

RESOLUSI DAN NEGOSIASI KONFLIK DALAM MEWUJUDKAN KEHARMONISAN: STUDI KASUS GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ) JOYODININGRATAN DAN MASJID AL-HIKMAH

Hamidah Thifal El Yazenda

Program Studi Manajemen Komunikasi, Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta,
Jawa Tengah

dinda.yazenda@gmail.com

Artikel diterima 29 April, diseleksi 23 Mei, dan disetujui 25 Juni 2018

Abstract

Conflict is an inseparable matter of every day life and groups interaction. This research studies conflict management and negotiation process that have been conducted by Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodinigratan dan Masjid Al-Hikmah which have been developing together on the same address about teeny years since 1957, located on JL. Gatot Subroto No. 222 Kratonan, Serengan, Solo. With the case study ethod, the researcher collected data trough observation, deep interview, and documentation. This research discovers that a good conflict management can be conducted with few approaches: accommodating, problem solving/collaboration, avoiding and compromising. Personal factor, cultural relations, are also significant factor in the sustainability of harmonious relations between church and mosque, that can be established in the form of commitment of brotherhood agreement that have been mutually approved since the side-to-side construction of both worship houses. The conflict resolution conducted by both parties is not only for the past and the current, but must be continuously and sustainably established.

Keywords: Conflict, Resolution, Negotiation, Religiousness.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki nilai toleransi tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya tempat ibadah yang saling berdampingan di berbagai kota di Indonesia, salah satunya di kota di kota Solo. Terdapat dua

Abstrak

Konflik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari dan interaksi antar kelompok. Penelitian ini membahas tentang pengelolaan konflik dan proses negosiasi yang telah dilakukan Gereja Kristen Jawa (GJK) Joyodinigratan dan Masjid Al-Hikmah yang hidup berdampingan dalam satu alamat yang sama selama puluhan tahun sejak 1957, yang terletak di JL. Gatot Subroto No. 222 Kratonan, Serengan, Solo. Dengan metode studi kasus, peneliti mengumpulkan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pengelolaan konflik yang baik dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan, yaitu *accommodating, problem solving/collaboration, avoiding* dan *compromising*. Faktor personal, hubungan dan budaya juga merupakan faktor penting dalam keberlangsungan hubungan yang harmonis antara gereja dan masjid, yang diwujudkan dalam bentuk komitmen perjanjian persaudaraan yang telah dibangun sejak berdampingannya kedua rumah ibadah tersebut. Resolusi konflik yang dilakukan oleh kedua belah pihak bukan hanya pada masa lampau atau masak kini, namun resolusi yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan.

Kata kunci: Konflik, Resolusi, Negosiasi, Keagamaan.

rumah ibadah yang saling berdampingan sejak kurang lebih 60 tahun yang lalu. Dua rumah ibadah berbentuk gerja dan masjid tersebut memiliki satu alamat yang sama yang terletak di JL. Gatot Subroto No. 222 Kratonan, Serengan, Solo. Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dibangun

pada tahun 1947 dan pembangunan masjid dimulai pada tahun 1957 yang dulunya masih berbentuk musholla. Letak Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah berdekatan karena pada saat itu seseorang bernama H. Zaini Akhmad mewakafkan tanahnya untuk dijadikan sebuah masjid yang berdekatan dengan Gereja. Masyarakat sekitar mengajukan ijin kepada pihak gereja untuk mendirikan bangunan masjid dan disetujui karena adanya saling percaya dan menghormati.

Kesepakatan antara Gereja Kristen Jawa (GKJ) dan Masjid Al-Hikmah sudah merupakan kebijakan dari pendahulu, sehingga masyarakat di lokasi tersebut memiliki tanggungjawab untuk saling memahami dan menghormati. Meskipun demikian, perbedaan antara keduanya tetap ada hingga sekarang, yang menjadi hal menarik adalah bagaimana proses pengelolaan konflik yang mereka lakukan selama bertahun-tahun dalam mewujudkan sikap toleransi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana upaya penanganan konflik yang dilakukan oleh kedua belah pihak dan bagaimana penyelesaian masalah yang dilakukan dengan mengetahui jenis konflik, faktor yang mempengaruhi proses pengelolaan konflik, strategi negosiasi, strategi pengelolaan konflik dan hal-hal yang berkaitan dalam pemeliharaan hubungan harmonis antara pihak gereja dan masjid.

