

MANAJEMEN DAN PENANGANAN KONFLIK DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN

Ramli¹

akhyramli6@gmail.com¹

Siti Julaiha²

sitijulaiha@uinsi.ac.id²

Sudadi³

sudadi@uinsi.ac.id³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

ABSTRACT

Conflict is a dispute or clash that occurs between group members and leaders. Meanwhile, conflict management is a process carried out to handle conflicts that occur, these processes include identifying, analyzing and resolving conflicts that occur. Before a conflict occurs, there are several stages in which a conflict occurs, such as the conflict is still hidden (latent), the conflict that precedes (antecedent condition), the conflict that can be observed (perceived conflict) and the conflict that can be felt (felt conflict), the conflict can be seen manifested in behavior (manifest). behavior), Conflict resolution or pressure and the consequences of conflict resolution. Apart from that, the source of this occurrence is individual differences, differences in cultural backgrounds, differences between individuals and groups as well as rapid and sudden changes in values in society. To handle a conflict that occurs in an educational institution so that the conflict becomes a positive conflict. There are several methods that can be used to handle conflict in educational institutions, namely a deliberative approach, third party intervention, confrontation, bargaining and compromise.

Keywords: *Conflict Management, Educational Institutions.*

ABSTRAK

Konflik merupakan sebuah perselisihan atau bentrokan yang terjadi antara anggota kelompok maupun pemimpin. Sedangkan manajemen konflik adalah proses yang dilakukan untuk menangani konflik yang terjadi, proses tersebut seperti mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi konflik yang terjadi. Sebelum terjadinya konflik ada beberapa tahap terjadinya sebuah konflik seperti Konflik masih tersembunyi (*laten*) Konflik yang mendahului (*antecedent condition*), Konflik yang dapat diamati (*perceived conflicts*) dan konflik yang dapat dirasakan (*felt conflict*), Konflik terlihat secara terwujud dalam perilaku (*manifest behavior*),

Penyelesaian atau tekanan konflik dan Akibat penyelesaian konflik. Disamping itu, sumber terjadi sebuah adalah perbedaan individu, perbedaan latar belakang kebudayaan, perbedaan antara individu dan kelompok serta perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat. Untuk menangani sebuah konflik yang terjadi dalam sebuah lembaga pendidikan agar konflik tersebut menjadi konflik yang positif. Terdapat beberapa cara yang bisa dipakai dalam penanganan konflik pada lembaga pendidikan yakni pendekatan musyawarah, campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, tawar menawar dan Kompromi.

Kata Kunci: Manajemen Konflik, Lembaga Pendidikan.

PENDAHULUAN

Konflik organisasi adalah kesalahpahaman atau perselisihan internal yang dapat terjadi antara rekan kerja atau pemimpin. Perbedaan pendapat seperti ini dapat menyebabkan kurangnya kohesi dan kolaborasi ditempat kerja. Ketika karyawan tidak akur satu sama lain atau berbeda pendapat, akan sulit untuk menyelaraskan semua orang dengan tujuan perusahaan. Konflik adalah bagian tak terhindarkan dari kehidupan organisasi modern. Organisasi, sebagai wadah bagi individu dengan latar belakang, kepentingan, dan tujuan yang beragam, sering menjadi tempat di mana konflik bermunculan. Konflik dapat muncul dari perbedaan pendapat, persaingan dalam pencapaian tujuan, ketidaksepakatan mengenai cara kerja, atau bahkan dari masalah interpersonal di antara anggota tim. Dalam konteks ini, manajemen konflik menjadi penting karena memiliki implikasi besar terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dampak konflik di tempat kerja sangat beragam, mulai dari menurunnya produktivitas, peningkatan tingkat absensi, hingga kerusakan hubungan interpersonal di antara anggota tim atau departemen. Konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan ketegangan yang meresahkan, mengganggu alur kerja yang efisien, dan menghambat tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memiliki strategi yang efektif dalam mengelola konflik. Manajemen konflik yang efektif melibatkan pengenalan dini terhadap konflik, pencegahan konflik sebelum mencapai tingkat yang merugikan, serta penanganan konflik yang muncul dengan cara yang konstruktif. Hal ini melibatkan pengembangan keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan negosiasi, serta kepekaan terhadap perbedaan dan kepentingan yang ada di antara pihak yang terlibat dalam konflik. Allah wst berfirman

dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran Ayat 105:¹

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ تَفَرَّقُوا وَاخْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ
مَا جَاءَهُمُ الْبَيِّنَاتُ وَأُولَئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ

