

## RESOLUSI KONFLIK TANJUNG BALAI: STUDI MODEL ANALISIS LINGKARAN KONFLIK DAN SEGITIGA KEPUASAN OLEH FURLONG

Andreas Bryan Gultom  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
[bryiangultom23@gmail.com](mailto:bryiangultom23@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan resolusi konflik terhadap konflik Tanjung Balai yang terjadi pada tahun 2016. Penelitian ini menggunakan model analisis lingkaran konflik dan segitiga kepuasan oleh Gary T. Furlong. Konflik Tanjung Balai adalah konflik yang kompleks, sehingga model lingkaran konflik digunakan untuk menganalisis berbagai penyebab konflik yang melampaui persoalan “yang terlihat” dan model segitiga kepuasan yang berfokus menganalisis kepentingan yang spesifik dari setiap pihak yang berkonflik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka yang dimulai dengan mencari teori Furlong yang berfokus pada model lingkaran konflik dan segitiga kepuasan yang diperoleh dari kajian literatur. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pengetahuan yang memberitahukan bahwa resolusi konflik harus sesuai dengan “apa” yang menjadi penyebab munculnya sebuah konflik, sehingga eskalasi konflik dapat dihindari.

**Kata Kunci:** *Furlong, Lingkaran Konflik, Segitiga Kepuasan, Tanjung Balai.*

### Abstract

*This study aims to analyze the application of conflict resolution to the Tanjung Balai conflict that occurred in 2016. This study uses the conflict circle and satisfaction triangle analysis model by Gary T. Furlong. The Tanjung Balai conflict is a complex conflict, so the conflict circle model is used to analyze the various causes of conflict that go beyond the “visible” problem and the satisfaction triangle model that focuses on analyzing the specific interests of each party to the conflict. This study uses a qualitative approach with a literature study method that begins with looking for Furlong’s theory which focuses on the conflict circle model and satisfaction triangle obtained from the literature review. The results of this study are expected to contribute knowledge that informs that conflict resolution must be in accordance with “what” that causes the emergence of a conflict, so that the escalation of conflict can be avoided.*

**Keywords:** *Circle of Conflict, Furlong, Tanjung Balai, Triangle of Satisfaction.*

### Pendahuluan

Indonesia memiliki komposisi etnis, ras, kepercayaan, bahasa, kebudayaan, dan pandangan pemikirannya yang sangat beragam. Indonesia juga tidak terlepas dari potensi, watak, karakter, tingkat pendidikan, warna kulit, status ekonomi, kelas sosial, pangkat atau kedudukan, cita-cita, orientasi hidup, loyalitas komunitas, minat, dan aliansi ideologis yang berbeda-beda. Indonesia memang memiliki keunikannya tersendiri, sehingga berbeda dengan kecenderungan kondisi pada negara lainnya. Fenomena tersebut dalam aspek kultural atau struktural memperlihatkan adanya tingkat keragaman yang tinggi, sehingga tidak menutup kemungkinan kecenderungan membentuk sebuah konflik, perpecahan, dan kesalahpahaman. Kemajemukan Indonesia juga disebabkan oleh perbedaan agama yang ditambah dengan letak geografisnya yang berbentuk kepulauan, sehingga menyebabkan penghayatan dan pelaksanaan keagamaannya terbelah unik dibandingkan negara lainnya (Sumbulah & Nurjanah, 2013). Fenomena tersebut sesungguhnya menjadi modal yang digunakan untuk memperkaya dinamika keagamaan yang positif, tetapi

kenyataan menunjukkan bahwa berbagai konflik dapat muncul oleh perbedaan tersebut. Sejarah juga menunjukkan bahwa umat yang berbeda agama dapat bertikai dan terlibat dalam konflik. Perbedaan etnis dan agama sebenarnya sering dijadikan alat yang mendorong terjadinya berbagai konflik dan perpecahan.

Agama dapat dikatakan sebagai salah satu pemicu konflik karena agama itu sendiri mempunyai kekuatan yang besar dalam memobilisasi masyarakat. Agama menurut Charles Kimball telah melahirkan sejarah, konsep, dan komitmen yang mengilhami manusia supaya meninggalkan seluruh kepentingan pribadinya untuk mencapai sebuah nilai dan kebenaran yang lebih tinggi. Sejarah menunjukkan bahwa berbagai bentuk cinta kasih, pengorbanan diri, dan pengabdian sering kali berakar sangat mendalam dalam pandangan keagamaan. Namun sejarah juga menunjukkan bahwa agama sering kali berhubungan dengan contoh-contoh terburuk dari keputusan manusia (Kimball, 2013). Pertanyaan mengapa manusia dapat melakukan perbuatan negatif dengan mengatasnamakan agama telah menjadi pertanyaan yang tidak lagi baru, sehingga untuk menjawabnya juga tidaklah mudah. Kenyataan tersebut akhirnya mendorong penelitian ini mencari resolusi konflik sesuai dengan penyebab konflik, terlebih konflik yang melibatkan kelompok keagamaan di Indonesia. Penelitian ini mengambil salah satu contoh konflik yang tidak terlepas dari dinamika kelompok keagamaan di Indonesia, yaitu konflik di Kota Tanjung Balai yang terjadi pada tahun 2016. Kota tersebut sebenarnya mempunyai kekayaan berupa keragaman agama dan etnis, namun berpotensi menimbulkan tahapan yang berujung pada konflik.

