

MEDIATOR DAN PERANANNYA DALAM RESOLUSI KONFLIK

Lalu Moh. Fahri
Universitas Negeri Islam Mataram
fahri@stipn.ac.id

Abstract

*Humans basically cannot avoid various conflicts from several aspects of life. One of the essences of human life and development is conflict. The differences that exist and occur in the needs of the dominant aspects in achieving and becoming goals in this life will can give rise to a dispute which is a conflict. The occurrence of this conflict is caused by differences in daily life, including differences in gender, social and economic strata, ideology, beliefs, legal systems, ethnicity, religion, culture, political flow, and so on. As long as there are differences, then a conflict cannot be avoided from social life. However, conflict does not mean it cannot be resolved. Conflict resolution is one solution, referring to the book *A Glossary of terms and concepts in peace and conflict studies* by Christopher E Miller as an approach, conflict resolution is a step or process in resolving conflicts with a constructive problem solving system. In this regard, there is a need to understand and describe its Definition, History, and Characteristics. In addition, conflict resolution can also be interpreted as an effort to achieve conflict outcomes by using conflict resolution methods. The main purpose of conflict resolution is to achieve peace. In this case, the mediators will be very helpful and provide a meaning in participating in the settlement and achievement of a peace in conflict.*

Keywords: Mediator, Conflict Resolution

Abstrak : Manusia pada dasarnya tidak bisa menghindarkan diri dari berbagai konflik dari beberapa aspek kehidupan. Salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia adalah konflik. Perbedaan-perbedaan yang ada dan terjadi dalam kebutuhan dari aspek-aspek yang dominan dalam mencapai serta menjadi tujuan dalam kehidupan ini akan dapat memunculkan suatu sengketa yang merupakan sebuah konflik. Terjadinya Konflik ini disebabkan karena adanya perbedaan didalam kehidupan sehari-hari, diantaranya adalah perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, ideology, kepercayaan, sistem hukum, suku, agama, budaya, aliran politik, dan sebagainya. Selama ada perbedaan itu, maka suatu konflik tidak bias untuk dihindari dari kehidupan bersosial. Akan tetapi, konflik bukan berarti tidak dapat diselesaikan. Resolusi konflik menjadi salah satu solusinya, mengacu dari dari Buku *A Glossary of terms and concepts in peace and conflict studies* karya christoper E Miller sebagai salah satu pendekatan, resolusi konflik merupakan langkah atau proses dalam menyelesaikan konflik dengan system pemecahan masalah secara konstruktif. Dalam kaitan dengan hal ini ada perlunya untuk memahami dan menjabarkan Pengertian, Sejarah, dan Ciri-cirinya Selain itu, resolusi konflik juga bisa diartikan sebagai usaha untuk mencapai keluaran konflik dengan menggunakan metode resolusi konflik. Tujuan utama melakukan resolusi konflik adalah untuk mencapai perdamaian. Dalam hal ini maka peran mediator akan sangat membantu dan memberikan sebuah makna dalam turut serta terhadap penyelesaian dan pencapaian suatu perdamaian dalam konflik.

Kata Kunci : Mediator, Resolusi Konflik

PENDAHULUAN

Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan (in court) atau di luar pengadilan (out court). Penyelesaian permasalahan dapat diawali oleh adanya rasa tidak puas terhadap proses penyelesaian sebuah sengketa melalui pengadilan yang memakan waktu cukup lama dan menghabiskan banyak biaya dan keputusan yang dihasilkan dalam pengadilan seringkali menimbulkan rasa ketidakpuasan oleh pihak yang kalah. Oleh karena itu untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, hakim, akademisi, dan pengacara mencari suatu solusi dalam menyelesaikan sebuah sengketa.

Sejak mulai dikembangkannya Alternative Dispute Resolution (ADR) yang menjadi salah satu alternative dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Ada beberapa faktor yang mendukung pengembangan ADR dalam menyelesaikan sengketa yaitu sebagai berikut: 1) membudayanya cara penyelesaian sengketa dengan Alternative Dispute Resolution (ADR), 2) penyelesaiannya tidak menimbulkan pertikaian, 3) melibatkan semua pihak yang terkait dalam sengketa untuk berunding (musyawarah), 4) dihasilkannya solusi terbaik¹.