Artinya: *Dan janganlah kamu menyerupai orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih sesudah datang keterangan yang jelas kepada mereka. Mereka itulah orang-orang yang mendapat siksa yang berat (Q.S Al-Imran: 105).*

Pentingnya manajemen konflik juga tercermin dalam peran kunci yang dimainkan oleh manajer dan pemimpin organisasi. Mereka bertanggung jawab tidak hanya untuk menangani konflik saat terjadi, tetapi juga untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung resolusi konflik yang baik, mendorong kolaborasi, dan mempromosikan toleransi terhadap perbedaan. Namun banyak individu atau kelompok yang mendapatkan konflik dan tidak mampu menghadapi atau menyelesaikannya. Dengan demikian, manajemen konflik menjadi bagian integral dari upaya menjaga keberlangsungan dan kesehatan organisasi di tengah dinamika lingkungan kerja yang terus berkembang.

Konflik sering terjadi pada sebuah organisasi dan lahir dari berbagai macam faktor, salah satunya adalah

bervariasinya tujuan yang ingin dicapai oleh anggota kelompok. (Nova Syafira dkk, 2019). sehingga Peran pemimpin dalam menangani konflik yang terjadi disebut lembaga atau organisasi sangat penting, karena konflik yang di kelola dengan baik akan dapat menguntungkan lembaga atau organisasi. Sebaliknya, konflik yang tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan tidak tercaainya tujuan yang diinginkan. Oleh sebab itu, pemimpin dalam sebuah lembaga atau organisasi harus mampu mengelola konflik dengan baik agar tujuan organisasi atau lembaga yang sudah diranang bersama dapat tercapai dengan baik tanpa halangan atau rintangan yang disebabkan oleh konflik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam menyusun penelitian ini yakni metode studi literatur. Studi literatur diambil dari beberapa sumber seperti artikel karya ilmiah, internet, dan juga buku-buku dokumentasi. Bahan yang dipelajari berasal dari buku dan artikel jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan tema pembahasan yakni Manajemen dan penanganan Konflik dalam Lembaga Pendidikan. Dalam studi literatur ini menelaah dan melihat dari artikel jurnal dan juga buku perbagian untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan topik pembahasan. Kemudian peneliti mengutip dari

¹ <https://tafsirweb.com/1237-surat-ali-imran-ayat-105.html>

beberapa sumber-sumber yang relevan supaya menjadi sebuah penelitian yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Manajemen Konflik.

Konflik berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul,² berbeda, pertentangan, pertarungan. Konflik adalah pertentangan antar dua orang atau lembaga³ terhadap keinginan seseorang yang berbeda dari apa yang diinginkan, entah antar individu, kelompok maupun organisasi. Konflik tidak hanya terjadi di lingkungan masyarakat namun juga ada pada lembaga pendidikan. Karena dalam pendidikan pasti terdapat konflik juga.⁴

Menurut Thomas, manajemen konflik adalah proses mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi.⁵ Dalam pandangan Thomas, manajemen konflik meliputi lima tahap, yaitu pengenalan, analisis, pembuatan keputusan, implementasi, dan evaluasi. Pada tahap pengenalan, manajer harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber konflik yang ada dalam organisasi. Pada tahap analisis, manajer harus dapat menganalisis konflik yang ada dan

menentukan dampak yang ditimbulkan oleh konflik tersebut. Pada tahap pembuatan keputusan, manajer harus dapat menentukan tindakan yang akan diambil untuk mengatasi konflik. Pada tahap implementasi, manajer harus dapat mengeksekusi tindakan yang telah ditentukan dan melakukan perubahan yang diperlukan. Pada tahap evaluasi, manajer harus dapat mengevaluasi hasil dari tindakan yang telah diambil dan melakukan perbaikan sesuai dengan kebutuhan.

