

**MANAJEMEN KOMUNIKASI
DALAM PENANGANAN KONFLIK TARAKAN**

**COMMUNICATION MANAGEMENT
IN COPING WITH THE TARAKAN CONFLICT**

Handrini Ardiyanti*

Naskah diterima 28 Februari 2014, direvisi 18 Maret 2014,
disetujui 24 Maret 2014

Abstract

Every conflict resolution needs proper formulation and implementation of management communication policies. This paper aims to discuss the Tarakan conflicts by explaining the stages of communication management which include knowing stigma and stereotypes, identifying the roles of conflicting parties, making consensus work, controlling teamwork and keeping verbal and non-verbal messages in the conflict resolution by applying the Goffman dramaturgi theory. The conclusion of this paper is the main point of the success management communication policies in coping with the Tarakan conflicts, namely, finding the right mediator and identification of verbal and non-verbal communication in the negotiation step.

Keywords: communication management, the Tarakan conflicts, social conflict, conflict resolution

Abstrak

Penanganan konflik memerlukan rumusan dan penerapan manajemen komunikasi yang baik. Karena itu tulisan ini bermaksud menjelaskan Langkah-langkah manajemen komunikasi yang meliputi mengetahui stigma dan *stereotype* yang ada, mengidentifikasi peran, membuat konsensus kerja, menjaga kerjasama tim dan memperhatikan pesan verbal dan *non-verbal* dalam penanganan konflik Tarakan dengan menggunakan teori *dramaturgi* Goffman. Kesimpulan dari studi ini adalah kunci dari keberhasilan dari manajemen komunikasi yang diterapkan dalam penanganan konflik di Tarakan adalah pemilihan mediator yang tepat dan identifikasi bahasa verbal dan non-verbal yang digunakan dalam proses komunikasi yang tepat pada tahapan negosiasi.

Kata kunci: manajemen komunikasi, Konflik Tarakan, konflik sosial, penanganan konflik

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi pada hakekatnya adalah suatu proses yang merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan. Proses komunikasi melibatkan banyak faktor atau unsure, di antaranya bentuk, isi dan cara penyampaian, saluran atau alat yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan, waktu dan tempat, serta hasil atau akibat yang terjadi serta situasi atau kondisi pada saat berlangsungnya proses komunikasi.¹

Komunikasi memiliki peran sangat penting dalam penanganan konflik karena pada hakekatnya penanganan konflik sosial merupakan sebuah proses komunikasi. Proses penanganan konflik juga memerlukan rumusan dan penerapan manajemen komunikasi yang baik, yang dihasilkan dari suatu proses yang memiliki relevansi dan/atau relevansi antara konteks kebijakan, struktur atau kerangka sistem, *behaviour* atau perilaku yang dihasilkan dari pelaksanaan suatu kebijakan, dan hasil dari kegiatan komunikasi itu sendiri.

* Penulis adalah peneliti pada Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi Sekretariat Jenderal DPR RI, Gedung

Nusantara I Lt. 2, Jl. Gatot Subroto, Senayan, Jakarta, 10270. Alamat e-mail: handrini@gmail.com.

¹ Sasa Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2005, hlm. 113 - 114.

Salah satu penanganan konflik yang cepat dan baik adalah penanganan konflik Tarakan. Konflik di Tarakan yang terjadi pada 27 September 2010 melibatkan dua pihak yang bertikai, yaitu keluarga almarhum Abdullah Bin H. Salim dan keluarga Sudding dari dua suku yang berbeda, yaitu suku Tidung dan suku Bugis.

Konflik diawali meninggalnya Abdullah Bin H. Salim pada hari Minggu, 26 September 2010 pukul 23.30 WITA di kelurahan Juata Permai, Kecamatan Tarakan Utara yang kemudian memicu timbulnya pertikaian antar-suku. Awal kejadian sebenarnya hanya dipicu oleh masalah sepele. Lima orang pemuda Suku Bugis di Perumahan Juwata Permai pada hari Minggu malam 26 September sekitar pukul 22.00 WITA yang dianggap mengganggu ketertiban dan kenyamanan masyarakat karena pesta minuman keras tersinggung ketika ditegur oleh pemuda dan warga lokal. Karena dipicu oleh solidaritas serta sentimen kesukuan tiba-tiba saat proses pemakaman Abdullah Bin H. Salim, sebagian pelayat sudah membawa senjata tajam sehingga terjadilah pertikaian berdarah.

Kota Tarakan dan sejumlah prasarana publik seperti pasar, toko, dan sekolah tutup. Sekitar 4.000 orang warga mengungsi ke kantor polisi dan markas tentara serta memadati rumah sakit. Bahkan sejumlah staf di beberapa instansi pemerintahan termasuk di dalamnya Pengadilan Negeri dan Kejaksaan yang berasal dari daerah lain langsung mengungsi ke daerah asalnya hingga memadati bandara.²

Dari kronologis terjadinya hingga meletusnya kekerasan yang meluas pada konflik Tarakan dapat dilihat bahwa konflik sosial dapat berawal dari masalah antar-individu yang kemudian menyebabkan pertengkaran di antara kedua belah pihak hingga akhirnya terjadi kekerasan yang menyebabkan timbulnya korban yang jika tidak segera diatasi sedini mungkin disertai solusi yang baik, akan menimbulkan meluasnya

konflik hingga menyebabkan terjadinya konflik meluas dengan cepat.

Pada sebuah penelitian yang dilakukan terhadap konflik antaretnik yaitu antara etnik Tidung dan Letta di Tarakan diketahui bahwa *opinion leader* dalam rekonsiliasi konflik antar-etnik di Tarakan berperan sebagai tokoh kunci dalam mewujudkan perdamaian di Tarakan. Komunikasi secara intensif ternyata lebih cepat menghasilkan efek yang diharapkan karena dalam komunikasi antar-persona tersebut digunakan *humanity approach* (pendekatan kemanusiaan) dalam pemulihan stabilitas keamanan. Sementara pemberitaan media terhadap konflik yang kerap dikhawatirkan aparat keamanan ternyata tidak berpengaruh signifikan. Masyarakat yang tengah menghadapi situasi konflik tidak begitu memanfaatkan media massa lokal.³

Peran *opinion leader* dari kedua etnik yang bertikai tentunya tidak serta merta dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Dari penelusuran dokumen di Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Tarakan diketahui bahwa pada hari Kamis, 31 September 2010 bertempat di salah satu hotel di kota Tarakan Pemerintah Daerah Kalimantan Timur beserta aparat kepolisian daerah Kalimantan Timur serta aparat lainnya menginisiasi kesepakatan perdamaian antara pihak yang terlibat. Selain itu dari wawancara narasumber diketahui bahwa penanganan konflik melibatkan berbagai unsur yang terpadu.

Di sisi lain, konflik Tarakan sebenarnya juga berpangkal pada ketidakpuasan warga asli yang telah berurat berakar akibat ketimpangan ekonomi, politik, dan keadilan yang mereka rasakan. Kebijakan pembangunan pemerintah dianggap cenderung meminggirkan masyarakat asli. Konflik Tarakan melibatkan suku Tidung yang merupakan penduduk asli kota Tarakan dan Suku Bugis Letta yang merupakan suku

² Hasil penelitian berdasarkan keterangan narasumber di daerah penelitian 21-25 Oktober 2012.

