Masalah status, di dalam sebuah organisasi sebuah konflik bisa timbul diakibatkan karena unit atau departemen mempunyai keinginan untuk meningkatkan statusnya, tetapi unit atau departemen yang lainnya mempunyai anggapan bahwa hal tersebut sebagai hal yang bisa mengancam posisinya di dalam organisasi.
6. Penghalang komunikasi dalam sebuah organisasi juga dapat menimbulkan konflik. Halangan komuniaksi itu berupa perencanaan, pengawasan koordinasi dan kepemimpinan.[[16]](#footnote-16)

Jadi bisa ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya penyebab teijadinya konflik itu sangatlah beragam, di mana titik berat terjadinya konflik itu adalah karena adanya perbedaan dan kekuasaan yang menjadi poin utamanya.

1. Fungsi Konflik

Di sisi lain konflik juga bisa memberikan sebuah kontribusi terhadap integrasi tetapi berlaku juga sebaliknya integrasi juga bisa menimbulkan sebuah konflik. Menurut El Iya Rossana dalam jurnalnya Pierre van den Berghe mengungkapkan empat fungsi dari sebuah konflik yaitu sebagai berikut::

1. Berfungsi sebagai pemelihara kebersamaan.
2. Memberikan bantuan terhadap terciptanya ikatan aliansi dengan pihak lain.
3. Membangkitkan peran dari individu yang sebelumnya terisolasi dalam hidupnya.
4. Konflik berfungsi sebagai komunikasi, yang artinya bahwa sebelumsebuah konflik terjadi kelompok tertentu mungkin tidak mengetahui dimana lawannya. Tetapi dengan timbulnya konflik, posisi serta batas antara kelompok menjadi lebih teratur. Individu dan kelompok mengetahui pasti di sebelah mana mereka akan berdiri karena hal itu akan menyebabkan mereka lebih tepat dalam mengambil sebuah keputusan.
5. Sumber-sumber Penyebab Terjadinya Konflik Gereja

Gereja merupakan lembaga tempat berkumpulnya orang-orang suci yang tak berdosa dan tidak akan pernah melakukan perbuatan yang curang, namun ada orang-orang Kristen yang yang bertarung dengan jujur di masyarakat justru sering kali bertarung dengan curang di gereja. Hal ini terjadi karena adanya kekuatan- kekuatan tertentu yang membentuk perasaan dan perilaku dari pihak-pihak yang terlibat dalam konflik gereja.

Satu hal bahwa identitas inti para pihak yang terlibat itulah yang kemudian dipertaruhkan dalam konflik-konflik gereja. Komitmen rohani dan berbagai pemahaman iman sangat mudah terbakar karena semuanya itu adalah bagian sentral identitas psikologis seseorang. Ketika orang Kristen saling berbeda [[17]](#footnote-17) [[18]](#footnote-18)

pendapat karena keyakinan atau komitmen yang mereka pegang, kemungkinan mereka akan saling mempertanyakan atau bahkan mengutuk kerohanian atau watak pihak lainnya. Mereka mempertaruhkan harga diri mereka. Hal itu kemudian menjadi pemicu bagi kelompok-kelompok tertentu untuk menanggapi perbedaan-perbedaan itu sebagai persoalan pribadi dan melangsungkan serangan- serangan pribadi kepada pihak-pihak lainnya. [[19]](#footnote-19)

Konflik-konflik gereja terjadi dalam lembaga-lembaga sukarela yang berbagai struktur dan prosesnya memungkinkan dan bahkan mendorong penggunaan kekuasaan yang tidak bertanggung jawab. Atas nama kata hati atau visi pribadi, anggota-anggota gereja mungkin melakukan pelayanan tanpa melalui saluran-saluran kelembagaan. Tak ada otorisasi atau koordinasi yang menjaminnya. Ketika pelayanan itu melahirkan kontrversi, orang lain mungkin merasa telah dimanfaatkan, keliru ditafsirkan atau dikhianati. Kemudian ketidakseimbangan ketergantungan financial anatara pegawai gereja dan mereka yang melayani dengan sukarela lebih kacau membuat kacau konflik gereja, dan penggunaan kekuasaan yang manipulative si antara mereka. Berbagai sistem gereja gereja khususnya rentan terhadap penyalahgunaan kekuasaan dalam konflik antar staf dan para relawan.[[20]](#footnote-20)