Menurut R.K. Khandwalla, manajemen konflik adalah proses yang digunakan untuk mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi.⁶ Dalam pandangan Khandwalla, manajemen konflik meliputi dua tahap, yaitu pengenalan dan penyelesaian. Pada tahap pengenalan, manajer harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber konflik yang ada dalam organisasi. Pada tahap penyelesaian, manajer harus dapat menentukan tindakan yang akan diambil untuk mengatasi konflik dan mengeksekusi tindakan tersebut.

Menurut Minnery yang mengungkapkan bahwa manajemen konflik adalah suatu proses rasional yang sifatnya iteratif, di mana proses

² Muspawi, M. (2014). *Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi)* (Vol. 16). Jambi University.

³ Wahab, A. J. (2014). *Manajemen Konflik Keagamaan (Analisa Latar Belakang Konflik)*. Elex Media Komputindo.

⁴ Inom Nasution, "Manajemen Konflik Di Sekolah," *Visipena Journal* 1, no. 1 (2010): 45–55, <https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22>.

⁵ Agustina R and Jarkawi, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi: Teori dan Praktek dibidang Manajemen dan pendidikan*, (Jawa Barat: Penerbit Adab), 91.

⁶ <https://pasla.jambiprov.go.id/manajemen-konflik-pengertian-dan-fungsinya/>

tersebut terjadi secara terus-menerus mengalami penyempurnaan hingga tercapai model yang ideal dan representatif. Menurut Ross bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil pelaku atau pihak ketiga yang bertujuan untuk mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak menghasilkan akhir berupa penyelesaian konflik, dan mungkin atau tidak menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif.⁷ Menurut J.W. Slocum, manajemen konflik adalah proses yang digunakan untuk mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi.⁸

Konflik dapat diartikan sebagai segala bentuk hubungan yang bertentangan antara dua orang atau lebih, Konflik Organisasi yaitu segala perbedaan pandangan antara dua orang atau lebih atau kelompok dalam sebuah organisasi yang muncul karena upaya untuk mencapai kepentingan masing-masing. Menurut Stoner dan Wankel dalam Ibrahim bahwa: Konflik organisasi adalah suatu perbedaan pendapat diantara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu organisasi yang muncul dari kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber

daya yang langka atau aktivitas kerja atau dari kenyataan bahwa mereka mempunyai status, tujuan, nilai, atau pandangan yang berbeda. Para anggota organisasi atau sub unit yang berbeda pendapat berupaya untuk memenangkan kepentingan atau pandangannya masing-masing.⁹

Selanjutnya Jones mengungkapkan bahwa konflik organisasi adalah bentrokan yang terjadi ketika perilaku yang diarahkan pada tujuan dari satu pihak untuk menjatuhkan atau menggagalkan tujuan pihak lain.¹⁰ Menurut Dana bahwa konflik di tempat kerja merupakan suatu kondisi antara pekerja yang pekerjaannya saling bergantung, merasa tidak nyaman, menganggap orang lain bersalah, dan tindakan lain yang serupa sehingga menimbulkan masalah di dalam bisnis.¹¹

Karakteristik Atau Ciri- Ciri Konflik

Konflik atau pertentangan pada sebuah organisasi pasti terjadi disebabkan oleh beberapa orang atau kelompok yang memiliki sebuah tujuan dalam organisasi. Konflik terkadang sering terjadi pada organisasi skala kecil maupun besar, akan tetapi banyak orang yang tidak menyadari terjadinya

⁷ Eko Sudarmanto, et al. *Manajemen Konflik*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

⁸ Agustina R and Jarkawi, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi: Teori dan Praktek dibidang Manajemen dan pendidikan*, (Jawa Barat: Penerbit Adab), 91.