Dominasi penelitian sebelumnya masih lebih berfokus membahas konflik di Kota Tanjung Balai dengan menggunakan pendekatan teori dengan tokoh yang umum, seperti teori konflik oleh Dahrendorf, teori nilai tambah oleh Smelser, dan teori kekerasan kultural oleh Galtung, sehingga literatur akademis yang membahas konflik di kota tersebut dengan menggunakan teori perangkat resolusi konflik oleh Gary T. Furlong secara spesifik tidak ditemukan atau tidak tersedia secara luas (Hartanta, 2019; Ismiati & Fedryansyah, 2017; Nuzula dkk., 2024). Penerapan teori Furlong juga masih terbatas dalam studi hubungan diplomatik yang memetakan sumber sengketa untuk menciptakan resolusi perdamaian internasional, studi manajemen dalam perilaku organisasi untuk mendiagnosis konflik di tempat kerja yang berdampak pada produktivitas, dan mengintegrasikan teori Furlong dalam bimbingan konseling pendidikan untuk mengintervensi manajemen perilaku siswa (Babarinde & Alade, 2024; Purwoko dkk., 2016; Putra, 2024; Roisa, 2024). Sedangkan penelitian sebelumnya yang menggunakan teori Furlong untuk konflik yang terjadi di Indonesia secara spesifik hanya ditemukan dalam konflik aset Pelabuhan Tengkyu I dan Tengkyu II di Kalimantan Selatan yang menerapkan teori Furlong untuk mendiagnosis penyebab konflik antara pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dan pemerintah Kota Tarakan yang bertujuan sebagai usaha mencari jalan keluar yang menghasilkan resolusi konflik (Mustajib & Perdana, 2022).

Pemahaman terhadap sebuah konflik dapat lebih mudah dipahami jika dianggap sebagai proses yang dinamis, sehingga Furlong mendorong adanya pemahaman konflik secara lebih mendalam melalui dua langkah pengelolaan efektif yang sederhana, yaitu menilai konflik dan mengatasi konflik. Langkah pertama adalah memahami penyebab konflik yang membutuhkan diagnosis konflik dan langkah kedua adalah mengambil tindakan berdasarkan apa yang menjadi penyebab konflik. Kedua langkah tersebut sebenarnya sederhana, namun dibutuhkan cara kreatif untuk mendiagnosis penyebab konflik dan keterampilan yang efektif untuk mengambil tindakan penyelesaian konflik. Furlong menciptakan keterampilan yang kreatif dalam menciptakan resolusi konflik untuk menanggapi berbagai hambatan yang terjadi. Hambatan dalam mengelola konflik secara efektif kebanyakan berasal dari diagnosis konflik yang dilakukan secara emosional dan penggunaan perangkat resolusi konflik yang didasari diagnosis yang kurang tepat (Furlong, 2005). Peneliti menggunakan perangkat resolusi konflik yang digagas Furlong untuk menganalisis dan merancang resolusi konflik melalui model lingkaran konflik dan segitiga kepuasan. Penelitian ini bertujuan memberikan manfaat secara teoritis untuk memperkaya referensi penelitian

selanjutnya, terlebih mendorong penelitian menyesuaikan resolusi konflik dengan penyebab konflik, sehingga resolusi konflik membawa manfaat transformatif ketika akar konflik ditangani secara tepat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *library research* (studi pustaka), sehingga data penelitiannya berasal dari eksplorasi bahan-bahan pustaka yang holistik yang dianalisis berdasarkan kerangka berpikir atau paradigma filosofis. Metode ini digunakan untuk memenuhi tujuan penelitian yang umumnya dibagi menjadi tiga, yaitu 1) bersifat penemuan, jika perolehan data penelitian adalah data baru yang belum diketahui; 2) bersifat pembuktian, jika data penelitian digunakan untuk membuktikan keraguan terhadap pengetahuan tertentu; dan 3) bersifat pengembangan, jika perolehan data digunakan untuk memperdalam atau memperluas pengetahuan yang tersedia (Hamzah, 2020). Peneliti menggunakan metode ini untuk menghasilkan pengetahuan dan kebaruan pengaplikasian teori melalui pengembangan data terkait konflik di Kota Tanjung Balai berdasarkan kerangka teori Furlong karena terbatasnya penelitian yang mengkaji topik tersebut.

Metode penelitian dimaknai sebagai cara ilmiah dalam mengumpulkan berbagai data yang berkaitan dengan fakta-fakta penelitian yang diperoleh. Oleh karena itu data yang digunakan penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu sumber primer sebagai kerangka teori yang belum mengalami interpretasi maupun pengolahan oleh pihak lain dan sumber sekunder sebagai data yang akan dianalisis oleh sumber primer (Sari dkk., 2025). Sumber primer dalam penelitian ini memuat teori Gary T. Furlong tentang model analisis lingkaran konflik dan segitiga kepuasan. Sedangkan sumber sekunder memuat laporan penelitian sebelumnya melalui artikel atau jurnal dan beberapa pemberitaan dari sumber media kredibel yang membahas konflik yang terjadi di Kota Tanjung Balai. Kedua kategori data ini digunakan dengan saling melengkapi supaya penelitian ini mempunyai landasan teori yang didukung konteks empiris. Kedua data ini juga menjadi dasar proses pengumpulan dan analisis untuk menciptakan data penelitian yang komprehensif.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi untuk mencari berbagai buku konvensional, buku digital (e-book), basis data tentang jurnal akademik (Scopus, Sinta, DOAJ, OJS, dan Google Scholar), dan beberapa data laporan pemberitaan. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mencari kata kunci yang tepat, seperti “Tanjung Balai,” “Furlong,” “lingkaran konflik”, dan “segitiga kepuasan.” Data yang terkumpul selanjutnya diperiksa terlebih dahulu sesuai dengan kriteria kredibilitas dan relevansi topik penelitian untuk mempertanggungjawabkan sumber data. Tindakan tersebut perlu dilakukan melalui verifikasi untuk membantu proses penarikan kesimpulan yang dilakukan setelah data dipadatkan dan disajikan. Verifikasi dilakukan untuk memastikan data yang telah dikumpulkan dapat dinilai kelayakannya, kekuatannya, dan validitasnya supaya penelitian yang dilakukan ini peneliti memperoleh kebenaran dan kegunaan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Tanjung Balai adalah salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara dengan masyarakat yang majemuk. Sejumlah etnis masyarakat tumbuh di kota tersebut, seperti Batak (42%), Jawa (17,06%), Melayu (15,41 %), Minang (3,58%), Aceh (1,11%), dan lain-lain (20,28%). Beragam agama juga tumbuh, seperti Islam (83,30%), Kristen Protestan (8,44%), Katolik (0,79%), Buddha (7,44%), Hindu (0,19%), dan Khonghucu (0,02%). Keragaman tersebut sebenarnya telah ada sejak masa penjajahan kolonial Belanda. Lokasi kota juga mendukung proses pertumbuhan penduduk secara cepat karena berada di pesisir Sumatera Utara dengan pertemuan sungai besar yang bermuara di selat Malaka, yaitu Sungai Asahan dan Sungai Silau. Kota tersebut mempunyai Teluk Nibung sebagai pelabuhan tertua kedua di Sumatera Utara setelah Belawan, sehingga pekerjaan masyarakat adalah nelayan. Namun pekerjaan tersebut memicu konflik antara nelayan modern dan nelayan tradisional yang terjadi pada tahun 2007 karena memperebutkan wilayah penangkapan ikan (Ismiati & Fedryansyah, 2017). Masyarakat di kota tersebut sebenarnya dapat