Kesimpulannya, ancaman-ancaman tergadap harga diri, tekanan demi dan untuk menolak perubahan pribadi dan sosial, serta kerentanan terhadap permainan

kekuasaan dalam sistem organisasi sukarela semuanya memperparah sifat manusiawi penuh dengan dosa dari pihak-pihak yang berkonflik dalam gereja.[[21]](#footnote-21)

Konflik seperti itu memang ada. Misalnya, para pejabat gereja yang dengan keyakinan-keyakinan yang sangat berbeda mengendalikan emosi mereka dan mulai mendengarkan dengan penuh hormat satu sama lain. Bila itu terjadi, mereka akan memahami dan menghargai berbagai kepentingan mereka yang berbeda.32

Hal ini merupakan realita yang sering terjadi dan sering dijumpai dalam lembaga gereja. Mereka menggunakan kekuasaan untuk bertindak dan menindas mereka yang lemah.

1. Mengelola Konflik

Menurut Stevenin Handoko, ada lima langkah yang perlu diperhatikan dalam meraih kedamaian pada sebuah konfli, diantaranya adalah:

1. Pengenalan. Perbedaan pada situasi yang terjadi atau yang sudah teridentifikasi serta seperti apa kondisi yang seharusnya terjadi adalah salah satu kesalahan yang bisa menjadi perangkap untuk mendeteksi (tidak peduli terhadap sebuah permasalahan atau menganggap bahwa masalah itu memang ada padahal sebenarnya tidak ada).
2. Langkah yang paling penting dalam mencapai kedamaian pada sebuah konflik adalah diagnosis. Mengenai siapa, apa, mengapa, dimana dan bagaimana merupakan metode yang benar dan telah diuji Dengan demikian memusatkan perhatian pada terrhadap permasalahan utama dan tidak memusatkan perhatian pada hal-hal yang sepele.
3. Menyetujui adanya sebuah solusi, artinya bahwa semua pendapat atau inout yang berkaitan dengan solusi yang mungkin diungkapkan oleh orang-orang yang terlibat di dalamnya harus dikumpulkan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk menyaring sebuah solusi yang tidak dapat diterapkan pada konflik atau dengan kata lain tidak praktis.
4. Pelaksanaan, artinya bahwa dalam sebuah penyelesaian konflik akan selalu ada keuntungan dan kerugian. Namun berhati-hatilah, supaya segala sesuatu yang direncanakan ini tidak sampai bisa memberikan pengaruh terhadap pilihan serta arah dan tujuan kelompok tertentu.
5. Evaluasi, dalam sebuah konflik padasaat menyelesaikan konflik tersebut juga sangat mungkin menimbulkan serangkaian masalah yang baru. Maka daripada itu apabila telah mengambil langkah dalam menyelesaikan konflik dan tidak menemukan hasil yang bagus, ulangilah cara-cara yang sebelumnya dan cobalah terus-menerus sampai berhasil.[[22]](#footnote-22)

Menurut Wijono, strategi mengatasi konflik, yaitu :

1. Strategi Mengatasi Konflik yang digunakan di Dalam Diri individu

(Intraindividual Conflict)

1. Selalu menjaga serta membina sebuah relasi.
2. Rasa percaya dan menerima perlu untuk ditumbuhkan.
3. Selalu menjaga keahlian atau kemampuan diri sendiri.
4. Sudah menentukan sebuah tujuan jangka panjang yang ingin dicapai.
5. Mencari beberapa solusi yang butuhkan
6. Mempunyai pilihan alternatif.
7. Menyusun strategi untuk memperoleh solusi.
8. Strategi untuk Mengatasi Konflik yang terjadi Antar Pribadi (Interpersonal Conflict)
9. Strategi Kalah-Kalah (Lose-Lose Strategy)

Pada penerapan strategi ini,menganggap bahwa sebuah konflik dalam penyelesaiannya bisa dibantu dengan melibatkan pihak ketiga. Jika di dalam sebuah pembicaraan tidak menemukan jalan keluar, maka dipanggillah pihak ketiga untuk ikut sertadalam menyelesaikan sebuah konflik yang dilakukan oleh kelompok atau pihak yang berselisih serta bertindak semaunya sendiri. Digolongkan menjadi dua tipe yang paling utama terlibatnya pihak ketiga dalam penyelesaian sebuah konflik yaitu:

