

## Pengurusan Konflik dalam Cerita Rakyat Nusantara Abad ke-19

### Conflict Management in 19<sup>th</sup> Century Malay Archipelago Folklores

NIK RAFIDAH NIK MUHAMAD AFFENDI

#### ABSTRAK

*Konflik sentiasa bersama dan berkembang secara dinamik seiring dengan perkembangan manusia. Hal ini dapat dilihat dalam cerita rakyat yang berkembang sejak ratusan tahun yang lalu. Pelbagai pendekatan digunakan untuk menyelesaikan sesuatu pergaduhan, pertelingkahan, masalah dalaman manusia dan sebagainya dapat dikesan dalam cerita-cerita yang berkembang dalam masyarakat Melayu atas kesedaran kewujudan konflik merupakan satu fenomena yang tidak dapat dielakkan oleh individu ataupun masyarakat. Apa yang menarik perhatian pengkaji, pengurusan konflik sama ada secara langsung dan tidak langsung sudah wujud dalam cerita-cerita rakyat yang dikhaskan untuk golongan kanak-kanak. Cerita rakyat daripada perspektif kanak-kanak sudah dikumpulkan dalam bentuk manuskrip dan buku bercetak melebihi seratus tahun yang lalu dikhaskan untuk golongan kanak-kanak seperti yang terdapat dalam Kitab Pambatjaan, Soerat hikajat-hikajat jang baik laipoen bergoena di batja oleh anak-anak. (Surat hikayat-hikayat yang baik lagipun berguna di baca oleh anak-anak).. Cerita-cerita tersebut tersimpan kemas di Perpustakaan Utama di Universiti Leiden dan KITLV (Koninklij Instituut Voor de Taal-Lan-en Volkenkunde atau lebih dikenali sebagai Institut Di Raja Linguistik dan Antropologi Hindia Timur Belanda), di Belanda. Dalam kajian ini, beberapa cerita rakyat daripada perspektif kanak-kanak dipilih untuk meneliti pengurusan konflik yang terdapat dalam cerita. Dapatan kajian menunjukkan terdapat kaedah tertentu yang digunakan oleh masyarakat Melayu tradisi dalam pengurusan konflik.*

*Kata kunci:* Pengurusan konflik; cerita rakyat Nusantara; kanak-kanak

#### ABSTRACT

*Conflict has always been dynamically linked together and expanded along with the human development. This can be seen in the development of folklores since hundreds of years ago. A number of different approaches have been used to resolve arguments, disputes, inner conflicts etc in Malay stories due to the realization that the existence of conflicts is an inevitable phenomenon in an individual or a society. The researcher is very intrigued by the findings that conflict management has always been existent in folklores specially dedicated to children. The folklores from children's' perspectives were compiled in the form of manuscripts dan printed materials since more than hundred years ago and dedicated to children as seen in the books of dalam Kitab Pambatjaan, Soerat hikajat-hikajat jang baik laipoen bergoena di batja oleh anak-anak. (Surat hikayat-hikayat yang baik lagipun berguna di baca oleh anak-anak) and many more. These stories are being well kept at the Central Library of Leiden University and KITLV (Koninklij Instituut Voor de Taal-Lan-en Volkenkunde or better known as The Royal Netherlands Institute of Southeast Asian and Carribean Studies) in Netherlands. In this research, there are a few childrens' stories chosen to evaluate the existence of conflict management. The findings show that there are a few methods used by the traditional Malay society in managing conflicts.*

*Keywords:* Conflict management; Nusantara folklores; children

#### PENGENALAN

Konflik sering dikaitkan dengan perselisihan, pertentangan, dan sengketa. Hal ini kerana perbezaan pendapat, pemikiran, kehendak dan sebagainya yang berlainan. Dalam hal ini terdapat beberapa pandangan tokoh tentang konflik. Mohd. Fuad Sakdan (2005:2) mengatakan konflik boleh terjadi pada individu, kumpulan, organisasi mahupun masyarakat. Konflik boleh ditafsirkan dan