⁹ Ibrahim, S. (2001). *Komunikasi sebagai Faktor Determinan Pengendalian Konflik*

Keorganisasian. MediaTor (Jurnal Komunikasi), 2(1), 43-54.

¹⁰ Nahnudin, N., Fauji, A., & Firdaos, R. (2023). Tipe dan Ide Kepemimpinan Adaptif Terhadap Solusi Konflik Organisasi. *Tadbir Muwahhid*, 7(1), 85-108.

¹¹ Eko Sudarmanto, et al. *Manajemen Konflik*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

sebuah konflik karena sifat konflik yang terkadang masih tersembunyi. Berikut adalah ciri-ciri Konflik:¹²

Setidak-tidaknya ada dua pihak secara perseorangan maupun kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi yang saling bertentangan.

Paling tidak timbul pertentangan antara dua pihak secara perseorangan maupun kelompok dalam mencapai tujuan, memainkan peran dan ambisius atau adanya nilai-nilai atau norma yang saling berlawanan.

Munculnya interaksi yang sering kali ditandai oleh gejala-gejala perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain agar dapat memperoleh keuntungan seperti: status, jabatan, tanggung jawab, pemenuhan berbagai macam kebutuhan fisik: sandang- pangan, materi dan kesejahteraan atau tunjangan-tunjangan tertentu: mobil, rumah, bonus, atau pemenuhan kebutuhan sosio-psikologis seperti: rasa aman, kepercayaan diri, kasih, penghargaan dan aktualisasi diri.

Munculnya tindakan yang saling berhadap-hadapan sebagai akibat pertentangan yang berlarut-larut.

Munculnya ketidakseimbangan akibat dari usaha masing-masing pihak yang terkait dengan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise dan sebagainya.

Tahapan Konflik

Konflik dapat mempunyai intensitas yang berbeda. Mulai dari konflik kecil yang hanya melibatkan ketidaksetujuan secara verbal hingga konflik besar yang dapat merusak hubungan dalam jangka panjang. Selain Konflik itu memiliki ciri-ciri atau karakteristik, terdapat Tahapan-Tahapan Perkembangan kearah terjadinya Konflik. Berikut adalah tahapan terjadinya konflik.¹³

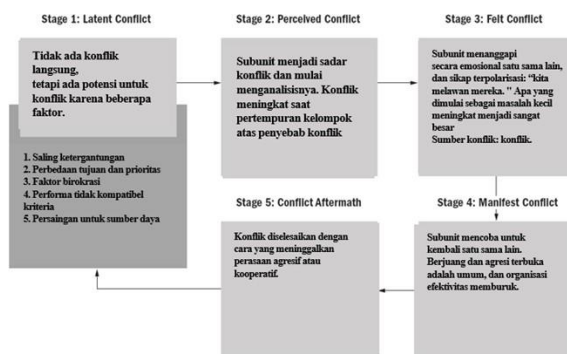
1. Konflik masih tersembunyi (*laten*)
Berbagai macam kondisi emosional yang dirasakan sebagai hal yang biasa dan tidak dipersoalkan sebagai hal yang mengganggu dirinya.
2. Konflik yang mendahului (*antecedent condition*)
Tahap perubahan dari apa yang dirasakan secara tersembunyi yang belum mengganggu dirinya, kelompok atau organisasi secara keseluruhan, seperti timbulnya tujuan dan nilai yang berbeda, perbedaan peran dan sebagainya.
3. Konflik yang dapat diamati (*perceived conflicts*) dan konflik yang dapat dirasakan (*felt conflict*)
Muncul sebagai akibat *antecedent condition* yang tidak terselesaikan.
4. Konflik terlihat secara terwujud dalam perilaku (*manifest behavior*)
Upaya untuk mengantisipasi timbulnya konflik dan sebab serta

¹² *Ibid*, h. 18.

¹³ *Ibid*, h. 18.

akibat yang ditimbulkannya; individu, kelompok atau organisasi cenderung melakukan berbagai mekanisme pertahanan diri melalui perilaku.