Seperti yang ditulis oleh Nolan-Haley, penyelesaian sengketa akan dibatasi pada system penyelesaian sengketa melalui mediasi yang didahului dengan pembahasan tentang negosiasi atau tawar menawar sebagai dasar utama dari tata cara penyelesaian sengketa antara para pihak yang bersengketa. Kita mengetahui bersama bahwa mediasi merupakan alternatif yang saat ini sedang berkembang di Negara Indonesia. .

Negosiasi

Negosiasi dalam memperoleh sesuatu yang diinginkannya, baik dalam bentuk kegiatan yang bersifat formal dan non formal, masyarakat tidak jarang atau bahkan seringkali melakukan perundingan atau tawar-menawar dengan orang lain dalam hal ini yang disengketa. Tawar menawar dapat terjadi di lingkungan keluarga, teman, rekan kerja, mitra bisnis, yang telah saling mengenal, atau bahkan tawar menawar dapat pula terjadi antara orang-orang yang sebelumnya tidak saling kenal mengenal. Tidak terfokus pada permasalahan yang bersifat sederhana saja yang dapat dirundingkan, masalah yang lebih rumit atau yang bersifat internasional pun dapat menjadi masalah utama dalam suatu

¹ Nolan-Haley, Jacqueline M. Alternative Dispute Resolution.SI. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1992.

perundingan.

Perundingan dan tawar menawar dikenal dengan istilah negosiasi. Fisher dan Ury mengemukakan pendapatnya bahwa negosiasi merupakan komunikasi antara dua arah yang telah dirancang untuk memperoleh kesepakatan ketika kedua belah pihak mempunyai kepentingan yang sama atau atau tidak. Dalam perkembangannya, negosiasi dapat digunakan sebagai alternative untuk menyelesaikan berbagai bentuk sengketa di luar pengadilan tanpa melibatkan pihak ketiga diantaranya adalah mediator, arbiter, maupun hakim”².

William mengemukakan pendapatnya bahwa ada dua teknik negosiasi yang mungkin dapat dipergunakan oleh seorang negosiator dalam memecahkan berbagai macam sengketa yaitu teknik negosiasi kompetitif dan negosiasi kooperatif”³. Dalam negosiasi kompetitif, seorang perunding beranggapan bahwa perunding pihak lain dianggap sebagai lawan dalam melakukan perundingan. Perunding yang kompetitif biasanya menggunakan ancaman, mengajukan suatu permintaan yang tinggi, serta tidak peduli terhadap terhadap kepentingan pihak lain.

Sedangkan dalam negosiasi kooperatif seorang perunding menganggap pihak lain sebagai mitra kerja yang akan bekerjasama untuk mencapai kesepakatan (mufakat) atau kesepakatan bukan sebagai musuh atau saingan. Sementara itu , Fisher dan Ury mengemukakan pendapatnya yang menyebutkan bahwa terdapat dua teknik negosiasi yaitu yang bertumpu pada posisi (positional based negotiation) dan yang bertumpu pada kepentingan (interest based negotiation). Adapun yang bertumpu pada posisi akan mempertahankan apa yang mereka inginkan tanpa menunjukkan keinginan untuk bekerja sama dengan pihak yang lain”⁴.

Berbeda halnya dengan teknik yang bertumpu pada sebuah posisi, perunding yang bertumpu pada kepentingan akan berusaha untuk selalu memahami kepentingan pihak lain. Elemen dasar yang harus diperhatikan oleh para perunding. Keempat elemen dikenal dengan istilah People, Interest, Option, Criteria (PIOC). Pada people (orang), para perunding harus mampu memisahkan antara orang dan masalah. Mereka adalah mitra kerja

² Fisher, Roger and Willian Ury. *Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In*. London: Bussiness Book, 1991.

³ Ibid.

⁴ .Loc cit

yang akan selalu bekerjasama dalam menyelesaikan masalah, sehingga perunding tidak bias bersikap menyerang perunding lain tetapi pembicaraan difokuskan pada masalah.

Sedangkan untuk istilah interest (kepentingan) adalah para pihak berunding terfokus dalam diri dan pada kepentingan bukan pada posisi, masing-masing berupaya memahami baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain . Dengan demikian pada fase perundingan ini, semua pihak tidak bersikukuh untuk mempertahankan kepentingan/kemauannya dalam mencapai tujuan untuk mengalahkan pihak lain. Untuk istilah option (pilihan), sebelum diajukan pilihan semua pihak selalu berusaha untuk memperbesar permasalahan dari berbagai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi dan tidak terpaku pada satu jawaban saja tetapi mencari alternative penyelesaian suatu masalah. Sedangkan pada istilah kriteria perundingan harus mampu mempertahankan standar obyektif seperti nilai pasar, peraturan perundang-undangan, standar profesi, dan kebiasaan masyarakat umumnya.

