

BAB II KAJIAN TEORITIK

2.1 Konflik

2.1.1 Definisi Konflik

Konflik muncul ketika terdapat ketidakcocokan tujuan di antara individu, kelompok ataupun bangsa.³¹ Fisher memiliki definisi yang serupa dengan Deutsch dan Coleman, namun dengan menambahkan aspek emosi dari pihak-pihak berkonflik³². Ia mendefinisikan konflik sebagai ketidakcocokan tujuan atau nilai di antara dua pihak atau lebih dalam sebuah hubungan, dikombinasikan dengan percobaan untuk saling mengendalikan dan hadirnya perasaan antagonis terhadap satu sama lain. Sementara itu terdapat pandangan lain yang melihat konflik sebagai persengketaan yang mengarah kepada kekerasan dan telah menimbulkan korban.³³ Definisi dari Malik dkk ini memiliki kesamaan dengan definisi kejahatan dalam perspektif keadilan restoratif sebab tindak kekerasan termasuk dalam tindak pidana. Perspektif keadilan restoratif melihat kejahatan sebagai konflik antarindividu yang menimbulkan kerugian pada korban, masyarakat dan pelanggar sendiri.³⁴

Keempat definisi konflik yang telah disebutkan memperlihatkan pandangan yang berbeda mengenai konflik. Terdapat definisi yang melihat konflik sebagai sesuatu yang memiliki potensi merusak sekaligus kreatif, dalam hal ini bersifat laten, dan ada definisi yang melihat konflik sebagai peristiwa yang sudah mencakup kekerasan. Meskipun demikian, ketiga definisi di atas sejalan mengenai adanya perbedaan tujuan atau nilai antara dua pihak atau lebih. Perbedaan-persamaan ini dapat diperjelas melalui tipologi konflik dari

³¹ Sandole, D., Byrne, S., Sandole-Staroste, I., Senehi, Jessica (Ed). *Handbok of Conflict Analysis and Resolution*. (New York: Routledge, 2009). Hlm. 1-16.

³² Morton Deutsch et al ed, op.cit, hlm. 168

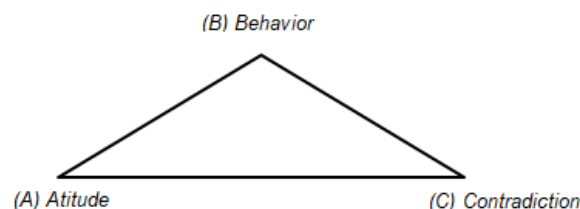
³³ Malik, I dkk. Loc. cit

³⁴ Siswanto Sunarso, H, *Viktimologi dalam Sistem Peradilan Pidana*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), Hal.44

Galtung.³⁵ Tipe konflik yang ada di dalam tipologi ini tergantung pada ada atau tidaknya elemen-elemen *attitude*, *behavior* dan *contradiction*.

Elemen *behavior* atau tingkah laku mewakili perilaku destruktif yang dapat diobservasi, terbuka dan secara khusus merujuk pada kekerasan fisik daripada kekerasan verbal.³⁶ Meskipun demikian, Galtung mengakui bahwa terdapat tingkah laku konstruktif yang dapat diobservasi dalam konflik yang disebabkan adanya dialog yang menggiring pada pembangunan sesuatu hal. Hal ini merujuk pada sifat konflik sebagai tanda bahaya dan kesempatan.

Selain elemen yang dapat diobservasi seperti perilaku, konflik juga terdiri dari elemen yang tersembunyi, yaitu *assumption* yang mewakili domain kognitif dan *attitude* yang mewakili domain emosi. Kedua elemen ini mewakili simbol A dalam segitiga ABC Galtung sebagaimana terlihat pada gambar 2.1. Elemen lain yang tersembunyi adalah *contradiction* (C) atau kontradiksi dalam hal sesuatu yang diinginkan atau tujuan (*goal*). Dengan kata lain, konflik menurut Galtung adalah A+B+C, sebuah konstruk triadik.



Gambar 2.1 Segitiga Konflik Galtung
Sumber: Galtung, J. *Peace by Peaceful Means*. hal. 71

Berdasarkan komposisi elemen dan apakah mereka disadari atau tidak, Galtung membedakan konflik menjadi dua jenis, yaitu *actor conflict* dan *structural conflict*. *Actor conflict* merupakan *direct conflict* di mana kedua belah pihak menyadari adanya kontradiksi (C), sikap negatif (A) dan keduanya terartikulasi dan termanifestasi ke dalam perilaku (B). Sementara *structural conflict*

³⁵ Johan Galtung, *Peace by peaceful means*, (Londong: SAGE Publication, 2012), hlm. 72

³⁶ Johan Galtung. Op.cit. hal. 71

merupakan *indirect conflict* di mana adanya kontradiksi (C) dan sikap negatif (A) di antara kedua belah pihak namun tidak disadari. *Structural conflict* terlihat melalui gejala-gejala yang mengindikasikan adanya kontradiksi dan sikap negatif, namun tidak termanifestasi menjadi perilaku kekerasan.

Dengan kata lain, Deutsch, Coleman dan Fisher mendefinisikan konflik sebagaimana konflik struktural, sementara Malik dkk mendefinisikan konflik mendekati konflik aktor milik Galtung. Tindak kejahatan pun dapat diklasifikasikan sebagai konflik aktor. Untuk keperluan penelitian, peneliti akan menggunakan tipologi konflik menurut Galtung dan mengategorikan tindak kejahatan sebagai konflik aktor.

2.1.2 Strategi Resolusi Konflik

Terdapat beberapa pendekatan strategi resolusi konflik yang umum dilakukan, di antaranya pendekatan transformasi konflik, pendekatan keadilan dan pemaafan dan pendekatan pembangunan kapasitas. Beragamnya pendekatan yang tersedia menggambarkan perbedaan jenis konflik dan juga budaya. Dengan demikian, strategi resolusi konflik yang akan dipilih perlu mempertimbangkan jenis konflik dan budaya di mana masyarakat berkonflik tinggal.

2.1.2.1 Transformasi Konflik Aktor dan Struktural

Galtung menyebutkan setidaknya ada tiga cara untuk mentransformasi konflik aktor, yaitu:

1. Transenden

Transenden merupakan bentuk transformasi konflik kreatif dan menekankan adanya konsekuensi positif dari sebuah konflik. Konsekuensi ini kemudian digunakan untuk mengubah kontradiksi yang mendasari konflik. Tujuan-tujuan yang bertentangan disadari dan ditransformasi menjadi sesuatu yang baru.

2. Kompromi

Kompromi merujuk pada adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang berkonflik untuk mencari jalan tengah.

3. Penarikan diri

Penarikan diri sebagai resolusi konflik aktor berarti sang aktor menyerahkan sepenuhnya tujuan yang ia perjuangkan.

Ketiga cara transformasi konflik yang disebutkan ini mengasumsikan bahwa posisi pihak-pihak yang berkonflik setara. Baik transenden dan kompromi dapat dilakukan jika adanya kesepakatan untuk berdialog di antara pihak berkonflik. Sementara dalam situasi konflik nyata, posisi aktor seringkali asimetris dan terdapat keengganan untuk berdialog dengan satu sama lain.

Galtung mengatakan bahwa konflik struktural mengandung kekerasan di dalam sistem, yang dipertahankan melalui penetrasi, segmentasi, fragmentasi dan marginalisasi.³⁷ Penetrasi adalah pengkondisian alam pikiran oleh kelompok yang berkuasa sementara segmentasi merupakan pembatasan gambaran mengenai realitas sehingga mencegah masyarakat untuk menyadari adanya kontradiksi. Kemudian fragmentasi dan marginalisasi berfungsi untuk mencegah mobilisasi dengan cara memecah masyarakat dan menjaga agar mereka yang terpecah tetap terpinggirkan. Dengan keempat cara tersebut, penguasa mencegah adanya kesadaran dan mobilisasi masyarakat. Kedua hal ini perlu dicegah karena sangat dibutuhkan untuk mentransformasi kepentingan di dalam konflik struktural menjadi sebuah nilai yang secara sadar ingin dicapai sehingga memicu tereskalasinya konflik menjadi konflik terbuka. Galtung menyatakan bahwa keempat hal tersebut perlu di atasi untuk mentransformasi permasalahan dasar dalam konflik struktural yang berupa eksploitasi dan represi, yaitu dengan konfrontasi, perjuangan, *decoupling* dan *recoupling*.

Konfrontasi berarti menyatakan secara jelas masalah yang dirasakan dan hasil yang diinginkan kepada penguasa. Konfrontasi ini kemudian diperjuangkan dengan cara-cara damai. Cara yang damai adalah jalan tengah di antara cara

³⁷ Johan Galtung, Op.cit, Hal.93

yang submisif dan kekerasan. Untuk mengubah konflik struktural dengan cara yang damai maka setiap pihak harus menyadari bahwa mereka tidak bisa saling memaksa satu sama lain untuk tunduk.

Cara selanjutnya adalah *decoupling*, yaitu memutuskan ketergantungan dengan penguasa yang berkonflik dengan cara memberdayakan diri sendiri. Namun, interaksi perlu tetap dipertahankan untuk menjaga dialog. Cara ini menekankan bahwa kelompok dapat bertahan dengan dirinya sendiri sehingga menghilangkan sumber represi. Kemudian, membangun kesetaraan, hak asasi manusia, otonomi dan integrasi adalah keharusan untuk mentransformasi permasalahan mendasar di dalam sistem yang memunculkan kekerasan struktural.

Sebagaimana Galtung, Adam Curle dan John Lederach juga mengutarakan cara mentransformasi konflik struktural, terutama yang memiliki sifat asimetris, yaitu penyadaran, konfrontasi, negosiasi dan perdamaian berkelanjutan.³⁸ Penyadaran merujuk pada proses di mana kelompok atau individu yang didominasi menyadari adanya ketidakadilan struktural yang diciptakan oleh situasi di mana mereka hidup dan mereka akhirnya menyadari adanya kebutuhan untuk menolak dominasi. Terdapat empat aspek penyadaran, yaitu kesadaran mengenai konflik, identitas kelompok, mobilisasi dan organisasi. Tumbuhnya kesadaran konflik dan pembangunan identitas kelompok adalah komponen dasar proses penyadaran. Munculnya kesadaran akan memperkuat identitas kelompok karena adanya persepsi kepentingan dan kebutuhan yang sama. Tanpa kedua komponen tersebut mobilisasi tidak akan terjadi. Ketika mobilisasi terjadi maka kelompok membutuhkan organisasi, yang akan terus bertambah kompleks seiring waktu karena mobilisasi dan organisasi akan menarik lebih banyak partisipan.