memanfaatkan kemajemukannya untuk memperkaya dinamika perbedaan yang positif, namun kenyataannya adalah perbedaan tersebut digunakan untuk menciptakan konflik, sehingga konflik keagamaan pernah terjadi di kota tersebut pada tahun 2016.

Munculnya konflik tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat karena konflik itu sendiri menjadi suatu fenomena yang tidak dapat dihilangkan dalam proses interaksi sosial. Interaksi sosial di Kota Tanjung Balai kebanyakan melibatkan etnis Tionghoa dan Melayu, namun interaksi tersebut seiring berjalannya waktu telah memicu konflik yang diawali oleh seorang keturunan Tionghoa beragama Buddha yang bernama Meliana karena mengeluhkan suara azan magrib yang dikumandangkan Masjid Al-Makhsun di Jalan Karya, Kota Tanjung Balai. Meliana meminta kepada pengurus masjid untuk mengurangi volume azan tersebut, sehingga memicu pertengkaran yang menimbulkan amukan massa yang merusak beberapa tempat ibadah etnis Tionghoa di kota tersebut pada tanggal 29 Juli 2016. Meilin dalam penelitiannya mengutip pendapat Kepala Kepolisian Republik Indonesia, yaitu Jenderal Tito Karnavian yang memahami bahwa konflik tersebut dipicu oleh provokasi melalui postingan media sosial (Mailin, 2016). Konflik yang terjadi akhirnya menimbulkan dampak yang dirasakan masyarakat di sekitar lokasi konflik tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Nuzula, Riza, dan Desky menemukan adanya tindakan penghancuran terhadap beberapa tempat ibadah etnis Tionghoa, namun rumah masyarakat tidak terkena serangan, sehingga konflik tersebut tidak menimbulkan jatuhnya korban jiwa. Sedangkan dampak sosial yang terjadi adalah masing-masing kelompok menjadi bersikap lebih waspada atau berhati-hati dalam menjalani kehidupannya yang terkait agama. Dampak tersebut pernah membuat kerenggangan hubungan antarumat beragama, namun hubungan persaudaraan dapat kondusif kembali seperti biasa dan normal kembali seiring berjalannya waktu. Dampak ekonomi juga pernah terjadi karena etnis Tionghoa terpaksa menutup kedai dan tokonya selama dua minggu setelah kerusakan terjadi, sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan sandang dan pangan. Kerugian material juga memicu tindakan perusakan terhadap tempat ibadah etnis Tionghoa yang diantaranya terjadi di (Nuzula dkk., 2024):

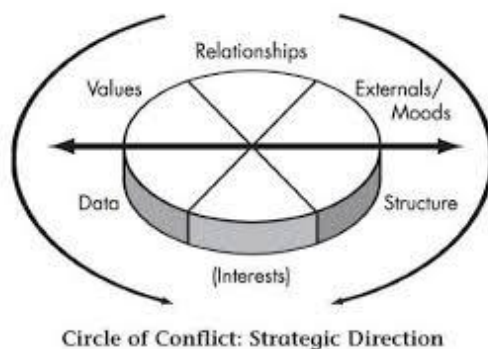
- a) Vihara Ki Ong Keng di Jl. Asahan, Indra Sakti, Tanjung Balai Selatan.
- b) Vihara Huat Cut Keng di Jl. Ir. Juanda, Tanjung Balai I, Tanjung Balai Selatan.
- c) Vihara Tri Ratna di Jl. Asahan, Indra Sakti, Tanjung Balai Selatan.
- d) Vihara Seng Ho Keng di Jl. Ade Irma Suryani, Tanjung Balai I, Tanjung Balai Selatan.
- e) Vihara Avalokitesvara di Jl. Imam Bonjol, Karya, Tanjung Balai Selatan.
- f) Kelenteng Dewi Samudera di Jl. Asahan, Indra Sakti, Tanjung Balai Selatan.
- g) Kelenteng Kwan Te Tua di Jl. Sudirman, Perwira, Tanjung Balai Selatan.
- h) Kelenteng Tio Hai Bio di Jl. Asahan, Perwira, Tanjung Balai Selatan.
- i) Kelenteng Hien Thein Siong Te di Jl. M.T. Haryono, Perwira, Tanjung Balai Selatan.
- j) Kelenteng Altar Langit Selatan di Jl. Juanda, Selat Lancang, Datuk Bandar Timur.

