

KONFLIK PRITA VS. RS. OMNI PEMBACAAN TEORI DAHRENDORF: THE DIALECTICAL CONFLICT THEORY

Oleh: Ikrom*

Abstract

Conflict Prita vs. RS. Omni was originally not exactly examined by using the theory of dialectical conflict Dahrendorf. Since the theory of Dahrendorf associated with communities in the perspective of the group, Dahrendorf theory does not say much about society as individuals. ICA concept implies the statement. But when the conflict turned into a social conflict Pritchard—because of the support of empathetic communities—then the case can be observed with the Dahrendorf's theory.

The writer limits the discussion on the three (3) pillars of the thought of Dahrendorf, namely, the theory of social conflict, the two communities face - conflict and consensus, and the dialectics of conflict with social change. The social conflict theory of Dahrendorf relies on the concept of class. Dahrendorf class concept is based on the basis of positions (roles) and authority. Thus Dahrendorf class is dynamic. Class is not settled on an individual or group, but moved around according to the position, role, and its authority. It appears when the position and authority of Prita and RS. Omni at the beginning and end of the episode.

The theory of the two communities face of Dahrendorf clearly found in the case of Prita. How the dialectical relationship between the conflict of Prita who had heat up with the emergence of consensus at the end of the episode. Furthermore, the dialectics of conflict with the social changes also become an interesting phenomenon in the conflict of Prita. What a terrible pounding the conflict rolling like a snowball, so the robustness of the rock of the status-quo of 'the ruler' can be destroyed by 'hypnosis' cases of Prita.

Keywords: dialectics of conflict theory, conflict theory - consensus, superordinated, subordinated, social-conflict

A. Latar Belakang

Tulisan ini hendak mengungkap bagaimana teori konflik dialektik melihat kasus Prita Mulyasari dengan RS. Omni International. Kasus

* Penulis adalah dosen tetap Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

kekecewaan konsumen jelas termasuk dalam diskusi fenomena sosiologis. Dengan mencermati dampak yang ditimbulkan, kasus Prita menarik apabila dianalisis dengan menerapkan teori konflik dialektika.

Percepatan metaforisis kasus pribadi menjadi kasus nasional merupakan salah satu fenomena sosial yang menarik ditelaah dengan menggunakan teori Dahrendorf. Hal itu terkait dengan salah satu proposisinya, bahwa semakin banyak anggota kelompok kuasi di ICA menjadi sadar akan kepentingan tujuannya dan membentuk kelompok konflik, maka semakin besar kemungkinan konflik terjadi.

Makalah ini coba mengungkap, bagaimana teori Konflik Dialektik Dahrendorf? Bagaimana implikasi teori konflik dialektik dalam kasus Prita? Singkatnya, artikel ini berupaya mencermati kasus Prita vs. RS. Omni dengan mengimplikasi teori konflik dialektik. Hanya saja pembahasannya dibatasi pada implikasi tiga pilar teori konflik dialektik yang meliputi : (1) '*social-conflict*' atas dasar peran dan otoritas, (2) *konsensus dan konflik*, dan (3) *hubungan konflik dan perubahan*. Selanjutnya analisis implikasinya akan diramu dengan beberapa proposisi teoritiknya yang secara empirik dapat ditemukan dalam kasus tersebut.

B. Sekilas tentang Teori Konflik Dialektik Dahrendorf

Dahrendorf tidak secara jelas merumuskan definisi konflik. Namun dia menyatakan, bahwa konflik merupakan sesuatu yang pasti terjadi dalam sebuah masyarakat. Pada setiap masyarakat pasti ditemukan beberapa kelompok yang saling memiliki kepentingan berbeda. Perbedaan kepentingan inilah yang menyebabkan konflik. Dengan demikian, entitas konflik dan sebuah masyarakat merupakan dua hal yang sulit dipisahkan.