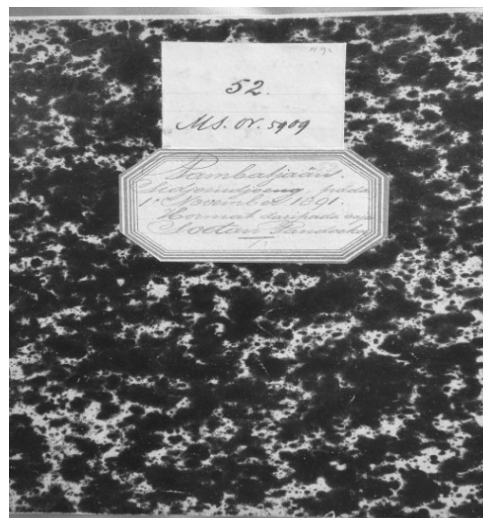
difahami dari pelbagai sudut. Hakikatnya konflik merupakan suatu sifat semula jadi yang wujud pada manusia. Konflik sentiasa bersama dan berkembang secara dinamik seiring dengan perkembangan manusia. Konflik mempunyai ciri-ciri tersendiri yang boleh dianalisis melalui personaliti dan tingkah laku seseorang. Dalam hal ini, Stephen P. Robbins (2000:316) mengatakan konflik berhubung kait dengan percanggahan dalam interaksi. Ini merupakan akar umbi kepada titik permulaan proses

konflik. Rene Wellek dan Austin Warren (1995: 122) pula mengatakan konflik adalah sesuatu yang dramatik, mengacu pada pertarungan antara dua kekuatan yang seimbang dan menyifatkan adanya aksi dan aksi balasan.

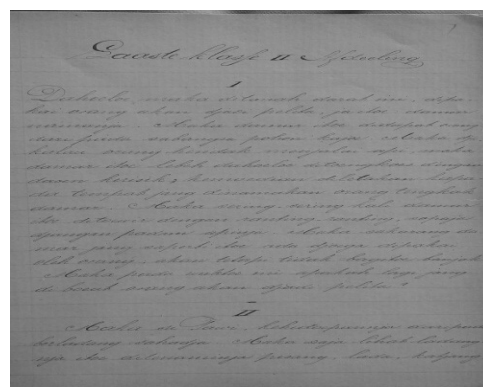
Manusia tidak dapat lari daripada konflik dalam meneruskan survival hidup. Justeru, dalam cerita-cerita rakyat Nusantara, jika diteliti terdapat pelbagai cara dalam pengurusan konflik yang dilaksanakan oleh individu ataupun kelompok masyarakat sama ada mereka sedari ataupun tidak. Dalam penelitian ini pengkaji menggunakan pendekatan psikologi yang diutarakan oleh Stephen P. Robbins (2000) Mohd Foad Sakdan (2005) yang membicarakan terdapat beberapa kaedah dari sudut psikologi untuk menguruskan konflik antaranya ialah pemendaman, penyerahan, sistem penstrukturan semula dan strategi tingkah laku bersaing.

Justeru dapat dilihat konflik adalah salah satu daripada elemen pendekatan psikologi. Sehubungan dengan ini Sigmund Freud ada juga mengemukakan pelbagai cara manusia berhadapan dengan konflik antaranya yang dikenali sebagai mekanisme bela diri. Namun menurut, Azizi Yahaya et al. (2004:69) mekanisme bela diri tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi tetapi hanya menanggukkan kebimbangan yang dialami. Dalam kertas kerja ini pengkaji meneliti koleksi cerita yang dikumpulkan oleh Soetan Padoeka dari Sijunjung. Manuskrip ini siap ditulis tangan pada 1 November 1891. Kitab ini dijadikan sebagai bahan bacaan untuk kanak-kanak pada ketika itu. Menurut catatan Teuku Iskandar, Soetan Padoeka ada mencatatkan 10 cerita malangnya 5 daripadanya hilang. Lantaran itu, dalam cerita ini hanya terdapat 5 buah cerita sahaja. Koleksi asal cerita tersebut berada dalam genggaman Perpustakaan Utama Universiti Leiden. Cerita-cerita tersebut dijaga sangat rapi. Manuskrip tersebut ditimbang dahulu sebelum dipinjamkan dan ditimbang kembali sesudah digunakan. Malah manuskrip tersebut hanya dapat digunakan dalam ruang khas sahaja dan dikawal oleh *Closed-circuit television* (CCTV) atau kamera litar tertutup. Begitulah bagaimana cerita-cerita rakyat dari dunia Melayu dikawal oleh barat.