Studi konflik di Kota Tanjung Balai memerlukan analisis yang terkait dengan pemicu konflik. Oleh karena itu, analisis penyebab konflik dapat dilakukan melalui model lingkaran konflik dan segitiga kepuasan untuk menghasilkan resolusi konflik sebagai berikut:

## **1. Model Lingkaran Konflik**

Lingkaran konflik adalah model atau peta konflik yang mengkategorikan penyebab utama atau penggerak konflik. Model tersebut menawarkan kerangka kerja untuk mendiagnosis dan memahami lima penyebab konflik, yaitu *values* (nilai), *relationships* (hubungan), *externals or moods* (kondisi eksternal atau hati), *data* (informasi), *structure* (struktur), dan *interests* (kepentingan). Setelah mendiagnosis penyebab konflik, maka model tersebut menciptakan beberapa strategi penerapan resolusi konflik. Strategi model tersebut mulai membagi penyebab konflik menjadi dua bagian, yaitu bagian atas (nilai, hubungan, dan kondisi eksternal atau hati) dan bagian bawah (data, struktur, dan kepentingan). Pembagian dilakukan karena data, struktur, dan kepentingan efektif menciptakan resolusi konflik dibandingkan melalui nilai, hubungan, dan kondisi eksternal

atau hati yang tidak dapat secara langsung menciptakan resolusi konflik karena penanganan yang sulit. Penyelesaian konflik melalui data, struktur, dan kepentingan memiliki peluang terbaik membentuk suatu kerja sama dibandingkan melalui kondisi eksternal atau hati yang cenderung mendorong eskalasi konflik menjadi sulit dikendalikan. Resolusi konflik difokuskan pada ranah data, struktur, dan kepentingan untuk menolong pihak-pihak yang berkonflik memahami dan mengatasi konflik secara efektif (Furlong, 2005). Berikut ilustrasi penanganan ketiga masalah tersebut, yaitu:



Kondisi konflik yang terjadi di Kota Tanjung Balai yang penuh dengan perbedaan nilai-nilai keagamaan mendorong resolusi menggunakan model lingkaran konflik yang menghindari pertentangan nilai, hubungan, dan kondisi eksternal atau hati. Contohnya menghindari penelusuran pandangan Meliana tentang Agama Islam maupun pandangan Muslim terkait interaksi sosial sebelumnya dengan umat Buddha yang mungkin terdapat pengalaman yang tidak mengenakan. Oleh karena itu, model tersebut akan berfokus pada intervensi melalui data, struktur, dan kepentingan untuk menemukan solusi dalam konflik tersebut. Berikut penyelesaian konflik melalui tiga penyebab konflik, yaitu:

a. *Data (Informasi)*

Data atau informasi dapat menjadi pendorong utama konflik ketika digunakan oleh pihak-pihak yang berkonflik secara tidak akurat, tidak lengkap, dan mempunyai perbedaan informasi yang memicu asumsi negatif lebih lanjut. Kasus lainnya adalah interpretasi data ketika pihak-pihak yang berkonflik menginterpretasikan informasi yang sama dengan cara berbeda. Fakta berbicara sendiri, namun informasi tetap perlu diinterpretasikan, sehingga memicu perbedaan pendapat terhadap sebuah informasi (Furlong, 2005). Dalam konteks konflik di Kota Tanjung Balai terdapat masalah data (informasi) yang memicu kesalahpahaman ketika Meliana menyampaikan keluhan terkait volume suara azan di Masjid Al-Makhsun yang terlalu keras kepada Kasini alias Kak Uo karena orang tuanya adalah pengurus masjid, sehingga pengurus masjid mendatangi rumah Meliana untuk berdialog. Disini, Meliana hanya mengeluhkan kerasnya suara azan, bukan melarang azan atau menghina ajaran Islam. Namun, keluhan tersebut dianggap sebagai penistaan agama karena cerita tentang keluhan Meliana telah cepat menyebar secara luas terhadap Muslim di kota tersebut, sehingga memicu konflik (Aulia, 2020). Oleh karena itu, penyelesaian permasalahan terkait data (informasi) menurut Furlong, yaitu (Furlong, 2005):

- Setiap pihak menjelaskan, menentang, dan mengoreksi data yang keliru.
- Bersama-sama menilai data.
- Mengungkapkan asumsi seputar penilaian data oleh para pihak.
- Menantang asumsi yang diciptakan motif dari pihak di luar konflik.
- Bersama-sama mengumpulkan data yang disetujui dan dipercaya setiap pihak.

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) pada pascakonflik di Kota Tanjung Balai melakukan pemantauan dan penyelidikan ke lokasi kejadian untuk mencari data, fakta, dan informasi yang akurat. Hasil penyelidikan menemukan bahwa terjadi perbedaan informasi yang dilakukan dan disebarkan oknum tertentu untuk memprovokasi emosi masyarakat. Kepolisian akhirnya bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) pada

saat itu untuk mengungkapkan dan menegakkan hukum terhadap pelaku yang menyebarkan informasi yang keliru di media sosial. Namun, tindakan tersebut dianggap telah terlambat, bahkan kepolisian melalui aparat intelijen menunjukkan ketidakmampuannya dalam melakukan deteksi awal dengan baik terhadap kekeliruan informasi di media sosial. (Erdianto, 2016; Hartanta, 2019; Irmansyah, 2016; Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, 2016). Provokasi menurut analisis lingkaran konflik adalah bentuk perbedaaan data yang menimbulkan kesalahpahaman. Perbedaaan data dalam konteks konflik di Kota Tanjung Balai disebabkan lemahnya kontrol pihak berwenang, seperti pemerintah dan kepolisian untuk mengawasi kekeliruan informasi di media sosial. Dibutuhkan tindakan untuk mengintervensi kekeliruan informasi tersebut yang dapat memicu eskalasi konflik, yaitu program yang memfasilitasi setiap pihak yang berkonflik memberikan penjelasannya masing-masing terkait keinginan yang sebenarnya, sehingga informasi yang keliru dapat diluruskan.

b. *Structure* (Struktur)