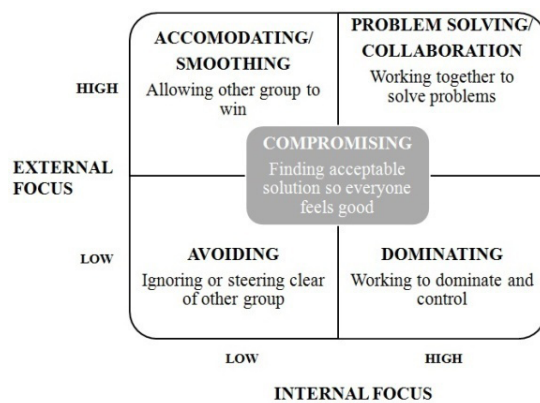
Konflik dapat didefinisikan sebagai interaksi dari orang-orang yang saling tergantung satu sama lain dalam mempersepsikan oposisi dari sasaran, tujuan, dan nilai-nilai, serta melihat pihak lain berpotensi sebagai pengganggu dalam realisasi dari tujuan-tujuan tersebut. Definisi ini menyoroti tiga karakteristik umum sebagai pohon konflik: tujuan yang tidak cocok, keadaan saling tergantung, dan interaksi (Miller, 2009). Selain itu juga dijelaskan bahwa, konflik terjadi setiap

kali ada perselisihan pendapat dalam sebuah isu-isu dari substansi situasi sosial yang terjadi, atau kapan pun kebencian emosional menciptakan perselisihan antara individu-individu atau kelompok (Schermerhorn, Hunt, Osborn, Uhl-Bien, 2011). Kemudian selanjutnya dijelaskan tentang jenis konflik, yaitu *substantive conflict* dan *emotional conflict*. *Substantive conflict* melibatkan ketidaksepakatan mendasar yang tidak berakhir atau tujuan yang harus diikuti dan sarana untuk pencapaian mereka. Sedangkan *emotional conflict* meliputi berbagai kesulitan interpersonal yang memunculkan perasaan kemarahan, ketidakpercayaan, ketidaksukaan, ketakutan, kebencian, dan sejenisnya.

Mendefinisikan konflik dalam hal efeknya terhadap organisasi dapat dibagi menjadi dua bentuk, yaitu dengan mengetahui konflik fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional adalah konfrontasi antar kelompok yang meningkatkan dan memberi manfaat bagi kinerja organisasi. Sementara konflik disfungsional adalah konfrontasi atau interaksi antara kelompok-kelompok yang merugikan organisasi atau menghalangi pencapaian tujuan organisasi (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Selanjutnya, beberapa hal yang dapat menyebabkan konflik antar kelompok adalah tiga faktor berikut, yaitu saling ketergantungan kerja, perbedaan tujuan, dan perbedaan persepsi (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Faktor yang mempengaruhi proses pengelolaan konflik ada tiga, yaitu faktor personal, hubungan dan budaya (Miller, 2009).

Konflik dapat diartikan dengan adanya perbedaan pendapat yang membutuhkan alternatif untuk dipertimbangkan dan adanya sudut pandang berlawanan untuk dipelajari (Darling & Walker, 2001). Jika konflik terjadi, hal tersebut dinyatakan dan

dikelola dengan cara yang tepat, maka organisasi akan mendapatkan keuntungan. Salah satu cara untuk melihat upaya penyelesaian konflik antar kelompok adalah dengan memeriksa sejauh mana kelompok yang berkonflik memiliki fokus internal dan eksternal yang berkaitan (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Berikut ini gambaran upaya mengelola konflik antar kelompok melalui resolusi.



Gambar. Matriks Penyelesaian Konflik
(Sumber: Ivancevich, Konopaske, Matteson, *Organizational Behavior and Management Tenth Edition*, 2011)

Berbagai tingkat fokus pada dua dimensi ini mengarah pada lima pendekatan untuk menyelesaikan konflik antar kelompok, lima pendekatan ini dapat mewakili pendekatan yang efektif untuk manajemen resolusi konflik.

Dominating, adalah pendekatan yang mendominasi dalam resolusi konflik merupakan fokus yang memaksimalkan kepentingan kelompok untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, ditambah dengan fokus minimal pada pemenuhan kebutuhan kelompok lain.

Accommodating/Smoothing, merupakan pendekatan yang berlawanan dari yang mendominasi. Pihak yang melakukan akomodasi memberi penekanan maksimal untuk memenuhi kebutuhan kelompok lain dan mengurangi kekhawatirannya sendiri.

Problem Solving/Collaboration, merupakan pendekatan yang mewakili apa yang tampaknya ideal atau paling ideal untuk resolusi konflik. Namun, ini bisa menjadi pendekatan yang sangat sulit untuk diterapkan secara efektif. Ketika pihak-pihak yang berkonflik benar-benar berkolaborasi, ini dapat menghasilkan penggabungan wawasan, pengalaman, pengetahuan, dan perspektif yang mengarah pada solusi kualitas yang lebih tinggi daripada yang bisa diperoleh dengan pendekatan lain.