Dari segi fizikal manuskrip tersebut merupakan buku latihan yang berukuran 21 x 160.5 cm, yang mempunyai 24 baris dalam satu halaman. Manuskrip ditulis dengan menggunakan tulisan rumi. Di dalamnya terkandung 5 buah cerita pendek.

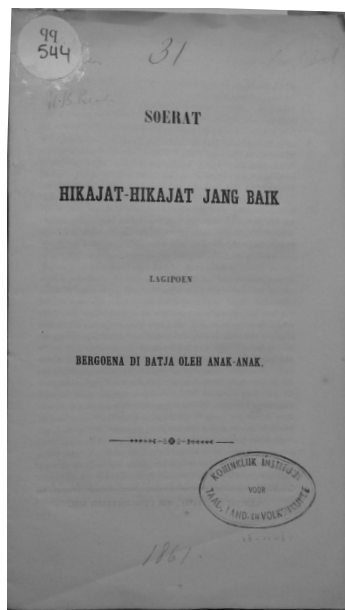


Kulit Kitab Pembatjaan oleh Soetan Padoeka



Isi cerita yang ditulis tangan kemas tersusun

Dalam kajian ini, pengkaji meneliti buku kanak-kanak yang berjudul *Soerat hikajat-hikajat jang baik laipoen bergoena di batja oleh anak-anak*. (*Surat hikayat-hikayat yang baik lagipun berguna di baca oleh anak-anak*). Buku ini dicetak di Batavia pada tahun 1861, mempunyai 16 halaman dan berukuran 22 cm. Di dalamnya terkandung 9 buah cerita pendek. Namun tidak tercetak nama pengumpul atau penulis cerita tersebut. Cerita dicetak dalam bahasa Melayu dan tersimpan kemas di KITLV ((Koninklij Instituut Voor de Taal-Lan-en Volkenkunde atau lebih dikenali sebagai Institut Di Raja Linguistik dan Antropologi Hindia Timur Belanda).



Bentuk fizikal buku: Soerat Hikajat-hikajat Jang Baik

Dalam hal ini, Siti Hawa Salleh (1997:xi) ada mengatakan pada abad ke-19 banyak sekali manuskrip Melayu dikumpulkan, disalin untuk meluaskan dan mengekalkan penyebarannya, kemudian dibawa ke Eropah, dan akhirnya menjadi bahan-bahan tersedia dan terawal diterbitkan semula dalam bentuk bercetak apabila tradisi percetakan muncul di alam Melayu, pada abad tersebut.

Dalam makalah ini beberapa cerita yang dominan memaparkan unsur konflik dipilih sebagai bahan kajian. Cerita daripada manuskrip *Kitab Pembacaan* (1891) yang ditulis oleh Soetan Padoeka ialah “Burung Tagoek-Tagoek”, “Juru tulis dengan tukang kayu”, “Benar Itu Sekutu yang Baik”. Manakala cerita yang dipilih daripada *Hikayat yang Baik* (1861) ialah “Hormatilah Bapa mu Serta Ibu mu Supaya Engkau Berbahagia Dan Panjang Umur mu Di Tanah Di Mana Tuhan Allah Biarkan Engkau Hidup”, “Hakim yang Bijak”, “Tuhan Membalaskan Itu Juga, Jikalau Orang Dengan Sengaja Menyakiti Binatang” dan “Tuhan Allah Saja Yang Dengan Sebenarnya Kuasa”. Cerita-cerita tersebut dikumpulkan untuk pembacaan kanak-kanak pada ketika itu. Secara tidak langsung, gaya pengurusan konflik mula diperkenalkan di peringkat kanak-kanak lagi pada peringkat tersebut.

