

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konflik**

##### **1. Pengertian Konflik**

Definisi konflik berbeda-beda. Para peneliti dan pemerhati konflik sosial berusaha memberikan pemahaman berdasarkan pengalaman logis mereka. Sebagai aturan umum, konflik dapat dicirikan sebagai ketidaksesuaian kepentingan, tujuan, nilai, kebutuhan, asumsi, atau kosmologi (atau filsafat) sosial. Dalam Kamus Webster, konflik didefinisikan sebagai perjuangan, kontes, saling menyinggung dengan kualitas atau karakteristik yang bertentangan atau bertentangan mengenai pikiran, kepentingan, dan keinginan. Coser mencirikan konflik sosial sebagai pertempuran untuk nilai dan kepemilikan status, kekuasaan, dan sedikit aset, di mana musuh mungkin akan membunuh, menyakiti, atau melukai.<sup>27</sup>

Menurut Wirawan konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Wahyudi, *Teori Konflik Dan Penerapannya Pada Ilmu-Ilmu Sosial*, (Malang : Universitas Muhammadiyah Malang, 2021),15.

<sup>28</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, (Jakarta: Salemba Humanika,2016),5.

## 2. Penyebab Konflik

Terdapat beberapa penyebab konflik menurut Wirawan yaitu:

### a. Keterbatasan sumber

Manusia selalu mengalami keterbatasan sumber-sumber yang diperlukannya untuk mendukung kehidupannya. Keterbatasan itu menimbulkan terjadinya kompetisi di antara manusia untuk mendapatkan sumber yang diperlukannya dan hal ini sering menimbulkan konflik.

### b. Tujuan yang berbeda

Seperti yang dikemukakan oleh Hocker dan Wilmot, konflik terjadi karena pihak-pihak yang terlibat konflik mempunyai tujuan yang berbeda. Konflik bisa juga terjadi karena pihak yang terlibat konflik sama, tetapi cara untuk mencapainya berbeda.

### c. Komunikasi yang tidak baik

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik. Demikian juga, perilaku komunikasi yang berbeda seringkali menyinggung orang lain, baik disengaja maupun tidak disengaja dan bisa menjadi penyebab timbulnya konflik.

### d. Beragam karakteristik sistem sosial

Di Indonesia, konflik dalam masyarakat sering terjadi karena anggotanya mempunyai karakteristik yang beragam: suku, agama, dan ideologi. Karakteristik ini sering diikuti dengan pola hidup yang eksklusif satu sama lain yang sering menimbulkan konflik.

e. Pribadi orang

Ada orang yang memiliki sifat kepribadian yang mudah menimbulkan konflik, seperti selalu curiga dan berpikir negatif kepada orang lain, egois, sombong, merasa selalu paling benar kurang dapat mengendalikan emosinya, dan ingin menang sendiri. Sifat-sifat seperti ini mudah untuk menyulut konflik jika berinteraksi dengan orang lain.

f. Kebutuhan

Orang memiliki kebutuhan yang berbeda satu sama lain atau mempunyai kebutuhan yang sama mengenai sesuatu yang terbatas jumlahnya. Kebutuhan merupakan pendorong terjadinya perilaku manusia jika kebutuhan orang diabaikan atau terhambat, maka bisa memicu terjadinya konflik.

g. Perasaan dan emosi

Orang juga mempunyai perasaan dan emosi yang berbeda. Sebagian orang mengikuti perasaan dan emosinya saat berhubungan dengan sesuatu atau orang lain. Orang yang dipengaruhi oleh perasaan dan emosinya menjadi tidak rasional (irasional) saat berinteraksi dengan orang lain. Perasaan dan emosi tersebut bisa menimbulkan konflik dan menentukan perilakunya saat terlibat konflik.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2016), 7-13.

### 3. Jenis-Jenis Konflik

Menurut Wirawan jenis-jenis konflik yaitu:

a. Konflik personal

Konflik personal adalah konflik yang terjadi dalam diri seorang individu karena harus memilih dari sejumlah alternatif pilihan yang ada atau karena mempunyai kepribadian ganda.

b. Konflik interpersonal

Konflik interpersonal adalah konflik pada suatu organisasi di antara pihak-pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Konflik interes

Konflik interest adalah suatu situasi konflik dimana seorang individu, atau pejabat sosial mempunyai ketertarikan pribadi lebih besar daripada ketertarikan organisasinya sehingga mempengaruhi pelaksanaan kewajibannya sebagai pejabat sistem sosial dalam melaksanakan kepentingan atau tujuan sistem sosial.

d. Konflik realistik dan non realistik

Konflik realistik adalah konflik yang terjadi karena perbedaan dan ketidaksepahaman cara pencapaian tujuan atau mengenai tujuan yang akan dicapai. Sedangkan konflik non realistik, konflik yang terjadi tidak berhubungan dengan isu substansi penyebab konflik.