Struktur mencakup beberapa jenis situasi pada permasalahan sifat atau struktur sistem yang bekerja. Struktur terdiri dari tiga masalah, yaitu keterbatasan sumber daya, persoalan wewenang dalam membuat keputusan, dan konflik organisasi ketika individu atau kelompok yang bekerja sama mempunyai prioritas yang berbeda. Dalam konteks konflik di Kota Tanjung Balai terdapat pemicu konflik yang diawali Meliana yang diketahui beretnis Tionghoa dan beragama Buddha mengeluhkan kerasnya volume suara azan. Pemicu tersebut diperburuk oleh kecemburuan sosial karena umat Buddha menguasai perekonomian melalui kepemilikan kapal yang terbilang banyak dibandingkan Muslim-Lokal (Irwansyah, 2013). Etnis Tionghoa yang bermayoritas beragama Buddha juga mempunyai banyak toko, sedangkan masyarakat lokal (suku Batak, Jawa, Aceh, dan sebagainya) hanya menjadi pekerja dan buruh di toko-toko tersebut. Banyaknya tempat ibadah umat Buddha juga memicu prasangka bahwa kota tersebut dikuasai orang Cina. Prasangka dipicu oleh etnis Tionghoa yang cenderung tertutup dan menerapkan kelas sosial kepada orang lain. Sifat tertutupnya terlihat dari penggunaan bahasanya sendiri ketika berinteraksi dengan sesama etnis Tionghoa yang memicu eksklusivitas (Ismiati & Fedryansyah, 2017). Perbedaan struktural berasal dari terbatasnya sumber ekonomi karena ketimpangan ekonomi masyarakat lokal dengan etnis Tionghoa. Beberapa penanganan masalah struktural menurut Furlong, yaitu (Furlong, 2005):

- Mengidentifikasi masalah struktural dalam konflik dan bersama-sama mencari solusinya.
- Menegosiasikan proses pengesahan jika otoritas dinilai penting dalam negosiasi.
- Menegosiasikan siapa yang hadir, sehingga kedua pihak menyelesaikan masalah secara efektif.
- Menegosiasikan kembali prioritas kedua pihak untuk membuat hubungan yang terintegrasi.
- Mencari cara untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas.

Fadhilah memahami bahwa konflik di Kota Tanjung Balai yang diawali oleh protes volume adzan masjid sebenarnya hanya sebagai dampak realitas ketimpangan ekonomi yang provokatif dalam konflik. Distribusi pendapatan dan sumber ekonomi yang mengalami ketimpangan sering meradikalisasi dan memicu polarisasi, sehingga mengurangi tingkat toleransi sesama kelompok masyarakat (Fadhilah, 2019). Hasibuan yang mengutip Tengku Erry Nuradi sebagai Gubernur Sumatera Utara juga melihat adanya ketimpangan ekonomi dan eksklusivitas dari salah satu etnis terhadap etnis lainnya di kota tersebut. Pernyataan gubernur tersebut menggambarkan adanya kesalahan pola adaptasi masyarakat yang menciptakan dua kutub sosial, yaitu majikan dan pekerja yang secara umumnya memandang masyarakat lokal sebagai pekerja buruh maupun nelayan dan etnis Tionghoa sebagai majikan (Hasibuan, 2019). Resolusi terhadap konflik struktural tersebut berdasarkan lingkaran konflik adalah *special treatment* dan *affirmative action* terhadap masyarakat lokal, terlebih yang mengalami kemiskinan (Susanto, 2018). Program tersebut dapat memajukan masyarakat lokal secara konsisten dan berkesinambungan sebagai solusi jangka panjang untuk memaksimalkan sumber ekonomi yang terbatas hanya mengandalkan perdagangan dan perikanan. Sebuah forum dialog kelompok yang berbeda-beda secara struktur sosial juga

dibutuhkan dalam komunikasi dan dialog untuk mencari solusi dari suatu permasalahan struktural yang terjadi.

c. *Interests* (Kepentingan)

Kepentingan adalah area krusial untuk membantu kedua pihak fokus mengatasi konfliknya. Beberapa strategi untuk menangani kepentingan kedua pihak, yaitu (Furlong, 2005):

- Mengidentifikasi seluruh rangkaian kepentingan yang dimiliki kedua pihak terkait dengan isu-isu yang mereka hadapi.
- Mengidentifikasi dan memfokuskan kedua pihak pada kepentingan bersama.
- Mencari solusi yang memaksimalkan pemenuhan kepentingan kedua pihak.
- Membantu kedua pihak secara kreatif memecahkan masalah dengan menukar kepentingan prioritas rendah dengan kepentingan yang lebih penting.

Penanganan lebih lanjut untuk pertentangan kepentingan ditelusuri secara lebih mendalam melalui model segitiga kepuasan yang berfokus terhadap kepentingan yang berbeda-beda dalam konteks kedua pihak yang berkonflik di Kota Tanjung Balai.

## **2. Model Segitiga Kepuasan**

Segitiga kepuasan adalah model atau peta konflik yang fokus terhadap kepentingan yang didefinisikan sebagai keinginan, kebutuhan, ketakutan, harapan, dan kekhawatiran dari masing-masing pihak yang berkonflik. Model tersebut mendorong adanya pemetaan pada tiga jenis kepentingan, yaitu *result or substantive interests* (kepentingan hasil atau substansial), *process or procedural interests* (kepentingan proses atau prosedural), dan *emotion or psychological interests* (kepentingan emosional atau psikologis). Mengatasi konflik dengan pihak-pihak yang terlibat membutuhkan intervensi dan pendekatan yang berbeda-beda terhadap setiap jenis kepentingan melalui beberapa strategi, yaitu (Furlong, 2005):