1. Arbitrasi (Arbitration), «'alam hal ini pihak ketiga terlebih dulu mencari tahu duduk permasalahan antara kedua belah kelompok atau pihak yang sedang bertengkar. Selanjutnya pihak ketiga mempunyai peran yang

penting sebagai hakim serta penengah melalui sebuah perjanjian yang mengikat untuk menentukan penyelesaian konflik seperti apa yang akan mereka putuskan.

2. Mediasi (Mediation), cara ini biasanya digunakan oleh seorang mediator guna menyelesaikan sebuah konflik. Hal ini dilakukan karena bentuk penyelesaian konfliknya sangat berbeda dengan abriator. Kenapa bisa demikian,itu dikarenakan seorang mediator tidak mempunyai ranah wewenang secara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat perselisihan dan rekomendasi serta saran yang diberikan mediator tidak mempunyai sifat yang mengikat.

1. Strategi Menang-Kalah (Win-Lose Strategy)

Strategi ini biasanya digunakan apabila terjadi sebuah konflik dimana pihak yang sedang berkonflik tetapi salah satu pihak mengalami kekalahan, sedangkan pihak lain memperoleh sebuah kemenangan. Ada beberapa cara yang sering digunakan untuk menyelesaikan sebuah konflik yang menggunakan cara win lose strategy (Widjono) diantaranya adalah:

I. Menarik diri, adalah sebuah proses yang dilakukan untukmenyelesaikan konflik yang terjadi di antara kedua belah pihak kelompok atau pihak dimana mereka saling merasa kurang puas atas penyelesaian konflik. Hal ini terjadi disebabkkan oleh tingginya ketergantungan sebuah fungsi (task independence).

1. Tindakan damai serta penghalusan, adalah sebuah upaya untuk menyelesaikan konflik dengan mengambil jalan perdamaian dengan pihak lawan guna menghindari konfrontasi yang bisa menimbulkan perbedaan serta ketidakjelasan di batas-batas bidang kerja (jusrisdictional ambiquity).
2. Bujukan, adalah sebuah strategi menyelesaikan konflik dengan memberikn bujukan kepada kelompok lain agar lebih mempertimbangkan fakta-fakta yang ada di lapangan yang sesuai dengan konflik, hal tersebut bisa disebabkan karena penyebab utamanya adalah komunikasi yang kurang bagus (communication barriers).
3. Taktik penekanan serta pemaksaan, adalah cara menyelesaikan konflik dengan cara menggunakan kekuatan (power) yang dilandasi dengan sikap otoriter untuk memberikan pengaruh terhadap individu (individual traits).
4. Tindakan-tindakan yang mempunyai tujuan pada lobi serta penukaran kesepakatan agar kompromi bisa tercapai. Kemudian hal tersebut bisa dimaklumi oleh kedua belah pihak secara optimal guna menyelesaikan sebuah konflik yang mempunyai sumber utama persaingan (competition for resources).
5. Strategi Menang-Menang (Win-Win Strategy)

Menyelesaikan komunikasi dengan strategi ini dilihat sebagai hal yang sangat wajar. Karena dalam strategi ini yang dipergunakan adalah kemampuan manusia serta komunikasi yang baik untuk menjalin interaksi dalam penyelesaiannya, hal ini membuat dalam menyelesaikan konflik pihak-pihak yang

terlibat konflik akan merasa aman dari ancaman serta mereka merasa tidak diperlakukan berat sebelah. Hal ini pada akhirnya akan menimbulkan suasana yang kondusif guna kedepannya mereka mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan potensi masing-masing pihak dalam penyelesaian konflik.