Dalam buku karyanya, William menyebutkan empat tahapan dalam melakukan negosiasi yang biasanya dilakukan, yaitu : 1. Tahap orientasi Dalam tahapan orientasi atau tahap awal, masing-masing pihak memulai membuka kontak dan mulai membina hubungan. Pada tahapan ini para perunding memulai menyampaikan berbagai bentuk masalah mereka secara umum dan mengembangkan posisi pembuka. Ada tiga cara dalam pengembangan posisi pembuka, yaitu: a. Posisi maximalist dimana para Perunding menggunakan cara ini untuk meminta sesuatu melebihi apa yang seharusnya dibutuhkan dan berusaha mengajukan berbagai macam bentuk permintaan setinggi mungkin. Posisi equitable dimana perunding memilih posisi equitable yang akan mengajukan berbagai macam permintaan sesuai yang dibutuhkan. Sedangkan pada posisi integrative , perunding biasanya berusaha untuk mencapai kesepakatan dan kesepahaman yang mencerminkan kepentingan bersama. 2. Tahap argumentasi, pada tahap ini setiap pihak mencoba memberikan gambaran masalah dengan lebih spesifik baik kekuatan maupun kelemahan yang dimiliki. Selain itu, pada tahap ini perunding mulai saling menjajaki konsesi yang dapat dikembangkan. 3. Tahap darurat dan kritis, pada tahap ini perunding mulai mempersiapkan berbagai macam alternatif yang baru untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan terjadinya dead lock atau adanya batas waktu perundingan yang harus ditepati. 4. Tahap kesepakatan Apabila kesepakatan telah tercapai, para pihak merancang

dan mendesaian kesepakatan dan akhirnya dituangkannya dalam bentuk kesepakatan formal yang ditanda tangani oleh setiap pihak. Sementara itu , menurut Raiffa tahapan negosiasi adalah sebagai berikut: 1. Tahap persiapan, pada tahap ini untuk menyiapkan perundingan, pihak yang bersangkutan terlebih dahulu harus diketahui kebutuhan dan keinginannya”⁵.

Perlu pula analisis Best Alternative to A Negotiated Agreement (BATNA) apabila alternatif yang telah diajukan pada proses perundingan tidak tercapai kesepakatan. Selain mengenali kepentingan sendiri, pada tahapan ini para pihak juga perlu mengenali dan memahami apa yang menjadi keinginan dari pihak lain. Selain itu diperlukan juga dengan logistik untuk kegiatan acara. 2. Tahap tawaran awal Perunding mempersiapkan strategi di untuk menghadapi perunding-perunding lain, bagaimana cara atau langkah dalam memulai tawaran pembuka dan bagaimana menghadapi strategi pihak lawan yang bersifat ekstrim. 3. Tahap pemberian konsesi, pada tahap ini konsesi yang telah diberikan dapat dipertimbangkan dengan memperhatikan konsesi yang diberikan oleh pihak lain. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan berbagai bentuk atau factor hubungan pada masa yang akan datang dengan pihak lawan, persepsi rasa adil, dan pemahamannya mengenai berbagai bentuk kepentingan masing-masing pihak. 4. tahap akhir perundingan, pada tahap ini kesepakatan yang dihasilkan dan komitmen dari setiap pihak dibuat secara tertulis dan ditanda tangani oleh setiap pihak.