a. Fokus pada Kepentingan Bersama

Setiap hubungan memiliki kepentingan bersama dan kepentingan yang saling bertentangan, namun konflik membuat kedua pihak mengabaikan kepentingan bersama karena kepentingan yang bertentangan dapat mengaburkan kepentingan bersama yang sebenarnya menguntungkan untuk kedua pihak yang berkonflik. Kedua pihak harus dibantu mengenali kepentingan bersama yang terdapat dalam hubungan mereka sebagai dasar penyelesaian konflik. Kepentingan yang saling bertentangan juga dianalisis untuk melihat apakah terdapat kepentingan bersama yang justru menyebabkan kepentingan dapat saling bertentangan (Furlong, 2005). Usaha tersebut memerlukan peran mediator untuk memediasi dua kepentingan yang saling bertentangan. Peran mediasi sebagai salah satu cara menyelesaikan konflik dengan damai karena manusia sering menyelesaikan masalah dengan mencari kepentingan bersama yang saling menguntungkan (*win-win solution*) (Rosyid, 2020). Kepentingan bersama dalam konteks konflik di Kota Tanjung Balai dapat terlihat dari kesadaran masyarakat yang ingin menghentikan konflik karena dirugikan secara material, sehingga pemikiran dan kesadarannya merasa jenuh dengan konflik yang merugikan. Kejenuhan tersebut ternyata dirasakan semua tingkat elit dari kedua pihak yang berkonflik dan masyarakat tingkat bawah yang sangat merasakan dampaknya (Susanto, 2018). Perasaan tersebut harus dimanfaatkan untuk menyadarkan masyarakat bahwa tidak ada pilihan lain selain konflik harus dihentikan karena mereka akan selalu menderita ketika perdamaian tidak dilakukan.

b. Menangani Tiga Jenis Kepentingan secara Berbeda

Bagian penting dari model segitiga kepuasan adalah gagasan untuk membantu pihak yang berkonflik menangani tiga jenis kepentingan yang berbeda supaya resolusi konflik dapat tercapai. Dalam konteks ini, konflik di Kota Tanjung Balai diuraikan berdasarkan tiga jenis kepentingan yang membutuhkan masing-masing pendekatan dan keterampilan intervensi yang bertujuan untuk menghasilkan penyelesaian konflik, yaitu kepentingan hasil, kepentingan proses, dan

kepentingan psikologis (Furlong, 2005).

Kepentingan hasil merujuk pada “apa” yang ingin dicapai atau diperoleh kedua pihak yang berkonflik. Pertama, Meliana menginginkan volume suara azan dari Masjid Al-Makhsuim dikedikan. Kedua, Muslim menginginkan volume suara azan dibesarkan karena suara azan dideskripsikan sebagai nilai ibadah untuk memberitahukan Muslim yang tinggal di sekitar lokasi bahwa waktu solat telah tiba (Hartanta, 2019). Kepentingan hasil yang berbeda dari Meliana sebagai umat Buddha dan Muslim yang beribadah di Masjid Al-Makhsuim akhirnya dapat memicu konflik. Pertentangan kepentingan hasil menurut Furlong dapat diatasi melalui beberapa cara, seperti menggunakan pendekatan *brainstorming* (curah gagasan), BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*), memecahkan masalah bersama, dan berkompromi (Furlong, 2005). Namun, kepentingan hasil tersebut harus menawarkan solusi yang nyata dan substantif supaya diterima kedua pihak yang berkonflik.

Kepentingan proses merujuk pada “bagaimana” konflik harus ditangani. Pihak Meliana menginginkan aparat keamanan menindak pelaku yang merusak tempat ibadah etnis Tionghoa melalui proses hukum. Namun beberapa Muslim, seperti keluarga pelaku, Forum Umat Islam (FUI), dan Aliansi Mahasiswa Masyarakat Independen Bersatu (AMMIB) menginginkan pelaku dilepaskan. Hizbut Tahrir Indonesia (HTI) dan Al-Wasliyah sebagai perwakilan Muslim juga meminta Meliana diproses hukum (Mulyartono dkk., 2017). Kepentingan proses cenderung tidak “diselesaikan,” sehingga Furlong mendorong adanya negosiasi secara berkelanjutan. Keadilan juga harus tercipta melalui pengungkapan data yang tidak relevan (Furlong, 2005). Kepentingan proses juga harus sering dievaluasi untuk memastikan terciptanya resolusi.

Kepentingan psikologis merujuk pada “bagaimana” perasaan kedua pihak yang berkonflik. Pihak Meliana, termasuk etnis Tionghoa merasakan ketidakamanan dan ketakutan, sehingga mereka menutup tokonya masing-masing (Nuzula dkk., 2024). Sedangkan pihak Muslim mengalami rasa emosional yang tinggi terhadap keluhan Meliana tersebut, ditambah lagi dengan waktu yang bersamaan terjadi sentimen agama di Jakarta karena Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) yang beretnis Tionghoa dan beragama Kristen mengutip surah *Al-Maidah* dari *Al-Quran*. Tindakan Ahok menimbulkan kemarahan Muslim di Indonesia, termasuk Kota Tanjung Balai, sehingga beberapa Muslim mendorong Meliana untuk ditangkap supaya tidak ada lagi yang menyinggung ajaran Islam (Santoso, 2021). Kepentingan psikologis tidak pernah “diselesaikan” karena memuat perasaan yang tidak dapat ditawarkan. Oleh karena itu, Furlong mendorong kepentingan psikologis harus diproses, diungkapkan, didengarkan, diakui, dan dilepaskan ketika resolusi telah dipenuhi (Furlong, 2005). Kepentingan psikologis juga harus ditangani dengan penuh hormat dan diterima sama seperti dua jenis kepentingan sebelumnya untuk mencapai sebuah resolusi konflik.