³ Dewi Yanti, *Peranan Opinion Leader dalam Rekonsiliasi Konflik Antaretnik Tidung dan Letta di Tarakan*, <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/960> diakses 7 September 2012.

pendatang.⁴ Dengan kata lain, eksklusi sosial atau terbaginya masyarakat ke dalam dua kelompok berdasarkan penguasaan sumber daya. Kelompok pertama adalah yang memiliki atau menguasai akses dan peluang untuk menguasai sumber daya, ekonomi, politik, kultural dan lain-lain yang merupakan hajat hidup manusia pada umumnya, sementara kelompok kedua terdiri dari beberapa kelompok lain yang tidak memiliki akses terhadap sumber-sumber daya tersebut karena akses tersebut dimonopoli oleh kelompok pertama, yang ditengarai menjadi penyebab utama meletusnya konflik sosial Tarakan.⁵

B. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Yang menarik dalam penanganan konflik di Tarakan ini adalah meskipun skala konfliknya luas namun cepat penanganannya. Kepala Divisi Humas Markas Besar Polri, Inspektur Jenderal Iskandar Hasan menyatakan penanganan konflik antar-kelompok warga yang merenggut lima korban jiwa di Tarakan, Kalimantan Timur, yang dilakukan oleh Polda Kalimantan Timur akan dijadikan model bagi penanganan kasus serupa di Tanah Air.⁶ Terkait dengan hal tersebut maka manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial di Tarakan menjadi menarik untuk dipahami lebih jauh. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini adalah proses penanganan konflik memerlukan rumusan dan penerapan manajemen komunikasi yang baik. Oleh karena itu permasalahan yang berusaha dijawab dalam penelitian ini adalah terkait dengan manajemen komunikasi yang dilakukan dalam menangani konflik sosial di Tarakan

melalui pertanyaan berikut: bagaimanakah manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial di Tarakan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan manajemen komunikasi yang dilakukan pada saat penanganan konflik sosial di Tarakan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi DPR dalam menjalankan fungsi pengawasan terkait implementasi Undang-Undang tentang Penanganan Konflik Sosial dan pembahasan Rancangan Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah.

D. Kerangka Pemikiran

Secara garis besar kerangka pemikiran dalam kajian ini dapat digambarkan dalam Bagan 1.

Bagan 1
Kerangka Berpikir Teoritik



Penanganan konflik memerlukan rumusan dan penerapan kebijakan manajemen komunikasi yang baik, yang dihasilkan dari suatu proses yang memiliki relevansi dan/atau paralelisme antara *context* [kerangka sistem], *behavior* [perilaku yang dihasilkan dari pelaksanaan suatu kebijakan], dan *destination* [kinerja] dari kegiatan komunikasi.

Sumber: Amirudin, "Riset Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Manajemen Konflik", bahan FGD Penelitian Individu "Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Penanganan Konflik", Oktober 2012.

Langkah-langkah manajemen komunikasi sebagaimana diungkapkan oleh Ira Mirawati dengan melihat beberapa konsep penting dalam teori *dramaturgi* Goffman meliputi lima aspek, yaitu:

⁴ Denik Iswardhani, dkk, "Kajian Perbandingan Dinamika Konflik Etnis-Politik non-Internasional di Asia Tenggara: Studi Kasus Indonesia, Malaysia dan Thailand". *Jurnal Ilmu Hubungan Internasional Transnasional*, Vol. 7, No.1, Juni 2012, hlm.8-9.

⁵ Rusydi Syahra, "Eksklusi Sosial Sebagai Penyebab Terjadinya Konflik Sosial", Bahan Diskusi di Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Sekretariat Jenderal DPR RI, 1 November 2012.

⁶ Penanganan Konflik Tarakan Menjadi Model Polri, <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/180801-penanganan-konflik-tarakan-jadi-percontohan>, diakses 7 September 2012.

1. Mengetahui *stigma* dan *stereotype* yang ada.
2. Mengidentifikasi peran.
3. Membuat konsensus kerja.
4. Menjaga kerja sama tim.
5. Memperhatikan pesan verbal dan non-verbal.

Langkah pertama, menyadari stigma dan *stereotype* yang ada. Stigma berasal dari tanda-tanda yang dimiliki seseorang pada tubuhnya sedang *stereotype* adalah pendapat atau prasangka mengenai orang-orang dari kelompok tertentu, yang hanya didasarkan pada perilaku sebagian orang dalam kelompok tertentu.

Langkah kedua, mengidentifikasi peran dalam langkah-langkah manajemen komunikasi pasca-konflik yang didasarkan pada tiga peran yaitu *performer*, *audience*, dan *outsider*. *Performer* yakni aktor yang berperan, baik di panggung depan maupun panggung belakang.

Langkah ketiga, membuat konsensus kerja adalah sejenis konsensus, bukan persetujuan dalam bentuk absolut, tetapi persetujuan tentatif atau persetujuan tersebut dihargai berdasarkan situasi yang berbeda. Konsensus kerja merupakan definisi satu sama lain dan situasi yang kemudian memandu interaksi mereka. Ketika terlibat interaksi dengan orang lain seperti aktor panggung, aktor sosial membawakan peran, mengasumsikan karakter, dan bermain melakukan adegan-adegan.

Langkah keempat, menjaga kerja sama tim dimaknai sebagai ketika melakukan kegiatan komunikasi dengan pihak lainnya, jangan sampai tim atau kelompok melakukan kesalahan yang dapat menyinggung kelompok lainnya. Tim yang dimaksud adalah bukan pengelompokan hubungan dalam struktur sosial atau organisasi sosial, tetapi lebih pada hubungan dalam interaksi sosial atau seperangkat interaksi di mana definisi yang relevan dari situasi harus dipelihara.

Langkah kelima, memperhatikan pesan verbal dan non-verbal.⁷ Pesan komunikasi verbal yaitu berupa bahasa sedang pesan komunikasi non-verbal berupa gestur seperti gerakan tangan, kaki, raut muka, atau gerakan dari bagian tubuh lainnya.⁸

Kelima langkah manajemen komunikasi tersebut dilakukan dalam rangkaian tahapan proses resolusi konflik yang menurut Kriesberg dapat dibagi menjadi empat tahap yaitu:

1. Tahap de-eskalasi konflik. Proses resolusi konflik dalam tahap ini dapat dimulai jika didapat indikasi bahwa pihak-pihak yang bertikai akan menurunkan tingkat de-eskalasi konflik.
2. Tahap negosiasi. Tahap ini hanya dapat dilakukan ketika tahap de-eskalasi konflik sudah terjadi atau bersamaan dengan penerapan intervensi kemanusiaan untuk meringankan beban penderitaan korban-korban konflik.
3. Tahap *problem solving approach* diarahkan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi pihak-pihak antagonis untuk melakukan transformasi suatu konflik yang spesifik ke arah resolusi.
4. Tahap *peace building* meliputi tahap rekonsiliasi dan tahap konsolidasi. Tahap ini merupakan tahapan terberat dan memakan waktu lama karena memiliki orientasi struktural dan kultural.⁹

Secara ringkas pemaparan tersebut dapat digambarkan dalam Bagan 2.