Keberhasilan dalam negosiasi bergantung pada sikap setiap pihak dan kesepakatan dapat dihasilkan apabila setiap pihak bias menyadari masalah yang mereka hadapi yaitu masalah bersama yang akan dipecahkan secara bersama-sama. Adapun Faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan negosiasi adalah sebagai berikut: 1. Kesiediaan untuk bernegosiasi, kesiediaan bernegosiasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam keberhasilan perundingan. Kesiediaan ini secara sukarela, artinya setiap pihak tidak merasa dipaksa untuk melakukan perundingan dan menyepakati hasil dari perundingan tersebut. 2. Negosiasi perundingan akan berjalan dengan efektif jika setiap pihak dapat mempersiapkan diri secara baik dan bersungguh-sungguh. Sebelum melakukan suatu perundingan, masing-masing pihak harus dapat mengetahui fakta, mengumpulkan informasi, serta menyiapkan diri untuk menghadapi perunding lain. Oleh karena itu, persiapan adalah suatu hal yang sangat penting dalam proses negosiasi. 3. Kewenangan

⁵ William , Gerald R. Legal Negotiation and Settlement. St. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1983.

mengambil keputusan pada proses perundingan, perunding akan melakukan tawar-menawar untuk menentukan konsesi yang akan diberikan pada lawan. Oleh karena itu, perunding memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan. 4. Kekuatan tawar-menawar antar pihak dapat terlaksana sesuai keinginan jika mempunyai kekuatan yang relative seimbang.

Kekuatan tawar-menawar oleh para perunding baik sebelum maupun ketika perundingan berlangsung. Adapun kekuatan tawar-menawar yang sangat perlu dimiliki sebelum perundingan, yaitu: 1. Kewenangan yang dimaksud pada kewenangan ini adalah kewenangan karena mempunyai jabatan, sehingga orang lain akan hormat, segan, dan takut. 2. Keahlian yang dimiliki perunding biasanya dianggap sebagai kekuatan untuk mempengaruhi orang lain. Oleh karena itu, maka pihak yang tidak memiliki keahlian merasa tawar-menawarnya tidak sebaik tawar-menawar yang ahli. 3. Informasi perunding mempunyai kekuatan, karena informasinya lengkap dan dapat dipercaya. 4. Asosiasi kekuatan yang dimiliki oleh pihak perunding kedekatannya dengan pihak penguasa atau suatu organisasi yang disegani dalam masyarakat. 5. Kewenangan dalam menjatuhkan sanksi, dalam suatu perundingan seorang yang memiliki wewenang menentukan sanksi akan merasakan kekuatan tawar-menawar”⁶.

Mediasi dan Permasalahannya

Istilah mediasi berasal dari bahasa Latin "mediare" yang dapat diterjemahkan dengan arti "ditengah-tengah , " sedangkan definisi mediasi dapat dibaca di berbagai literatur atau sumber, di antaranya adalah dari definisi Moore yang mengatakan bahwa: “mediasi adalah sebuah bentuk negosiasi dalam menyelesaikan permasalahan yang sulit untuk diterima dalam sebuah perundingan sehingga hanya memiliki jalan pintas untuk dilakukan sebuah voting.” Sedangkan Definisi lain mediasi menurut Nolan-Haley adalah :”sebuah pertemuan singkat, terencana, dan sesuai dengan kondisi dalam kehadiran pelaksanaan perundingan. Hasil yang diberikan oleh yang menghadiri perundingan tersebut akan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu: mediator dan orang yang menerima hasil perundingan”.⁷

⁶ Goodpaster, Gary. A Guide to Negotiation and Mediation. New York: Transnasion Publishers, Inc., 1997.

⁷ Nolan-Haley, Jacqueline M. Alternative Dispute Resolution. SI. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1992.

Adapun mediasi menurut Kovach adalah sebagai berikut: " fasilitas negosiasi merupakan sebuah proses dalam menentukan suatu hasil sehingga dengan adanya negosiasi tersebut atas mediator beserta pendamping yang menerima hasil merasakan adanya resolusi".⁸

Dari berbagai definisi diatas yang terkait dengan mediasi telah diuraikan sebelumnya, sehingga dapat kita mengambil sebuah kesimpulan bahwa dalam pengertian tersebut terdapat unsur-unsur yang merupakan ciri mediasi, yaitu: 1. mediasi adalah negosiasi lanjutan yang dibantu oleh pihak ketiga dan tidak ada unsur yang berpihak. Pihak ketiga tidak memiliki hak dan wewenang untuk memutuskan, Mediasi merupakan Alternatif dalam menyelesaikan suatu sengketa di luar pengadilan.

Adapun tujuan dalam menyelesaikan sengketa yang berdasarkan kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Sebagai pihak ketiga membantu agar proses penyelesaian sengketa, seorang mediator harus mampu menjalankan perannya agar tujuan mediasi dapat tercapai. Di samping itu seorang mediator harus mempunyai berbagai fungsi mulai dari menyelenggarakan pertemuan, memimpin perundingan, mencatat, membuat agenda, mengajukan berbagai bentuk usulan penyelesaian, memelihara ketertiban perundingan, sampai membantu para pihak menyusun kesepakatan.