Berkait dengan hal itu, untuk merekonstruksi teori Ralf Dahrendorf akan diangkat beberapa poin yang dapat dijadikan pilar-pilar teori konflik dialektika Ralf D. *Pertama*, terminologi '*social-conflict*' Ralf D yang berbeda dengan para pendahulunya. *Kedua*, Teori *konsensus dan konflik*. Dan *ketiga*, hubungan konflik dan perubahan.

Teori 'social-conflict' Ralf Dahrendorf berbeda dengan para pendahulunya. Dahrendorf memandang bahwa di dalam masyarakat terdiri dari struktur sosial yang saling berkait. Dia menyebut 'struktur sosial' tersebut dengan istilah ICA [*imperatively coordinated association*]. Bila skema berfikir Parson mengarah pada terciptanya sistem sosial yang konservatif, maka skema berfikir Dahrendorf lebih cenderung kepada terciptanya sistem sosial yang dinamis.

Sementara dalam menganalisis fenomena sosial, Dahrendorf menerangkan cara berfikir Karl Marx, hanya saja dengan beberapa perubahan paradigma. Marx merumuskan teori kelas atas dasar kapital yang dimiliki seseorang, sementara teori kelas Dahrendorf tidak lagi hanya ditentukan oleh kepemilikan kapital semata, tetapi lebih ditentukan peran. Setiap peran melahirkan otoritas. Beda peran akan menimbulkan otoritas yang berbeda.

Pemikiran Dahrendorf tentang kelas sosial itu bertopang pada suatu konsep bahwa masyarakat yang ada saat adalah *'post-capitalism society'* atau masyarakat modern. Dalam masyarakat modern, kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh 'kepemilikan atas modal' saja, tetapi juga oleh banyak faktor. Karenanya masyarakat modern tidak dapat lagi dibagi dalam kelompok borjuis dan proletar, tetapi terbagi dalam banyak struktur. Penentuan struktur sosial pun mengalami perubahan, bisa atas dasar politik, pendidikan, dan atau variabel lainnya.

Dengan demikian, konsep kelas sosial Ralf D dipengaruhi dua pemikiran sebelumnya. Skema pemikiran Parson [terutama konsep struktur sosial] dan pemilahan kelas Karl Marx sebagai pisau analisisnya. Menurut Ralf Dahrendorf, bahwa akar konflik sosial tidak terletak pada 'class' dan barang produksi saja, melainkan 'otoritas dan peran' yang ada dalam kelas tertentu.

Dengan demikian, term *'social-class'* dimaknai sebagai sekelompok orang yang memiliki otoritas. Otoritas bisa bermakna ganda. Satu sisi berarti 'otoritas yang bersifat hierarki sosial, dan sisi lainnya berarti orang-orang yang memiliki keistimewaan atas orang lain. Di sini jelas bahwa pemikiran kelas sosial Ralf dapat ditemukan di semua kehidupan sosial manapun, masyarakat kapitalis maupun sosialis.

Ungkapan ini selanjutnya melahirkan dua istilah kelompok manusia dalam masyarakat, yakni, kelompok *'super-ordinate'* [posisi atas] dan kelompok *'sub-ordinate'* [posisi bawah]. Kedua kelompok masyarakat ini rentan timbul konflik sosial. Konflik kelas terletak pada 'penggunaan kekuatan' oleh kelompok satu atas yang lainnya. Penggunaan kekuatan oleh kelompok atas terhadap kelompok bawah absah asalkan harapan dan kepentingan kedua belah pihak dapat terpenuhi. Ketimpangan oleh kelompok *superordinate* atas *subordinate* adalah akar timbulnya konflik sosial.

Teori dua wajah sosial, konsensus dan konflik. Bagi Ralf Dahrendorf, masyarakat mempunyai dua wajah, yakni, konsensus dan konflik. Kedua konsep itu berhubungan secara dialektik. Sebuah masyarakat

tidak mungkin mengalami konflik dengan masyarakat lain, jika sebelumnya tidak ada konsensus. Dalam suatu komunitas tidak akan muncul konflik, jika sebelumnya masing-masing anggotanya tidak saling mengenal dan hidup bersama. Demikian pula, konflik dapat mengantarkan orang kepada tercipta hubungan harmonis atau konsensus. Ini berarti kedua konsep tersebut harus muncul secara bersamaan. Bahkan keduanya dapat menjalin hubungan sebagai sebab dan akibat secara bergantian.