⁷ Ira Mirawati dalam Atwar Bajari dan Shala Tua Saragih, *Komunikasi Kontekstual, Teori dan Praktik Komunikasi kontemporer*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011, hlm. 266-275.

⁸ Sasa Djuarsa Sendjaja, *op.cit*, hlm.15.

⁹ A. Muchaddam Fahham, *Peran Tokoh Agama dalam Penanganan Konflik Sosial di Kabupaten Sambas Kalimantan Barat*, Kajian Vol.15, No.2, Juni 2010, PPPDI Sekretariat Jenderal DPR RI, Jakarta, 2010 hlm. 316-317.

Bagan 2

Langkah-Langkah Manajemen Komunikasi dalam Penyelesaian Konflik Sosial

Langkah-langkah manajemen komunikasi dalam penyelesaian konflik sosial:

Menyadari stigma dan *stereotype*.
 Mengidentifikasi peran.
 Membuat konsensus kerja.
 Menjaga kerjasama tim.
 Memperhatikan pesan verbal dan non verbal.



Tahapan proses resolusi konflik:

1. Tahap de-eskalasi konflik.
2. Tahap negosiasi.
3. Tahap *problem solving approach*

Sumber: Ira Mirawati dalam Atwar Bajari dan Shala Tua Saragih, *Komunikasi Kontekstual, Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011, hlm. 266-275.

Langkah-langkah manajemen komunikasi yang dilaksanakan dalam tiap tahap proses resolusi konflik tersebut efektivitasnya dipengaruhi oleh lima hal, yaitu: *avoidance* yaitu penghindaran dari bentrokan, *smoothing* di antaranya dengan melenyapkan ketegangan, *competing* menciptakan situasi kompetisi yang mengarah kepada kesediaan untuk kesepakatan damai dan *compromise* atau kompromi dan *problem solving* atau pemecahan masalah, mengetahui secara pasti latar belakang terjadinya konflik, menempatkan diri sebagai pihak yang terlibat dalam konflik, fokus dalam melihat kerangka permasalahan yang terjadi dan terlibat langsung dalam dialog guna mencari kesamaan, adanya empati serta menemukan kepentingan yang sama di antara kedua pihak yang bertikai.¹⁰

Terkait dengan keberhasilan dalam proses negosiasi pada penanganan konflik, menurut Fisher dan Ury ada empat elemen

mendasar yang harus diperhatikan dalam negosiasi yaitu: *pertama*, memisahkan pihak yang terlibat dalam proses negosiasi dengan permasalahan yang ada. *Kedua*, pengambil kebijakan yang menangani konflik harus fokus pada permasalahan, bukan pada posisi. *Ketiga*, opsi atau pilihan-pilihan yang tersedia harus menguntungkan kedua belah pihak. *Keempat*, berbagai kebijakan atau tawaran pilihan-pilihan yang diberikan harus mengandung prinsip objektivitas atau berkeadilan.¹¹

Terkait dengan kerja sama tim, dalam penelitian ini digunakan pula konsepsi yang ada dalam komunikasi organisasi yang terkait dengan sifat wewenang komunikasi organisasi yang terletak dalam potensi persetujuan dari mereka kepada siapa komunikasi itu dikirimkan. Bahwa suatu komunikasi dianggap berwenang jika berasal dari sumber-sumber informasi organisasi suatu pusat komunikasi yang lebih baik daripada sumber individu. Terkait dengan konsep ini, fungsi sistem adalah mensuplai cukup informasi kepada kedudukan wewenang dan cukup kemudahan untuk memberikan perintah.

Lebih lanjut dalam konsep ini dijabarkan adanya faktor-faktor pengendali dalam sifat sistem komunikasi yang dimaknai sebagai sistem wewenang objektif, yaitu: *pertama*, bahwa saluran komunikasi harus jelas diketahui. *Kedua*, bahwa wewenang objektif memerlukan suatu saluran komunikasi formal yang jelas kepada setiap anggota organisasi. *Ketiga*, lini komunikasi sedapat mungkin langsung atau sependek mungkin. *Keempat*, pada prinsipnya lini komunikasi yang lengkap biasanya harus dipergunakan. *Kelima*, kemampuan orang-orang yang berfungsi sebagai pusat komunikasi yaitu pejabat, kepala penyelia, harus memiliki kemampuan yang diperlukan terkait dengan fungsi pusat komunikasi suatu organisasi yang berfungsi menerjemahkan komunikasi ke dalam dan ke luar. Faktor pengendali *keenam*, garis komunikasi tidak boleh diganggu selama

¹⁰ Linda L. Putnam, *Communication and Conflict Resolution*, http://www.advance.cornell.edu/documents/communication_and_conflict_resolution.pdf, diakses 20 Desember 2013.

¹¹ Peter G. Northouse, *Introduction to Leadership Concepts and Practice*, Second Edition, London: SAGE Publications, 2012.

organisasi sedang berfungsi. Faktor pengendali *ketujuh*, bahwa setiap komunikasi harus dibuktikan kebenarannya.¹²

E. Metode Penelitian

1. Waktu dan Tempat

Penelitian dilakukan pada 21 s.d. 25 Oktober 2012 untuk Kota Tarakan, Kalimantan Timur. Penelitian ini dilaksanakan di dua daerah yaitu kota Tarakan dengan alasan karena pada daerah tersebut terjadi kerusuhan sosial di Kota Tarakan, Kalimantan Timur pada 27 September 2010 yang disebabkan adanya dominasi Warga pendatang di hampir semua lini sektor pemerintahan, ekonomi dan sosial.¹³ Hal yang menarik sehingga Tarakan dipilih sebagai daerah penelitian adalah kecepatan dalam penanganan konflik sosial yang dilakukan.

2. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer yang meliputi data hasil wawancara dari informan; dan data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan ataupun dokumen yang berkaitan dengan konflik sosial di Tarakan, termasuk hasil-hasil penelitian ataupun artikel-artikel di media massa yang dikumpulkan dengan menggunakan metode: studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan segala informasi, data, dan keterangan yang berasal dari data dokumenter, baik berupa buku, risalah, transkrip, dokumen, maupun bahan-bahan tertulis lainnya yang sudah tersedia yang berkaitan dengan konflik sosial dan kebijakan manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial; observasi langsung, yaitu dengan melakukan kunjungan lapangan ke daerah penelitian; *Focus Group Discussion*

(FGD) dengan pihak-pihak yang memahami proses kebijakan manajemen komunikasi pada saat terjadinya konflik sosial serta wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan didasarkan pada panduan pertanyaan penelitian.

Penelitian ini bersifat *descriptive analysis* dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga merupakan penelitian kebijakan. Menurut Amirudin, penelitian kebijakan termasuk penelitian tentang manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial di Tarakan yang tidak bisa lepas dari pendekatan CSBD yaitu *context, stucture, behavior, destination*. Menurut Amirudin, sebuah kebijakan yang baik ketika kebijakan itu sebangun antara konteks, struktur, perilaku, dan kinerjanya.¹⁴

Sedang informan yang ditentukan dalam penelitian ini adalah: Kepala Kepolisian Resor Kota Tarakan, Kepala, Kepala Kejaksaan Negeri Kota Tarakan, Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Kota Tarakan serta Komandan Intel Pangkalan Utama TNI AL VIII Kota Tarakan. Penentuan informan tersebut berdasarkan UU No. 7 Tahun 2012 Tentang Penanganan Konflik Sosial bahwa Pemerintah Daerah dalam hal ini diwakili Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Tarakan yang memiliki tugas pengembangan nilai-nilai pembauran bangsa dan kerukunan nasional, peningkatan wawasan kebangsaan serta pengawasan berbagai aliran dan ideologi dalam masyarakat yang memiliki tugas membangun peringatan dini¹⁵, Kepolisian Republik Indonesia yang bertugas mengkoordinasikan penghentian

¹² Chester Irving Barnard, *The Functions of The Executive*, Cambridge:Harvard University Press, 1976, hlm. 205-212.