## PENGURUSAN KONFLIK DALAM CERITA RAKYAT NUSANTARA

### PEMENDAMAN

Penggunaan strategi ini akan menjadikan pihak lawan tidak efektif, lumpuh, atau menghalangnya daripada mencapai penyelesaian yang dicadangkan. Antara kaedah yang dikategorikan di bawah tatacara neutralisasi ini ialah pemendaman. (Mohd Foad Sakdan, 2005:213). Dalam cerita rakyat yang dikumpulkan pada abad ke-19 dapat dikesan teknik pemendaman dalam strategi pengurusan konflik. Ini dapat dikesan dalam cerita “Hormatilah Bapa Mu Serta Ibu Mu Supaya Engkau Berbahagia dan Panjang Umur Mu di Tanah di Mana Tuhan Allah Biarkan Engkau Hidup”. Dalam cerita ini digambarkan konflik antara seorang bapa dengan anak. Seorang bapa yang telah memberi segala hartanya kepada anak. Anak itu berjanji untuk memeliharanya sehingga dia meninggal dunia. Namun setelah mendapat kesemua harta bapanya anak itu telah membuang bapanya. Hal ini menyebabkan bapanya marah dan ke istana untuk berjumpa raja agar anaknya dihukum. Sesampai di istana, dia terpaksa melalui jurutulis istana. Jurutulis istana mempermainkan orang tua tersebut dengan mengatakan mengapa harus di bawa hal itu kepada raja kerana umurnya sudah tujuh puluh tiga tahun dan tidak lama lagi akan mati. Mendengar kata jurutulis istana itu, orang tua itu berkata “*Jikalau begitu, baiklah aku pulang saja, ujar orang*”. Hal ini menyebabkan konflik tersebut terpendam sahaja. Orang tua tersebut meninggalkan perkarangan istana dan mengambil langkah berdiam diri. Dia tidak bertindak agresif atas kata-kata jurutulis istana tersebut. Jika ditinjau dari sudut psikologinya, masih ada perasaan kasih seorang bapa kepada anaknya walaupun dia dibuang.

### PENYERAHAN

Salah satu daripada teknik pengurusan konflik ialah penyerahan. Penyerahan dalam konteks ini bermaksud konflik diserahkan kepada pihak ketiga. Dalam hal ini Mohd. Foad Sakdan (2005:216-217) mengatakan pihak yang terlibat dalam konflik akan tunduk kepada campur tangan pihak ketiga secara formal. Terdapat pelbagai kaedah penyerahan yang dilaksanakan antaranya tindakan mahkamah. Hal ini dapat dilihat dalam cerita rakyat yang dikumpulkan pada abad ke-19 yang berjudul “Hakim yang Bijak”.

Dalam cerita ini, digambarkan seorang saudagar yang kaya telah tercicir wang sewaktu mengembara ke negara sebelah. Saudagar tersebut kemudian mengumumkan sekiranya sesiapa yang terjumpa bungkusan wangnya akan dihadiahkan 100 rupiah. Tidak lama kemudian seseorang telah terjumpa wang tersebut dan mengembalikan wang yang dijumpainya kepada saudagar tersebut. Oleh sebab saudagar tersebut mempunyai sifat kedekut dia cuba mengelak daripada memberi hadiah sebagaimana yang dijanjikan kepada orang tersebut. Saudagar tersebut mengatakan wangnya yang hilang 800 ribu rupiah dan wang yang ada dalam bungkusan 700 ribu rupiah. Ini bermakna orang itu sudah mengambilnya dan dia tidak perlu memberi hadiah lagi. Hal ini yang menyebabkan timbulnya konflik antara saudagar dengan orang yang terjumpa wang tersebut. Orang itu marah bukan kerana saudagar tersebut tidak mahu memberi hadiah kepadanya tetapi marah kerana dia dituduh mengambil wang dalam bungkusan tersebut. Dia berasa malu. Konflik itu kemudiannya dibawa ke hadapan hakim untuk menyelesaikan.

Peristiwa itu, menunjukkan sistem kehakiman memainkan peranan penting juga dalam masyarakat Melayu pada ketika itu. Dengan kebijaksanaan hakim akhirnya konflik tersebut dapat diselesaikan. Setelah penyiasatan dijalankan, hakim mendapati saudagar tersebut terkenal dengan sikap kedekut dan mempunyai sikap yang negatif. Hakim mengarahkan orang yang menjumpai wang tersebut menyimpan wang tersebut sehingga orang yang kehilangan rupiah yang berjumlah 700 rupiah datang menemuinya dan menyuruh saudagar itu menunggu sesiapa yang berjumpa wang 800 rupiah datang berjumpa dengannya.