³⁸ Giorgio Gallo dan Arturo Marzono. "The Dynamics of Asymmetric Conflicts: The Israeli-Palestinian Case", *Journal of Conflict Studies*, vol. 29, 2009 Hal 36

Cara kedua untuk mentransformasi konflik struktural yang asimetris adalah konfrontasi, serupa dengan apa yang disampaikan Galtung. Namun Curle dan Lederach mengatakan bahwa konfrontasi oleh kelompok yang didominasi terjadi setelah adanya kesadaran. Perbedaan juga terlihat dari cara konfrontasi yang diajukan. Curle dan Lederach mengakomodasi cara-cara yang lebih luas, yaitu resistensi pasif, mobilisasi politik, perjuangan tanpa kekerasan, aksi militer atau penyerangan teroris, sementara Galtung menekankan pentingnya cara-cara damai untuk mentransformasi konflik.

Langkah berikutnya adalah negosiasi, yang dapat terjadi jika pihak-pihak berkonflik mencapai kesimpulan bahwa dampak konflik sudah sangat besar dan tidak terbendung. Kesimpulan ini dapat disadari sendiri atau berdasarkan usaha pihak ketiga untuk meyakinkan pihak-pihak berkonflik. Biasanya, pihak yang mendominasi adalah pihak yang perlu diyakinkan mengenai besarnya dampak konflik karena mereka yang memegang *status quo*. Kondisi yang perlu diciptakan untuk dapat melakukan negosiasi adalah menurunkan ketimpangan antar pihak berkonflik. Negosiasi adalah cara bagi para pihak untuk mengkonfrontasi tujuan satu sama lain dan untuk mengakui legitimasi sebagian dari pada tujuan tersebut. Dengan kata lain, pihak yang mendominasi perlu menyesuaikan diri dengan realita baru, adanya peningkatan posisi pada kelompok yang didominasi, melalui pelepasan beberapa tujuannya. Dengan demikian, kesadaran konflik mencapai poin tertingginya. Namun, jika negosiasi gagal memungkinkan timbulnya konfrontasi dengan kekerasan yang lebih besar. Pihak yang akan kehilangan porsi *status quo* lebih besar juga akan menghambat negosiasi dengan menggunakan cara-cara seperti membuat proses negosiasi selambat mungkin seiring menunggu perubahan situasi di lapangan yang membuat kondisi pihak lain lebih sulit, memecah belah pihak lain dengan memberikan keuntungan tertentu pada beberapa orang tertentu dalam kelompok tersebut sehingga mereka lebih submisif pada keputusan kelompoknya dan memicu tindakan

kekerasan dari pihak lain sebagai justifikasi untuk membekukan proses negosiasi atau menghentikan implementasi.³⁹

Setelah adanya kesepakatan yang dicapai, proses selanjutnya adalah perdamaian berkelanjutan. Tahap ini mencakup restrukturisasi hubungan antar pihak, membongkar kebencian, prasangka, frustrasi dan kecurigaan yang ditimbulkan akibat opresi dan kekerasan. Dekonstruksi dan reformasi struktur dominasi juga diperlukan menurut Curle dan Lederach, sementara menurut Galtung hal ini tidak diperlukan dan tidak diinginkan karena menyebabkan masalah struktural lain dan trauma⁴⁰. Perubahan-perubahan tersebut juga tidak dapat terjadi dalam sekali waktu melainkan bertahap mencakup proses yang menyakitkan dan transformasi budaya. Oleh sebab itu seringkali proses transformasi konflik berhenti pada tahap kesepakatan saja tanpa menyentuh sumber-sumber konflik struktural. Dalam jangka panjang, hal ini akan menimbulkan frustrasi baru yang membuat konflik kembali terjadi. Dengan demikian, proses transformasi bukanlah proses yang linear, sebab setiap proses bisa terjadi secara bersamaan atau adanya konsekuensi untuk kembali ke proses awal ketika ada kemandekan.

Selain itu, Lederach juga menjelaskan mengenai bagaimana dan di mana transformasi konflik terjadi, yaitu:⁴¹

- Personal atau individu harus mengalami perubahan pada aspek emosi, perseptual dan spritual dari sebuah konflik.
- Hubungan atau pola komunikasi, interaksi dan kebergantungan antar kelompok perlu diredifinisikan.
- Struktural atau perubahan pada pola struktur dan pengambilan keputusan dalam konflik.

³⁹ Giargio Gallo dan Arturo Marzono, *Op.cit*, Hlm. 39

⁴⁰ Galtung, *Op.cit*, Hlm. 94

⁴¹ Johannes Botes, "Conflict transformation: A debate semantics or a crucial shift in the theory and practice of peace and conflict studies?", *International Journal of Peace Studies*, vol. 8, no. 2, 2003, Hlm. 9

- Budaya atau perubahan masyarakat dalam pola budaya dalam memahami dan beraksi terhadap konflik.

2.1.2.2 Pendekatan Keadilan dan Pemaafan

Pendekatan keadilan dan pemaafan merupakan salah satu proses dalam rekonsiliasi yang diajukan oleh Lederach.⁴² Secara lengkap, proses rekonsiliasi menurut Lederach mencakup: pengungkapan kebenaran, yang mengharuskan adanya penggalian cerita masa lalu, termasuk penerimaan, pengakuan dan transparansi; belas kasih, yang memerlukan pemaafan, kasih sayang dan penyembuhan dalam rangka membangun hubungan yang baru; keadilan, yang membutuhkan pembetulan, restitusi, kompensasi dan restrukturisasi sosial; serta perdamaian, yang memerlukan kerja sama, koordinasi, kesejateraan, harmoni, rasa saling menghargai dan adanya mekanisme resolusi konflik yang terinstitusionalisasi. Proses pengungkapan kebenaran merupakan langkah awal untuk membentuk suatu narasi sejarah yang baru yang kemungkinan besar disepakati bersama. Dengan adanya narasi baru ini, para pihak mampu melanjutkan tahap selanjutnya dalam rekonsiliasi.

Tahap selanjutnya adalah restorasi dan penyembuhan yang dapat mendorong pemaafan. Elemen pemaafan sebagai hasil dari rekonsiliasi merupakan hal penting yang perlu hadir dalam kasus konflik di mana tanggung jawab atas kemunculan konflik lebih berat kepada salah satu pihak.⁴³ Pemaafan menyiratkan adanya kemauan untuk meninggalkan masa lalu dan melanjutkan hubungan di masa mendatang.⁴⁴

Setelah pengungkapan kebenaran dan pemaafan, keadilan perlu ditegakkan sebagai bentuk komitmen untuk melanjutkan hubungan di masa mendatang. Menurut Hamber terdapat tiga jenis keadilan, yaitu:⁴⁵

⁴² Joseph de Rivera ed, *Handbook on Building Cultures of Peace*, (Springer Science, 2008), Hlm. 366

⁴³ Joseph de Rivera, *Op.cit*, hlm. 368

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Ichsan Malik, *Resolusi Konflik Jembatan Perdamaian*, (Jakarta: Kompas, 2017), Hlm. 123.

- Keadilan distributif, keputusan dan pertimbangan yang digunakan adalah memberikan secara pantas atau proporsional kepada korban apa yang memang harus diperolehnya.
- Keadilan prosedural, keputusan atau pertimbangan yang digunakan adalah prosedur dan proses yang dilakukan secara jujur dan terbuka. Suara korban mutlak didengar dan diakomodir.
- Keadilan interaksi, keputusan dan pertimbangan yang diambil adalah sebuah bentuk penghormatan terhadap martabat dan saling menghargai.

Sementara itu, Landman menjelaskan bahwa terdapat dua perspektif keadilan yang selalu berbenturan dalam proses rekonsiliasi, yaitu keadilan retributif (*retributive justice*) dan keadilan restoratif (*restorative justice*).⁴⁶ Keadilan retributif menekankan hukuman proporsional kepada pelaku kejahatan yang seringkali mengabaikan dampak hukuman tersebut terhadap pelaku dan masyarakat. Motivasi balas dendam dan keinginan untuk menghukum dijustifikasi oleh jenis keadilan ini.⁴⁷ Keadilan restoratif fokus pada perbaikan hubungan, memicu penyembuhan dengan pencarian makna mengenai perilaku kejam melalui dialog antara pelaku dan korban. Reparasi dan permintaan maaf merupakan manifestasi dari keadilan restoratif.⁴⁸

Pendekatan keadilan juga sering digunakan oleh korban sebagai taktik negosiasi. Klaim bahwa dirinya menjadi korban ketidakadilan membuat perbedaan tajam antara pelaku dan korban. Pendekatan ini membuat pihak tertuduh menutup diri dan menolak negosiasi. Hal ini disebabkan karena klaim tersebut mengisyaratkan bahwa korban memiliki moralitas yang lebih tinggi

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 124

⁴⁷ Ho-won Jeong. *Conflict management and Resolution: An introduction*, (New York: Routledge, 2010) Hal.149

⁴⁸ Ho-won Jeong, Op.cit, Hlm.148

daripada pelaku. Deutsch mengatakan bahwa klaim ini memiliki beberapa dampak, yaitu:⁴⁹

“Ia mengeraskan pandangan Anda dan membuatnya tidak fleksibel ketika Anda secara moral menjadi terpaksa padanya serta semakin merasa benar sendiri. Ia mendorong pada menyalahkan orang lain dan penghinaan implisit pada orang lain sebagai lebih rendah secara moral. Ia menghasilkan efek yang sama pada orang lain dan meningkatkan konflik menjadi konflik tentang moralitas.”