¹³ Dave Mc Rae, "Efektivitas Penanganan Konflik Sosial", *Kompas*, 16 November 2011.

¹⁴ Amirudin, *op.cit.*

¹⁵ Pasal 10 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial.

kekerasan fisik¹⁶, Kepala Kejaksaan Negeri Kota Tarakan, Komandan Intel Pangkalan Utama TNI AL VIII Kota Tarakan yang dalam tugasnya menjadi bagian dalam penanganan konflik di Tarakan.

3. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan merupakan konfigurasi yang utuh, yang diverifikasi selama penelitian berlangsung.¹⁷

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam tulisan ini akan menguraikan tentang kebijakan manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial di Tarakan yang dilakukan dalam empat tahapan penanganan konflik yaitu tahap *de-eskalasi* konflik, tahap *negosiasi*, tahap *problem solving approach* diarahkan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi pihak-pihak antagonis untuk melakukan transformasi suatu konflik ke arah resolusi hingga tahap *peace building* yang meliputi lima langkah manajemen komunikasi

dalam penyelesaian konflik sosial yaitu menyadari *stigma* dan *stereotype*, mengidentifikasi peran, membuat konsensus kerja, menjaga kerjasama tim serta memperhatikan pesan *verbal* dan *non-verbal*.

A. Kebijakan Manajemen Komunikasi pada Tahap *De-Eskalasi* Konflik

Pada tahap de-eskalasi konflik merupakan tahap pertama dalam penanganan konflik dimana pada tahap itu masih diwarnai oleh pertikaian bersenjata yang memakan korban jiwa sehingga pengusung resolusi konflik berupaya untuk menemukan waktu yang tepat untuk memulai proses resolusi konflik.

Pada tahap ini masih berurusan dengan adanya konflik bersenjata sehingga proses resolusi konflik terpaksa harus bergandengan tangan dengan kekuatan bersenjata. Hal tersebut yang terjadi pada saat penanganan konflik Tarakan. Pada saat terjadinya konflik pada 27 September 2010, penanganan konflik langsung diambilalih oleh aparat keamanan yang meliputi Batalion Infanteri 163/Raja Alam, TNI Angkatan Laut dan kepolisian. Hal tersebut terjadi karena pada saat terjadinya konflik terjadi kelumpuhan pemerintahan.¹⁸ Tahapan selanjutnya adalah walikota Tarakan langsung mengeluarkan status konflik dan aparat keamanan berdasarkan status konflik tersebut langsung melakukan tindakan lanjutan.¹⁹

Pada tahap awal dalam proses rekonsiliasi konflik Tarakan, pemerintah dan aparat dalam mengambil langkah-langkah penanganan konflik terlebih dahulu menghindarkan kedua belah pihak yang terlibat dalam pertikaian guna mencegah terjadinya konflik yang berulang serta berupaya melenyapkan ketegang yang terjadi antara lain dengan langsung memerintahkan agar fasilitas-fasilitas umum termasuk pasar untuk segera dibuka kembali dan menempatkan

¹⁶ Pasal 13 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial.

¹⁷ Edi Susilo, *Dinamika, Struktur Sosial dalam Ekosistem Pesisir*, Malang: Universitas Brawijaya Press, 2010, hlm. 78.

¹⁸ Wawancara dengan Komandan Intel Lanal Tarakan 23 Oktober 2012.

¹⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

aparatus kepolisian yang menyamar untuk menjaga keamanan dari fasilitas-fasilitas umum tersebut. Sebagaimana dijelaskan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan:

"Kita mempersuasi para pedagang di pasar-pasar agar bersedia berdagang kembali dengan jaminan keamanan dari aparat keamanan. Dibukanya kembali sarana umum seperti pasar dalam penanganan konflik sosial, sangat diperlukan untuk menghidupkan kembali kehidupan di daerah konflik sehingga dapat menghilangkan ketegangan yang terjadi di Tarakan. Sesudah meletusnya konflik bersenjata semua toko-toko tutup dan kondisi Tarakan menjadi sangat mencekam."²⁰

Pada upaya untuk mempersuasi para pedagang di pasar-pasar agar bersedia berdagang kembali inilah Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan telah berhasil menempatkan diri mereka sebagai performer yaitu aktor yang berperan dalam upaya melakukan komunikasi dengan cara mempersuasi para pedagang. Dalam komunikasi kegiatan mempersuasi bertujuan untuk mengubah atau memengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator dalam hal ini Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan berharap dengan dibukanya kembali sarana umum seperti pasar bisa menciptakan situasi yang kondusif bagi upaya terwujudnya perdamaian.

Agar upaya mempersuasi dalam proses komunikasi berhasil, seorang performer atau pelaku dalam hal ini Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan harus terlebih dahulu memahami aspek kognitif atau yang dipikirkan oleh para pedagang jika mereka membuka toko atau berdagang kembali yaitu mereka mengkhawatirkan keamanan atas diri dan barang dagangan mereka. Atas kekhawatiran ini Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan berupaya memberikan jaminan atas keselamatan para

pedagang termasuk barang dagangan mereka dengan cara melakukan langkah manajemen selanjutnya dengan aparat intel daerah baik itu dari kepolisian maupun dari Angkatan Laut dan Kejaksaan dengan melakukan konsensus kerja dan menjaga kerja sama tim dalam rangka menjamin keamanan para pedagang dan barang dagangan mereka sehingga tercipta satu tahapan lanjutan yaitu tataran afektif di mana para pedagang memiliki kecenderungan untuk menyukai ide atau gagasan Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan untuk membuka kembali toko-toko mereka sesegera mungkin dengan adanya jaminan keamanan serta pandangan bahwa dengan segera dibukanya kembali toko mereka sesegera mungkin, tingkat kerugian yang mereka derita akibat terjadinya konflik berkurang. Setelah tahapan afektif tercapai maka para pedagang mencapai tahapan selanjutnya yaitu konatif sehingga para pedagang setuju untuk segera berdagang kembali.

Upaya lain yang langsung dilakukan adalah dengan memblokir jalur masuknya bala bantuan lewat laut dengan teknik *avoidance* atau penghindaran dari bentrokan yang berulang tersebut diharapkan stabilitas keamanan Tarakan langsung dapat dipulihkan dan dapat segera memungkinkan terwujudnya perundingan damai pada saat itu.

Menurut penjelasan lisan Komandan Intel TNI AL Tarakan, upaya-upaya yang dilakukan dengan menutup jalur laut menjadi salah satu strategi utama yang menentukan konflik Tarakan dapat dicegah untuk meluas ke wilayah lainnya.