Avoiding, merupakan cara pendekatan yang seringkali dapat ditemukan untuk menghindari konflik. Ketika menghindar tidak membawa manfaat jangka panjang, ini bisa menjadi strategi yang efektif dan tepat dalam beberapa situasi konflik. Menghindar juga dapat memberi waktu yang dibutuhkan oleh satu atau lebih kelompok untuk mengumpulkan informasi tambahan yang diperlukan untuk solusi jangka panjang.

Compromising adalah metode tradisional untuk menyelesaikan konflik antar kelompok. Dengan kompromi, tidak ada perbedaan antara pihak yang menang atau kalah dan resolusi yang dicapai mungkin tidak ideal untuk kedua kelompok. Kompromi adalah strategi "cadangan" yang bagus sehingga pihak yang bertikai dapat mundur jika usaha pemecahan masalah mereka tidak berhasil. Terkadang, kompromi mungkin melibatkan intervensi pihak ketiga (Bendersky, 2003).

Thomas dan Kilmann (1974) memperjelas bahwa tidak ada pendekatan "terbaik" dalam menangani konflik dan bahwa semua pendekatan mungkin efektif dalam keadaan tertentu. Hipotesis Crouches menunjukkan bahwa tingkat dominasi sosial dari kelompok etnis dalam

suatu masyarakat akan menentukan preferensi mereka terhadap gaya konflik tertentu (Posthuma, 2011). Selain itu, kelompok budaya membedakan diri mereka sendiri karena nilai, norma, dan kepercayaan yang mengkategorisasikan mereka dan perilaku yang biasanya melibatkan anggota mereka dalam memecahkan masalah interaksi sosial tidak semuanya sama (Brett, 2017). Mereka juga memberikan beberapa panduan tentang penggunaan masing-masing dari lima mode yang sesuai (Manning & Robertson, 2004). Tujuan penting dari situasi konflik adalah untuk memastikan bahwa alasan berlaku dan bahwa sebuah resolusi dicapai untuk memuaskan semua pihak (Heaney, 2001).

METODE

Tulisan ini menggunakan metode studi kasus melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi yang "kaya" dalam suatu konteks. Sistem terikat ini diikat oleh waktu dan tempat sedangkan kasus dapat dikaji dari suatu program, peristiwa, aktivitas atau suatu individu (Creswell, 1998). Fokus utama dalam penelitian ini menekankan pada proses pengelolaan dan negosiasi konflik yang dilakukan oleh pihak Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dengan panduan pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan melakukan dokumentasi yang dilakukan selama kurang lebih dua bulan, November-Desember 2017. Hasil temuan yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan teori *managing conflict and negotiations* yang kemudian dilakukan triangulasi sebagai confirmabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan berdiri pada tahun 1947 sedangkan masjid Al-Hikmah mulai dibangun pada tahun 1957. Pada mulanya Gereja Kristen Jawa (GKJ) tersebut terletak di Danukusuman dan menggunakan gedung sekolah sebagai tempat ibadah. Seiring berjalannya waktu, jamaat di gereja bertambah dan pengurus gereja mencari tempat lain untuk membangun gereja. Ketika itu ada seorang bapak bernama KH. Zaini Akhmad yang menjual tanahnya di daerah Joyodiningratan dan merupakan teman dari seorang majelis di GKJ tersebut. Kemudian KH. Zaini Akhmad menjual tanahnya pada pihak gereja dengan syarat menyisakan beberapa petak tanah untuk dijadikan musholla. Hal itu pun disepakati oleh pihak gereja dan bapak KH. Zaini Akhmad mewakafkan tanahnya untuk masyarakat Joyodiningratan untuk bangunan masjid. Oleh sebab itu dibuatlah panitia dalam rangka pembangunan masjid dengan kesepakatan dan ijin yang dilakukan dengan pihak gereja karena letaknya yang saling berdekatan, bahkan memiliki alamat yang sama. Akhirnya dibangunlah sebuah tugu setinggi 1,5 meter sebagai bentuk atau simbol perjanjian persaudaraan antara pihak gereja dan masjid.

Jenis dan Efek Konflik

Jenis konflik terbagi menjadi dua jenis, yaitu *substantive conflict* dan *emotional conflict*. *Substantive conflict* melibatkan ketidaksepakatan mendasar yang tidak berakhir atau tujuan yang harus diikuti dan sarana untuk pencapaian mereka. Sedangkan *emotional conflict* meliputi berbagai kesulitan interpersonal yang memunculkan perasaan kemarahan, ketidakpercayaan, ketidaksukaan,