Di sini Ralf Dahrendorf tampak—satu sisi—berseberangan dengan Marx, bahwa konflik sosial cenderung ke arah anarkis, dan sisi lain menolak '*statisme sosial*' yang cenderung bersifat utopis. Konflik sosial—bahkan antar bangsa sekalipun—bisa berakhir dengan munculnya konsensus. Sebagai contoh, kasus hubungan kerjasama (konsensus) antara Jepang dan Amerika Serikat dapat dijadikan bukti bahwa pemikiran Ralf Dahrendorf lebih berpijak pada kenyataan (fakta sosial).

Contoh kasus hubungan dialektika antara konflik dan konsensus di atas semakin memperkuat pandangan, bahwa intensitas konflik berhubungan erat dengan intensitas konsensus. Semakin tinggi tingkat konfliknya, semakin kuat tingkat kerjasama (konsensus)-nya. Berkaitan dengan hal ini, Wendt menyatakan, "Konsensus dapat meminimalisir konflik dan selanjutnya dapat meningkatkan kemampuan melihat diri dan orang lain sebagai bagian dari anggota masyarakat atau bangsa."

Walau demikian, Ralf Dahrendorf menyadari bahwa teori itu tidak berlaku secara seratus persen. Sebagai pemikir sosiologi yang berpijak pada fakta sosial, dia tidak terlalu optimis terhadap teori tunggal '*proses hubungan dialektika*' antara konflik dan konsensus itu. Terhadap hal ini Ralf Dahrendorf berupaya mengkritisnya dengan membangun *teori konflik masyarakat*. Ini merupakan upayanya membangun teori konflik yang kritis tentang masyarakat.

Sebagaimana dikatakan, Bernard Raho, bahwa melalui teorinya ini Ralf Dahrendorf ingin menerjemahkan pikiran-pikiran Marx ke dalam suatu teori sosial, dan di dalam usaha penerjemahannya, Ralf Dahrendorf kembali bersandar pada teori fungsionalisme struktural. Bila dalam teori fungsionalisme struktural kestabilan atau keseimbangan masyarakat bisa bertahan karena kerjasama yang bersifat sukarela, atau konsensus bersifat umum, maka dalam teori konflik dialektika kerjasama itu bersifat paksaan. Suatu masyarakat yang mengalami konflik berkepanjangan, mereka dapat dipersatukan oleh 'kebebasan yang dipaksakan'.

Hubungan dialektika antara konflik dan perubahan. Konflik sosial biasanya disebabkan sikap *status-quo* dari pihak *super-ordinate*, dan sikap pro perubahan dari pihak *sub-ordinate*. Dari pihak kelompok pemegang otoritas, konflik sosial terjadi sebagai upaya untuk mempertahankan posisinya. Sementara kelompok bawah berusaha mengubah keadaan, dengan cara mengadakan aksi. Sekalipun gerakan perubahan ini, oleh Ralf Dahrendorf, tidak harus berbentuk revolusi—sebagaimana oleh Marx—. Kualitas gerakan itu bahkan bisa berupa tindakan radikal.

Dinyatakan, segera setelah konflik itu muncul, kelompok itu melakukan tindakan yang menyebabkan perubahan dalam struktur sosial. Tingkatan intensitas tindakan sangat signifikan dengan hasil perubahan itu sendiri. Semakin hebat tindakan, semakin besar perubahan sosial itu terjadi. Bila konflik itu hebat, perubahan yang terjadi bersifat radikal. Bila konflik disertai tindakan kekerasan, maka akan terjadi perubahan struktur secara tiba-tiba.