"Pada saat itu kami langsung kerahkan armada untuk memblokir jalur laut karena bala bantuan dari pulau-pulau lain sudah berdatangan. Dilaut kami juga melakukan persuasi yang intinya berupaya mencegah mereka untuk nekat masuk ke Tarakan."²¹

²⁰ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

²¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

Teknik *avoidance* atau penghindaran antara kedua belah pihak yang bertikai dalam komunikasi merupakan salah satu cara untuk mengatasi berlanjutnya konflik yang terjadi.

Manajemen komunikasi lainnya yang dilakukan adalah pemahaman terhadap pesan *non-verbal* dalam tahap eskalasi konflik sudah langsung dilakukan diantaranya pemahaman penggunaan pita berbeda warna.

Dijelaskan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan, rumah-rumah suku Tidung di Tarakan, Kalimantan Timur, ditemplei pita warna kuning. Tujuannya untuk membedakan mana rumah suku Tidung dan mana rumah suku Bugis Letta. Pada saat perjanjian damai dilaksanakan, pita-pita tersebut pun dilepas.

“Tapi sebenarnya bukan hanya karena untuk membedakan rumah suku Tidung atau Bugis Letta, pita kuning yang ditempel disebut-sebut untuk menangkal mandau (senjata khas Kalimantan) yang di kala malam terbang mencari mangsa. Tapi begitu perjanjian damai disepakati pita-pita tersebut langsung dilepas.”²²

Manajemen komunikasi yang lainnya yang dilakukan pada tahap *de-ekskalasi* konflik adalah mengkomunikasikan tugas masing-masing instansi dalam rangka pemulihan keamanan yang dilakukan oleh TNI Angkatan laut, kepolisian dan intel kejaksaan dilakukan sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing instansi.

Pada saat terjadinya konflik Tarakan karena sudah menjurus ke anarkis dalam bahasa *verbal* dalam kepolisian “warna merah” maka kendali umum atau dalam bahasa *verbal* kepolisian disebut sebagai kodal umum berada di tangan Kapolda Kalimantan Timur (Kaltim) dengan mengerahkan seluruh unsur pelibatan kekuatan yang ada di Polda Kaltim dan jajarannya disamping TNI khususnya TNI AL.

TNI Angkatan Laut dalam kasus konflik di Tarakan langsung memblokir jalur laut guna mencegah kaburnya aktor konflik dan datangnya bala bantuan dari pulau lainnya.

Kerjasama tim sudah harus dimulai pada tahap eskalasi konflik. Hal ini tercermin dari penuturan Komandan Intel TNI AL Tarakan, yang menjelaskan bahwa penanganan konflik sosial di daerah baik itu di Tarakan dilakukan dibawah komando kepolisian. Aparat keamanan dari TNI bersifat membantu dan bertindak sesuai dengan permintaan dari kepolisian serta melakukan tugas dan kewajiban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Hal tersebut dijelaskan komandan Intel Lanal Tarakan yang menjelaskan bahwa pada prinsipnya, Lanal Tarakan menunggu permintaan dari pemerintah Daerah dalam hal ini adalah Pemkot Tarakan. Untuk Buku Petunjuk Baku dalam penanganan konflik di TNI AL belum ada, Lanal Tarakan hanya berpedoman kepada OMSP (Operasi Militer Selain Perang) yang lebih ditekankan kepada upaya membantu kemajuan daerah dan kegiatan bersifat kemanusiaan untuk langkah progresif secara langsung tetap berkoordinasi dengan jajaran Kepolisian setempat. Semuanya terkoordinasi melalui jalur rapat khusus apabila sangat mendesak akan tetapi untuk skala rutinitas segala permasalahan dibahas dalam forum Kominda (Komunitas Intelijen Daerah) yang diwadahi oleh Bakesbangpol Linmas (Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat) Pemda Tarakan, disitu dibahas apa, bagaimana serta harus berbuat apa sesuai bidang tugas serta kewenangan masing-masing secara terkoordinatif dibawah pimpinan Walikota Tarakan selaku Ketua Kominda Tarakan.²³

Terkait dengan manajemen komunikasi, dijelaskan Kapolres Tarakan bahwa kepolisian sebagai koordinator penanganan konflik pada

²² Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

²³ Wawancara dengan Komandan Intel Lanal Tarakan 23 Oktober 2012.

saat itu mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam setiap informasi dengan menggunakan alat komunikasi telepon seluler yang khusus diperuntukkan guna penanganan masalah kerukunan dan konflik sosial. Sedang kebijakan penanganan konflik dilakukan dalam upaya melokalisir terjadinya konflik pada saat telah meletusnya konflik serta mencegah terjadinya konflik merupakan strategi yang tepat dalam penanganan konflik yang diibaratkan seperti penanganan kebakaran.

Polda Kaltim langsung turun karena untuk melakukan koordinasi dengan aparat keamanan lainnya di luar kepolisian memerlukan tingkatan komando yang lebih tinggi. Tiga hari setelah terjadinya konflik, Polda Kaltim langsung menginisiasi pertemuan damai antara kedua belah pihak yang bertikai. Tercatat ada tiga kali pertemuan damai untuk mempertemukan dua pihak yang bertikai.²⁴

Polda Kaltim langsung turun karena untuk melakukan koordinasi dengan aparat keamanan lainnya di luar kepolisian memerlukan tingkatan komando yang lebih tinggi. Tiga hari setelah terjadinya konflik, Polda Kaltim langsung menginisiasi pertemuan damai antara kedua belah pihak yang bertikai. Tercatat ada tiga kali pertemuan damai untuk mempertemukan dua pihak yang bertikai.²⁵

Koordinasi antara aparat terkait tersebut pada dasarnya merupakan kegiatan komunikasi organisasi formal yang membutuhkan adanya kejelasan dalam rantai komando sehingga kegiatan komunikasi yang dilakukan dapat berlangsung efektif. Dengan adanya faktor-faktor pengendali dalam sifat sistem komunikasi yang dimaknai sebagai sistem wewenang obyektif baik berupa adanya saluran komunikasi yang jelas, kewewenang obyektif yang jelas dan setiap lini komunikasi tersebut dapat langsung dan kemampuan aparat yang terlibat dalam komunikasi serta adanya garis yang tegas dan informasi yang jelas tersebut maka manajemen komunikasi

yang dilaksanakan dalam penanganan konflik sosial di Tarakan dapat berlangsung dengan baik.

Upaya lain yang dilakukan pada tahap *de-eskalasi* konflik adalah dengan mengarahkan kedua belah pihak dengan menciptakan situasi kompetisi yang mengarah kepada kesediaan untuk kesepakatan damai, sebagaimana diungkapkan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan:

“Waktu itu kami langsung melakukan identifikasi siapa saja tokoh-tokoh sentral yang disegani dari suku Tidung dan Suku Bugis Letta dan langsung kami dekati satu persatu dan kami katakan mereka saja sudah bersedia untuk menghadiri pertemuan masa kalian tidak? Karena satu pihak sudah bersedia pihak yang lain tidak mau kalah jadinya mereka bersedia juga.”²⁶

Identifikasi peran dari masing-masing pihak yang bertikai tersebut langsung dilakukan aparat keamanan dan pemerintah daerah dibawah koordinasi Gubernur Kalimantan Timur Awang Faroek Ishak serta Kapolda Kalimantan Timur. Kedua belah pihak yang bertikai adalah Fokum Komunikasi Rumpun Tidung (FKRT) dan Kerukunan Keluarga Sulawesi Selatan (KKSS) sebagai pihak kedua. Ada sejumlah pimpinan masyarakat adat dari kedua pihak yang bertikai yang akhirnya berhasil dipertemukan pada 30 September 2010 diantaranya Sabirin Sanyong yang mewakili FKRT dan Yancong, Abdul Wahab yang mewakili KKS.²⁷

B. Kebijakan Manajemen Komunikasi pada Tahap Negosiasi

Langkah berikutnya dalam tahap negosiasi adalah *compromise* atau kompromi dengan cara mengetahui secara pasti latar belakang terjadinya konflik, menempatkan diri

²⁴ Wawancara dengan Kapolres Tarakan 23 Oktober 2012.