Strategi ini sangat jarang digunakan pada sebuah organisasi serta industri, tetapi strategi ini lebih dominan digunakan sebagai alternatif penyelesaian konflik interpersonal, yaitu:

a Pemecahan masalah terpadu. Ini adalah cara menyelesaikan masalah dengan mengusahakan kebutuhan dari kedua belah pihak yang berkonflik.

b. Proses konsultasi antara kedua belah pihak. Melalui sebuah proses konsultasi penyelesaian konflik akan ditangani oleh seorang konsultan proses, dimana kedua belah pihak tidak lagi mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan sendiri dalam menyelesaikan konflik mereka,

1. Strategi Mengatasi Konflik Organisasi (Organization Conflict)
2. Pendekatan Birokratis

Tujuan dari dilakukannya pendekatan birokratis dalam sebuah organisasi adalah guna mengantisipasinya terjadi konflik vertikal, (hierarkie) bidang, ini biasa diselesaikan dengan cara memfungsikan struktur hierarki.

1. Pendekatan Intervensi Otoritatif Dalam Konflik Lateral

Pendekatan ini langsung diambil alih oleh manajer dengan cara melakukan sebuah intervensi secara otoratif kepada kedua belah pihak yang

berseteru.

1. Pendekatan Sistem

Masalah-masalah yang muncul pada sebuah konflik dikoordinasikan menggunakan pendekatan ini. Hubungan lateral serta horizontal dari beberapa fungsi pemasaran dengan produksi pada sebuah organisasi menjadi penekanan utama dalam pelaksanaan pendekatan sistem.

1. Reorganisasi Struktural

Pendekatan ini menekankan pada sebuah perubahan. Jadi bisa dengan cara melakukan perubahan sistem yang bertujuan melihat potensi terjadinya sebuah reorganisasi struktural untuk menyamakan perbedaan kepentingan serta tujuan utama yang ingin di diraih oleh kedua belah pihak. Contohnya seperti mendirikan sebuah organisasi baru yang bersifat nonformal guna menyelesaikan konflik yang berkepanjangan sebagai akibat adanya sikap saling ketergantungan dalam mencapai tujuan yang berbeda. Hal ini akan menyebabkan tujuan dari organisasi itu berdiri menjadi kurang jelas.[[23]](#footnote-23)

E. Landasan Teologi

Sebuah proses etis dalam menghadapi konflik gereja berkaitan dengan upaya untuk menghalangi keberdosaan manusia dan mewujudkan kebaikannya. Siklus konflik yang bersifat kacau, suatu pola pergumulan kekuasaan yang tidak bernalar dan semakin meningkat untuk mencapai hasil menang/kalah. Tanpa campur tangan yang bernalar, siklus konflik beralih ke hasil menang atau hancur.35

Sejumlah ilmuwan perilaku seperti Lorenz menganggap pola kekerasan yang “wajar” ini perlu dan dibutuhkan dalam konflik-konflik sosial, karena ia memberikan mekanisme agar yang paling kuat dapat bertahan.36 Yang lainnya, termasuk mereka yang berpegang pada perspektif etika Kristen, berpendapat bahwa orang dapat ikut campur dalam proses pemecahan masalah yang rasional dan kreatif, yang mungkin dilaksanakan dan yang lebih disukai daripada membiarkan segala sesuatunya berjalan mengikuti alur naluri mereka sendiri.37

Dalam mencegah terjadinya konflik hal yang paling utama sangat dibutuhkan adalah manajemen konflik. Tetapi apabila konflik sudah terlanjur terjadi maka peran dari manajemen konflik adalah lebih mengarah pada sebuah penyelesaian konflik. Model itu sangat mudah dijumpai pada gereja awal-awal pada sebuah Kisah Para Rasul 2:41-47.38

Setiap orang mempunyai keinginan serta tujuanyang berbeda hal ini didasari karena manusia memang tempatnya dosa. Sebagai orang yang belum pasti benar mereka mempunyai motivasi yang tidak sama dalam pelayanan di gereja. Ketika kepentingan ini digabungkan dan menjadi sebuah ikatan

35Hugh F. Halvcrstadt, Opt. Cit, hal 11

36Diskusi Scotts tentang prinsip etiss dalam memadukan nilai-nilai penultima dalam konteks nilai-nilai ultima, dalam Syal om: The Content of the Peaceable City, hal. 41 37K.onrad Lorenz, On Aggression (New York: Bantam Books, 1996), dan Anthony Storr, Human Aggression (New Yokr: Bantam Bookss, 1968)