ketakutan, kebencian, dan sejenisnya (Schermerhorn, Hunt, Osborn, Uhl-Bien, 2011). Dengan adanya perbedaan yang mendasar antara kepentingan Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah, tentu saja banyak persoalan yang perlu dibicarakan atau dikoordinasikan secara terus menerus agar tetap terjalin hubungan yang harmonis. Jenis konflik yang terjadi antara pihak gereja dan masjid tidak menunjukkan kecenderungan yang memperlihatkan pada *emotional conflict*, yaitu perasaan marah, tidak percaya, tidak suka, ketakutan maupun kebencian. Jenis konflik lebih pada *substantive conflict*, sehingga dalam kegiatan ibadah yang berlangsung secara bersamaan melibatkan pengurus gereja dan masjid untuk membuat kesepakatan bersama agar kegiatan yang diadakan pihak gereja dan masjid tetap dapat berjalan efektif sesuai kebutuhan masing-masing tanpa adanya gangguan apapun. Sebaliknya, jika tidak ada koordinasi yang baik, *substantive conflict* ini bisa terjadi dan tidak terwujud kerukunan diantara keduanya.

Konflik dalam hal efeknya terhadap organisasi yaitu dengan mengetahui konflik fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional adalah konfrontasi antar kelompok yang meningkatkan dan memberi manfaat bagi kinerja organisasi. Sementara konflik disfungsional adalah konfrontasi atau interaksi antara kelompok-kelompok yang merugikan organisasi atau menghalangi pencapaian tujuan organisasi (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Dalam kasus ini, antara Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah cenderung memberikan efek yang baik bagi keduanya karena dapat saling bekerjasama dalam hal kerukunan meskipun menjalankan keyakinan yang berbeda satu sama lain. Kerjasama yang diterapkan adalah dengan saling

memahami dan tidak mengganggu kegiatan peribadatan serta menghormati aktivitas yang dilakukan masing-masing rumah ibadah tersebut.

Faktor Penyebab Konflik

Faktor penyebab konflik biasanya disebabkan oleh ketiga hal berikut ini, yaitu ketergantungan kerja, perbedaan tujuan, dan perbedaan persepsi. Namun pada kasus antara Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah, faktor-faktor tersebut dapat diminimalisir.

Ketergantungan Kerja

Ketergantungan kerja dibagi menjadi tiga jenis, yaitu *pooled interdependence*, *sequential interdependence*, dan *reciprocal interdependence* (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Dalam kasus ini, Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah menerapkan ketiga jenis ketergantungan tersebut, namun dengan kondisi-kondisi tertentu sesuai kepentingannya. *Pooled interdependence* adalah saling ketergantungan yang tidak memerlukan interaksi antar kelompok karena masing-masing kelompok, pada dasarnya, tampil secara terpisah. Contohnya ditunjukkan pada keadaan sehari-hari dalam pelaksanaan ibadah yang pada umumnya terjadi pada gereja dan masjid. Pelaksanaan ibadah tersebut tentu berjalan secara terpisah di lokasi masing-masing dengan cara yang berbeda dan tidak saling berkaitan. Masjid Al-Hikmah melaksanakan sholat berjama'ah, adzan, tadarus Al-Qur'an dan kegiatan ibadah lainnya. Sedangkan GKJ Joyodiningratan melaksanakan kegiatan ibadah seperti sakramen perjamuan kudus, sakramen baptis anak, dan ibadah minggu bersama

pendeta. Pada kegiatan rutin tersebut, kedua pihak baik gereja maupun masjid tetap mengutamakan kenyamanan masing-masing pihak karena keadaan ini menekankan pada hubungan seseorang dengan keyakinan terhadap Tuhannya, tujuan kegiatan diantara keduanya sama-sama beribadah namun dengan pelaksanaan yang sangat berbeda.

Ketergantungan kerja selanjutnya adalah *Sequential interdependence*, merupakan saling ketergantungan yang membutuhkan satu kelompok untuk menyelesaikan tugasnya sebelum kelompok lain dapat menyelesaikan tugasnya. Keadaan ini dapat terjadi pada situasi khusus dimana pelaksanaan peribadatan diantara keduanya bertepatan pada waktu yang sama. Seperti pada kejadian Juni 2017, umat Islam memperingati hari Raya Idul Fitri yang bertepatan pada hari minggu. Sedangkan di hari minggu tersebut merupakan hari peribadatan rutin di gereja. Dengan waktu yang bersamaan dan dengan banyaknya jumlah umat kedua rumah ibadah tersebut, akhirnya disepakati untuk mendahului pelaksanaan sholat Idul Fitri pada pukul 06.00 pagi oleh pihak Masjid Al-Hikmah dan kemudian pihak Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan melaksanakan kegiatan ibadah pada pukul 08.00 pagi, setelah kegiatan sholat Idul Fitri berakhir. Situasi ketergantungan ini berkaitan dengan kepentingan gereja dan masjid berdasarkan waktu dan tempat.