### c. Menggerakkan Kedua Pihak dalam Segitiga Kepuasan untuk Menghindari Kebuntuan

Kebuntuan adalah hal yang menghentikan kedua pihak untuk menyelesaikan masalah mereka. Kebuntuan dapat disebabkan oleh kedua pihak yang terjebak dalam salah satu dari tiga jenis kepentingan. Oleh karena itu, mereka harus digerakkan dan digeser kepada jenis kepentingan lainnya pada waktu yang berbeda untuk membantu kedua pihak melihat seluruh cakupan kepentingannya (Furlong, 2005). Berikut penjelasannya:



- **Solusi Proses untuk Kebuntuan Hasil**, ketika kepentingan hasil terlihat tidak sesuai, sehingga kedua pihak menyetujui kepentingan proses untuk menentukan hasil (Furlong, 2005). Kebuntuan hasil yang digeser kepada solusi proses dapat dilakukan dengan keterlibatan pihak ketiga untuk memutuskan hasil (arbitrase) yang biasanya diselesaikan melalui jalur hukum.
- **Solusi Hasil atau Proses untuk Kebuntuan Psikologis**, ketika kedua pihak terjebak dalam ketidakpercayaan yang mendalam. Strateginya adalah mendorong salah satu pihak melakukan komunikasi yang terbuka terkait kepentingan hasil yang dituntutnya kepada pihak lain sebagai langkah membangun kepercayaan. Langkah menyusun kepercayaan lainnya adalah menerima pihak ketiga untuk memverifikasi bahwa kedua pihak telah mematuhi perjanjian yang dibentuk (*independent verification*) (Furlong, 2005). Seiring berjalannya waktu ketika kedua pihak saling mempercayai, maka kepentingan proses verifikasi berkurang dan kepercayaan terbangun.
- **Solusi Psikologis untuk Kebuntuan Hasil atau Proses**, ketika kebuntuan bersifat substantif atau prosedural (terjebak dalam materi dan menolak membahas masalah tertentu). Kedua pihak dapat dibimbing untuk memahami masalah berdasarkan perspektifnya masing-masing. Mereka diminta untuk berbicara tentang dampak konflik terhadap kepribadiannya, perasaannya, keluarganya, ekonominya, dan kehidupannya (Furlong, 2005). Tindakan untuk menanggapi kebuntuan hasil atau proses melalui solusi psikologis berfokus untuk membangun pemahaman untuk kedua pihak melalui pengakuan. Tindakan tersebut dimaksudkan untuk memanusiakan kedua pihak dan mengarahkannya terhadap fleksibilitas dalam proses atau hasil yang diperhitungkan, sehingga pengakuan terkait keberadaan kedua pihak diutamakan terlebih dahulu dibandingkan kesepakatan secara positivistik yang masih mengalami kebuntuan.
- **Solusi Proses untuk Kebuntuan Psikologis**, ketika kedua pihak sangat emosional, sehingga tidak dapat bertemu secara langsung. Strateginya adalah berinteraksi dan berkomunikasi melalui pihak ketiga sebagai perantara yang diterima, bukan sebagai pengambil keputusan (Furlong, 2005). Bentuk solusi proses ketika mengalami kebuntuan psikologis adalah diplomasi ulang-alik yang menangani masalah dengan mencegah kontak langsung antara dua pihak yang berkonflik (Bramsen & Hagemann, 2021). Tindakan tersebut dilakukan hingga ketenangan emosional tercipta, sehingga memungkinkan kontak langsung dapat dilakukan kembali.

## Penutup

Konflik adalah realitas yang tidak dapat dihindari masyarakat, terlebih masyarakat di Kota Tanjung Balai yang mempunyai keanekaragaman agama dan etnis. Konflik yang terjadi pada tahun 2016 membuktikan bahwa perbedaan dapat menghasilkan konflik disamping memperkaya dinamika perbedaan yang positif. Perbedaan tersebut membuat konflik menjadi sangat kompleks untuk ditangani, sehingga dibutuhkan model resolusi konflik yang mampu menganalisis konflik secara komprehensif. Furlong menawarkan beberapa perangkat resolusi konflik, seperti model lingkaran konflik dan segitiga kepuasan. Model tersebut memberitahukan penyebab terjadinya

konflik sebagai langkah awal menentukan resolusi konflik. Model lingkaran konflik memahami adanya lima penyebab konflik, yaitu *values* (nilai), *relationships* (hubungan), *externals or moods* (kondisi eksternal atau hati), *data* (Informasi), *structure* (struktur), dan *interests* (kepentingan). Namun, penyelesaian konflik berfokus pada data, struktur, dan kepentingan karena nilai, hubungan, dan kondisi eksternal atau hati sulit dikendalikan. Sedangkan model segitiga kepuasan berfokus pada kepentingan yang memuat keinginan, kebutuhan, ketakutan, harapan, dan kekhawatiran kedua pihak yang berkonflik. Model tersebut mendorong adanya pemetaan pada tiga jenis kepentingan, yaitu *result or substantive interests* (kepentingan hasil atau substansial), *process or procedural interests* (kepentingan proses atau prosedural), dan *emotion or psychological interests* (kepentingan emosional atau psikologis) untuk memudahkan pembagian intervensi sesuai dengan setiap jenis kepentingan. Kedua model tersebut cocok diaplikasikan terhadap konflik di Kota Tanjung Balai karena mampu menganalisis setiap penyebab konflik yang melampaui persoalan “yang terlihat,” sehingga resolusi konfliknya dapat membawa manfaat transformatif ketika akar konflik ditangani secara tepat.