Menurut Moore mediator mempunyai fungsi: 1. Membuka saluran komunikasi yang memprakarsai atau memfasilitasi komunikasi yang baik di antara para pihak. 2. Membantu para pihak memahami hak pihak yang lain untuk dilibatkan dalam perundingan. 3. Fasilitator yang memimpin proses perundingan. 4. Mendidik perunding yang masih baru, tidak mempunyai ketrampilan, atau tidak siap menghadapi proses tawar-menawar. 5. Menawarkan bantuan untuk menghubungkan para pihak dengan ahli atau nara sumber dari luar untuk membantu setiap pihak untuk memperoleh pilihan-pilihan yang tepat. 6. Membantu para pihak melihat permasalahan dari berbagai sudut agar mereka dapat menemukan issue dan kepentingan mereka sehingga pilihan menuju kesepakatan bersama yang memuaskan dapat dicapai. 7. Membantu para pihak agar dapat membangun penyelesaian yang layak dan dapat diimplementasikan dan mempertanyakan tujuan pihak tertentu yang bersifat ekstrem dan tidak realistis. 8. Menjadi kambing hitam dan menjadi

⁸ Moore, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. 3rd ed. San Fransisco : Jossey-Bass Publisher, 2003 .

pihak yang dipersalahkan. Hal ini dapat terjadi bila ada pihak yang merasa apa yang diinginkannya tidak tercapai sebagaimana mestinya. Mengambil inisiatif untuk memimpin perundingan agar perundingan berjalan secara prosedural atau substantive”⁹.

Adapun Menurut Boule, seorang mediator harus melaksanakan peran berikut ini. 1) Membangun kepercayaan dan rasa percaya diri para pihak. 2) Mengembangkan kerangka kerja untuk tercapainya pengambilan keputusan yang kooperatif. 3) melakukan analisis konflik dan merancang intervensi yang layak. 4) Mempromosikan komunikasi yang konstruktif. 5) Memfasilitasi perundingan dan penyelesaian masalah. 6) Mendidik para pihak. 7) Memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menunjukkan kemampuannya. 8) Memberikan dorongan agar sengketa dapat diselesaikan. 9) Mempromosikan realitas. 10) Memberikan saran dan evaluasi. 11) Mengakhiri mediasi”¹⁰. Keberhasilan mediasi ditentukan oleh kecakapan seorang mediator, oleh karena itu mediator harus menguasai berbagai keterampilan dan teknik. Di awal pertemuan mediator hendaknya mampu membuka pertemuan dengan cara yang dapat membuat para pihak tidak merasa canggung.

Selanjutnya dalam proses perundingan mediator harus menguasai keterampilan memfasilitasi para pihak agar dapat menyampaikan kepentingannya secara jelas dan tidak ragu-ragu sehingga mereka dapat bekerjasama dalam menyelesaikan sengketa. Keterampilan lain yang diperlukan bagi seorang mediator adalah kemampuan untuk mendengar secara efektif dan kemampuan untuk berkomunikasi. Pada dasarnya seorang mediator harus bersifat netral , artinya, seorang mediator tidak boleh memihak, karena hasil akhir dari mediasi adalah kesepakatan bersama para pihak.

Namun dalam berbagai sengketa, terutama yang berkaitan dengan masalah keluarga, seringkali mediator tidak sepenuhnya netral karena adanya kepentingan para pihak ataupun kepentingan terhadap hasil akhir perundingan. Menurut Moore terdapat tiga tipe mediator, yaitu: 1) Social network mediator; 2) Authoritative mediator; 3) Independent mediator. “¹¹1. Social network mediator (mediator jaringan sosial) Mediator tipe ini biasanya dipilih oleh para pihak karena mereka mengenal baik dan percaya bahwa orang yang mereka pilih sebagai mediator mampu membantu penyelesaian sengketa.

⁹ Lok Cit

¹⁰ Boule, Laurence. *Mediation: Principles, Process, Practice*. Sydney: Butterworths, 1996.