Terhadap hal itu, Dahrendorf membedakan masyarakat menjadi beberapa kelompok, yakni, kelompok semu [*quasi-group*], kelompok kepentingan, dan kelompok konflik. Kelompok semu adalah sejumlah orang pemegang otoritas [biasa disebut 'kelompok *super-ordinated*']. Kelompok kepentingan adalah sejumlah orang yang menjadi agen riil dari konflik kelompok. Kelompok memiliki anggota lebih besar daripada yang pertama. Kelompok ini lah yang biasa disebut kelompok *sub-ordinated*. Kelompok ini memiliki struktur, bentuk organisasi, program, dan anggota perorangan. Sedangkan kelompok konflik adalah sejumlah orang yang berasal dari berbagai kelompok kepentingan. Kelompok ketiga ini sering tampak sebagai kelompok yang terlibat langsung dalam konflik sosial.

Dalam kondisi ideal, dalam masyarakat hanya terdapat ketiga kelompok sosial itu. Namun kondisi ideal ini terkadang sulit ditemukan, sehingga kemungkinan ada faktor lain yang turut mempengaruhi proses konflik sosial diakui oleh Dahrendorf. Dia menyatakan, kondisi-kondisi teknis, seperti, personil dalam kelompok, kondisi politik, bentuk komunikasi, dan kondisi ekonomi turut berpengaruh terhadap bentuk konflik sosial.

Dahrendorf menyatakan, segera setelah kelompok konflik muncul, kelompok itu melakukan tindakan yang menyebabkan perubahan dalam struktur sosial. Setiap bentuk konflik berdampak pada munculnya perubahan dan kemajuan masyarakat. Walau demikian, Dahrendorf tetap mengakui, bahwa ada juga hubungan antara konflik dengan *status-*

quo. Konflik sosial sebagai upaya konservasi sosial ini tidak banyak ditemukan.

Dalam hal ini ditemukan, setidaknya ada tiga (3) bentuk kaitan antara konflik dengan perubahan, yakni, (1) proses transformasi kelompok semua dalam kelompok konflik, (2) kondisi konflik mempengaruhi bentuk dan intensitas konflik, dan (3) kondisi perubahan struktur sosial turut mempengaruhi bentuk, percepatan, dan kedalaman perubahan yang ada dalam struktur sosial.

C. Bola Salju Kasus Prita Mulyasari

Untuk lebih jelas melihat perjalanan konflik Prita Vs RS. Omni akan diungkap dalam tiga episode. *Episode pertama* dimulai dari keluhan Prita atas pelayanan RS. Omni yang cenderung tidak memuaskan. Keluhan itu akhirnya ditulis dalam e-mail (Sabtu, 30/08/2008), dan dikirimkan kepada teman-teman dekatnya. Selanjutnya tersebarlah 'berita' tentang keluhan Prita, termasuk pihak RS. Omni. RS. Omnipun tersinggung, karena mereka merasa nama baiknya telah dicemarkan.

Konflik antara Prita dengan RS. Omni International mirip bola salju. Konflik bermula dari rasa tidak puas seorang pasien, bernama Prita Mulyasari, terhadap pelayanan pihak Rumah Sakit tersebut. Pihak RS. Omni yang merasa dicemarkan nama baiknya pun melapor ke pihak berwajib. Akhirnya Prita ditahan dan dijebloskan ke tahanan (13 Mei 2009).

Episode kedua dimulai ketika media dan infotainment mendengar dan memberitakan 'kesewenangan' institusi besar terhadap mantan konsumen yang lemah. Selanjutnya bola yang awalnya kecil terus menggelinding dan dengan sangat cepat berubah semakin membesar. Pembesaran bola salju itu mulanya di tingkat kabupaten, propinsi, dan akhirnya mencapai tingkat nasional.