Sedangkan jenis ketergantungan kerja *reciprocal interdependence* saling ketergantungan yang membutuhkan output dari masing-masing kelompok dalam sebuah organisasi untuk melayani seperti yang dimasukkan ke kelompok lain dalam organisasi. Keadaan ini terjadi saat Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah memiliki tujuan yang sama berkaitan

dengan hal di luar agama, yaitu adanya kegiatan kemanusiaan. Kegiatan tersebut terjadi saat terjadinya gempa akibat erupsi gunung Merapi di Yogyakarta. Pihak gereja dan masjid bersama-sama menggalang dana dan memberikan bantuan tersebut ke desa Gantiwarno. Jenis ketergantungan ini melibatkan kedua belah pihak untuk saling memenuhi kebutuhan untuk kegiatan bersama dengan satu tujuan yang sama.

Perbedaan Tujuan

Mutually exclusive goals dapat menemukan diri mereka dalam konflik. Beberapa tujuan yang tidak sesuai terlihat lebih jelas daripada kenyataan; Dalam situasi ini, kelompok yang saling bertentangan perlu memfokuskan kembali pada tujuan organisasi yang lebih besar. Tujuan bersama yang lebih besar antara GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah adalah memelihara keharmonisan yang selama ini sudah dibangun dan dibina puluhan tahun agar tetap terjaga hingga seterusnya. Kondisi ini menyebabkan keduanya dapat bertahan beriringan dengan adanya tujuan tersebut, yang telah ditanamkan dalam simbol tugu lilin yang merupakan perjanjian persaudaraan diantara keduanya.

Limited resources, yaitu sumber daya yang terbatas harus dialokasikan antar kelompok, ketergantungan timbal balik meningkat dan setiap perbedaan dalam tujuan menjadi lebih jelas. Jika uang, ruang, tenaga kerja, dan materi tidak terbatas, setiap kelompok bisa mengejar tujuannya sendiri. Tapi di hampir semua kasus, sumber daya harus dialokasikan atau dibagi (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Keterbatasan ruang lingkup yang saling berdekatan membuat GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-

Hikmah harus berbagi ruang dan waktu dalam pelaksanaan ibadahnya. Faktor ini dapat menimbulkan konflik jika keduanya tidak saling berbagi dan memahami kebutuhan masing-masing pihak.

Different time horizons merupakan jangka waktu yang dibutuhkan oleh kelompok untuk mencapai tujuan mereka. Hal tersebut dapat menjadi sumber konflik, masalah dan isu yang dianggap penting oleh satu kelompok dapat dianggap tidak penting oleh pihak lain (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah yang lokasinya hanya berbatas tembok ini telah menjalani hubungan dalam kurun waktu yang panjang, dan tetap berdampingan dengan keyakinan yang berbeda. Sebagai anggota kelompok yang menghabiskan lebih banyak waktu saling mengenal dengan lebih baik, dampak keanekaragaman *surface-level* menurun dan dampak keragaman *deep-level* meningkat (Harrison et al., 1998, 2002). Jangka waktu yang panjang dalam berdampingan tersebut, bisa jadi suatu saat menimbulkan sebuah konflik, oleh sebab itu komunikasi dan koordinasi merupakan hal penting yang secara berulang harus dilakukan.

Perbedaan Persepsi

Faktor perbedaan persepsi merupakan sesuatu yang pasti ada dalam proses interaksi antar kelompok, termasuk antara GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian status, persepsi yang tidak akurat, dan perbedaan sudut pandang. Masing-masing rumah ibadah memiliki status kepengurusan yang berbeda, persepsi yang saling tidak akurat antara keduanya karena ketidaktahuan satu sama lain, dan perbedaan dari perspektif agama

Kristen dan Islam. Namun dengan usia kebersamaan yang terjalin puluhan tahun, fase tersebut telah terlewati dengan baik. Ini berawal ketika kedua belah pihak menunjukkan kepercayaan mereka.

Faktor yang Mempengaruhi Proses Pengelolaan Konflik

Faktor Personal

Karakteristik individu seperti kepribadian dan gender sangat mempengaruhi bagaimana konflik dipecahkan. Pengelolaan konflik akan bervariasi sesuai dengan karakteristik pribadi seseorang, seperti agresifitas, introversi atau kebutuhan untuk kontrol. Dalam hal ini peran individu dalam kepengurusan GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah berperan penting. Anggota dari pengurus masing-masing rumah ibadah tersebut menunjukkan sikap saling terbuka dan selalu melakukan inisiatif setiap ada keperluan atau kebutuhan dalam pelaksanaan ibadah yang sekiranya membutuhkan koordinasi. Komunikasi yang dilakukan pun langsung bertatap muka, sehingga pengelolaan konflik personal ini teratasi dengan baik dan meminimalisir konflik.