5. Penyelesaian atau tekanan konflik
Pada tahap ini, ada dua tindakan yang perlu diambil terhadap suatu konflik, yaitu penyelesaian konflik dengan berbagai strategi atau sebaliknya malah ditekan.
6. Akibat penyelesaian konflik
Jika konflik diselesaikan dengan efektif dengan strategi yang tepat maka dapat memberikan kepuasan dan dampak positif bagi semua pihak. Sebaliknya bila tidak, maka bisa berdampak negatif terhadap kedua belah pihak.



Gambar: Tahap-tahap perkembangan terjadinya konflik (Pondy (1967) dalam Jones (2013)

Konflik berubah setiap saat, melalui berbagai aktivitas, intensitas, ketegangan dan kekerasan yang berbeda. Tahap-tahap ini penting diketahui untuk membantu menganalisis berbagai dinamika dan kejadian yang berkaitan dengan masing-masing tahap konflik. Ada 5 Tahapan Konflik:¹⁴

- a) **Pra-konflik.** Ini merupakan periode di mana terdapat ketidaksesuaian sasaran antara dua pihak atau lebih, sehingga timbul konflik. Mungkin terdapat ketegangan hubungan di antara beberapa pihak dan/atau keinginan untuk menghindari kontak satu sama lain pada tahap ini.
- b) **Konfrontasi.** Pada tahap ini, konflik menjadi semakin terbuka. Jika hanya satu pihak yang merasa ada masalah, mungkin para pendukungnya mulai melakukan aksi demonstrasi atau perilaku konfrontatif lainnya.
- c) **Krisis.** Tahap ini merupakan puncak konflik, ketegangan dan/atau kekerasan terjadi paling hebat. Komunikasi normal di antara kedua pihak kemungkinan putus. Pernyataan umum cenderung menuduh atau menentang pihak lain.
- d) **Akibat.** Suatu krisis akan menimbulkan akibat. Satu pihak

¹⁴https://elearning.menlhk.go.id/pluginfile.php/849/mod_resource/content/1/tahaptahapan_konflik.html

ingin menaklukkan pihak lain, satu pihak mungkin menyerah atau menyerah atas desakan pihak lain. Kedua pihak mungkin setuju bernegosiasi, dengan atau tanpa bantuan perantara. Apapun keadaannya, tingkat ketegangan konfrontasi dan kekerasan pada tahap ini agak menurun, dengan kemungkinan adanya penyelesaian.

- e) **Pasca-konflik.** Situasi diselesaikan dengan cara mengakhiri berbagai konfrontasi kekerasan, ketegangan berkurang dan hubungan mengarah normal di antara kedua pihak. Namun, jika isu-isu dan masalah-masalah yang timbul karena sasaran yang saling bertentangan tidak diatasi dengan baik tahap ini sering kembali menjadi situasi prakonflik.

Sumber Konflik

Dilihat dari sisi sosio-kultural, maka sumber konflik dapat dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:¹⁵

1. Perbedaan Individu

Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani

hubungan sosial, seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya. Misalnya, ketika berlangsung pentas musik di lingkungan pemukiman, tentu perasaan setiap warganya akan berbeda-beda. Ada yang merasa terganggu karena berisik, tetapi ada pula yang merasa terhibur.

2. Perbedaan latar belakang kebudayaan

Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

3. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok

Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda. Sebagai contoh, misalnya perbedaan kepentingan dalam hal pemanfaatan hutan. Para tokoh masyarakat menganggap hutan sebagai kekayaan budaya yang menjadi bagian dari kebudayaan mereka sehingga harus dijaga dan tidak boleh ditebang. Para

¹⁵ Eko Sudarmanto, et al. *Manajemen Konflik*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 46.

petani menebang pohon-pohon karena dianggap sebagai penghalang bagi mereka untuk membuat kebun atau ladang.