Sebagaimana dikemukakan di atas, bahwa konflik merupakan memiliki dua makna penting, pertama sebagai suatu krisis, dan kedua sebagai suatu kesempatan. Ini berarti konflik bisa dilihat sebagai suatu kondisi dimana terjadinya disintegrasi dari kelompok masyarakat yang terlibat konflik, tetapi sebagai suatu kesempatan berarti konflik bisa digunakan sebagai medium untuk membuat harmonisasi dalam masyarakat menjadi semakin baik dan terikat. Apalagi konflik seringkali "diekspose" oleh media untuk kepentingan kelompok tertentu sehingga konflik yang seharusnya menjadi suatu medium kesempatan menjadi

lebih menjadi krisis yang lebih besar. Dalam sebuah tajuk dinyatakan, bahwa melalui media—cetak maupun elektronik—wajah buruk hukum dipertontonkan secara gamblang kepada masyarakat. Bahkan di layar kaca, wajah buruk itu menjadi tontonan lainnya *reality show* yang sayang bila dilewatkan barang sedetikpun (Suara Merdeka, 21 Desember 2009).

Ekspose media atas kasus Prita selanjutnya membuat masyarakat semakin 'melek hukum', dan sebagai konsekuensi, munculnya gerakan 'Koin Peduli Prita', di samping gerakan peduli para pengacara kondang, semisal, OC. Kaligis untuk membantunya melalui jalur hukum. Yang membuat konflik ini semakin mencapai klimaknya antara lain, sidang lanjutan atas Prita yang kemudian divonis wajib membayar sebesar 204 juta rupiah. Media pun memunculkan berita "heboh", semisal, "si miskin sebagai simbol rakyat mayoritas vs. si kaya", dan "matinya kebebasan berpendapat". Berita itu akhirnya melahirkan gerakan demo yang terjadi di mana-mana. Mereka turun ke jalan untuk menuntut keadilan. Demikian pula pakar hukum, DPR, bahkan Menteri Kesehatan pun mulai angkat bicara. Mereka menyinggung UU ITE terhadap perlindungan atas masyarakat pengguna internet.

Episode ketiga, anti klimak. Berbagai gerakan masyarakat dari berbagai elemen untuk mendukung Prita itu ternyata membuat pihak RS. Omni berubah pikiran. Kesuksesan Gerakan Koin Peduli Prita benar-benar membuat pihak RS. Omni 'merasa ketakutan'. Hal itu terbukti bahwa gerakan dukungan empatik masyarakat luas pada Prita benar-benar mampu membuat RS. Omni Internasional bersikeras untuk mencabut gugatan perdata terhadap Prita Mulyasari. Itu berarti, bila pencabutan gugatan itu terrealisasi, maka Prita tidak perlu membayar denda setelah kalah dalam sidang perdata di tingkat banding sebesar 204 juta rupiah (Suara Merdeka, 10/12/2009). Anehnya walau pihak Prita menolak berdamai, pihak RS. Omni tetap mencabut gugatan dan denda yang harus dibayar pihak tergugat dan kalah dalam sidang. Inilah episode terakhir yang mana kemenangan ada di pihak Prita dan rakyat.

D. Pembacaan Teori Dialektika Konflik

Konflik sosial. Kapan konflik sosial itu terjadi? Teori konflik dialektik menjawab, ketika terjadi ketimpangan kelompok *superordinate* (pemegang otoritas atau kekuasaan) atas kelompok *subordinate* (masyarakat awam), maka konflik sosial tidak terelakkan. Berdasarkan data, ditemukan bahwa konflik Prita vs. RS. Omni tampaknya tunduk pada teori Dahrendorf. Sebagaimana dikatakan bahwa, karakter *superordinate*

adalah *status-quo*, di lain pihak karakter subordinate adalah *anti status-quo*. Prita—pada awalnya—diposisikan sebagai pihak *subordinate*, sementara RS. Omni sebagai pihak *superordinate*. Sekalipun sebenarnya, antara keduanya tidak ada hubungan pekerjaan, namun posisi Prita dianggap lemah dan bersalah. Karena itu, ketika Prita (*subordinate*) 'menuntut perubahan pelayanan', maka sikap itu dianggap mengusik *status-quo* pihak RS. Omni. Ketidakberdayaan Prita atas tuduhan pencemaran nama baik RS. Omni semakin memposisikannya sebagai pihak yang tertimpa otoritas (*subordinate*).