Faktor Hubungan

Faktor hubungan, hubungan antara pihak-pihak yang berkonflik tampaknya memiliki dampak yang kuat terhadap penyelesaian konflik. Salah satu karakteristik penting dari hubungan antara konflik adalah kekuatan, atau posisi hirarki individu. Peran petinggi kepengurusan di GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah merupakan hal yang menjadi faktor dalam pemeliharaan hubungan antara kedua belah pihak. Terlebih, dengan sejarah yang panjang diantara keduanya, menimbulkan sikap

tanggungjawab antara pengurus yang menjalankan amanat saat ini dengan para pengurus pendahulu. Hal tersebut membuat faktor ini menjadi landasan untuk mengatasi konflik yang ada, karena para pengurus sebelumnya atau tokoh pendiri GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah telah membuat perjanjian persaudaraan.

Faktor Budaya

Budaya etnik dan ras juga dapat berperan dalam negosiasi konflik. Sudut pandang budaya dapat menjangkau negosiasi yang tidak dapat terlihat dalam tatanan hirarki. Dari perspektif identitas sosial dan kategorisasi diri, orang-orang yang memiliki nilai, norma, dan keyakinan serupa cenderung berkelompok atau mengidentifikasi diri mereka sebagai satu unit (Tajfel and Turner, 1986). Di luar kepengurusan antara GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah, keduanya memahami bahwa ada hal yang lebih penting untuk memperoleh kehidupan yang harmonis antara dua agama yang berbeda. Sesuai dengan penerapan Pancasila "Bhinneka Tunggal Ika", pihak gereja dan masjid pun memahami adanya keadaan multikultur untuk saling memahami dan menghargai satu sama lain.

Pendekatan Manajemen Resolusi Konflik

Secara efektif, pendekatan manajemen resolusi konflik ini mengembangkan panduan yang diberikan oleh Thomas dan Kilmann (Manning & Robertson, 2004). Sementara pendekatan berbasis kebutuhan mengidentifikasi pemenuhan kebutuhan dasar tertentu sebagai dasar resolusi konflik yang dimodelkan model martabat pada penyembuhan yang

dapat difasilitasi melalui proses mediasi jika negosiator sensitif, menerima, memahami, dan percaya (Chatterjee, 2006). Pendekatan tersebut dapat dilakukan secara bersamaan dan tidak ada satu pun pendekatan yang terbaik, karena pendekatan-pendekatan tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan dan situasinya.

Dominating

Pendekatan yang mendominasi dalam resolusi konflik merupakan fokus yang memaksimalkan kepentingan kelompok untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, ditambah dengan fokus minimal pada pemenuhan kebutuhan kelompok lain (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Dalam hal ini pihak GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah tidak menggunakan pendekatan ini dalam menjalankan pengelolaan konflik. Karena tidak ada dominasi yang terjadi diantara keduanya, kesetaraan dalam menjalankan peribadahan merupakan hak setara yang mereka dapatkan.

Accommodating/Smoothing

Pendekatan ini merupakan pendekatan yang berlawanan dari pendekatan mendominasi. Pihak yang melakukan akomodasi memberi penekanan maksimal untuk memenuhi kebutuhan kelompok lain dan meminimalkan kekhawatirannya sendiri (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Negosiasi melibatkan akomodasi sebagai unsur penanganan konflik. Akomodasi yang dilakukan GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah diantaranya adalah lebih mendahulukan kegiatan ibadah kelompok lain, sebagai bentuk terjalinnya hubungan yang baik diantara keduanya. Salah satu contoh yang

terjadi pada kasus ini adalah ketika GKJ Joyodiningratan mengadakan kegiatan “pentahbisan pendeta” pada Oktober 2017, pengurus gereja berkoordinasi dengan pengurus masjid untuk menurunkan *volume* suara *speaker* masjid, karena kegiatan pentahbisan pendeta diselenggarakan pada jam yang sama saat masjid menjalankan ibadah sholat maghrib. Dengan adanya permintaan dari pengurus gereja, akhirnya pengurus masjid mengambil tindakan bukan hanya mengecilkan *volume* suara *speaker*, bahkan mematikan *speaker* masjid saat pelaksanaan sholat maghrib. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk akomodasi pihak masjid, agar pelaksanaan kegiatan gereja berlangsung hikmat.