e. Konflik destruktif dan konstruktif

Konflik konstruktif adalah konflik yang prosesnya mengarah kepada mencari solusi mengenai substansi konflik. Sedangkan dalam konflik destruktif, pihak-pihak yang terlibat konflik tidak fleksibel atau kaku karena tujuan konflik didefinisikan secara sempit yaitu untuk mengalahkan satu sama lain.<sup>30</sup>

#### 4. Sumber Konflik

Dilihat dari sisi sosio-kultural, maka sumber konflik dapat dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

a. Perbedaan individu

Setiap orang adalah individu yang unik. Artinya setiap orang memiliki pendapat dan perasaan yang berbeda-beda. Perbedaan sikap dan perasaan terhadap suatu objek atau lingkungan nyata dapat menjadi penyebab utama terjadinya konflik sosial, karena seseorang tidak selalu selaras dengan kelompoknya dalam melakukan hubungan sosial.

b. Perbedaan latar belakang kebudayaan

Manusia sedikit banyak dipengaruhi oleh pola pikir dan pembentukan kelompok. Perbedaan ide dan prinsip tersebut pada akhirnya dapat menciptakan perbedaan individu yang dapat menimbulkan konflik.

---

<sup>30</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2016), 55-62.

c. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok

Orang memiliki kepekaan, temperamen, dan latar belakang budaya yang berbeda. Bahwa pada saat yang sama setiap orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Terkadang orang dapat melakukan hal yang sama tetapi untuk tujuan yang berbeda.

d. Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat

Perubahan adalah hal yang lumrah dan wajar, tetapi ketika perubahan terjadi dengan cepat atau bahkan tiba-tiba, perubahan dapat menimbulkan konflik sosial.<sup>31</sup>

## **B. Resolusi Konflik**

### **1. Pengertian Resolusi Konflik**

Conflict resolution yang dalam bahasa Indonesia adalah resolusi konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan dengan yang lainnya serta merupakan aspek penting dalam pembangunan sosial dan moral yang memerlukan keterampilan serta penilaian untuk dapat bernegosiasi, berkompromi, serta mengembangkan keadilan.<sup>32</sup> Menurut Wirawan resolusi konflik adalah proses untuk mencapai keluaran konflik dengan menggunakan metode resolusi konflik.<sup>33</sup>

Resolusi konflik yang konstruktif dihasilkan dari proses bekerjasama dan bukan kompetitif. Resolusi konflik secara bekerjasama-konstruktif menghasilkan yang lebih baik, diantaranya lebih memuaskan

---

<sup>31</sup> Eko Sudarmanto dkk, *manajemen konflik*, (Makasar : Yayasan Kita Menulis, 2021),46-47

<sup>32</sup> Gayle Mindes, *“Teaching Young Children Social Studies”* (United States of America: Praeger Publishers, 2006), 24.

<sup>33</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, (Jakarta: Salemba Humanika,2016), 177.

bagi kedua pihak yang berkonflik, memperkuat hubungan dan menimbulkan efek yang positif secara psikologis. Menurut Deutsch secara teoritis sangat penting dilakukan penyelesaian konflik berorientasi kerjasama atau saling menguntungkan. Untuk menjalankan proses demikian, nilai-nilai yang menjadi dasar adalah hubungan timbal balik, kesamaan, tukar pikiran dan tidak ada kekerasan.<sup>34</sup>

## 2. Metode Resolusi Konflik

Thomas & Kilmann mengatakan bahwa terdapat 5 gaya resolusi konflik, diantaranya:

### a. Kompetisi (*competition*)

Kompetisi merupakan gaya resolusi konflik yang memuat adanya unsur persaingan antar kedua belah pihak yang sedang berkonflik. Dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik dengan lawannya.

### b. Kolaborasi (*collaborating*)

Kolaborasi merupakan cara yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dengan menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat konflik. Upaya untuk saling memahami permasalahan konflik atau saling mempelajari ketidaksepakatan.

---

<sup>34</sup> Latipun, *Konseling Berfokus Resolusi Konflik Antar Sebaya*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2013),7-8

c. Kompromi (*compromising*)

Kompromi merupakan cara yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dengan mencari alternatif titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka. Menyelesaikan masalah dengan cara membuat kesepakatan, dan mengarah pada suatu persetujuan.

d. Menghindar (*avoiding*)

Menghindar merupakan cara yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dengan kedua belah pihak yang terlibat konflik berusaha menghindari konflik.

e. Mengakomodasi (*accommodating*)

Akomodasi merupakan cara yang digunakan dalam menyelesaikan konflik dengan mengabaikan kepentingan dirinya sendiri dan berupaya memuaskan kepentingan orang lain.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2016), 140-142.