2.1.2.3 Pendekatan Pembangunan Kapasitas

Beberapa ahli meragukan keadilan dan pemaafan sebagai elemen penting dalam rekonsiliasi. Feldman dan Hayes meragukan pemaafan dan penyembuhan dapat hadir setelah adanya pengungkapan kebenaran, terutama pada masyarakat yang sangat terbelah. Mereka berpendapat bahwa pemaafan individual dapat terwakili oleh bentuk lain, yaitu komitmen untuk membangun masyarakat yang baru.⁵⁰ Ichsan Malik juga lebih mengedepankan pertumbuhan rasa ke-kitaan terlebih dahulu dibandingkan keadilan dalam rekonsiliasi Ambon karena adanya keterpecahan yang sangat parah di dalam masyarakat.⁵¹

Pendekatan resolusi konflik lain yang dianggap sebagai jembatan berbagai pendekatan adalah pembangunan kapasitas (*capacity-building*). Pendekatan pembangunan kapasitas untuk meresolusi sebuah konflik meyakini bahwa pihak-pihak yang bermusuhan perlu mempersiapkan motivasi, keterampilan dan sumber daya sebelum melakukan dialog.⁵² Persiapan-persiapan tersebut diperlukan untuk menghilangkan kemarahan, rasa takut dan curiga antar pihak sehingga interaksi dalam proses resolusi konflik dapat berlangsung secara konstruktif.⁵³ Sifat pendekatan *capaicty-building* yang mampu menjadi pelengkap

⁴⁹ Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (ed). 2016. Handbook resolusi konflik. Bandung: Penerbit Nusa Media

⁵⁰ Joseph de Rivera, Op.cit, hlm. 368

⁵¹ Ichsan Malik, Op.cit, hlm. 196

⁵² D. J. Sandole, S. Byrne, I. Sandole-Staroste, & J. Senehi, Op.cit, hlm. 215-225.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 215

pendekatan resolusi konflik lain merupakan sebuah nilai positif dari pendekatan ini. Terdapat tiga jenis pendekatan *capacity-building* untuk resolusi konflik, yaitu *premediation*, *conflict assessment* dan *trust-building*.

Premeditation merujuk pada sebuah proses yang digunakan oleh seorang mediator untuk mempersiapkan kondisi emosi klien yang mungkin mengganggu klien untuk berpikir secara rasional dan fokus pada penyelesaian masalah. Sementara *conflict assessment* merujuk pada tahap awal dari proses resolusi konflik di mana sifat konflik digali dan dianalisis. Informasi mengenai sifat konflik berguna untuk membantu para pihak bernegosiasi, mediasi dan proses lain termasuk rekonsiliasi. Informasi-informasi yang digali mencakup aktor kunci dan isu-isu utama. *Trust-building* atau pembangunan Kepercayaan mencakup berbagai strategi yang didesain untuk membantu kedua pihak mengatasi rasa takut, curiga dan waspada sehingga memungkinkan mereka untuk berinteraksi secara kolaboratif.⁵⁴ Untuk membangun Kepercayaan, para ahli mengajarkan pihak-pihak yang bermusuhan untuk berkomunikasi secara terbuka, memperlihatkan sikap perdamaian dan rekonsiliasi.

2.2 Kepercayaan (*Trust*)

2.2.1 Definisi Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sebuah konstruk yang kompleks yang terdiri dari banyak karakteristik untuk secara adekuat mendefinisikannya. Filsuf pertama yang mencoba mendefinisikan Kepercayaan adalah Georg Simmel. Simmel mendefinisikan *trust* sebagai “*state of favourable expectation regarding other people’s action and intention*” dan “*a hypothesis certain enough to serve as a basis for practical conduct*”⁵⁵. Dua pernyataan ini mengisyaratkan bahwa Kepercayaan menurut Simmel merupakan sebuah penilaian baik mengenai perilaku dan niat orang lain. Kemudian, penilaian ini menjadi dasar yang cukup akurat untuk menuntun perilaku individu. Definisi ini mengisyaratkan bahwa

⁵⁴ D. J. Sandole, S. Byrne, I. Sandole-Staroste, & J. Senehi, *Op.cit*, hlm. 215-225.

⁵⁵ Möllering, *Op.cit*, 403-420.

Kepercayaan merupakan hasil proses kognitif yang memiliki fungsi sosial. Meskipun demikian, Simmel mengatakan bahwa proses kognitif ini hanya menghasilkan *weak inductive knowledge* atau penarikan kesimpulan yang lemah disebabkan oleh terbatasnya sumber-sumber informasi mengenai target Kepercayaan. Dengan demikian, untuk dapat memenuhi fungsi sosial sebagai penuntun perilaku, individu perlu memiliki keyakinan mengenai apa yang kesimpulan yang telah ia buat. Elemen ini disebut dengan *mysterious unaccountable faith*. Keyakinan yang dimaksud oleh Simmel bukan keyakinan agamis, meskipun termasuk spiritual, melainkan keyakinan bahwa hal-hal yang belum diketahui, tidak diketahui dan tidak dapat diketahui tidak akan muncul. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Simmel mendefinisikan Kepercayaan menggunakan tiga karakteristik, yaitu hasil proses kognitif, bersifat fungsional dan berdimensi spiritual.

Ide Simmel mempengaruhi berbagai ilmuwan sosial lain yang mempelajari Kepercayaan seperti Blau, Luhmann, Fox, Frankel, Giddens, Miztal, Lane dan Lewis dan Weigert. Selain ilmuwan-ilmuan tersebut, terdapat sejumlah ilmuwan lain yang berusaha mendefinisikan Kepercayaan. Namun terdapat permasalahan pada definisi-definisi tersebut. Definisi konstruk ini seringkali tidak konsisten dan kurang baik sehingga menurunkan kemungkinan adanya integrasi penemuan-penemuan dari studi ilmiah dan mengurangi pemahaman mengenai dampak Kepercayaan pada variabel lain⁵⁶. Definisi Kepercayaan yang baik mengikutsertakan berbagai karakteristik Kepercayaan karena sifatnya yang saling berkaitan. Karakteristik-karakteristik ini secara individual tidak mampu untuk menggambarkan Kepercayaan. Romano mengidentifikasi sepuluh karakteristik Kepercayaan dan membentuknya menjadi sebuah definisi yang komprehensif. Kesepuluh karakteristik Kepercayaan dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini.

⁵⁶ Donna Romano, "The nature of trust: conceptual and operational clarification", *Doctoral LSU Dissertations*. (Louisiana: Department of Psychology, 2003).)Hal. 1. Diambil dari: https://digitalcommons.lsu.edu/gradschool_dissertations/2674

Tabel 2.1 Karakteristik Kepercayaan

| KARAKTERISTIK YANG MENDEFINISIKAN KEPERCAYAAN | | |
|---|--|--|
| Rujukan Kepercayaan | Atitudinal Sosial Bervariasi Fungsional | Mendefinisikan fenomena yang merujuk pada Kepercayaan |
| Komponen Kepercayaan | Hipotetikal Konsekuensial Motivasional | Mendefinisikan sentimen yang dimiliki Kepercayaan |
| Dimensi Kepercayaan | Simetris Inkremental Kondisional | Mendefinisikan penilaian yang disimpulkan dari level Kepercayaan |

Sumber: Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

Berdasarkan sepuluh karakteristik tersebut Romano mendefinisikan Kepercayaan sebagai berikut:

“Trust is a subjective assessment of another’s influence in terms of the extent of one’s perceptions about the quality and significance of another’s impact over one’s outcomes in a given situation, such that one’s expectation of, openness to, and inclination toward such influence provide a sense of control over the potential outcomes of the situation.”⁵⁷

Definisi Kepercayaan menurut Romano dapat diterjemahkan sebagai berikut:

Kepercayaan adalah penilaian subjektif mengenai signifikansi dan kualitas pengaruh orang lain terhadap tujuan dan kepentingan diri yang dikehendaki pada situasi tertentu yang dengan adanya ekspektasi, kerelaan dan kecenderungan terhadap pengaruh itu mendorong terbentuknya rasa memiliki kendali atas hasil yang diharapkan dari situasi tersebut.

⁵⁷ Romano, *Op.cit*, hal. 33

Definisi ini menerangkan bahwa Kepercayaan merupakan sebuah bentuk sikap (atitudinal) yang berarti bertentangan dengan anggapan bahwa Kepercayaan adalah sebuah tingkah laku. Kepercayaan sebagai sebuah sikap berarti bahwa Kepercayaan adalah fenomena subjektif yang didapat dari pengalaman kognitif, afektif dan perilaku individu. Dengan kata lain, seseorang dapat mengatakan bahwa saya pikir dan saya merasa saya mempercayai rekan kerja saya dan saya akan berperilaku sesuai dengan sikap saya tersebut.

Sebagai sebuah sikap maka Kepercayaan tidak terlepas dari objek sikap atau target. Romano menyebutnya sebagai objek percaya (*object of trust*). Objek percaya yang dimaksud adalah pengaruh atau dampak relasi dan konteks terhadap pencapaian tujuan (pengaruh sosial). Dengan kata lain, objek percaya bukan orang lain itu sendiri karena individu tidak menilai bagaimana kualitas orang yang ingin dipercaya (target), melainkan menilai bagaimana hubungan dengan orang tersebut akan mempengaruhi pencapaian tujuannya, terutama dalam konteks tertentu.

Kepercayaan juga memiliki sifat bervariasi dalam arti variasi tingkat atau level Kepercayaan bukan variasi jenis Kepercayaan yang menggiring kesimpulan bahwa terdapat beberapa konstruk Kepercayaan yang saling berkaitan. Variasi tingkat Kepercayaan ini merefleksikan respon terhadap dinamika situasi. Dengan demikian, faktor subjektivitas individu menentukan tingkat Kepercayaan, bukan situasi itu sendiri. Oleh sebab itu Romano tidak mendukung argumen bahwa terdapat beberapa jenis Kepercayaan yang disebabkan oleh perbedaan situasi, misalnya seperti *cognition-based trust*, *affect-based trust*, *Calculus-based trust*, *knowledge-based trust* dan *identification-based trust* sebagaimana disarankan oleh McAllister serta Lewicki dan Bunker. Variasi tingkat Kepercayaan memperlihatkan bahwa seseorang dapat memiliki derajat Kepercayaan yang berbeda-beda, di mana penilaian sangat positif mengenai pengaruh orang lain terhadap tujuan pribadi memperlihatkan Kepercayaan yang tinggi sementara penilaian sangat negatif mengenai pengaruh orang lain terhadap tujuan pribadi memperlihatkan rasa curiga yang tinggi. Dengan kata lain, Kepercayaan dan

kecurigaan (*distrust*) adalah satu konstruk yang sama namun mencerminkan titik derajat yang berbeda. Kepercayaan merepresentasikan penilaian positif mengenai pengaruh orang lain terhadap tujuan pribadi sementara kecurigaan merepresentasikan penilaian negatif mengenai pengaruh orang lain terhadap tujuan pribadi. Kedua titik ekstrim ini ditengahi oleh titik ambivalen yang mencerminkan sikap netral (sedikit positif atau sedikit negatif) mengenai pengaruh orang lain terhadap tujuan pribadi.