²⁵ Wawancara dengan Kapolres Tarakan 23 Oktober 2012.

²⁶ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

²⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

sebagai pihak yang terlibat dalam konflik, fokus dalam melihat kerangka permasalahan yang terjadi dan terlibat langsung dalam dialog guna mencari kesamaan, adanya empati serta menemukan pentingan yang sama diantara kedua pihak yang bertikai. Hal tersebut dilakukan dengan menghadirkan tokoh yang disegani dari pihak yang bertikai yaitu Panglima Kumbang yang bertindak sebagai mediator diantara para pihak yang bertikai.

Strategi yang ditempuh adalah dengan cara menempatkan Panglima Kumbang sebagai mediator untuk melakukan pendekatan dalam pertemuan informal dengan pihak yang bertikai agar mereka bersedia untuk menghadiri perundingan perdamaian. Pemilihan Panglima Kumbang sebagai mediator, bukan kepala daerah setempat atau tokoh lainnya berdasarkan pertimbangan bahwa mediator haruslah seseorang yang mengetahui *stigma* dan *stereotype* yang ada di pihak yang bertikai sehingga mereka dapat memahami pesan *verbal* dan *non-verbal* yang mereka sampaikan baik secara sadar maupun tidak mereka sadari agar dapat menemukan opsi-opsi yang akan ditawarkan kepada pihak yang saling bertikai untuk dimintakan persetujuannya pada saat perjanjian damai.

Pemilihan mediator yang tepat dalam penanganan konflik Tarakan adalah menjadi salah satu kunci dari kecepatan dalam penanganan konflik di Tarakan. Salah satu contohnya adalah pada saat melakukan tahap negosiasi dengan suku Tidung, Panglima Kumbang dengan tegas menyatakan kesediaannya untuk bertanggung jawab jika pihak lain mengkhianati perjanjian damai yang akan dibuat.

“Sore ini, kata Panglima Kumbang dan yang lainnya waktu itu, saya sudah bertemu dengan pihak Haji Sani dan mereka siap untuk melakukan perdamaian. Jadi kita hentikan pertikaian ini dan kita berdamai. Waktu itu saja langsung ada yang memprovokasi, sebentar dulu Pak, perdamaianya seperti apa? Dia langsung

pasang badan, waktu itu sampai menegaskan demi Tuhan jika ada pihak yang berkhianat nanti dia yang akan menindak bahkan bila perlu mengerahkan pasukan.”²⁸

Identifikasi peran yang tepat dan kemampuan mediator serta pemerintah dan aparat dalam memahami bahasa verbal dan non-verbal yang disampaikan pada tahapan negosiasi dalam upaya pendekatan untuk pemecahan masalah berhasil dilakukan pada penanganan konflik di Tarakan. Kemampuan memahami pesan *non-verbal* bagi mediator sangat penting karena pesan *non-verbal* sangat terpercaya sebab pesan *non-verbal* muncul karena dorongan dan motivasi tertentu dan kerap kali bermakna ganda.

Mampu menemukan pola interaksi yang diinginkan kedua belah pihak yang bertikai baik itu dari suku Tidung maupun dari suku Bugis Letta untuk mengkomunikasikan signal-signal perdamaian dengan tepat adalah merupakan salah satu kunci lain dari kelebihan kebijakan manajemen komunikasi dalam penanganan konflik Tarakan yang dilakukan pemerintah dan aparat keamanan yang dilakukan diantaranya dengan cara menempatkan tokoh masyarakat pada posisi yang dihormati diantaranya dengan cara mempertemukan tokoh masyarakat yang dihormati dalam hal ini adalah Panglima Kumbang dengan Kapolri. Dengan adanya pertemuan Panglima Kumbang dan Kapolri merupakan pesan tersendiri bahwa aparat keamanan dan pemerintah menghormati pemuka adat yang akan bertindak sebagai salah satu mediator dalam upaya perundingan damai dalam penanganan konflik Tarakan.

C. Kebijakan Manajemen Komunikasi pada Tahap *Problem Solving Approach*

Tahap ketiga dari proses resolusi konflik adalah *problem-solving* yang memiliki orientasi

²⁸ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

sosial. Tahap ini diarahkan menciptakan suatu kondisi yang kondusif bagi pihak-pihak antagonis untuk melakukan transformasi suatu konflik yang spesifik ke arah resolusi.

Transformasi konflik pada tahap *problem solving approach* baru dapat dikatakan berhasil jika dua kelompok yang bertikai dapat mencapai pemahaman timbal-balik (*mutual understanding*) tentang cara untuk mengeskplorasi alternatif-alternatif penyelesaian konflik yang dapat langsung dikerjakan oleh masing-masing komunitas. Alternatif-alternatif solusi konflik tersebut dapat digali jika ada suatu institusi resolusi konflik yang berupaya untuk menemukan sebab-sebab fundamental dari suatu konflik. Kondisi inilah yang berhasil dicapai pada pertemuan kesepakatan perdamaian II pada hari Kamis, 31 September 2010 yang berhasil dicapai kesepakatan untuk saling memaafkan dan dicapai kesepakatan antara kedua belah pihak memahami bahwa apa yang terjadi merupakan murni tindak pidana dan merupakan persoalan individu karenanya terhadap para pelaku tindak pidana tetap diproses secepatnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Hal tersebut terjadi karena masing-masing pihak yang bertikai mengakui legitimasi pihak yang melakukan inisiatif komunikasi tingkat awal dalam hal ini dilakukan dalam koordinasi Gubernur Kalimantan Timur dan Kapolda Kalimantan Timur, serta masing-masing pihak yang bertikai memberikan informasi yang benar dan menyeluruh kepada pihak lain yang bertugas untuk merumuskan tentang kompleksitas konflik yang meliputi sebab-sebab konflik, trauma-trauma yang timbul selama konflik, dan kendala-kendala struktural yang akan menghambat fleksibilitas mereka dalam melakukan proses resolusi konflik. Hal tersebut dapat diketahui dari dokumen kesepakatan perdamaian II dan dokumen kesepakatan perdamaian III dimana kedua pihak yang bertikai bersepakat untuk saling bekerjasama memberikan perlindungan keselamatan dan keamanan terhadap ancaman

perampokan atau tindak pidana lainnya dilaut serta bersepakat untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan bila terjadi kesalahpahaman dan jika tidak dapat diselesaikan maka penyelesaian selanjutnya diserahkan kepada hukum yang berwenang.