Teknik pengurusan secara penyerahan juga dapat dikesan dalam cerita yang berjudul "*Burung Tagoek-Tagoek*". Mohd. Foad Sakdan (2005: 222) mendefinisikan pengantara sebagai campur tangan pihak ketiga yang diterima, saksama dan berkecuali dalam pertikaian atau perundingan. Pihak ketiga tidak berautoriti dalam pembuatan keputusan tetapi bertanggungjawab untuk membantu pihak yang bertikai mencapai penyelesaian isu yang dipertikaikan. Dalam konteks cerita ini kaedah penyerahan yang dilaksanakan antaranya pengantara autoritatif. Dalam konteks cerita ini autoritatif membawa maksud mereka yang dipercayai dan boleh dijadikan pegangan.

Burung gagak kematian laki manakala burung belatuk kematian bini. Burung belatuk mengajak

burung gagak berkahwin dengannya. Burung gagak bersetuju dengan bersyarat iaitu akan menerima lamaran burung belatuk sekiranya dapat menyiapkan rumah untuknya dalam tempoh 40 hari. Burung belatuk bersetuju lalu burung gagak menunjukkan sebuah kayu besi yang besar. Dalam tempoh tersebut, rumah tidak dapat disiapkan malah paruh burung tagoek-tagoek sudah bengkak. Namun, burung tagoek-tagoek berjumpa juga dengan burung gagak mengajaknya berkahwin. Burung gagak berasa marah dan tidak mahu berkahwin dengan burung belatuk kerana dikatakan mungkir janji. Di sinilah bermulanya konflik antara mereka. *Setelah gagak mendengar perkataan taguk-taguk itu marahlah ia lalu berkata "Hei tagoek-tagoek burung kecil, rupanya engkau mungkir akan janji mu, maka itu hamba tiada mahu kahwin dengan engkau, ke mana kita berhukum hamba turut. Hatta maka berbalah-balah lah kedua mereka itu..."*

Burung murai dipilih untuk menyelesaikan konflik antara burung belatuk dan burung gagak. Burung murai dianggap sebagai pengantara autoritatif, dihormati oleh masyarakat binatang dan digelar "*nenek moewa-moewa*". Bagi menghuraikan masalah tersebut, burung murai berperanan sebagai pengantara autoritatif dengan bercerita seperti "*...adapun hamba tiap-tiap hari berjalan-jalan pada beberapa anak sungai mencari rezeki, maka banyaklah hamba bersua dengan ikan yang besar-besar akan tetapi tiadalah hamba pedulikan demikian juga binatang yang halus-halus (kecil-kecil) itu kemudian hamba lihat beberapa ekor pantau (badar) bermain-main lalu hamba tangkap serta hamba makan dengan suka cita hamba*".

Berdasarkan petikan di atas, ternyata burung murai tidak membuat keputusan tetapi bercerita tentang dirinya. Mengikut burung murai, ia tidak menangkap ikan yang besar, binatang yang kecil untuk dijadikan makanannya walaupun keduanya telah dijumpai lebih awal lagi. Setelah berjumpa ikan kecil-kecil (badar) yang sesuai untuknya barulah ia makan. Dalam erti kata lain, kita mestilah berfikir dan berbuat sesuatu mengikut kemampuan diri. Burung belatuk yang selama ini membuat rumah di kayu-kayu reput tetapi sanggup membuat rumah di kayu besi yang besar lagi adalah tindakan yang tidak rasional. Hasilnya sudah pasti negatif. Walaupun gagal dalam pekerjaannya mengikut tempoh yang ditetapkan, ia mendesak gagak untuk berkahwin dengannya pula.

Akhirnya burung belatuk berasa malu. *Ini dapat dikesan dalam petikan seperti "...setelah tagoek-*

*tagoek mendengar mensyuarat segala burung itu maka malulah ia lalu lari dengan paruhnya bengkak itu...*” Di akhir cerita tukang cerita berkata “... Demikianlah orang yang membuat pekerjaan yang tiada patuh akhirnya ia mendapat malu adanya...”