Problem Solving/Collaboration

Pendekatan kolaborasi adalah pendekatan ideal atau paling ideal untuk resolusi konflik. Pemecahan masalah yang berhasil mensyaratkan bahwa kelompok yang saling bertentangan menunjukkan kemauan untuk bekerjasama menuju solusi integratif yang memenuhi kebutuhan semua pihak terkait (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Perbedaan mendasar antara GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah menjadi pertentangan yang tidak bisa dihindarkan. Namun perbedaan keyakinan diantara keduanya bukanlah sesuatu yang dipermasalahkan selama tidak saling menjelek-jelekkkan satu sama lain. Kolaborasi diantara keduanya dapat terjadi saat membahas tentang misi kemanusiaan yang terlepas dari urusan agama. Tujuannya adalah untuk beralih dari konfrontasi ke dalam kerjasama, dan dari kerja sama menjadi kolaborasi melalui dampak meningkatnya tindakan

kepercayaan (Rong Du, Shizhong Ai, Brugha, 2011). Kolaborasi ini terjadi ketika keduanya bersama-sama memberikan bantuan pada korban gempa di Yogyakarta. Mereka sama-sama menggabungkan pemikirannya tentang kepentingan orang lain yang terkena musibah.

Avoiding

Avoiding ialah pendekatan yang seringkali dapat ditemukan untuk menghindari konflik. Ketika menghindar tidak membawa manfaat jangka panjang, ini bisa menjadi strategi yang efektif dan tepat dalam beberapa situasi konflik (Ivancevich, Konopaske, Matteson, 2011). Menghindar merupakan pendekatan yang juga dilakukan oleh GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah, karena saat pelaksanaan dimasing-masing tempat ibadah yang saling berdekatan tersebut tidak mungkin pihak gereja mengintervensi ibadah yang dilakukan pihak masjid, begitu juga sebaliknya. Dalam pelaksanaan ibadah, kedua belah pihak saling menghindar selama tidak ada isu atau tindakan sensitif yang melukai atau merugikan salah satu pihak. Contohnya, sebelum pelaksanaan sholat jama'ah di masjid biasanya diperdengarkan lantunan ayat Al-Qur'an. Pihak GKJ Joyodiningratan pun tidak terganggu dengan pengeras suara Masjid Al-Hikmah, mereka hanya mengabaikan dan tidak merasa terganggu karena hal tersebut sudah menjadi hal yang biasa mereka dengarkan selama bertahun-tahun lamanya. Begitu juga dengan aktifitas paduan suara pujian GKJ Joyodiningratan yang berlangsung setiap minggu. Kedua belah pihak menghormati kegiatan masing-masing dengan cara menghindar dan ini merupakan cara untuk tidak terlibat konflik.

Compromising

Pendekatan kompromi merupakan pendekatan yang tidak mementingkan siapa yang menang dan kalah. Kompromi adalah strategi yang baik untuk pihak yang bertikai jika usaha pemecahan masalah mereka tidak berhasil. Terkadang, kompromi mungkin melibatkan intervensi pihak ketiga (Bendersky, 2003). Pendekatan kompromi pernah dilakukan oleh GKJ Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah, resolusi konflik yang mereka lakukan melibatkan Ketua RT untuk diskusi dan pengambilan keputusan. Saat peringatan hari Raya Idul Fitri bertepatan pada hari minggu, hal tersebut menimbulkan dua kepentingan ibadah kedua rumah ibadah yang berdekatan tersebut. Saat Masjid Al-Hikmah menyelenggarakan Sholat Idul Fitri tentu saja melibatkan kutrang lebih ratusan jamaah dalam pelaksanaannya, sedangkan GKJ Joyodiningratan pun memiliki ratusan jemaat saat pelaksanaan kegiatan ibadah di hari minggu. Pelaksanaan ibadah yang berlangsung bersamaan itu memerlukan kesepakatan bersama, mengingat lokasi gereja dan masjid yang saling berdekatan tersebut. Dengan melibatkan Ketua RT sebagai pihak tengah yang dapat memberikan jalan keluar, akhirnya diputuskan bahwa pelaksanaan kegiatan sholat Idul Fitri harus didahulukan karena waktu pelaksanaannya tidak dapat diundur dan harus sesuai dengan syariat yang berlaku. Dengan demikian pihak gereja memundurkan kegiatan ibadahnya pada pukul 08.00 pagi. Kompromi yang dilakukan melibatkan Ketua RT tersebut untuk menghindari pengambilan keputusan yang kurang tepat. Adaptasi melibatkan ketegasan yang rendah dan ketersediaan kerjasama yang tinggi. Kompromi ini melibatkan tingkat ketegasan dan kerja sama yang moderat (Madalina, 2016).