Namun ketika masyarakat merespon dan memberikan dukungan penuh terhadap hak memperoleh keadilan atas Prita, maka pembacaan teori konflik dialektik atas persoalan itu sangat menarik. Dikatakan 'dukungan empatik masyarakat', karena dukungan merentang dari kalangan masyarakat tingkat bawah—dengan koin peduli atau koin keadilan, anggota DPR—Urbaningrum dari Partai Demokrat membantu uang sebesar 100 juta rupiah, dan bahkan kalangan Menteri Kesehatan—telah berhasil menggeser 'posisi pihak Prita'. Dukungan berbagai lapisan masyarakat itu mengubah posisi Prita, dari posisi *sub-ordinated* menjadi *super-ordinated*. Berkat dukungan itu, posisi Prita menjadi 'sangat kuat' hingga membuat pihak RS. Omni tidak berdaya.

Hal itu menunjukkan bahwa teori kelas Dahrendorf bertopang pada 'posisi dan otoritas' benar nyata terbukti. Penentuan kelas atas dasar 'kekayaan' (RS. Omni) dimentahkan oleh kekuatan sosial. Yang demikian ini tampak ketika episode konflik tersebut mencapai anti klimaks. Otoritas RS. Omni sebagai pihak *superordinate* di awal episode telah dikalahkan secara telak oleh otoritas pihak Prita.

Konsensus dan konflik. Dalam kasus Prita tersebut, teori dua wajah masyarakat Dahrendorf tengah diuji kebenarannya. Sebagaimana diungkap di atas, bahwa konflik Prita dengan RS. Omni Internasional tidak mungkin muncul, bila sebelumnya antara Prita dengan RS. Omni tidak saling kenal. Konflik antara kedua belah pihak berawal dari adanya konsensus. Prita telah berkonsensus sebagai pelanggan RS. Omni Internasional dalam hal pelayanan kesehatan keluarga. Sebagai pelanggan sudah sewajarnya bila Prita ingin dilayani dengan baik, namun ternyata suatu saat pelanggan itu dikecewakan, sebagai akibat pelayanan pihak RS. Omni yang kurang baik. Kekecewaan pihak pelanggan itulah yang mengantarkan munculnya konflik.

Karena itu dapat dikatakan, bahwa konflik antara Prita dengan RS. Omni tidak akan pernah ada, jika sebelumnya diantara kedua pihak

tidak saling mengenal dan hidup bersama. Namun demikian, konflik sosial tidak selamanya buruk, karena konflik sosial ternyata dapat mengantarkan kepada terciptanya hubungan harmonis atau konsensus. Bahkan konflik dapat menghantarkan kepada suatu perubahan pola hubungan dan kehidupan sosial. Oleh karena itu, konflik juga bisa dipahami, bukan hanya sebagai krisis tetapi juga sebagai kesempatan untuk perubahan (Barron, 2004) —*working paper social development paper: conflict prevention and reconstruction*, paper no. 19/dec 2004). Sehingga secara ekstrim dapat dikatakan, biarkan saja konflik sosial itu terjadi, karena berkat konflik itulah sistem sosial sebuah masyarakat menjadi semakin tertata dan berkembang.

Konflik dan perubahan. Dahrendorf menyatakan, bahwa segera setelah konflik itu muncul, kelompok itu melakukan tindakan yang menyebabkan perubahan dalam struktur sosial. Tingkatan intensitas tindakan sangat signifikan dengan hasil perubahan itu sendiri. Semakin hebat tindakan, semakin besar perubahan sosial itu terjadi. Bila konflik itu hebat, perubahan yang terjadi bersifat radikal. Bila konflik disertai tindakan kekerasan, maka akan terjadi perubahan struktur secara tiba-tiba. Ketika kasus Prita ini mendapat dukungan dari masyarakat luas, bahkan berskala nasional, apalagi hampir semua stasiun TV juga turut menayangkan berita tersebut, maka benar bahwa perubahan itu terjadi secara tiba-tiba.