4. Perubahan-perubahan nilai yang cepat dan mendadak dalam masyarakat

Perubahan adalah sesuatu yang lazim dan wajar terjadi, tetapi jika perubahan itu berlangsung cepat atau bahkan mendadak, perubahan tersebut dapat memicu terjadinya konflik sosial. Misalnya, pada masyarakat pedesaan yang mengalami proses industrialisasi yang mendadak akan memunculkan konflik sosial sebab nilai-nilai lama pada masyarakat tradisional yang biasanya bercorak pertanian secara cepat berubah menjadi nilai-nilai masyarakat industri. Nilai-nilai yang berubah itu seperti nilai kegotongroyongan berganti menjadi nilai kontrak kerja dengan upah yang disesuaikan menurut jenis pekerjaannya (Wildan, 2014).

Pendapat lain dari Harjana menyebutkan bahwa secara umum sumber – sumber konflik dalam organisasi adalah sebagai berikut:¹⁶

1. Salah pengertian karena kegagalan komunikasi
2. Perbedaan tujuan karena perbedaan nilai hidup
3. Persaingan mendapatkan organisasi yang terbatas

4. Masalah wewenang dan tanggung jawab
5. Perbedaan penafsiran terhadap peraturan atau kebijakan
6. Kurangnya Kerja sama
7. Adanya usaha untuk mendominasi
8. Tidak menaati peraturan dan tata tertib kerja
9. Perubahan sasaran dan prosedur kerja

Sumber – Sumber Konflik Organisasi menurut Tosi, H.L, dibagi menjadi tiga yaitu:¹⁷

Tabel. Sumber – Sumber Konflik Organisasi

No	Sumber Konflik	Keterangan
1	Individual Characteristic (Karakteristik individu)	Perbedaan individu dalam hal nilai-nilai, sikap, keyakinan, kebutuhan dan kepribadian, persepsi atau pendapat
2	Situational Conditions (Situasi Kerja)	Saling ketergantungan untuk menjalin kerja sama, perbedaan pendapat antar departemen, perbedaan status, kegagalan komunikasi, kekaburan bidang tugas
3	Organization Structure (Struktur Organisasi)	Spesialisasi pekerjaan, saling ketergantungan dalam tugas, perbedaan tujuan, kelangkaan sumber-sumber, adanya pengaruh dan kekuasaan ganda, perbedaan kriteria dalam sistem penggajian

Penanganan Konflik

Konflik yang terjadi di lingkungan sekolah dapat terjadi dengan tidak sengaja, karena tidak semua warga sekolah atau masyarakat sekitar sekolah bisa menerima dan mendukung apapun yang dilakukan atau dibuat oleh pihak sekolah. Terkait konflik yang terjadi

¹⁶ Ibid h. 48.

¹⁷ Rini Werdiningsih et al, *Konsep Dasar Teori Organisasi* (Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2023), 107.

Sebagian besar tidak dilakukan secara sengaja ataupun diniatkan. Permasalahan yang terjadi baik itu dari konflik kecil bahkan hingga konflik yang besar memang perlu adanya penyelesaian dan dilakukan mediasi antara kedua belah pihak yang memiliki permasalahan. Dengan adanya mediasi yang dilakukan, maka diharapkan supaya antar warga sekolah ataupun masyarakat sekitar lingkungan sekolah kembali memiliki hubungan yang harmonis.

Penangan masalah yang dilakukan oleh pihak sekolah terhadap suatu konflik yang terjadi dapat menggunakan berbagai macam cara. Dalam penanganan konflik lembaga pendidikan harus menggunakan cara-cara yang tepat sehingga penyelesain yang dilakukan tidak menimbulkan konflik baru yang serupa. Berikut terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menangani konflik yang terjadi:

1. Pendekatan musyawarah.

Musyawarah dilakukan supaya pihak-pihak yang berseteru mengambil jalan terbaik untuk menyelesaikan masalah yang sedang mereka hadapi, cara ini tidak dilakukan untuk mencari kemenangan atau kebenaran sepihak¹⁸. Musyawarah memiliki tujuan agar kedua belah pihak mendapatkan penyelesaian dan tidak ada yang

disalahkan atau dibenarkan. Dalam melakukan musyawarah ada beberapa langkah yang dilakukan, yakni:

- a. Melakukan identifikasi masalah dengan cara mencari informasi yang benar dari kedua belah pihak yang berkonflik atau orang yang mengetahui konflik tersebut
- b. Mempertemukan kedua belah pihak dalam forum diskusi yang dipandu oleh kepala sekolah atau pimpinan lembaga/organisasi
- c. Pimpinan musyawarah memantau hasil musyawarah

2. Campur tangan dari pihak ketiga
Cara ini dilakukan apabila kedua belah kubu yang berkonflik menolak untuk melakukan perundingan atau masalah tidak kunjung menemui titik terang.

3. Konfrontasi

Konfrontasi merupakan pendekatan yang dilakukan dengan rapat/sidang yang mempertemukan pihak yang berseteru dan mendengarkan pendapat mereka secara langsung. Dalam rapat/sidang ini moderator diperankan oleh pimpinan atau kepala lembaga.

4. Tawar-menawar

Tawar-menawar atau yang disebut juga *bargaining* adalah pendekatan dengan melakukan penawaran

¹⁸ Achmad Hasan Nasrudin et al., "Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah," *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 1

(2021): 1–18,
<https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i1.1888>.

persetujuan antara pihak-pihak yang berkonflik supaya mencapai keuntungan atau kesepakatan pada kedua pihak tersebut. Setiap pihak yang berkonflik diwajibkan untuk menyampaikan hal yang penting supaya memudahkan dalam pengambilan kesepakatan perdamaian.

5. Kompromi

Pendekatan ini adalah cara mengatasi konflik dengan mencari jalan tengah yang dapat disepakati dan disepakati oleh pihak-pihak yang berseteru. Dalam pendekatan ini kedua belah pihak yang berkonflik saling mengerti dan memahami keadaan satu sama lain. Dalam pendekatan ini tidak ada pihak yang menang dan pihak yang kalah, keduanya saling memberikan pengertian. Kedua belah pihak mendapatkan hasil dari pendapat mereka meskipun tidak sepenuhnya, dan juga kehilangan tetapi tidak juga sepenuhnya.

Penyelesaian konflik juga dapat diselesaikan oleh kepala sekolah dengan tindakan seperti: adanya komunikasi timbal balik, adanya bantuan dari pihak ketiga sebagai penengah, dan meminta bantuan pengawas informal.¹⁷ Berikut ini adalah penjelasannya:

1. *Adanya komunikasi timbal balik*, dengan adanya komunikasi timbal balik ini tenaga pendidik akan

lebih leluasa menyampaikan aspirasi dan membantu dengan memberi pendapat, waktu dan tenaga untuk dapat meringankan penyelesaian konflik.

2. *Adanya bantuan dari pihak ketiga*, dalam penyelesaian konflik pihak ketiga bisa membantu agar memudahkan pihak-pihak yang saling berseteru untuk menyampaikan masalahnya sehingga dapat memberikan solusi atas konflik diantara keduanya.
3. *Menggunakan bantuan pengawas informal*, yang dimaksud dengan pengawas informal yakni pihak yang ditugaskan untuk berperan sebagai pengawas yang dapat memberikan informasi yang jujur dari masalah konflik.

Langkah preventif untuk menghindari adanya konflik di lingkungan sekolah maka perlu adanya perbaikan dalam beberapa hal, salah satunya adalah kepala sekolah juga perlu menjalin, memperbaiki cara dan teknik komunikasi yang baik dengan para tenaga pendidik.¹⁹ Komunikasi yang baik sangat menunjang keberhasilan dan persamaan persepsi didalam organisasi. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antara kepala atau pimpinan dengan anggota dan juga antar anggota akan meminimalisir

¹⁹ Syaifulloh Nugroho, "Kontribusi Komunikasi Dan Keterampilan Manajemen Konflik Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru," *Jurnal*

Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi 7, no. 1 (2020): 17-25, <https://doi.org/10.21831/jppfa.v7i1.24774>.

adanya konflik yang terjadi. Karena setiap dari individu tidak segan untuk berpendapat dan saling menyanggah apabila ada suatu hal yang dianggap kurang tepat, dan dengan cepat untuk mencari solusi supaya terjadi persamaan persepsi antar sesama.