Kepercayaan atau pun kecurigaan memiliki fungsi adaptif dalam mengarahkan perilaku seseorang dengan memberikan orang tersebut rasa memiliki kendali. Seringkali individu hidup dalam situasi ambigu, yaitu situasi yang memberikan informasi terbatas untuk memilih secara adekuat hubungan jenis apa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Untuk mengatasi situasi ambigu ini individu bergantung pada penilaian personalnya untuk membuat keputusan dan berinteraksi dengan pihak lain. Kepercayaan atau curiga seseorang akan membantu individu menentukan cara berinteraksi yang tepat dengan orang tersebut untuk mencapai atau mengamankan tujuannya. Dengan demikian, baik Kepercayaan maupun kecurigaan menimbulkan rasa memiliki kendali (*sense of control*) atas pencapaian tujuan dan kepentingan pribadinya.

2.2.1.1 Komponen Kepercayaan

Kepercayaan adalah sebuah bentuk sikap, sehingga memiliki tiga komponen sikap, yaitu komponen kognitif, afektif dan perilaku. Ketiga komponen ini merefleksikan sentimen-sentimen berbeda mengenai pengaruh sosial, sehingga satu komponen saja tidak dapat menggambarkan Kepercayaan seseorang. Setiap komponen juga berisikan informasi mengenai sumber kendali, di mana komponen kognitif menimbulkan rasa memiliki kendali yang berorientasi pada masa depan untuk mengantisipasi kejadian mendatang dan oleh sebab itu bersifat hipotetikal; komponen afektif adalah sumber rasa memiliki kendali berorientasi afeksi mengenai nilai dari hasil pengaruh sosial dan bersifat konsekuensial; komponen perilaku merupakan sumber rasa memiliki kendali

yang berorientasi pada tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan sehingga bersifat motivasional

Komponen kognitif memiliki sifat hipotetikal yang berarti penilaian mengenai pengaruh sosial yang belum terjadi. Dengan kata lain, komponen kognitif merefleksikan ekspektasi seseorang mengenai pengaruh sosial potensial yang muncul dari keterbatasan informasi dan situasi ambigu masa depan. Ekspektasi ini mencakup prediksi mengenai kemungkinan perilaku seseorang dan dampak yang mungkin dihasilkan dari interaksi bersama orang tersebut. Dengan demikian, ekspektasi tersebut memunculkan rasa memiliki kendali terhadap masa depan (*future-oriented form of control*).

Komponen kedua dari Kepercayaan adalah evaluasi emosional mengenai pengaruh sosial. Artinya, individu tidak hanya memprediksi pengaruh yang mungkin terjadi pada situasi tertentu namun juga menanamkan perasaan personal pada hasil dari pengaruh sosial tersebut, yang dikategorikan sebagai kesempatan atau risiko. Perasaan personal yang menempel pada dampak yang diasumsikan akan terjadi tidak secara langsung berhubungan dengan baik dan buruknya hasil, melainkan pada sejauh mana hasil tersebut dianggap penting oleh individu. Misalnya, pengaruh seseorang yang menimbulkan banyak risiko terhadap tujuan individu tidak selalu diikuti oleh perasaan kecewa jika individu tidak menaruh banyak harapan pada pengaruh tersebut. Dengan kata lain, individu menaruh perasaan personal pada konsekuensi pengaruh sosial terlepas dari dampak yang dihasilkannya. Hal tersebut memperlihatkan adanya kerelaan terhadap potensi konsekuensi, kesempatan ataupun risiko, yang ditimbulkan pengaruh sosial pada situasi tertentu. Kerelaan ini sangat diperlukan untuk memaksimalkan rasa memiliki kendali karena perasaan individu akan menuntun ke arah pengaruh yang cocok dengan nilai personal.

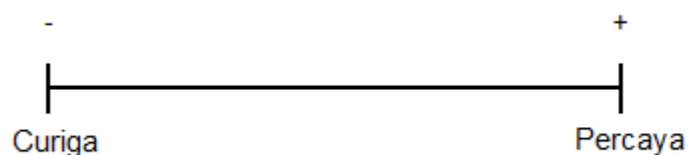
Komponen ketiga dari Kepercayaan adalah intensi berperilaku sesuai dengan penilaian dan perasaan mengenai pengaruh sosial di situasi tertentu. Intensi ini merefleksikan sentimen motivasional dan *goal-oriented* yang

memampukan individu menampilkan perilaku yang berkontribusi pada terwujudnya hasil yang diinginkan melalui pengaruh sosial tersebut. Dengan kata lain, ketika individu mempercayai seseorang maka ia akan termotivasi untuk membuat kesempatan potensial yang disebabkan pengaruh sosial menjadi nyata. Sebaliknya, jika individu mencurigai seseorang maka perilakunya akan didorong oleh kecenderungan untuk mengurangi risiko yang dipersepsikan akan muncul dari interaksi dengan orang tersebut di situasi tertentu.

2.2.1.2 Dimensi Kepercayaan

Kepercayaan merupakan sebuah variabel kontinum yang menyebabkan ia memiliki arah, besaran dan intensitas yang berbeda-beda pada situasi-situasi tertentu. Ketiga dimensi ini menegaskan bahwa Kepercayaan dan kecurigaan berada pada sebuah konstruk yang sama namun berbeda arah, besaran dan intensitas.

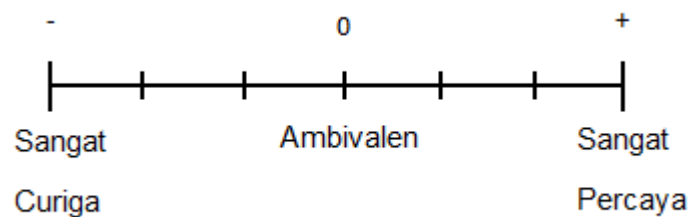
Kepercayaan dan kecurigaan menunjukkan asesmen berbeda terhadap sebuah pengaruh sosial. Kepercayaan merefleksikan asesmen menyukai pengaruh sosial (positif) sementara kecurigaan merefleksikan asesmen tidak menyukai pengaruh sosial (negatif). Dengan kata lain, Kepercayaan dan curiga merepresentasikan titik yang arahnya bertentangan dalam sebuah dimensi yang sama, yaitu persepsi kualitas pengaruh sosial.



Gambar 2.2 Arah Kepercayaan

Sumber: Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

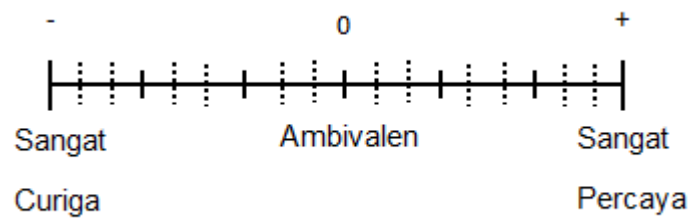
Selain memiliki arah, Kepercayaan juga berbeda-beda secara tingkatan atau besaran. Titik ekstrim paling kanan menunjukkan tingkat Kepercayaan yang sangat tinggi begitu pula titik ekstrim paling kiri menunjukkan tingkat kecurigaan yang sangat tinggi. Titik ambivalen mencerminkan sikap netral, yaitu dampak pengaruh sosial dipersepsikan sebagai tidak positif ataupun negatif. Kecenderungan sedikit ke kanan atau ke kiri dari titik ambivalen menunjukkan Kepercayaan dan rasa curiga yang rendah.



Gambar 2.3 Variasi Besaran Kepercayaan

Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

Dimensi Kepercayaan yang ketiga adalah intensitas sentimen individu mengenai pengaruh sosial pada situasi tertentu. Dengan kata lain, Kepercayaan dipengaruhi juga oleh seberapa kuat individu yakin dengan penilaiannya mengenai kualitas dan signifikansi pengaruh sosial dalam sebuah situasi. Intensitas sentimen Kepercayaan individu digambarkan melalui garis putus-putus pada gambar 2.4. Jika individu memiliki penilaian positif yang kuat terhadap pengaruh sosial dan meyakini penilaian ini maka Kepercayaannya akan semakin kuat ke arah kanan. Sementara jika individu memiliki penilaian positif yang kuat terhadap pengaruh sosial namun tidak meyakini penilaian ini maka Kepercayaan individu akan melemah ke arah kiri. Intensitas Kepercayaan



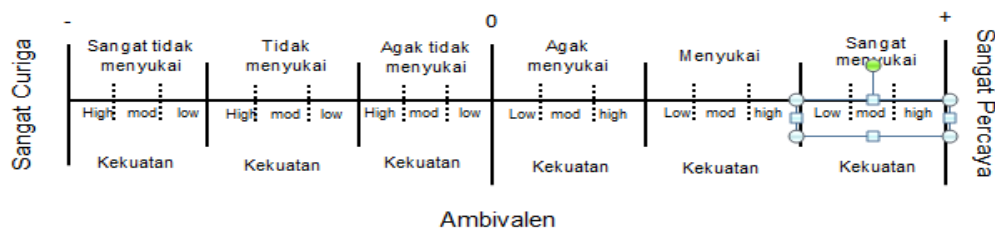
Gambar 2.4 Intensitas Kepercayaan

Sumber: Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

seseorang terhadap penilaiannya sendiri berkontribusi pada kekuatan Kepercayaan. Kemudian, kekuatan Kepercayaan berdampak pada rasa memiliki kendali pada situasi tertentu.

Ketiga dimensi ini merefleksikan penilaian unik mengenai pengaruh sosial pada situasi tertentu dan ketiganya dibutuhkan untuk mendapatkan gambaran

Kepercayaan yang sebenarnya. Gambar 2.5 memperlihatkan kontinum Kepercayaan yang mengikutsertakan tingkatan Kepercayaan berdasarkan arah, besaran dan kekuatan.