D. Kebijakan Manajemen Komunikasi pada Tahap *Peace Building*

Langkah berikutnya yang dilakukan dalam rangka penanganan konflik adalah tahapan *peace building*. Tahapan *peace-building* merupakan tahapan terberat dan paling lama dalam penanganan konflik sosial. Dalam penanganan konflik Tarakan, menurut keterangan informan dilakukan dengan cara menjaga kerja sama tim dengan cara melakukan serangkaian pertemuan antar kelompok yang ada di Tarakan termasuk dua kelompok yang bertikai dalam wadah Forum Komunikasi Antar Umat Beragama (FKUB) dan Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) Kota Tarakan.²⁹ Kewaspadaan aparat dalam deteksi dini konflik sangat diperlukan sebab konflik kerap kali terjadi berawal dari permasalahan kecil. Salah satu contoh kasus yang baru saja terjadi beberapa hari di Tarakan adalah perkelahian anak yang disebabkan pistol mainan yang terjadi antar dua suku yang dulu pernah bertikai. Akibat anak yang berkelahi, orang tua serta masyarakat kedua suku nyaris terpicu untuk bentrok. Bentrok dapat segera dicegah dengan turunnya Kapolres beserta jajaran dan Walikota yang mengumpulkan kedua belah pihak dan memberikan pemahaman secara terbuka.

Pascakonflik, pemerintah khususnya aparat keamanan melaksanakan pemantauan terkait perkembangan daripada pihak – pihak yang terkait dalam konflik. Aparat keamanan juga secara rutin melaksanakan komunikasi aktif melalui jalan dialog persuasif secara *continue* dengan mengerahkan jajaran terkait sesuai bidangnya turun langsung ke lapangan

²⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

khususnya yang dilakukan oleh jajaran intelejen dalam upaya melakukan deteksi dini terhadap kemungkinan terjadinya konflik kembali.

Aparat keamanan di daerah juga berupaya selalu mempelajari peristiwa-peristiwa konflik sosial yang terjadi sebelumnya dari segala aspek meliputi daerah, sebab-sebab, tokoh-tokoh berpengaruh dan faktor-faktor lain yang menonjol dan mengumpulkan menjadi sebuah data serta peta kerawanan.

Kebijakan manajemen komunikasi yang dilakukan pihak kepolisian terutama jajaran Polres Tarakan yang memberikan penyuluhan di terminal-terminal pada jam-jam yang merupakan waktu terjadinya kerawanan yaitu menjelang pukul sepuluh malam WITA merupakan salah satu metode yang tepat dalam upaya mendapatkan kesamaan persepsi tentang arti pentingnya mencegah terjadinya konflik.

Dalam upaya menciptakan kerjasama tim yang kuat antar kesatuan dalam kepolisian pada tahapan *peace-building*, Polres Tarakan juga melaksanakan serangkaian latihan bersama, menyusun prosedur tetap (protap) bersama antar Polres se-Kalimantan Timur terkait dengan penanganan konflik sosial termasuk didalamnya protap dalam melakukan *back-up* pasukan dari Polres daerah lainnya.

Kepolisian juga terus menerus berusaha cara memahami *stigma* dan *stereotype* serta penggunaan bahasa *verbal* dan *non-verbal* di masyarakat guna melakukan deteksi dini untuk mencegah terjadinya konflik misalnya ketika terjadi ketengangan di masyarakat dan sudah dilontarkan istilah "mata diganti mata, gigi diganti gigi" maka aparat kepolisian akan segera meningkatkan kewaspadaan. Upaya lainnya yang dilakukan kepolisian adalah dengan membangun hubungan emosional dengan elemen masyarakat termasuk didalamnya mahasiswa.³⁰

Sementara kebijakan yang dilakukan TNI-AL dalam tahapan *peace building* sebagaimana diungkapkan Komandan Intelejen Pangkalan Utama TNI AL VIII menuturkan

bahwa TNI AL tadalah dengan cara tetap melaksanakan monitoring. Lanal Tarakan misalnya berupaya mencegah masuknya kekuatan tambahan pelaku konflik yang datangnya dari luar Tarakan dalam hal ini Kalimantan besar. Lanal Tarakan memosisikan diri sebagai kekuatan cadangan dan menunggu permintaan bantuan dari pihak Pemerintah Daerah melalui proses koordinasi dengan POLRI. Upaya cegah dini terhadap terjadinya konflik sosial yang dilakukan oleh Lanal Tarakan adalah bersifat memberikan informasi kepada pihak yang berwenang dalam hal ini Kepolisian apabila ditemukan tanda-tanda kerawanan akan terjadinya Konflik di Tarakan. Aparat intelijen Lanal Tarakan akan mempelajari peristiwa-peristiwa konflik sosial yang terjadi sebelumnya dari segala aspek meliputi daerah, sebab-sebab, tokoh-tokoh berpengaruh dan faktor-faktor lain yang menonjol dan mengumpulkan menjadi sebuah data serta peta kerawanan.³¹

Satu hal yang disayangkan dalam penanganan konflik sosial di Tarakan menurut Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan adalah sikap media yang ada di Jakarta khususnya media televisi yang terus menerus menayangkan liputan pada saat terjadinya konflik padahal pada saat itu konflik telah mereda. Kondisi itu dikhawatirkan dapat menjadikan media sebagai provokator yang dapat mencetuskan terjadinya kembali konflik sosial.³²

III. KESIMPULAN

Penanganan konflik memerlukan rumusan dan penerapan kebijakan manajemen komunikasi yang baik. Ada lima langkah manajemen komunikasi yang meliputi mengetahui *stigma* dan *stereotype* yang ada, mengidentifikasi peran, membuat konsensus kerja, menjaga kerjasama tim dan memperhatikan pesan *verbal* dan *non-verbal*

³⁰ Wawancara dengan Kapolres Tarakan 23 Oktober 2012.

³¹ Wawancara dengan Komandan Intel Lanal Tarakan 23 Oktober 2012.
³² Wawancara dengan Kepala Bidang Kesatuan Bangsa Tarakan 22 Oktober 2012.

dalam penanganan konflik Tarakan yang kesemuanya dilakukan dalam empat tahapan penanganan konflik tahap *de-esklalasi* konflik, tahap negosiasi, tahap *problem solving approach* serta *peace building*.

Efektivitas dari penanganan konflik sosial tidak terlepas dari kenyataan bahwa pada hakekatnya penanganan konflik sosial merupakan sebuah proses komunikasi. Karenanya, sebagai sebuah proses komunikasi, maka efektivitasnya memerlukan tiga elemen dasar penunjang yaitu keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif serta kesamaan dalam memandang suatu kejadian atau nilai yang kesemuanya harus dapat diciptakan oleh para pengambil kebijakan yang mampu mengontrol dan menciptakan tercapainya kepuasan antar kedua belah pihak yang bertikai dengan melakukan kebijakan manajemen komunikasi yang tepat dengan cara menyadari *stigma* dan *stereotype*, mengidentifikasi peran, membuat konsensus kerja, menjaga kerjasama tim serta memperhatikan pesan *verbal* dan *non-verbal* yang dilaksanakan di setiap tahap resolusi konflik.