38Frans Pailin Rumbi, dalam Jurnal Manajemen Konflik Dalam Gereja Mula-mida: Tafsir Kisah Para Rasul2:41-47, Volume 3, Nomor l, Januari 2019

persekutuan umat Tuhan, tetapi pada penerapannya mereka tidak pernah meninggalkan kepentingan dan motivasi diri. Hal inilah yang menjadi dasar utama tidak terhindarkannya konflik di dalam gereja.[[24]](#footnote-24)

Setelah sekian lama terjadi keadaan ini membuat tidak ada bedanya pada saat orang gereja berkonflik dengan orang di luar gereja berkonflik. Bahkan dibeberapa kesempatan terjadi keadaan dimana konflik yang teijadi di gereja lebihparah daripada konflik yang terjadi di dunia. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Rasul Paulus untuk jemaat di Galatia, yang dinyatakan dalam Galatia 5:15.[[25]](#footnote-25)

“Tetapi jikalau kamu saling menggigit dan saling menelan, awaslah, supaya jangan kamu saling membinasakan.”[[26]](#footnote-26)

Terdapat beberapa kasus konflik di dalam gereja yang pada akhirnya tidak bisa diselesaikan dengan jalan perdamaian dan harus berujung di meja hijau. Jadi tidak menutup kemungkinan orang gereja memasukkan sesama golongannya ke dalam penjara. Bahkan orang yang tidak mengenal Allah dengan baik ini bertengkar dalam mencari keadilan. Pada Alkitab sudah terdapat pesan di dalam I Korintus 6:I-3.[[27]](#footnote-27)

Mengelola konflik merupakan suatu pelayanan pendamaian. Manusia tidak melakukan pendamaian, melainkan Allah sendirilah yang melakukannya. Diantara

pihak-pihak yang terlibat dalam konflik-konflik gereja, pekerjaan persiapan bagi aktivitas pendamaian Allah dilakukan oleh manusia yang telah terpilih.

“Sebab kasih Kristus yang menguasai kami, karena kami telah mengerti, bahwa jika satu orang sudah mati untuk semua orang, maka mereka semua sudah mati. Dan Kristus telah mati untuk semua orang, supaya mereka yang hidup tidak lagi untuk dirinya sendiri, tetapi untuk Dia, yang telah mati dan telah dibangkitkan untuk mereka Sebab itu kami tidak lagi menilai seorang juga pun menurut ukuran manusia. Dan jika kami pernah menilai Kristus menurut ukuran manusia, sekarang kami tidak lagi menilainya demikian. Jadi siapa yang ada di dalam Kristus, ia adalah ciptaan yang baru, sesungguhnya yang baru sudah datang. Dan semuanya ini dari Allah, yang dengan perantaraan Kristus telah mendamaikan kita dengan diriNya dan yang telah mempercayakan pelayanan pendamaian itu kepada kami.” (2 Kor. 5:14-18)[[28]](#footnote-28)

Mengelola konflik juga merupakan kebutuhan yang mendesak untuk saat ini. Pekerjaan persiapan yang kita lakukan dalam perdamaian oleh Allah dalam konflik terdiri atas upaya melakukan campur tangan terhadap prosesnya. Seseorang dapat melayani dengan memilih, mengusulkan, mengadakan perjanjian dan menerapkan campur tangan strategis yang menghalangi penyelesaian menang/kalah atau mengamankan penyelesaian menang/menang. Tujuan pelayanan adalah pendamaian oleh Allah. Mungkin, hasilnya tidak selalu mampu untuk mencapai keutuhan menang/menang di dalam kehidupan yang fana ini. Oleh sebab itu, pelaksanaan pelayanan dalam dunia yang sementara ini harus mencakup upaya untuk mengendalikan kehancuran manusia maupun mewujudkan keutuhan manusia. Mengelola konflik berarti bertindak secara sengaja sebagai

pribadi yang bertanggung jawab dan bukan sebagai pribadi yang mengendalikan untuk mempengaruhi dinamika konflik.44

Mengelola konflik juga menuntut sikap tegas yang cukup besar dari si pengelola. Walaupun para pengelola tidak dapat membuat para pihak yang bertikai itu menjadi pengamat atau para pelaku yang bertanggung jawab dalam situasi konflik, pengelola harus secara tegas mengusulkan, membuat perjanjian dan memantau proses-proses konstruktif pihak-pihak tersebut.45