¹¹ Op Cit

Mediator jaringan sosial dikenal dalam sengketa keuarga , rekan usaha , atau antar ternan. Para pihak biasanya memilih tokoh agama, tokoh masyarakat, kepala adat, atau orang-orang yang dekat dengan mereka. 2. Authoritative mediator (mediator otoritatif) Dalam membantu penyelesaian suatu sengketa, seorang mediator otoritatif biasanya adalah orang yang mempunyai kapasitas atau potensi untuk mempengaruhi hasil akhir perundingan. Mediator tipe ini dalam menjaiankan fungsinya tetap menggunakan cara-cara yang dipersyaratkan bagi seorang mediator, akan tetapi dalam situasi tertentu mungkin akan memberikan batasan-batasan agar penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara kooperatif.

Biasanya mediator berasal dari pihak yang memiliki otorita misalnya dari instansi pemerintah, pemerintah daerah, dan sebagainya. 3. Independent mediator (mediator mandiri) Mediator mandiri adalah orang yang berprofesi sebagai penengah yang membantu penyelesaian sengketa, sebagai pihak ketiga yang netral. Mediator ini berasal dari lembaga penyedia jasa atau kantor yang memberikan jasa layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Tipe mediator semacam inilah yang berkembang di berbagai negara dan saat ini sedang dikembangkan di Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, proses mediasi dapat dilaksanakan dengan beberapa tahapan. Mengenai tahapan ini ada berbagai variasi yang dirumuskan oleh para ahli, namun di sini akan diuraikan tahapan yang dirumuskan oleh Moore yang pada dasarnya mencakup tahapan yang dirumuskan oleh para ahli yang lain. Menurut Moore ada dua belas tahapan mediasi, yaitu: 1) Tahap menjalin hubungan dengan pihak yang sedang bersengketa 2) Tahap memilih strategi untuk membimbing proses mediasi 3) Tahap mengumpulkan dan menganalisa informasi latar belakang sengketa 4) Tahap menyusun rencana mediasi; 5) Tahap membangun kepercayaan dan kerja sarna di antara para pihak; 6) Tahap memulai sidang mediasi; 7) Tahap merumuskan masalah dan menyusun agenda; 8) Tahap mengungkapkan kepentingan tersembunyi para pihak; 9) Tahap membangkitkan pilihan penyelesaian sengketa 10) Tahap menganalisa pilihan penyelesaian sengketa 11) Tahap tawar menawar 12) Tahap penyelesaian formal.¹² Dalam membantu menyelesaikan sengketa, seorang mediator harus dapat melakukan analisis konflik.

Hal ini penting agar mediator dapat memetakan penyebab konflik sehingga ia dapat

¹² Moore, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. 3rd ed. San Fransisco : Jossey-Bass Publisher, 2003 Op Cit.

menawarkan alternatif penyelesaian yang mungkin dapat diterima oleh para pihak. Konflik terjadi apabila terdapat dua, tiga, atau lebih yang berinteraksi mempunyai persepsi atau pendapat berbeda terhadap suatu hal, peristiwa atau keadaan. Konflik tidak selalu menimbulkan akibat yang negatif jika dikelola dengan baik. Konflik dapat dibedakan antara konflik yang tidak terlihat dengan jelas (*latent*), dan konflik yang dapat terlihat dengan jelas (*manifest*).

Seorang mediator harus dapat mengidentifikasi penyebab timbulnya suatu konflik melalui pengamatan terhadap sikap, persepsi, pola interaksi dan komunikasi yang ditunjukkan para pihak pada waktu proses mediasi. B. Perkembangan Mediasi di Indonesia Seperti telah diuraikan pada bagian awal tulisan ini, salah satu alasan diterimanya mediasi sebagai alternatif solusi penyelesaian sengketa adalah karena pada dasarnya mediasi memungkinkan pihak yang sedang bersengketa untuk duduk bersama membicarakan permasalahan mereka dan berusaha menyelesaikan permasalahan dengan cara musyawarah, cara ini telah dikenal dalam berbagai budaya.

Dalam budaya Indonesia, musyawarah merupakan upaya penyelesaian suatu sengketa yang telah dikenal sejak lama dan hidup dalam masyarakat tradisional. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah bukan hal yang baru karena telah dikenal dan hidup dalam berbagai masyarakat adat. Mediator yang dianggap mampu menyelesaikan sengketa biasanya adalah para tetua adat atau tokoh masyarakat. Dalam perkembangannya, mediasi merupakan cara yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa tidak saja pada masyarakat tradisional, tetapi juga merupakan suatu alternatif yang ditemukan dalam peraturan perundang-undangan.