Tampaknya peristiwa itu cocok dengan proposi Dahrendorf nomor 8 dan 9, yang mengatakan bahwa [8] Semakin intensif suatu konflik, maka semakin banyak perubahan struktural dan reorganisasi itu dapat dihasilkan, dan [9] Semakin keras konflik, maka semakin besar tingkat perubahan struktural dan reorganisasi. Hentakan demo dan gerakan sosial tersebut secara efektif turut menentukan mempengaruhi DPR, dan pemerintah untuk merivisi UU ITE. Bahkan peristiwa Prita juga turut mempengaruhi kesadaran masyarakat akan pentingnya penegakan hukum dan keadilan.

Di sisi lain, konflik Prita dengan RS. Omni sebenarnya termasuk bagian dari identitas sosial masyarakat kita. Masyarakat Indonesia memiliki karakteristik khas, yakni, ketika ada satu individu atau kelompok 'merasa' diri mereka atau harga diri mereka ataupun kelompoknya didominasi, maka yang lain akan bersatu mendukungnya. Ini berarti tepat apa yang dikatakan Lederach, seperti dikutip oleh Avruch, Black, & Scimecca (1998, 11), bahwa konflik adalah sebuah aktivitas budaya.

Sebagai aktivitas budaya, konflik—seperti dinyatakan oleh Lederach—membawa konsekuensi bahwa konflik tidak akan pernah lepas dari dinamika yang melingkupinya. Karena itu kalau Lederach, mengajukan suatu pemikiran bahwa konflik bisa disamakan dengan kegiatan kultural, maka konflik itu terus mengalami dinamika atau perubahan-perubahan tingkatan konflik.

Jika demikian, maka setiap konflik itu akan berdialektik dengan hal lainnya. Pernyataan ini sesuai dengan bagaimana konflik harus diselesaikan, bukan dengan cara menempatkan satu pihak salah dan pihak lain benar; tetapi lebih memposisikan bagaimana kedua belah pihak berusaha untuk menghasilkan secara terus-menerus suatu solusi melalui aktivitas komunikasi bersama—atau intinya.

Dengan menyitir pendapat di atas, maka dalam hal ini pihak RS.Omni pasti tidak mau bila diposisikan sebagai yang bersalah. Sama halnya, pihak Prita juga tidak mau diposisikan sebagai yang telah mencemarkan nama baik orang lain. Pihak Prita tetap bersikukuh bahwa dirinya hanya menyampaikan keluhannya kepada beberapa teman dekat saja.

Karena itulah, dengan menggunakan pendekatan teori konflik dialektik, maka kemungkinan menjadikannya medium untuk dialog sangat tepat. Karena pada diri tiap manusia selalu ada perbedaan yang melingkupi dirinya, ada yang ingin bersatu, ada yang tidak. Perbedaan inilah yang dijadikan 'titik' awal untuk membentuk kondisi dialogis. Tampaknya penyelesaian solusi konflik pihak Prita dengan pihak RS. Omni dilakukan dengan cara demikian.

Namun harus disadari, bahwa perbedaan untuk mencapai pemahaman dalam membentuk kondisi dialogis seringkali dipengaruhi oleh budaya. Budaya dan proses dialektikal menjadi 2 (dua) faktor penting keberhasilan suatu penyelesaian konflik. Kegagalan awal penyelesaian masalah Prita ini terjadi karena tidak memperhatikan keberagaman dari budaya masyarakat. Jadi seharusnya pendekatan yang bisa dilakukan untuk resolusi bukan mencari solusinya, tetapi membuat keberagaman menjadi suatu kondisi dialektis dimana masing-masing pihak saling menghargai, dan menghormati keberagamannya.