SIMPULAN

Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah adalah salah satu contoh yang dapat ditiru dalam pengelolaan dan penyelesaian konflik. Faktor-faktor personal, hubungan dan budaya dapat berpengaruh dalam penerapan resolusi konflik. Amanah dari para tokoh gereja dan masjid di daerah Joyodiningratan tersebut dijalankan dengan baik oleh pengurus selanjutnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor hubungan turun-temurun tentang perjanjian persaudaraan antara Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah dapat menjadi komitmen yang dipegang erat oleh keduanya. Dari lima pendekatan resolusi konflik yang ada, Gereja Kristen Jawa (GKJ) Joyodiningratan dan Masjid Al-Hikmah menggunakan empat pendekatan, yaitu *accommodating*, *problem solving/collaboration*, *avoiding* dan *compromising*. Pendekatan tersebut digunakan sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu, sehingga negosiasi dengan *win-win solution* dapat terjadi dengan baik. Konflik dapat timbul kapan pun dan dimana pun, dapat terjadi dalam situasi tertentu tanpa dapat diketahui sebelumnya, untuk itu resolusi konflik dengan berbagai pendekatan tersebut hendaknya dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan demi terciptanya keharmonisan antara dua pihak yang memiliki banyak perbedaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Di akhir tulisan ini, penulis sangat berterima kasih kepada pimpinan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian tentang isu yang diangkat dalam tulisan

ini, juga beberapa pihak dan informan yang terlibat dalam penggalian data dan informasi di dalamnya. Tidak ketinggalan, terima kasih juga penulis tujukan kepada Mitra Bestari dan Pengelola Jurnal

Harmoni yang telah memberikan catatan dan saran untuk perbaikan tulisan ini, hingga bisa diterbitkan pada Jurnal Harmoni edisi kali ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bendersky, Corinne. "Organizational Dispute Resolution System: A Complementarities Model", *Academy of Management Review* 28, no. 4, pp. 643-56, 2003.
- Chatterjee, Ipsita. "Applying models of conflict negotiation to the Hindu-Muslim conflict in Ahmedabad, India: Implications and lessons", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 17 Issue: 2, pp.154-174, 2006.
- Chuang, You-Ta, Robin Church, Jelena Zikic, "Organizational culture, group diversity and intra-group conflict", *Team Performance Management: An International Journal*, Vol. 10 Issue: 1/2, pp.26-34, 2004.
- Creswell, John W. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: SAGE Publications, 1998.
- Croucher, Stephen. "Muslim and Christian conflict styles in Western Europe", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 22 Issue: 1, pp.60-74, 2011.
- Croucher, Stephen Michael. "Self-construals, conflict styles, and religious identification in India", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 24 Issue: 4, pp.421-436, 2013.
- Darling, John R. & Walker, W. Earl. "Effective conflict management: use of the behavioral style model", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 22 Issue: 5, pp.230-242, 2001.
- Appelbaum, Steven H., Barbara Shapiro, David Elbaz, "The management of multicultural group conflict", *Team Performance Management: An International Journal*, Vol. 4 Issue: 5, pp.211-234, 1998.
- Brett, Jeanne. "Intercultural challenges in managing workplace conflict – a call for research", *Cross Cultural & Strategic Management*, <https://doi.org/10.1108/CCSM-11-2016-0190>, 2017.
- Deutsch, Morton. "Constructive Conflict Management For The World Today", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 5 Issue: 2, pp.111-129, 1994.
- Du, Rong, Shizhong Ai, Cathal M. Brugha. "Integrating Taoist Yin-Yang thinking with Western nomology: A moderating model of trust in conflict management", *Chinese Management Studies*, Vol. 5. Issue: 1, pp.55-67, 2011.
- Harrison, D.A., Price, K.H., Gavin, J.H. and Florey, A.T. "Time, teams, and task performance: changing effects of surface- and deep-level diversity on group functioning", *Academy of Management Journal*, Vol. 45 No. 5, pp. 1029-45, 2002.

- Heaney, Liam F. "A question of management: conflict, pressure and time", *International Journal of Educational Management*, Vol. 15 Issue: 4, pp.197-203, 2001.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. *Organizational Behavior and Management Tenth Edition*. United State of America: McGraw-Hill, 2011.
- Madalina, Oachesu. *Conflict Management, a new challenge*. 3rd Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism, 26-28 November, Italy, *Procedia Economics and Finance* 39, pp. 807 – 814, 2016.
- Manning, Tony & Robertson, Bob. "Influencing, negotiating skills and conflict-handling: some additional research and reflections", *Industrial and Commercial Training*, Vol. 36 Issue: 3, pp.104-109, 2004.
- Miller, Katherine. *Organizational Communication: Approaches and Processes, Sixth Edition*. United State of America: Wadsworth, 2009.
- Posthuma, Richard A. (2011) "Managing ethnic conflicts", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 22 Issue: 1, pp.5-9, 2011.
- Schermerhorn, John R., James G. H., Richard N. O., Mary U. *Organizational Behavior, Eleventh Edition*. Asia: John Wiley & Sons, 2011.
- Tajfel, H. and Turner, J. "The social identity of intergroup behavior", in Worchel, S. and Austin, W. (Eds), *Psychology and Intergroup Relations*, Nelson-Hall, Chicago, IL, pp. 7-24, 1986.