Konflik dalam cerita di atas dapat diselesaikan dengan menggunakan teknik pengurusan secara penyerahan iaitu melalui pengantara autoritatif. Dalam hal ini Mohd. Foad Sakdan (2005:226-227) ada mengatakan antara peranan pengantara ialah sebagai peneroka masalah. Pengantara sebagai peneroka yang membolehkan mereka yang berada dalam pertikaian agar mengkaji dan melihat masalah yang dihadapi dari pelbagai aspek.

Selain itu terdapat juga pengantara rangkaian sosial. Menurut Mohd. Foad Sakdan (2005: 22) pengantara tersebut selalunya mempunyai kewajipan personal terhadap pihak yang terlibat dan membantu mereka sebagai kawan. Teknik pengurusan konflik ini dapat dikesan dalam cerita “*Tuhan Membalaskan Itu Juga, Jikalau Orang Dengan Sengaja Menyakiti Binatang*” dan “*Tuhan Allah Saja Yang Dengan Sebenarnya Kuasa*”. Kedua-dua watak dalam cerita sebenarnya menghadapi konflik dengan diri sendiri. Misalnya dalam cerita “*Tuhan Membalaskan Itu Juga, Jikalau Orang Dengan Sengaja Menyakiti Binatang*” mengisahkan konflik yang dialami oleh seorang ayah kerana kesemuanya anaknya iaitu seramai tujuh orang bisu. Dia selalu tertanya-tanya mengapakah perkara tersebut terjadi kepada dirinya seperti berikut.

Bahawa pada ketika dahulu adalah seorang yang punya anak tujuh. Adapun semuanya anak itu anak laki-laki, tetapi bisu adanya. Maka bapanya terlalu susah hati sebab itu, banyak kali ia berkata, ujarinya : Apa sebab jua Allah begitu menghukum aku sampai semuanya anakku bisu (1871, hlm:10)

Akhirnya konflik diri yang membelenggu orang tersebut terjawab apabila dia merujuk kawannya. Ini dapat dilihat dalam petikan di bawah:

Tatkala ia sudah sampai serta duduk makan, maka di tengoknya, rupa anaknya, bahawa dia orang baik dan bagus sekali tubuhnya, lagipun kuat makan, tetapi bisu adanya. Itu pun maka hancurlah hatinya, lantas menangis ujarinya : Ya Allah ku, mengapakah jua Tuhan menghukumkan saya terlalu begitu? Maka ujar lah sahabatnya : Saja melihat engkau pun susah hati sebab anak mu bisu. Tahu kah lagi, ketika engkau orang muda, terlalu suka engkau menjerat menangkap burung, maka tatkala sudah didapatnya burung, lantas engkau mencabutkan lidahnya burung itu serta dilepaskannya kembali. Tiada pun engkau sudah mencari burung akan dimakan atau akan pelihara, tetapi engkau dengan sengaja mencari burung, supaya boleh menyakiti dia. Adapun perbuatan bengis itu sudah sampai kepada Allah, kerana burung-burung itu tidak bisa berjanji lagi, dari sebab itu sekarang

kepada mu tiada jua diberikan mendengar perkataan anak mu, memanggil kepada mu : Bapa ! – Tuhan Allah sudah menjadikan burung serta segala binatang bagi gunanya manusia, akan dimakan atau pelihara yang harus, tetapi tiada supaya manusia menyakiti dia. Bahawa Allah sudah beringat burung-burung jua di dalam perintahnya, kerana di dalam surat nabi Musa kita baca : Apabila engkau mendapat sarang burung di tanah atau di cabang kayu serta ibunya di atas sarangnya melindungi anaknya atau mengeram telurnya, janganlah engkau mengambil anaknya atau telurnya bersama-sama ibunya. Patutlah ibunya dilepaskan oleh mu, anaknya atau telurnya boleh diambil oleh mu akan barang makanan. Itulah supaya engkau selamat dan umur mu panjang adanya. (1871:10)