Terkait dengan manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial di Tarakan yang berlangsung cepat ada beberapa catatan lain penting di antaranya pemilihan mediator dalam konflik haruslah berdasarkan pertimbangan bahwa mediator haruslah seseorang yang mengetahui *stigma* dan *stereotype* yang ada di pihak yang bertikai sehingga mereka dapat memahami pesan verbal dan *non-verbal* yang mereka sampaikan baik secara sadar maupun tidak mereka sadari agar dapat menemukan opsi-opsi yang akan ditawarkan kepada pihak yang saling bertikai untuk dimintakan persetujuannya pada saat perjanjian damai. Pemilihan mediator yang tepat dalam penanganan konflik Tarakan adalah menjadi salah satu kunci dari kecepatan dalam penanganan konflik di Tarakan.

Kedua, identifikasi peran yang tepat oleh pemerintah dan aparat dalam memahami bahasa verbal dan non-verbal yang

disampaikan pada tahapan negosiasi dalam upaya pendekatan untuk pemecahan masalah mutlak diperlukan dalam penanganan konflik sosial. Pemahaman pesan-pesan verbal dan *non-verbal* di masyarakat dalam penanganan konflik sosial dalam tiap tahapan mutlak diperlukan guna memahami *stigma* dan *stereotype* serta penggunaan bahasa *verbal* dan *non-verbal* di masyarakat guna melakukan deteksi dini untuk mencegah terjadinya konflik misalnya ketika terjadi ketegangan di masyarakat dan sudah dilontarkan istilah "mata diganti mata, gigi diganti gigi" atau bahasa-bahasa lain yang mengarah pada kemungkinan konflik yang menggunakan kekerasan agar dapat segera dicegah.

Dari sisi komunikasi organisasi, dengan adanya faktor-faktor pengendali dalam sifat sistem komunikasi yang dimaknai sebagai sistem wewenang obyektif baik berupa adanya saluran komunikasi yang jelas, kewenangan obyektif yang jelas dan setiap lini komunikasi tersebut dapat langsung dan kemampuan aparat yang terlibat dalam komunikasi serta adanya garis yang tegas dan informasi yang jelas tersebut maka manajemen komunikasi yang dilaksanakan dalam penanganan konflik sosial di Tarakan dapat berlangsung dengan baik.

Pengaturan tentang penanganan konflik di Indonesia sebagaimana diatur dalam UU No.7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial dilakukan dalam tiga strategi kerangka regulasi yaitu: *Pertama*, kerangka regulasi dalam upaya pencegahan konflik seperti regulasi mengenai kebijakan dan strategi pembangunan yang sensitif terhadap konflik dan upaya pencegahan konflik. *Kedua*, kerangka regulasi bagi kegiatan penanganan konflik pada saat terjadi konflik yang meliputi upaya penghentian kekerasan dan pencegahan jatuhnya korban manusia ataupun harta benda. *Ketiga*, kerangka regulasi bagi penanganan pascakonflik, yaitu ketentuan yang berkaitan dengan tugas penyelesaian sengketa/proses hukum serta kegiatan pemulihan, reintegrasi, dan rehabilitasi

Karena itu diharapkan pada RUU yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah yang sedang dibahas oleh DPR mengatur pula tentang kewajiban setiap pemerintah daerah untuk selalu sensitif terhadap konflik dan upaya pencegahan konflik termasuk diantaranya pengaturan badan atau bidang yang berada di bawah pemerintahan daerah yang bertugas untuk menangani konflik sosial agar struktur kelembagaan yang dibangun dapat sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam penanganan konflik sosial terutama dalam hal deteksi dini dan pencegahan terjadinya konflik.

Terkait dengan upaya membangun sistem peringatan dini dan meredam potensi konflik, DPR RI hendaknya mampu mendorong aparat keamanan khususnya Kepolisian Republik Indonesia untuk mampu mengembangkan kurikulum pendidikan dan pelatihan bagi aparatnya agar mampu mengembangkan kemampuannya dalam mengetahui stigma dan stereotype yang ada di pihak yang bertikai sehingga mereka dapat memahami pesan verbal dan non-verbal yang ada di masyarakat dan mampu mengembangkan penguasaan tentang kebijakan manajemen komunikasi dalam penanganan konflik sosial dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.W., Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bajari, Atwar dan Saragih, Shala Tua. (2011). *Komunikasi Kontekstual, Teori dan Praktik Komunikasi Kontemporer*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Barnard, Chester Irving. (1976). *The Functions of The Executive*, Cambridge: Harvard University Press.
- Fisher, Simon et al. (2001). *Mengelola Konflik Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council, Zed Books.
- Liliweri, Alo. (2005). *Prasangka dan Konflik Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*. Yogyakarta: LKIS.
- Maholtra, Naresh. (2002). *Basic Marketing Research: Applications to Contemporary Issues*. 5th Ed. London: Prentice Hall.
- Northouse, Peter G. (2012). *Introduction to Leadership Concepts and Practice*. Second Edition. London: SAGE Publications.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. (2005). *Pengantar Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Severin, Werner J. & Tankard, James W. (2005). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Susilo, Edi. (2010). *Dinamika, Struktur Sosial dalam Ekosistem Pesisir*, Malang: Universitas Brawijaya Press.

Jurnal:

- A. Muchaddam Fahham, "Peran Tokoh Agama dalam Penanganan Konflik Sosial di Kabupaten Sambas Kalimantan Barat", *Jurnal Kajian* Vol.15, No.2, Juni 2010, PPPDI Sekretariat Jenderal DPR RI, Jakarta.

Denik Iswardhani, dkk, "Kajian Perbandingan Dinamika Konflik Etnis-Politik Non-Internasional di Asia Tenggara: Studi Kasus Indonesia, Malaysia dan Thailand" dalam *Jurnal Ilmu Hubungan Internasional Transnasional* Vol.7 No.1 Juni 2012, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Budi Luhur, Jakarta.

Surat Kabar:

Mc Rae, Dave, Efektivitas Penanganan Konflik Sosial, *Kompas*, 16 November 2011.

Internet:

- Dewi Yanti, *Peranan Opinion Leader Dalam Rekonsiliasi Konflik Antaretnik Tidung Dan Letta Di Tarakan*, <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/960>, diakses 7 September 2012 pukul 16.30 WIB.
- Penanganan Konflik Tarakan Menjadi Model Polri, <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/180801-penanganan-konflik-tarakan-jadi-percontohan>, diakses 7 September 2012 pukul 16.30 WIB.
- Linda L. Putnam, *Communication and Conflict Resolution*, http://www.advance.cornell.edu/documents/communication_and_conflict_resolution.pdf diakses 20 Desember 2013 pukul 11.30 WIB

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial.

Lain-lain:

Amirudin. "Riset Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Manajemen Konflik". Bahan FGD Penelitian Individu "Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Penanganan Konflik, Oktober 2012.

Berita Acara Pernyataan Kesepakatan Damai II antara Suku Tidung dengan Suku Bugis di Tarakan tertanggal 30 September 2010.

Syakra, Rusydi. "Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Manajemen Konflik". Bahan FGD Penelitian Individu "Kebijakan Manajemen Komunikasi dalam Penanganan Konflik, Oktober 2012

Syakra, Rusydi. "Eksklusi Sosial sebagai Penyebab Terjadinya Konflik Sosial". Bahan Diskusi di Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Sekretariat Jenderal DPR RI, Kamis 1 November 2012.