Gambar 2.5 Kontinum Kepercayaan

Sumber: Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

Gambar 2.5 dapat dituliskan dengan pernyataan-pernyataan di dalam tabel 2.2, yang merupakan ilustrasi dari bagaimana setiap komponen berinteraksi dengan dimensi Kepercayaan sehingga menghasilkan sebuah gambaran Kepercayaan seseorang. Dimensi arah diwakili oleh kata-kata yang **ditebalkan**, dimensi besaran oleh kata-kata yang digarisbawahi dan dimensi kekuatan oleh kata-kata yang *dimiringkan*.

Tabel 2.2 Pernyataan yang mengindikasikan Kepercayaan

| Komponen | Dimensi |
|----------|--|
| Kognitif | <p>Saya <i>tidak terlalu</i> yakin bahwa interaksi saya dengan dia akan <u>sangat bermanfaat</u>.</p> <p>Saya <i>cukup</i> yakin bahwa interaksi saya dengan dia akan <u>cenderung berisiko</u></p> <p>Saya <i>sangat</i> yakin bahwa interaksi saya dengan dia akan <u>sedikit bermanfaat</u></p> |
| Afeksi | <p>Saya <i>tidak terlalu</i> khawatir mengenai <u>risiko mengerikan</u> dari interaksi saya dan dia.</p> <p>Saya <i>cukup</i> berharap pada <u>keuntungan yang cukup</u> dari interaksi saya dan dia.</p> <p>Saya <i>sangat</i> khawatir mengenai <u>risiko kecil</u> yang akan dihasilkan dari interaksi saya dengan dia.</p> |
| Perilaku | <p>Saya <i>tidak terlalu</i> cenderung untuk <u>terlalu mendorong</u> pada interaksi saya dengan dia.</p> <p>Saya <i>cenderung</i> termotivasi untuk <u>agak menjauhi</u> interaksi saya dengan dia.</p> <p>Saya <i>sangat</i> cenderung untuk <u>agak berinteraksi</u> dengan dia.</p> |

Sumber: Romano, D.M. (2003). The nature of trust: conceptual and operational clarification

2.2.2 Proses Pembentukan Kepercayaan dan Ketidakpercayaan

Proses pembentukan Kepercayaan dan ketidakpercayaan dapat dibedakan berdasarkan sumbernya, yaitu *calculus-based trust* (berdasarkan keinginan untuk diperlakukan secara sama), *knowledge-based trust* (berdasarkan pengetahuan) dan *identification-based trust* (berdasarkan internalisasi penuh atas kebutuhan dan nilai pihak lain).⁵⁸ Dalam sebuah interaksi, individu yang saling berhubungan akan mengumpulkan informasi mengenai nilai yang dipegang pihak lain serta kerangka kognitif satu sama lain. Hal ini diperlukan untuk memperkirakan perilaku masing-masing pihak. Seiring dengan berkembangnya hubungan tersebut maka kedua belah pihak menumbuhkan kerangka kognitif yang dipegang bersama yang memungkinkan kemampuan

⁵⁸ Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C (ed), *Op.cit*, Hlm. 94-96

saling mengidentifikasi tujuan dan memahami kelemahan serta kesalahan satu sama lain.

Ketika informasi tentang pihak lain belum tersedia dan identifikasi belum terbentuk, Kepercayaan terbentuk melalui mekanisme reputasi. Mekanisme reputasi ini bekerja di bawah kondisi bahwa perilaku oportunistik target percaya dapat tersampaikan kepada siapapun yang nantinya akan berhubungan dengan dirinya. Artinya, mekanisme reputasi ini bisa mempengaruhi Kepercayaan seseorang jika si target percaya tidak bisa mengelak dari citra tersebut. Citra tersebut bisa bersumber dari karakteristik sosial seperti asuhan dan keanggotaannya dalam kelompok.

Sumber-sumber Kepercayaan tersebut berpengaruh dalam proses pembentukan Kepercayaan. Proses pembentukan Kepercayaan dan curiga dapat dijelaskan melalui Teori *Relational Signalling*. Menurut teori ini, kepercayaan merupakan hasil interpretasi individu terhadap perilaku dan motivasi orang lain. Terdapat dua jenis motivasi yang dipersepsikan mendorong perilaku seseorang, yaitu motivasi kepentingan pribadi dan motivasi yang berorientasi orang lain. Motivasi kepentingan pribadi memberi sinyal bahwa seseorang tidak bisa dipercaya, sementara motivasi berorientasi orang lain akan mengaktivasi Kerangka Solidaritas (*Solidarity Mental framing*).⁵⁹

Nooteboom menjelaskan bahwa terdapat dua kerangka pikiran yang relevan dengan Kepercayaan, yaitu “menjaga sumber daya” dan “kerangka solidaritas”.⁶⁰ Kerangka pikiran menjaga sumber daya adalah kerangka pikiran yang membentuk kecurigaan sehingga memunculkan rasa takut kehilangan dan usaha untuk mengamati tanda-tanda ketidakjujuran seseorang. Sementara kerangka pikiran solidaritas membentuk Kepercayaan dan membentuk kecenderungan untuk mempersepsikan individu sebagai sosok yang kooperatif. Nooteboom berargumen bahwa kedua kerangka pikiran ini merupakan sesuatu

⁵⁹ Six, F., Nooteboom, B., & Hoogendoorn, A, “Actions that build interpersonal trust: A relational signalling perspective”, *Review of Social Economy*, 68 (3), 2010, hlm. 292.

⁶⁰ Masamichi Sasaki & Robert M. Marsh ed, *Op.cit*, Hlm. 28

yang inheren dalam gen manusia sebagai hasil evolusi. Fungsi kerangka pikiran ini adalah menyeimbangkan kebutuhan untuk memperbesar kemungkinan survival individu dan untuk menjaga sumber daya yang dibutuhkan untuk bertahan dengan kebutuhan untuk menjadi anggota masyarakat yang loyal.

Aktiviasi kerangka pikiran ini tergantung pada karakter, pengalaman dan situasi. Jika seseorang kekurangan kepercayaan diri atau merasa terancam, maka kecurigaan akan timbul. Meskipun begitu, hal ini tidak mengisyaratkan bahwa manusia selalu menjauhi risiko karena kecurigaan. Individu tetap akan mengambil risiko besar jika ia mengasumsikan dirinya akan mengalami kehilangan.⁶¹

Kepercayaan dan kecurigaan juga dipengaruhi oleh keberadaan heuristik. Keberadaan heuristik ini memudahkan individu dalam memahami dan bersimpati terhadap individu yang lain. Dengan adanya pengertian dan simpati, seseorang akan lebih mampu mentoleransi perilaku yang tidak sesuai dengan ekspektasinya atau perilaku yang menciderai Kepercayaan. Dengan demikian, pengkhianatan bisa jadi tidak membentuk kecurigaan. Bahkan Nootboom menjelaskan bahwa seseorang bisa menyalahkan diri sendiri atas pengkhianatan orang lain. Perilaku ini dilakukan dalam rangka mengurangi ketidakpastian atau untuk membangun rasa memiliki kendali. Jika seseorang merasa sangat sulit mempengaruhi perilaku orang lain untuk mencegah dan meminta pertanggungjawaban atas pengkhianatan tersebut, seseorang akan cenderung mengatribusikan kesalahan itu kepada dirinya sendiri.

Dalam konteks kepercayaan terhadap target percaya yang lebih besar seperti pemerintah, sejumlah faktor yang dapat menumbuhkan Kepercayaan di antaranya adalah hasil kerja, keadilan distributif dan keadilan prosedural.⁶² Kepercayaan terhadap pemerintah merefleksikan penilaian mengenai kebaikan

⁶¹ Masamichi Sasaki & Robert M. Marsh ed, *Op.cit*, hlm. 19.

⁶² Bianchi, E. C., et al, "Trust in decision-making authorities dictates the form of the interactive relationship between outcome fairness and procedural fairness", *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 41 (1), 2014 Hal. 19-34. <https://doi.org/10.1177/0146167214556237>

dan keburukan pada sebuah keputusan yang dibuat. Hal ini terutama untuk menentukan Kepercayaan terhadap pemerintah dalam suatu konteks. Jika hasil keputusan dipersepsikan sesuai dengan aspirasi dan kepentingan individu, maka Kepercayaan akan muncul dan dipertahankan. Sebaliknya, jika hasil keputusan tidak sesuai dengan ekspektasi individu maka Kepercayaan akan rusak. Sementara itu, untuk menentukan Kepercayaan yang lebih general terhadap pemerintah diperlukan penilaian terhadap keadilan prosedural yang dilakukan pemerintah saat membuat keputusan dan kebijakan. Kualitas keadilan prosedural ini dinilai berdasarkan kemampuan atau kompetensi, intensi dan integritas pemerintah dalam mengakomodasi kepentingan dan aspirasi individu.⁶³

Penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan sangat dipengaruhi oleh persepsi individu mengenai apakah pemerintah memiliki motivasi untuk memenuhi kepentingannya atau tidak dalam proses pembuatan keputusan. Sebaliknya, ketika individu menganggap pemerintah gagal mengakomodasi kepentingannya dalam sebuah keputusan, kecurigaan akan muncul. Bahkan, kecurigaan juga bisa muncul karena individu merasa pemerintah tidak punya niat untuk mengetahui apa keinginan mereka.⁶⁴ Graham dkk menemukan bahwa masyarakat memiliki kecurigaan kepada politisi karena mereka melihat politisi sebagai kelompok yang mengejar ambisi dan tujuannya semata daripada kepentingan masyarakat.⁶⁵ Faktor lainnya adalah integritas. Sebuah penelitian eksperimental menunjukkan bahwa Kepercayaan terhadap politisi menurun ketika mereka mempersepsikan politisi sebagai orang yang tidak jujur.⁶⁶ Efek yang sama juga muncul karena persepsi tindakan tidak etis lain oleh politisi

⁶³ Seyd, B. The causes of political trust. Sebuah bab dari buku yang baru akan terbit. Diunduh dari <https://www.kent.ac.uk/politics/research/groups/comparative-politics/images/Seyd-causes-of-political-trust-paper.pdf>

⁶⁴ Mengutip Hibbing dan Theiss-Morse. (2002). Dalam Seyd, B. The causes of political trust.