KESIMPULAN

Konflik dalam organisasi merupakan hasil dari perbedaan pandangan, nilai, tujuan, dan persepsi antara individu atau kelompok dalam organisasi. Definisi konflik beragam, tetapi pada dasarnya menggambarkan pertentangan antara pihak-pihak yang saling bergantung dalam mencapai kepentingan atau tujuan masing-masing. Karakteristik konflik meliputi adanya minimal dua pihak atau kelompok yang bertentangan, adanya pertentangan dalam mencapai tujuan atau peran, serta munculnya perilaku yang mengarah pada mengalahkan pihak lain.

Tahapan konflik meliputi fase laten, di mana konflik masih tersembunyi, hingga fase penyelesaian atau tekanan, di mana konflik dicari solusinya atau ditekan. Konflik dapat berasal dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal organisasi, seperti perbedaan pendapat, kebutuhan yang tidak terpenuhi, atau perubahan dalam lingkungan organisasi.

Pemahaman tentang konflik, karakteristiknya, tahap-tahapnya, sumbernya, dan model-manajemennya penting bagi pemimpin organisasi untuk dapat mengelola konflik secara

efektif. Dengan memahami konflik secara menyeluruh, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengurangi dampak negatif dan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perubahan yang positif. Konflik dapat ditangani dengan beberapa cara dan terganutng pada jenis konflik yng terjadi. Karena tidk semua konflik dapat ditangan dengan cara atau metode yang sama akan tetapi konflik pasti memiliki karakteristik masing-masing sehingga cara penanganan juga pasti berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hasan Nasrudin et al., "Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah," *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2021): 1-18, <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i1.1888>.
- Agustina R, and Jarkawi. Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi: Teori dan Praktek dibidang Manajemen dan pendidikan. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021.
- Eko Sudarmanto, et al. Manajemen Konflik. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- https://elearning.menlhk.go.id/pluginfile.php/849/mod_resource/content/1/tahaptahapan_konflik.html
- https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_konflik#cite_note-FOOTNOTEKusworo201989-8

<https://pasla.jambiprov.go.id/manajemen-konflik-pengertian-dan-fungsinya/>

<https://tafsirweb.com/1237-surat-ali-imran-ayat-105.html>

Keorganisasian. *MediaTor* (Jurnal Komunikasi), 2(1), 43-54.

Inom Nasution, "Manajemen Konflik Di Sekolah," *Visipena Journal* 1, no. 1 (2010): 45-55, <https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22>.

Muspawi, M. (2014). Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi) (Vol. 16). Jambi University.

Nahnudin, N., Fauji, A., & Firdaos, R. (2023). Tipe dan Ide Kepemimpinan Adaptif Terhadap Solusi Konflik Organisasi. *Tadbir Muwahhid*, 7(1), 85-108.

Nasrudin, A. H., Unsa, F. F., Aini, F. N., Arifin, I., & Adha, M. A. (2021). Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 1-18.

Ibrahim, S. (2001). Komunikasi sebagai Faktor Determinan Pengendalian Konflik

Rini Werdiningsih et al. Konsep Dasar Teori Organisasi, Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2023.

Samsudin, S., & Setyowati, N. (2022). Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Dasar Islam. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme*, 4(2), 549-563. <https://doi.org/10.37680/scaffolding.v4i2.1601>

Syaifulloh Nugroho, "Kontribusi Komunikasi Dan Keterampilan Manajemen Konflik Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru," *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi* 7, no. 1 (2020): 17-25, <https://doi.org/10.21831/jppfa.v7i1.24774>.

Wahab, A. J. (2014). Manajemen Konflik Keagamaan (Analisa Latar Belakang Konflik. Elex Media Komputindo.