Sebagai contoh, dalam Undang-undang No. 23 Tahun 1997 yaitu tentang pengelolaan lingkungan hidup, mediasi merupakan suatu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa lingkungan di luar pengadilan¹³. Demikian pula dalam sengketa konsumen, Pada Undang-undang No 8 Tahun 1999 yaitu tentang perlindungan konsumen, menyebutkan bahwa mediasi dapat dipilih sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa¹⁴. Undang-undang lain yang memberikan peluang digunakannya mediasi adalah Undang-

¹³ Undang- Indonesia. Undang -undang tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. UU No. 23 Tahun 1997.

¹⁴ undang tentang Perlindungan Konsumen .UU No. 8 Tahun 1999.

undang No . 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan”¹⁵, dan Undang-undang No .2 Tahun 2004 tentang penyelesaian suatu sengketa hubungan industri.

Selain itu , dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 yaitu tentang Arbitrase dan alternative penyelesaian suatu sengketa juga terdapat pasal yang mengatur tentang mediasi. Dengan semakin banyaknya perundang-undangan yang mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan, salah satu caranya adalah melalui mediasi, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan cara ini sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan lebih cepat dan hasilnya memuaskan para pihaknya.

KESIMPULAN

Resolusi konflik merupakan langkah atau proses dalam menyelesaikan konflik dengan system pemecahan masalah secara konstruktif. Dalam kaitan dengan hal ini ada perlunya untuk memahami dan menjabarkan Pengertian, Sejarah, dan Ciri-cirinya Selain itu, resolusi konflik juga bisa diartikan sebagai usaha untuk mencapai keluaran konflik dengan menggunakan metode resolusi konflik. Tujuan utama melakukan resolusi konflik adalah untuk mencapai perdamaian. Dalam hal ini maka peran mediator akan sangat membantu dan memberikan sebuah makna dalam turut serta terhadap penyelesaian dan pencapaian suatu perdamaian dalam konflik.

DAFTAR PUSTAKA

- Boulle, Laurence. *Mediation: Principles, Process, Practice*. Sydney: Butterworths, 1996.
- Cohen, Raymond. *Negotiating Across Culture Communication Obstacles in International Diplomacy*. Washington, D.C.: United States Institute of Peace Press, 1991.
- Fisher, Roger and Willian Ury. *Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In*. London: Bussiness Book, 1991.
- Fisher, Ronald. *Interactive Conflict Resolution*. Syracuse, New York: Syracuse University Press, 1997. Undang -undang tentang Kehutanan. UU No. 41 Tahun 1999 .
- Fuller, George. *The Negotiator's Handbook*. New Jersey: Prentice Hall, 1991.
- Goodpaster, Gary. *A Guide to Negotiation and Mediation*. New York: Transnasional Publishers, Inc., 1997.

¹⁵ _ Undang-undang tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. UU No.2 Tahun 2004.

- ___ Undang-Indonesia. Undang -undang tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. UU No. 23 Tahun 1997.
- ___ Undang tentang Perlindungan Konsumen .UU No. 8 Tahun 1999.
- ___ Undang-undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.UU No. 30 Tahun 1999 .
- ___ Undang -undang tentang Kehutanan. UU No. 41 Tahun 1999 .
- ___ Undang-undang tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.UU No.2 Tahun 2004.
- Mayer, Bernard. *The Dynamics of Conflict Resolution a Practioner's Guide*. San Francisco: Jossey-Bass , 2000.
- Moore, Christopher W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. 3rd ed. San Fransisco : Jossey-Bass Publisher, 2003 .
- Nolan-Haley, Jacqueline M. *Alternative Dispute Resolution*.SI. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1992.
- Raiffa, Howard. *The Art and Science of Negotiation* . Cambridge, Massachusetts: Belkap Press of Harvard University Press, 1982 .
- Riskin, Leonard L. and Westbrook E. *Jamus, Dispute Resolution and Lawyers*. St. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1997.
- Teply, Larry L. *Legal Negotiation in a Nutshell*. St.Paul,Minnesota: West Publishing Co., 1992.
- William , Gerald R. *Legal Negotiation and Settlement*. St. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1983.