⁶⁵ *Ibid.*, hal. 7

⁶⁶ Nicholas Faulkner, Aaron Martin & Kyle Peyton, "Priming Political Trust: Evidence from an Experiment", *Australian Journal of Political Science*, 2014, hlm. 37-41

seperti perilaku partisan, tidak berprinsip, mengejar suara dan kredibilitas dalam memenuhi janji.⁶⁷

2.3 Pembangunan Kepercayaan dalam Resolusi Konflik

Kepercayaan merupakan syarat mutlak untuk mengelola hubungan yang efektif dan damai antar individu, antar kelompok, antar individu dengan kelompok dan organisasi serta masyarakat.⁶⁸ Pembangunan Kepercayaan sangat penting dilakukan untuk melancarkan dan menjaga resolusi konflik.⁶⁹ Terdapat beberapa pendekatan pembangunan kepercayaan dalam literatur seperti model dinamika kepercayaan, aktivasi kerangka solidaritas dan pengelolaan ketidakpercayaan.

2.3.1 Model Dinamika Kepercayaan

Model Dinamika Kepercayaan dapat membantu praktisi mencari cara meningkatkan kepercayaan dengan melihat sejauh mana kepercayaan telah rusak. Model ini membedakan kepercayaan menjadi dua, yaitu kepercayaan interpersonal dan kepercayaan prosedural. Kepercayaan ini bisa rusak karena sebuah kejadian negatif dan cara seseorang mengatribusikan penyebab kejadian negatif tersebut atau yang biasa disebut atribusi.⁷⁰ Atribusi merupakan sebuah mekanisme diri untuk menjelaskan penyebab terjadinya sebuah kejadian negatif. Atribusi yang sangat negatif terhadap orang lain akan meningkatkan persepsi resiko kehilangan, menyebabkan kepercayaan tidak tumbuh. Oleh sebab itu, Model Dinamika Kepercayaan menggunakan analisis atribusi untuk memberikan model menumbuhkan kepercayaan yang tepat. Terdapat tiga jenis atribusi yang dapat dibuat seseorang dalam situasi konflik:

⁶⁷ *Ibid.*, hal. 8

⁶⁸ Mengutip Kelman (2005). Dalam Kappmeier, V. M. (2012). Where is the trust? Conflict and trust assessment between large-group conflict parties for third parties conflict intervention. *Disertation University of Hamburg*.

⁶⁹ Mariska Kappmeier, "Where is the trust? Conflict and trust assessment between large-group conflict parties for third parties conflict intervention", *Disertation University of Hamburg*, (Hamburg: Fakultät für Erziehungswissenschaft, Psychologie und Bewegungswissenschaft, 2012).

⁷⁰ Gary Furlong, *The Conflict Resolution Toolbox*, (Ontario: John Wiley & Sobs, 2005) Hal. 127

2.3.1.1 Atribusi Situasi

Ketika individu mengatribusikan penyebab sebuah konflik atau masalah kepada faktor situasional artinya individu mengatribusikan penyebab konflik karena hal-hal di luar kendali dan kemampuan seseorang. Intensi orang tersebut mungkin baik, mereka telah mencoba sebaik mungkin namun ternyata hasil yang muncul tidak seperti yang diharapkan. Ciri-ciri atribusi situasi sebagai berikut:

1. Kondisi di luar kendali individu menyebabkan masalah atau memaksa individu melakukan apa yang mereka lakukan.
2. Kurangnya kemampuan, pengetahuan atau informasi menyebabkan masalah.
3. Kesalahan bukan karena dirinya, melainkan karena adanya kondisi yang di luar kendali individu.
4. Individu telah mengeluarkan usaha terbaiknya meskipun dengan segala keterbatasan informasi, pengetahuan dan keterampilan.
5. Masalah yang terjadi bukan berasal dari sifat dan karakter individu.
6. Tidak menyalahkan individu.
7. Niat individu dinilai baik.
8. Individu dinilai sebagai orang yang baik yang butuh bantuan.
9. Tidak ada niat untuk mencelakakan atau menyusahkan pihak lain.

Atribusi ini tidak merusak kepercayaan sehingga mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi dan memberikan setiap pihak keyakinan bahwa masalah ini bisa dicegah di masa mendatang bila ditangani secara baik.

2.3.1.2 Atribusi Intrinsik

Atribusi intrinsik terjadi ketika seseorang menganggap sifat intrinsik seseorang menyebabkan konflik. Sifat intrinsik ini bisa karena kepribadian, budaya dan tradisi, pengalaman masa lalu seseorang atau nilai yang mereka pegang. Dalam atribusi intrinsik, individu melihat adanya peran orang lain dalam menyebabkan suatu masalah atau konflik namun mereka mengakui bahwa orang tersebut tidak melakukannya secara sengaja dan sadar. Beberapa ciri atribusi intrinsik:

1. Orang yang menyebabkan masalah dianggap memiliki kualitas intrinsik tertentu: kepribadian, budaya, nilai dan pengalaman masa lalu.
2. Sifat intrinsik seseorang dinilai sebagai tidak berbahaya.
3. Konflik bukan dibuat secara sadar.
4. Orang yang disalahkan tidak menyadari akibat perbuatannya kepada orang lain.
5. Menyalahkan mungkin terjadi namun tidak terlalu intens.
6. Individu akan berpikir bahwa mungkin orang tersebut memiliki niat atau mungkin juga tidak dalam menciptakan konflik.

Dalam beberapa kesempatan, atribusi intrinsik tidak terlalu merusak tingkat kepercayaan, terutama pada hal-hal yang tidak secara langsung berkaitan dengan konflik. Hal ini tergantung dari bagaimana individu menilai kualitas intrinsik orang lain.

2.3.1.3 Atribusi Intensional

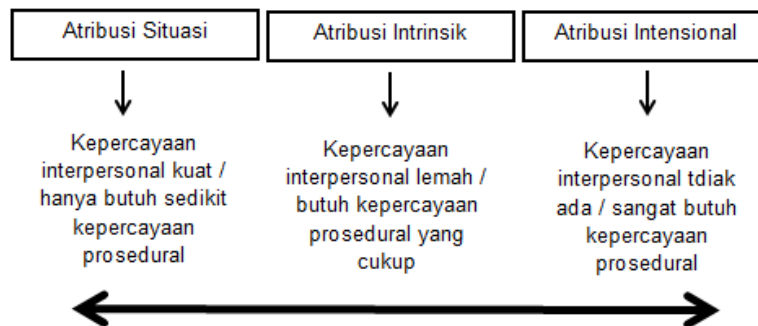
Atribusi ini adalah tipe yang paling destruktif karena menimpakan seluruh kesalahan kepada pihak lain. Dengan atribusi tipe ini, individu akan melihat tindakan orang lain sebagai sesuatu yang diniatkan atau disengaja untuk menyebabkan masalah baik karena rasa permusuhan atau karena tindakan menyakiti dirasa perlu untuk membuat keuntungan. Individu yang mengatribusikan tindakan orang lain sebagai tindakan sengaja akan menilai bahwa orang tersebut mengetahui kerusakan dan kerugian apa yang akan dirasakan orang lain karena perbuatannya, namun tetap melakukannya. Atribusi jenis ini memiliki ciri sebagai berikut:

1. Individu secara sengaja menyakiti orang lain, untuk keuntungan diri sendiri.
2. Kondisi dan pilihan untuk melakukan tindakan tersebut benar-benar di tangan pelaku.
3. Sangat menyalahkan pihak lain.
4. Intensi perilaku diatribusikan sebagai hal yang negatif dan sangat jahat.

5. Pelaku dinilai sebagai orang yang jahat, memiliki moral yang buruk serta tidak beretika.
6. Tindakan secara sengaja ditujukan kepada korban.

Atribusi ini merusak kepercayaan dan memunculkan perasaan bahwa berinteraksi dengan pihak tersebut sangat berbahaya dan beresiko, termasuk ketika mencoba meresolusi konflik.

Hubungan jenis atribusi dengan jenis kepercayaan dapat dipahami melalui gambar berikut:



Gambar 2.6 Hubungan Pola Atribusi dengan Kepercayaan

Sumber: Furlong, G. T. (2005). *The Conflict Resolution Toolbox*, hlm. 145

Gambar tersebut menunjukkan bahwa jika kepercayaan interpersonal kuat maka intervensi yang dibutuhkan adalah meningkatkan sedikit kepercayaan prosedural. Sementara jika kepercayaan interpersonal sangat lemah bahkan tidak ada, pembanguan kepercayaan prosedural merupakan pertolongan pertama. Cara menumbuhkan kepercayaan prosedural adalah melalui pembangunan lingkungan yang aman untuk memulai negosiasi dan membentuk mekanisme negosiasi sehingga proses bisa dianggap adil bagi seluruh pihak. Misalnya menentukan siapa yang akan hadir, apa yang akan menjadi agenda pembicaraan, isu-isu yang dianggap konfidensial, cara pertemuan dimonitor dan dijamin keamanannya, bagaimana kesepakatan akan dicapai serta ekspektasi mengenai hubungan kedepan.

Cara lain untuk mendukung pembangunan kepercayaan prosedural adalah dengan *Confidence Building Measure* atau CBM. CBM adalah tindakan kecil yang dilakukan sebuah pihak atau kedua pihak untuk menunjukkan niat baik yang dimilikinya. CBM adalah tindakan-tindakan di luar kewajiban dan di luar tindakan untuk membangun kepercayaan prosedural.

2.3.2 Aktivasi Kerangka Solidaritas

Six, Nooteboom dan Hoogendoorn menjelaskan bahwa kepercayaan dapat dibangun jika individu secara konstan melakukan serangkaian aksi tertentu.⁷¹ Rangkaian aksi ini mencakup perilaku yang menunjukkan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagaimana mestinya dan perilaku yang mengindikasikan keinginan untuk mempertahankan hubungan. Selanjutnya, individu akan menangkap sinyal positif tersebut yang secara otomatis mengaktivasi sebuah kerangka berpikir solidaritas (*solidarity frame of mind*). Kerangka berpikir solidaritas akan memungkinkan seseorang untuk meletakkan kepentingan orang lain sebelum kepentingan dirinya.