Pernyataan diatas menjelaskan tentang bagaimana sebenarnya konflik Prita vs. RS. Omni itu harus diselesaikan. Atas dasar proses dialektikal dipahami, bahwa seharusnya tiap kelompok menyakini bahwa dalam suatu hubungan atau resolusi pastilah terdapat perbedaan cara pandang antara kelompok yang bertikai. Jadi penyelesaian konflik

tersebut harus dilakukan dengan penciptaan suasana yang dinamik. Suasana yang dimaksud dapat berupa kesadaran masyarakat dengan gerakan koin peduli Prita, dukungan beberapa anggota partai, beberapa pengacara pendukung Prita, yang pada akhirnya membuat pihak RS. Omni menyadari posisinya. Sehingga konflik dapat terselesaikan dengan akhir yang baik. Masing-masing pihak yang berkonflik tidak ada yang terdominasi dan terugikan.

E. Kesimpulan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, *pertama*, teori konflik dialektika Dahrendorf banyak ditemukan dalam kehidupan masyarakat modern. Konflik Prita hanyalah satu dari sekian banyak contoh kebenaran teori konflik dialektika. Konflik sosial yang terjadi akibat timbulnya ketimpangan 'kelas' sudah biasa terjadi di masyarakat modern. Bahkan bisa jadi, kasus Prita vs. RS Omni hanya merupakan penampakan ujung gunung es permasalahan masyarakat majemuk di Indonesia ini.

Kedua, teori Dahrendorf tentang dua wajah masyarakat—konflik dan consensus—merupakan *the real theory*. Yakni sebuah teori social yang berbasis pada fakta social. Konflik lebih banyak timbul dari kerjasama [consensus]. Begitu pula, konflik biasanya berujung pada lahirnya consensus, terutama ketika tingkat konflik itu tinggi.

Ketiga, teori konflik dialektika menjadi semakin jelas ketika memerermati "bagaimana konflik Prita mampu melahirkan beberapa perubahan, dari kesadaran masyarakat terhadap penting penegakan hukum hingga revisi perundangan, dan sebagainya?"[]

DAFTAR PUSTAKA

- Avruch, Kevin, Peter W Black & Joseph A. Scimecca, *Conflict Resolution: Cross-Cultural Perspectives*, London, Praeger, 1998.
- Collins, Randall, Michael Makowsky, *The Discovery of Society, 4th edition*, New York, McGraw-Hill, inc., 1989
- Griffin, EM, *A First Look of Communication Theory, 2nd edition*, USA, McGraw Hill, 1994.
- _____, *A First Look of Communication Theory, 6th edition*, USA, McGraw Hill, 2006.

- <http://prita-vs-rs-omni-hak-konsumen-vs-pencemaran-nama-baik/> [diakses tgl: 11/01/2010]
- http://nasional.vivanews.com/news/read/112191_pengumpulan_koin_prita_a_permalukan_peradilan_ [12/01/2010]
- <http://techno.okezone.com/read/2009/12/29/55/289039/55/blogger-prita-bebas-selanjutnya-revisi-uu-ite> [12/01/2010]
- Martin, Judith N & Thomas K. Nakayama, *Intercultural Communication in Contexts*, 3rd edition, New York, USA, McGraw Hill, 2004.
- Neuliep, James W, *Intercultural Communication: A Contextual Approach*, 3rd edition, California, Sage Publications, 2006.
- Turner, Jonathan H., *The Structure of Sociological Theory*, Illinois, The Dorsey Press, 1975.
- Raho, Bernard, *Teori Sosiologi Modern*, Jakarta, Prestasi Pustaka, 2007.
- Ritzer, George, *Sociological Theory*, 4th edition, New York, The McGraw-Hill Comp., inc., t.t.
- Wendt, Alexander, *Social Theory of International Politics*, New York, Cambridge University Press, 1999.