## PENSTRUKTURAN SEMULA

Sistem penstrukturan semula bertujuan untuk memberi kepuasan kepada pekerja. Sistem ini sudah wujud dalam cerita yang dikumpulkan pada abad ke-19. Tujuan teknik pengurusan konflik ini untuk mengurangkan atau menghalang konflik daripada berterusan. Stephen P. Robbins (2000:322) ada mengatakan teknik menstrukturkan semula bermaksud untuk menyusun semula kumpulan-kumpulan kerja. Teknik pengurusan konflik penstrukturan semula dapat dikesan dalam cerita “*Juru tulis dengan tukang kayu*”. Dalam cerita ini, digambarkan tukang kayu mengalami konflik diri. Dia tidak puas hati dengan gajinya yang rendah berbanding dengan juru tulis. Ini dapat dilihat dalam petikan seperti “...*tuanku ini amat bodoh tiada timbangan yang benar, mengapalah jurutulis itu diberinya gaji sebanyak itu? Sedangkan kerjanya murah dan ringan sehari-hari duduk berpayung rumah sahaja meskipun terkadang-kadang ia pergi ke kuala tiada dijaga ia merasai panas matahari atau panas muka aku ini bekerja sehabis-habis peluh ku bertitik-titik hanya dapat gaji sedikit*” Kata-kata ini didengar oleh tuannya. Justeru tuannya cuba menyelesaikan konflik tersebut dengan menggunakan teknik pengurusan konflik penstrukturan semula. Juru tulis diberi tugas lain bekerja di dalam rumah tuannya dan tukang kayu diberi tugas sebagai juru tulis.

Setelah bekerja sebagai juru tulis, tukang kayu menghadapi masalah dalam mengendalikan tugas tersebut, dia terpaksa berulang alik ke pelabuhan memeriksa dari mana kapal dagangan datang, apa muatannya dan berapa pikul tiap-tiap satu sehingga kakinya meleceh. Akhirnya dia mengaku salah dan bodohnya kepada tuannya dan meminta semula bekerja sebagai tukang kayu:

Hatta maka tatkala tiga buah kapal masuk ke kuala itu, maka tukang kayu itu disuruh oleh tuan itu memeriksa kapal-kapal itu ke kuala maka pada ketika itu hari amat panas, maka itu tukang kayu itu pergi ke kuala memakai payung dan berkasut juga. Setelah ia sampai di kuala maka bertanyalah ia kepada nakhoda kapal itu, menanyakan dari mana datangnya kapal itu, setelah ia kembali menerangkan hal itu kepada tuannya. Maka tuannya bertanya apa muatan kapal itu? Maka tukang kayu itu tiada memberi jawab. Maka ia disuruh tuannya pula ke kuala. Tiada beberapa lamanya, ia pun kembalilah serta menerangkan berjenis-jenis barang-barang dagangan maka tuannya lagi. Berapa pikul berat muatan satu-satu kapal itu pun ia tiada pula memberi jawab kata sahhibul hikayat adalah beberapa kali tukang kayu itu pulang balik memeriksa kapal tiga buah itu tiada juga cukup pemeriksaannya sehingga kakinya habis berletoeran bekas kasutnya.

Akhirnya ia meminta itu pun dan mengaku salah dan bodohnya kepada tuannya itu, serta ia minta kembali pekerjaannya bertukang kayu itu.

(Kitab Pembacaan, Soetan Padoeka, 1891)

Kebijaksanaan saudagar kaya tersebut menstrukturkan semula tugas pekerja akhirnya mencapai penyelesaian yang baik. Tukang kayu dengan sendirinya meminta maaf dan kembali ke tugas asal, dengan sendirinya konflik terlerai. Berdasarkan peristiwa di atas, dapat dikesan saudagar tersebut berjaya berperanan sebagai penyelesai masalah melibatkan usaha-usaha yang diambil untuk memberi kepuasan kepada pihak yang tidak berpuas hati. Dalam hal ini, Ab. Aziz Yusof, Norashidah Hashim dan Ooi Yeng Keat (2004) ada mengatakan ketua yang mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang mencukupi dapat bertindak sendirian dalam menguruskan sesuatu masalah.