Dengan adanya sinyal positif dari perilaku orang lain terhadapnya, individu akan bertindak yang sama. Hal ini dinamakan *frame resonance*. Oleh sebab itu, untuk membangun kepercayaan tidak cukup hanya dengan berperilaku dalam kerangka solidaritas namun harus memicu tumbuhnya kerangka solidaritas orang lain juga. Serangkaian perilaku pada tabel menunjukkan dua kelompok perilaku yang dapat membangun kepercayaan, yaitu perilaku yang menimbulkan kesan bahwa diri memiliki kerangka solidaritas (Kelompok A) dan perilaku yang menstimulasi kerangka solidaritas orang lain (Kelompok S). Setiap kelompok memiliki sub-kategori yang diwakili oleh nomor, misalnya A1, A2, A3, S1 dan S2.

Tabel 2.3 Sub-kategori Perilaku Meningkatkan Kepercayaan

Menimbulkan kesan adanya kerangka solidaritas pada diri

A1 Mengaktifkan kerangka solidaritas

1. Menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada orang lain
-

⁷¹ Six, F., Nooteboom, B., & Hoogendoorn, *Op.cit*, hal. 285-315.

2. Saling mengakui kepentingan satu sama lain
 3. Memberikan bantuan dan asistensi
 4. Mau mengakui kesalahan
 5. Menunjukkan kecenderungan untuk melihat perilaku seseorang didasari oleh niat yang baik
- A2 Menerima pengaruh orang lain
6. Menginisiasi dan menerima perubahan pada keputusan Anda
 7. Meminta saran kepada orang lain
 8. Menerima dan menghargai saran orang lain
 9. Menerima bantuan dari orang lain
 10. Membiarkan diri Anda bergantung pada orang lain
 11. Memberikan tanggung jawab kepada orang lain
- A3 Mencegah kesalahan atribusi kerangka kepentingan pribadi karena ambiguitas hubungan sebab-akibat
12. Terbuka dan jujur mengenai permasalahan tugas
 13. Jujur dan terbuka mengenai motif Anda
 14. Membagi informasi dengan cara yang akurat dan waktu yang tepat

Menstimulasi kerangka solidaritas pada pihak lain

- S1 Untuk mempertahankan kerangka solidaritas, cegah kemunculan rasa kecewa:
15. Mengklarifikasi ekspektasi umum sedini mungkin dalam sebuah hubungan baru
 16. Mengeksplorasi ekspektasi-ekspektasi khusus secara mendetil seiring berjalannya hubungan
 17. Menggali dan menyelesaikan perbedaan mengenai ekspektasi
 18. Memproses dan mengevaluasi seberapa efektif Anda bekerja bersama secara konsisten
- S2 Meningkatkan Kepercayaan diri pihak lain (jika dibutuhkan)
19. Memberikan masukan (pujian) positif ketika bertemu secara privat
 20. Berikan pujian saat bertemu di pertemuan umum
 21. Berikan kritik dengan cara yang konstruktif
-

Sumber: Nootboom. (2010). *The Dynamics of Trust*, hlm. 27

2.3.3 Pengelolaan Ketidakpercayaan

Situasi konflik seringkali merusak kepercayaan hingga pada jenis yang paling dasar atau *Calculus-Based Trust* (CBT) sehingga menimbulkan *Calculus-Based Distrust* (CBD). Lewicki dan Stevenson menjelaskan cara-cara untuk

mengelola CBT dan usaha yang perlu dilakukan saat *calculus-based trust* dilanggar.⁷²

Strategi pemulihan kepercayaan ketika CBT dilanggar:

1. Setelah pelanggaran kepercayaan, permintaan maaf lebih efektif daripada tidak ada permintaan maaf.
2. Permintaan maaf di mana pelanggar bertanggung jawab atas pelanggaran lebih efektif daripada permintaan maaf di mana pelanggar mencoba untuk menempatkan kesalahan di luar dirinya.
3. Permintaan maaf di mana pelanggar benar-benar bersalah, seperti yang diungkapkan oleh bukti berikutnya lebih efektif daripada ketika pelanggar akhirnya ditemukan tidak bersalah.
4. Permintaan maaf yang disampaikan dengan tulus lebih efektif

Sementara itu, jika telah terbentuk *Calculus-Based Distrust* (CBD) maka diperlukan pengelolaan CBD dengan cara berikut:

1. Mengurangi kekhawatiran mengenai kerapuhan kerja sama dengan cara membuat kesepakatan mengenai ekspektasi-ekspektasi seperti apa yang harus dilakukan, tenggat waktu penyelesaian, dan hukuman jika tidak mematuhi. Dengan demikian, para pihak mengetahui dengan jelas batasan yang bisa dan tidak bisa mereka lakukan.
2. Menyetujui mekanisme pemantauan tindakan pihak lain jika tindakan melenceng dari ekspektasi yang disepakati.
3. menginformasikan pihak lain bahwa seseorang mempunyai alternatif dan akan menggunakannya jika ada pelanggaran lebih lanjut pada kepercayaan.

⁷² Morton Deutsch et al (ed), *Op.cit*, 104-113.

2.4 Hasil Penelitian Relevan Terdahulu

Penelitian-penelitian terkait pembangunan Kepercayaan dalam resolusi konflik, terutama rekonsiliasi banyak dilakukan di negara-negara seperti Yugoslavia, Bosnia-Herzegovina dan Israel.

Penelitian Shnabel, Halabi dan Tov-Nachlieli di Israel memperlihatkan bahwa terdapat kecenderungan untuk menganggap permintaan maaf pemerintah terhadap kelompok Arab-Israel (kelompok minoritas) sebagai tidak tulus ketika permintaan maaf diberikan di saat kondisi struktural mengalami ketidakstabilan.⁷³ Selanjutnya, persepsi mengenai ketidaktulusan tersebut menghambat proses rekonsiliasi. Namun Shnabel dkk berpendapat bahwa jika terdapat sebuah tingkat kepercayaan tertentu maka permintaan maaf di kondisi struktural yang tidak stabil pun mungkin tidak akan dianggap tidak tulus melainkan memperlihatkan adanya niatan untuk mengubah kondisi kelompok Arab-Israel dengan memperlihatkan rasa menghormati dan pengakuan kepada mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan menjadi sebuah moderator yang memperlancar proses rekonsiliasi di antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian Shnabel dkk meninggalkan pertanyaan yang belum terjawab mengenai bagaimana level Kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap pemerintah dan bagaimana level Kepercayaan minimum dapat dibangun dalam proses rekonsiliasi. Dua pertanyaan ini menjadi penting mengingat bahwa setiap orang pasti memiliki tingkat Kepercayaan tertentu sekalipun berada di lingkungan yang sangat rumit. Oleh sebab itu, perlu diketahui pada tingkat Kepercayaan mana yang dapat mempengaruhi persepsi individu mengenai ketulusan permintaan maaf. Jika pertanyaan ini telah terjawab, maka peneliti perlu menyoal mengenai cara meningkatkan Kepercayaan tersebut ke level minimum yang fungsional untuk proses rekonsiliasi, jika itu dimungkinkan.

⁷³ Shnabel, N., et al. *Op.cit*, 716-725.

Penelitian oleh Kenworthy dkk pada masyarakat Irlandia Utara membuktikan bahwa menumbuhkan kembali Kepercayaan pasca konflik itu sangat mungkin.⁷⁴ Penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan antar kelompok pasca konflik yang membelah masyarakat secara tajam bisa tumbuh karena terdapat persepsi mengenai kerugian besar dari mempertahankan rasa saling curiga. Dalam konteks konflik Irlandia Utara, konsekuensi dari mempertahankan rasa saling curiga adalah perang habis-habisan, yang tidak lagi ingin diulang oleh siapapun di sana. Oleh sebab itu, setiap kelompok berusaha untuk menumbuhkan rasa saling percaya. Penelitian ini memberikan sinyal positif pada pendekatan pembangunan Kepercayaan dalam resolusi konflik.

Wilkes dkk yang meneliti rekonsiliasi dan pembangunan Kepercayaan di Bosnia-Herzegovina menemukan bahwa pembangunan Kepercayaan harus diarahkan pada usaha untuk mendorong anak-anak sekolah bicara mengenai harapan mereka mengenai masa depan dan melihat persamaan di antaranya, memastikan bahwa pemimpin politik secara serius terlibat dalam kehidupan masyarakat, kesepakatan antara politisi, memungkinkan masyarakat untuk saling memahami perspektif pihak-pihak terkait konflik dan sebagainya.⁷⁵ Hasil yang menarik dari penelitian ini adalah bahwa partisipan dalam penelitian ini menganggap pembangunan Kepercayaan dapat dibangun dengan memfasilitasi terjadinya dialog dan diskusi dibandingkan karena penilaian hukum, opini para ahli atau permintaan maaf dari tokoh-tokoh penguasa di tahun ketika konflik terjadi. Selain itu, responden juga kurang tertarik dengan pembangunan Kepercayaan yang berdasarkan pengungkapan kebenaran mengenai kejadian konflik dibandingkan dengan pembangunan Kepercayaan melalui dialog dan

⁷⁴ Kenworthy, J. B., Myers, E., Coursey, L. E., Popan, J. R., & Hewstone, M. "The effect of extending trust and distrust to the outgroup in northern ireland: Intergroup emotions and anticipated intergroup relations", *TPM*, vol. 20 (4), 2013, Hal. 327-342.

⁷⁵ Wilkes, G. R., Zotova, A., Kuburić, Z., Andrejč, G., Brkić, M.-A., Jusić, M., et al, *Factors in Reconciliation: Religion, Local Conditions, People and Trust*. (Sarajevo: The University of Edinburgh, 2013).

pemahaman perspektif. Meskipun demikian, angka menunjukkan bahwa sekitar 44% sampai 52% responden menganggap kebenaran perlu menjadi fokus dalam proses pembangunan rasa saling percaya, sementara 10-12% menganggap kebenaran tidak penting.

Penelitian Wilkes dkk memiliki konteks rekonsiliasi pada konflik horizontal. Hal ini membedakannya dengan penelitian Shnabel dkk di Israel, sehingga fokus rekonsiliasi bukan antara pemerintah dan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian Wilkes menunjukkan bahwa hubungan antara pemerintah dan masyarakat Bosnia juga terpengaruh oleh konflik sehingga dalam proses rekonsiliasi pemerintah dikategorikan sebagai aktor yang tidakdipercayai. Hal yang belum dilakukan Wilkes dkk adalah mengoperasionalisasikan Kepercayaan secara jelas. Operasionalisasi ini sangat diperlukan untuk menangkap sifat konflik dan faktor pembentuk Kepercayaan dan curiga.