#### Daftar Pustaka

- Aulia, G. N. (2020). Telaah Konsepsi Penistaan Agama terhadap Penegakan Hukum Kasus Meliana (Studi Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor:1612/Pid.B/2018/PN.Mdn). *Verstek*, 8(2), 30–38. <https://doi.org/10.20961/jv.v8i2.44085>
- Babarinde, S. A., & Alade, A. A. (2024). Conflict Management Strategies and Employees' Performance in Selected Manufacturing Firms in Lagos State. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 8(9), 50–59. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2024.8110005>
- Bramsen, I., & Hagemann, A. (2021). The Missing Sense of Peace: Diplomatic Approachment and Virtualization during The COVID-19 Lockdown. *International Affairs*, 97(2), 539–560. <https://doi.org/10.1093/ia/iaa229>
- Erdianto, K. (2016, Agustus 11). *Komnas HAM: Distorsi Informasi Sebabkan Kerusuhan Tanjungbalai*. KOMPAS.com. <https://nasional.kompas.com/read/2016/08/11/22375381/komnas.ham.distorsi.informasi.sebabkan.kerusuhan.tanjungbalai>
- Fadhilah, H. A. (2019, Desember 20). *Intoleransi dan Kesenjangan Ekonomi*. Kompasiana.com. [https://www.kompasiana.com/sisi\\_dadu/5dfc10e7d541df56b7138af2/intoleransi-dan-kesenjangan-ekonomi](https://www.kompasiana.com/sisi_dadu/5dfc10e7d541df56b7138af2/intoleransi-dan-kesenjangan-ekonomi)
- Furlong, G. T. (2005). *The Conflict Resolution Toolbox: Models & Maps for Analyzing, Diagnosing, and Resolving Conflict*. John Wiley & Sons Canada.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research): Kajian Filosofis, Teoritis, Aplikasi, Proses, dan Hasil Penelitian*. Literasi Nusantara Abadi.
- Hartanta, I. M. R. (2019). Analisis Konflik dan Solusi Pemolisian dalam Konflik Antar Agama di Tanjung Balai Sumatera Utara Tahun 2016. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 11(1), 55–63. <https://doi.org/10.35879/jik.v11i1.98>
- Hasibuan, S. (2019). Strategi Komunikasi dalam Resolusi Konflik Umat Beragama di Kota Tanjung Balai. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i1.1001>
- Irmansyah, A. (2016, Juli 31). *Selesaikan Kasus Tanjungbalai, Polri Gandeng Kominfo*. KBR Media. [https://kbr.id/articles/index/selesaikan\\_kasus\\_tanjungbalai\\_polri\\_gandeng\\_kominfo](https://kbr.id/articles/index/selesaikan_kasus_tanjungbalai_polri_gandeng_kominfo)
- Irwansyah, I. (2013). The Potential Clash of Social Relationship between Muslim and Buddhist (Case Study on the Conflict of Buddha Statue in Tanjungbalai City, North Sumatra). *Analisa*, 20(2), 155–168. <https://doi.org/10.18784/analisa.v20i2.173>
- Ismiati, H., & Fedryansyah, M. (2017). Konflik Antar Warga di Tanjung Balai Asahan Sumatera Utara. *Jurnal Empirika*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.47753/je.v2i1.33>
- Kimball, C. (2013). *Kala Agama Jadi Bencana* (Nurhadi & I. Washil, Penerj.). Mizan Publika.
- Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. (2016, Agustus 26). *Rekomendasi Pemantauan Rusuh Tanjung Balai*. KOMNAS HAM Republik Indonesia. <https://www.komnasham.go.id/rekomendasi->

- pemantauan-rusuh-tanjung-balai
- Mailin. (2016). Konflik dan Media Sosial: Konflik di Kota Tanjung Balai Sumatera Utara. *Jurnal Penelitian Medan Agama*, 8(2).
- Mulyartono, S., Rafsadie, M. I., & Nursahid, A. (2017). *Rekayasa Kebencian dalam Konflik Agama: Kasus Tanjung Balai Sumatera Utara*. <https://www.paramadina-pusad.or.id/rekayasa-kebencian-dalam-konflik-agama-kasus-tanjung-balai-sumatera-utara/>
- Mustajib, & Perdana, A. (2022). Konflik Kepentingan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara dan Kota Tarakan Pasca Pemekaran Daerah: Studi Tentang Konflik Aset Pelabuhan Tengayu I dan Tengayu II. *Vox Populi*, 5(1), 34–52. <https://doi.org/10.24252/vp.v5i1.29289>
- Nuzula, M. H., Riza, F., & Desky, A. F. (2024). Dampak Sosial Pasca Konflik 2016 di Kota Tanjung Balai. *SEMAR: Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 41–57. <https://doi.org/10.59966/semar.v2i2.800>
- Purwoko, B., Prawitasari, J. E., Atmoko, A., & Handarini, D. M. (2016). Keefektifan Konseling Resolusi Konflik untuk Mengatasi Konflik Interpersonal pada Siswa Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 4(1), 53–63. <https://journal.um.ac.id/index.php/jph/article/view/8206>
- Putra, Y. P. (2024). Upaya Resolusi Konflik Rohingya Tahun 2020-2021 melalui Pendekatan Model Triangle of Satisfaction. *Globalization and Foreign Affairs Journal*, 1(1), 1–18. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/gfa/article/view/10114>
- Roisa. (2024). Peran Indonesia dalam Diplomasi Preventif pada Sengketa Laut China Selatan Tahun 2021. *Globalization and Foreign Affairs Journal*, 1(1), 1–15. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/gfa/article/view/10173>
- Rosyid, Moh. (2020). Solusi Penuntasan Akar Konflik SARA: Belajar dari Kasus Konflik Muslim-Buddhis di Tanjungbalai Medan Tahun 2016. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 9(2), 233–242. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v9i2.5308>
- Santoso, S. (2021). Analisis Resepsi Audiens Terhadap Berita Kasus Meiliana di Media Online. *Komuniti: Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 12(2), 140–154. <https://doi.org/10.23917/komuniti.v12i2.13285>
- Sari, M. N., Susmita, N., & Ikhlās, A. (2025). *Melakukan Penelitian Kepustakaan*. Pradina Pustaka.
- Sumbulah, U., & Nurjanah. (2013). *Pluralisme Agama: Makna dan Lokalitas Pola Kerukunan Antarumat Beragama*. UIN-Maliki Press.
- Susanto, A. (2018). Pola Komunikasi Masyarakat Muslim Melayu dan Tionghoa: Studi terhadap Penyelesaian Konflik di Kota Tanjung Balai. *Tafāqquh: Jurnal Penelitian Dan Kajian Keislaman*, 6(1), 1–27. <https://doi.org/10.52431/tafaqquh.v6i1.124>