#### TINGKAH LAKU BERSAING

Robbins (2000: 320) mengatakan apabila seseorang cuba memenuhi kehendak diri tanpa mengira impak ke atas pihak lain dalam konflik tersebut, dia dikatakan sedang bersaing. Contohnya, niat untuk mencapai matlamat sendiri dengan mengorbankan matlamat pihak lain, contohnya cuba meyakinkan orang lain yang lawannya adalah salah. Hal ini jelas dapat dikesan dalam cerita "*Benar Itu Sekutu yang Baik.*"

Dalam cerita "*Benar Itu Sekutu yang Baik*" dapat dikesan strategi pengurusan konflik tingkah laku bersaing yang digunakan oleh watak perempuan dalam cerita yang bekerja bersama-sama seorang budak lelaki yang merupakan anak yatim piatu. Budak lelaki tersebut merupakan seorang yang

amanah. Pada suatu hari, dia berjaya menangkap perempuan tersebut atas perlakuan tidak amanah iaitu membahagi-bahagikan makanan tuannya kepada orang lain. Perempuan tersebut berdendam dengan budak lelaki itu dan sedaya upaya cuba menyingkir budak tersebut daripada bekerja bersama-samanya apatah lagi budak tersebut mendapat kepercayaan tuannya. Strategi tingkah laku bersaing dapat dikesan apabila perempuan tersebut cuba memburukkan budak itu kepada tuannya supaya dipecat daripada bekerja di situ. Dalam hal ini, menurut Mohd. Fuad Sakdan (2005:258), mengatakan strategi ini merupakan cara berfikir yang singkat. Sikap putar belit ada digunakan dalam strategi bersaing. Selain itu, lakonan, putar belit yang boleh membuatkan lawannya berasa malu. Hal ini jelas dapat dikesan melalui watak perempuan dalam cerita tersebut. Kesalahan yang dilakukannya cuba dialihkan kepada budak lelaki tersebut pula. Keutamaan akan diberikan kepada matlamat dirinya sendiri. Ini dapat dilihat dalam manuskrip tersebut.

#### KESIMPULAN

Konflik merupakan sesuatu yang lumrah dalam kehidupan. Konflik sentiasa bersama dan berkembang secara dinamik seiring dengan perkembangan manusia. Pelbagai teknik pengurusan konflik diperkenalkan oleh ahli-ahli psikologi kepada masyarakat pada masa kini. Namun jika diteliti, teknik pengurusan konflik tersebut sudah wujud berabad yang lalu. Masyarakat di Nusantara telah menggunakan pelbagai teknik pengurusan konflik tersebut secara tidak langsung dalam meneruskan kelangsungan hidup. Teknik pengurusan konflik diperkenalkan di peringkat kanak-kanak lagi. Kanak-kanak mendapat pengajaran daripada cara pengurusan konflik tersebut. Dapatan kajian menunjukkan antara teknik pengurusan konflik yang digunakan pada ketika itu ialah pemendam, penyerahan, sistem penstrukturkan semula dan strategi tingkah laku bersaing.

#### RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof, Norashidah Hashim & Ooi Yeng Keat. 2004. *Pengantar Pengurusan*. Selangor: Prentice Hall dan Pearson Malaysia Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Yusof Boon, Jamaludin Ramli, Jaafar Sidek Latif, Fawziah Yahya & Amir Hamzah. 2004. *Psikologi Sosial*. Sekudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd. Foad Sakdan. 2005. *Pengurusan Konflik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.  
Rene Wellek & Austin Warren. 1995. *Teori Kesusasteraan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.  
Robbins, S. P. 1861. *Soerat Hikajat- Hikajat Jang Baik*. Batavia.  
\_\_\_\_\_. 2000. *Gelagat Organisasi*. Terj. Abdul Razak Iberahim dan Ainin Sulaiman. Selangor: Prentice Hall dan Pearson Malaysia Sdn. Bhd.

Siti Hawa Haji Salleh. 1997. *Kesusasteraan Melayu Abad Kesembilan Belas*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.  
Soetan Padoeka. 1891. *Kitab Pambatjaan*.

Nik Rafidah Nik Muhamad Affendi, Ph.D.  
Pensyarah Kanan  
Jabatan Bahasa Melayu  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia  
43100 UPM, Serdang, Selangor, MALAYSIA.  
E-mail: nikrafidah@gmail.com

Diserahkan: 06 Februari 2015  
Diterima: 26 Februari 2016