Dengan mempertimbangkan bahwa Kepercayaan merupakan sebuah pelumas dari kehidupan sosial, berbangsa dan bernegara maka penelitian mengenai konsep ini sangat diperlukan. Terutama pada bangsa dan negara yang mengalami konflik dan pasca-konflik. Mengingat hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai Kepercayaan masyarakat di Indonesia, yang juga punya sejarah panjang konflik komunal dan vertikal. Kedua penelitian yang telah dijelaskan di atas memberikan sebuah landasan bagi penelitian di konteks Indonesia, khususnya setelah ada inisiatif pemerintah untuk melakukan rekonsiliasi. Penelitian Shnabel dkk memperlihatkan bahwa Kepercayaan mempengaruhi proses rekonsiliasi, sementara penelitian Wilkes dkk memperlihatkan bagaimana pembangunan Kepercayaan dalam rekonsiliasi. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul “Mengelola Kepercayaan pada Keluarga Korban Semanggi I terhadap Pemerintah”.

Penelitian ini mendefinisikan Kepercayaan mengikuti sepuluh karakteristik yang dijabarkan Donna Romano. Kesepuluh karakteristik ini secara bersama-sama mendefinisikan Kepercayaan. Dengan kata lain, satu atau dua karakteristik

tidak cukup untuk menggambarkan Kepercayaan. Sementara itu, definisi Kepercayaan yang digunakan dalam penelitian selama ini masih kurang berhasil menangkap kesepuluh karakteristik ini. Dengan demikian, fenomena Kepercayaan yang ditampilkan belum menggambarkan seluruh dimensi Kepercayaan. Selain itu, definisi Kepercayaan yang dapat menggambarkan arah, besaran dan intensitas Kepercayaan berguna untuk menentukan sejauh mana tingkat Kepercayaan dapat mempengaruhi konflik.

Selain itu, penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan pembangunan kepercayaan yang dapat dilihat dalam tabel 2.4 di bawah.

Tabel 2.4 Perbandingan Tiga Strategi Meningkatkan Kepercayaan

| Model Dinamika Kepercayaan | Kerangka Solidaritas | Pengelolaan Ketidakpercayaan |
|-----------------------------------|--|---|
| Membangun kepercayaan prosedural | Mengaktifkan kerangka solidaritas | Mengurangi kekhawatiran rapuhnya kerja sama dengan membuat kesepakatan |
| Melakukan CBM | Menerima pengaruh orang lain | Memutuskan mekanisme pemantauan kesepakatan |
| | Mencegah kesalahan atribusi kerangka kepentingan pribadi karena ambiguitas hubungan sebab-akibat | Komunikasi mengenai alternatif yang akan diambil jika kesepakatan kembali dilanggar |
| | mencegah kemunculan rasa kecewa | |
| | Melakukan CBM | |

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Ketiga pendekatan di atas menuntun peneliti untuk menganalisis tindakan dan kebijakan pemerintah yang dapat menstimulasi kepercayaan atau sebaliknya. Selain itu, pendekatan-pendekatan di atas juga digunakan untuk merumuskan tindakan yang seharusnya diambil pemerintah untuk meningkatkan

dan mengelola kepercayaan keluarga korban terhadap pemerintah, khususnya dalam penanganan konflik Semanggi I.

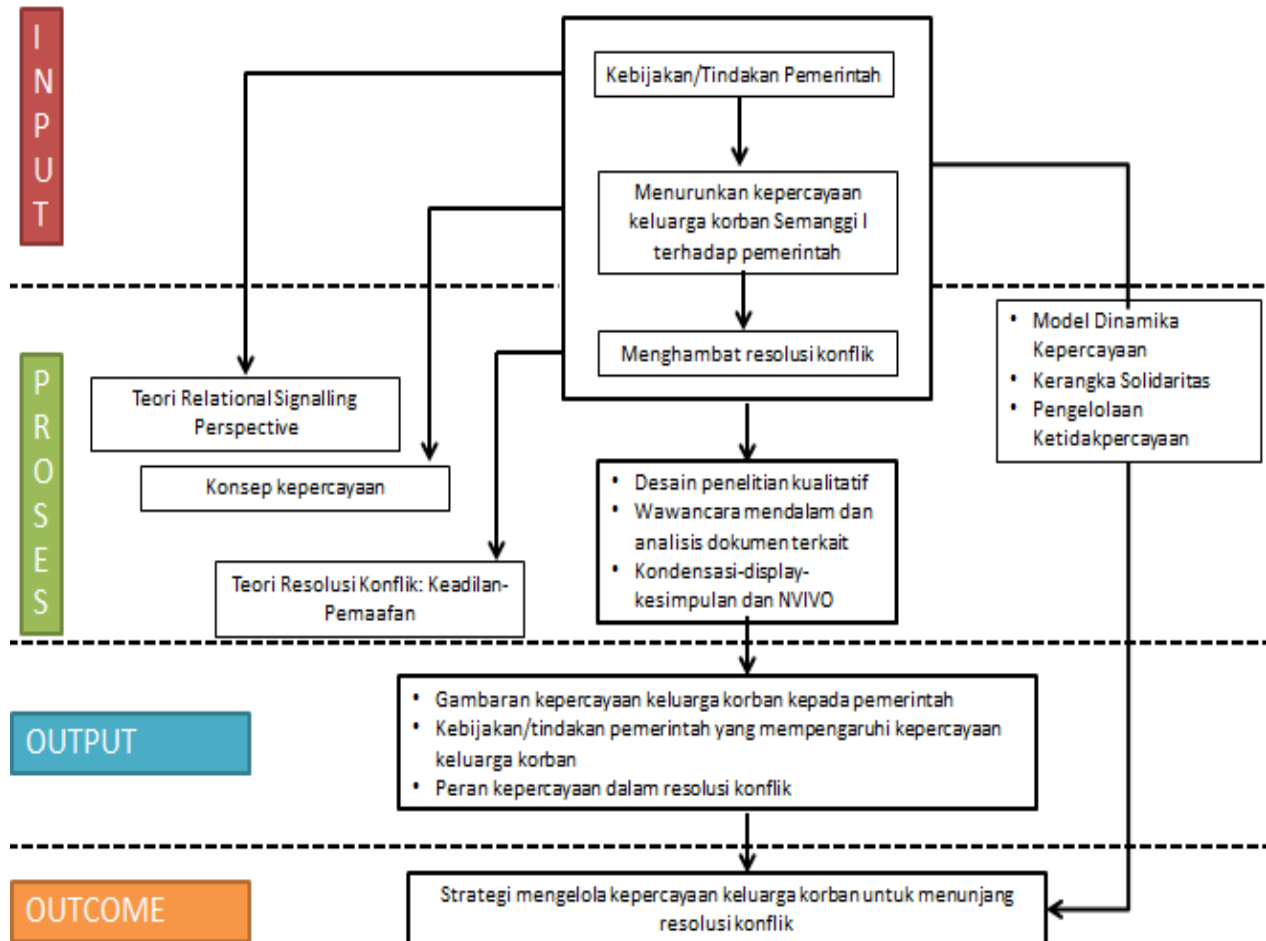
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

| No. | Pengarang | Judul | Hasil dan Metode |
|-----|--|--|--|
| 1 | Kenworthy, Myers, Coursey, Popan & Hewstone (2013) | The effect of extending trust and distrust to the outgroup in Northern Ireland: Intergroup emotions and anticipated intergroup relations | Distrust kepada out-gorup tidak selalu menguntungkan ketika cost distrust kepada outgroup lebih besar dari cost dieksploitasi |
| 2 | Shnabel, Halabi & Tov-Nachlieli (2015) | Group apology under unstable status relations: Perceptions of insincerity hinder reconciliation And forgiveness | Adanya sebuah tingkat kepercayaan akan membuat permintaan maaf dipersepsikan sebagai tulus di kondisi sosial-politik yang tidak stabil |
| 3 | Wilkes dkk (2013) | Factors in reconciliation: Religion, local conditions, People and trust | Pembangunan rasa percaya dalam rekonsiliasi dapat fokus dengan Membangun dialog dan diskusi. |

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|
| 4 | Six, Nootboom, & Hoogendoorn (2010) | Actons that build Interpersonal Trust: A relational signalling perspective | Studi ini mempelajari 2 classes of action yang diasumsikan akan memicu persepsi positive relational signal dan menumbuhkan trust. Lebih spesifiknya lagi, studi ini mempelajari mengapa (why) dan bagaimana (how) kedua classes of action mampu menumbuhkan kepercayaan. Mereka berhipotesis bahwa setiap sub-kategori kelas memiliki dampak berbeda pada relational signalling, atribusi dan maintenance of solidarity frames. Tingkat kepercayaan tergantung pada seberapa sering aksi tersebut dilakukan. Hasil menunjukkan bahwa 19 dari 21 jenis perilaku dalam 5 sub-kelas memiliki skor reliabilitas yang tinggi. Selain itu, perilaku individu memberikan sinyal positif atau negatif yang mempengaruhi aktivasi kerangka solidaritas yang menunjang pembangunan kepercayaan. |
| 5 | Firdiansyah (2016) | Peran dan Harapan Korban untuk Penyelesaian Pelanggaran Berat HAM Masa Lalu | Permintaan keterangan kepada saksi korban mengenai harapan mereka atas penyelesaian kasus pelanggaran hak asasi manusia berat yang menimpa mereka. Terdapat tujuh kasus pelanggaran HAM berat yang diselidiki, yaitu kerusuhan Mei 1998, TSS, penghilangan Orang Secara Paksa, Talangsari tahun 1989, penembakan misetrius 1982-1984 dan tragedi 1965-1966. Jumlah saksi korban sebanyak 871 ditambah keterangan dari 61 personel Polisi dan 23 perosnel Militer. Temuan riset ini saksi korban tidak memiliki keinginan yang sama terkait penyelesaian kasus. Sebanyak 30,8% meminta restitusi, 28,2% berharap |

kompensasi, 21% meminta rehabilitasi dan 19,8% mengharap kepuasan.

Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti, 2019