Pekerjaan pendamai adalah pekerjaan adikrodati. Seorang pendamai adalah seorang yang bekeija menjadi perpanjangan tangan Allah. Jika ada konflik yang terjadi, maka umat Allah adalah pembawa damai di sana. Umat Allah yang telah didamaikan dengan Bapa oleh Yesus Kristus akan menjadi juru damai, dan bukan sebaliknya.46

“Jadi kami ini adalah utusan-utusan Kristus, seakan-akan Allah menasehati kamu dengan perantaraan kami, dalam nama Kristus kami meminta kepadamu'; berilah dirimu didamaikan dengan Allah. Dia yang tidak mengenal dosa telah dibuatNya menjadi dosa karena kita, supaya dalam Dia kita dibenarkan oleh Allah”. (2 Korintus 5:20-21)47

^Hugh F. Halverstadt, Opt. Cit, hal 133 45Ibid

46Gerry Takkaria, Opt.cit, hal. 60 47 Al kitab

1. ,0Djoys Anneke Rantung, Resolusi Konflik Dalam Organisasi, (Jakarta: BPK. Gunung

   Mulia, 2017) Hal. 11 [↑](#footnote-ref-1)
2. Pneuman Roy & Margaret Bruchl, Managing Conflict: A Complete Process-Centered

   Hand-book, (London: A Spectrum book 1982), hal 2 [↑](#footnote-ref-2)
3. Hasan Waeduloh, dqlam Jurnal Manajemen Konflik Dalam Perspektif Dakwah, hal 93 [↑](#footnote-ref-3)
4. ,3Djoys Anneke Rantung, Loc.cit, hal 11 [↑](#footnote-ref-4)
5. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia-edisi ketiga, [↑](#footnote-ref-5)
6. (Jakarta: Balai Pustaka), hal. 587 . [↑](#footnote-ref-6)
7. J\*Ibid

   Simon Fisher, Mengelolah Konflik: Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak (London: British Council Indonesia), hal 4 [↑](#footnote-ref-7)
8. Djoys Annekc Rantung, Op.Cit, hal 13 [↑](#footnote-ref-8)
9. Alo Liliweri, Prasangka <£ Konflik: Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur, (Yogyakarta: LKiS, 2005) hal 146 [↑](#footnote-ref-9)
10. Andri Wahyudi, dalam Jurnal Konflik, Konsep, Teori Dan Per masaiahaan, hal 2 [↑](#footnote-ref-10)
11. Ibid. [↑](#footnote-ref-11)
12. Djoys Annckc Rantung, Op.CiL, haI 13 [↑](#footnote-ref-12)
13. Andar Ismail, Selamat Sejahtera (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2002), hal 76 [↑](#footnote-ref-13)
14. [↑](#footnote-ref-14)
15. [↑](#footnote-ref-15)
16. Andri Wahyudi, Op.Cit, hal 7-8 [↑](#footnote-ref-16)
17. ElIya Rosana, dalam Jurnal Konflik Pada Kehidupan Masyarakat, hal 222-223 [↑](#footnote-ref-17)
18. Hugh F. Halvcrstadt, Mengelo/ah Konflik Gereja, (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2012), hal 2 [↑](#footnote-ref-18)
19. [↑](#footnote-ref-19)
20. [↑](#footnote-ref-20)
21. Ibid [↑](#footnote-ref-21)
22. Mohammad Muspawi, dalam JurnalManajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik dalam Organisasi), volume 16, nomor 2, hal 41-46 [↑](#footnote-ref-22)
23. Jefri Heridiansyah, dalam Jurnal STIE Semarang Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi, Vol 6, NO I, Edisi Februari (ISSN : 2252 - 7826), hal 36-40 [↑](#footnote-ref-23)
24. Gerry Takkaria, dalam Jurnal Mengelola Konflik Yang Terjadi Diantara Umat Tuhan,

    hal. 3 [↑](#footnote-ref-24)
25. Ibid [↑](#footnote-ref-25)
26. Alkitab [↑](#footnote-ref-26)
27. Gerry Takkaria, Opt.cit, hal. 3 [↑](#footnote-ref-27)
28. A1 kitab [↑](#footnote-ref-28)