



## Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah

**Defano Tanur**

Universitas Negeri Jakarta

**Marsya Nisa Razita**

Universitas Negeri Jakarta

**Ona Rangratu**

Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun,  
Kec.Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

E-mail: [defanotanur15@gmail.com](mailto:defanotanur15@gmail.com)

**Abstract :** *An organization has various components that are interdependent in carrying out their respective duties. The purpose of the organization itself is as a container in achieving a desire, ideals or goals that are carried out together with the members of the organization. In an effort to achieve organizational goals whose members are harmonious, conflict management is needed within the organization. This research uses the method of literature study or library research to collect, read, analyze, and process data as well as relevant information about conflict management and efforts to deal with conflict in educational organizations in schools. Conflict management is a plan to manage circumstances that are not as they should be that occur by the parties involved, namely the parties that are fighting within the organization. Conflict becomes negative if it is not managed properly, and conversely conflict becomes positive if the conflict management is carried out properly and systematically. This study explains that a conflict management and efforts to handle conflict in educational organizations in schools are important components in creating the performance and work effectiveness of an organization. With the conflict handling and conflict prevention strategies above, it is expected to be able to assist in providing an understanding and insight in order to be able to improve a quality of performance in an organization.*

**Keywords :** *Management, Conflict, Organization, Education*

**Abstrak :** Sebuah organisasi memiliki berbagai komponen yang saling bergantung dalam mengerjakan tugasnya masing-masing. Tujuan organisasi sendiri yaitu sebagai wadah dalam mencapai suatu keinginan, cita-cita atau tujuan yang dilakukan bersama dengan para anggota organisasi. Dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang anggotanya harmonis, diperlukannya manajemen konflik di dalam organisasi. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur atau library research untuk mengumpulkan, membaca, menelaah, dan mengolah data juga informasi yang relevan tentang manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah. Manajemen konflik merupakan suatu rencana untuk mengatur keadaan yang tidak sebagaimana mestinya yang terjadi oleh pihak-pihak yang terlibat yaitu pihak yang bertengkar dalam organisasi. Konflik menjadi negatif jika dikelola dengan tidak baik, begitupun sebaliknya konflik menjadi suatu yang positif jika pengelolaan konflik tersebut dilakukan dengan baik dan sistematis. Penelitian ini menjelaskan bahwa suatu manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah merupakan komponen penting dalam menciptakan kinerja dan efektivitas kerja suatu organisasi. Dengan penanganan konflik dan strategi pencegahan konflik diatas diharapkan mampu membantu dalam memberikan suatu pemahaman dan wawasan agar mampu meningkatkan suatu kualitas kinerja dalam suatu organisasi.

**Kata kunci:** Manajemen, Konflik, Organisasi, Pendidikan

## **LATAR BELAKANG**

Sebuah organisasi memiliki berbagai komponen yang saling bergantung dalam mengerjakan tugasnya masing-masing. Memahami organisasi dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pertama, pendekatan objektif yang dimana sebuah organisasi dilihat sebagai sebuah struktur yang sistematis dan memiliki ketergantungan tiap sistemnya. Kedua, pendekatan subjektif dimana sebuah organisasi dilihat sebagai proses dalam mengorganisasikan perilaku tiap anggota organisasi. Perilaku tiap anggota organisasi yang bersifat efektif dapat berperan menciptakan kultur kerja positif, dan secara tidak langsung menjadikan kinerja organisasi lebih unggul (Siregar, 2018). Tujuan organisasi sendiri yaitu sebagai wadah dalam mencapai suatu keinginan, cita-cita atau tujuan yang dilakukan bersama dengan para anggota organisasi. Dalam menjalankan tujuannya, terkadang banyak hal yang menghambat organisasi tersebut, baik dari internal maupun eksternal. Salah satu penghambat organisasi dalam menjalankan tujuannya yaitu konflik dalam organisasi. Konflik dalam organisasi terjadi ketika tujuan, kepentingan, atau tata nilai dari tiap individu di kelompok tidak sesuai satu dengan yang lain (Wikansari, et al, 2022). Dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang anggotanya harmonis, diperlukannya manajemen konflik didalam organisasi.

Manajemen konflik perlu dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Biasanya, manajemen konflik berisi serangkaian proses dan strategi untuk mengidentifikasi, mengolah, mencegah dan menyelesaikan konflik. Dalam organisasi pendidikan di sekolah, manajemen konflik sangat penting diperlukan agar terciptanya kerjasama yang kondusif untuk menyelesaikan konflik yang melibatkan guru-guru maupun siswa-siswi yang ada di sekolah. Upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah juga melibatkan berbagai strategi dan metode yang dapat diterapkan dalam situasi konflik. Salah satu penerapan manajemen konflik dalam pendidikan di sekolah yaitu bagaimana seorang kepala sekolah mengambil langkah dalam mengelola konflik yang sedang terjadi, sehingga konflik tersebut bisa mereda dan tujuan pendidikan dapat terwujud secara optimal.

Selain membantu menyelesaikan suatu konflik, pentingnya manajemen konflik di organisasi pendidikan yaitu dapat membantu mengevaluasi sistem pendidikan yang ada di sekolah, apakah sudah berjalan efektif atau memerlukan perbaikan. Manajemen konflik juga dapat memberikan pengembangan kompetensi dalam organisasi, yakni terkait kompetensi hal non-teknis, dalam artian dapat meningkatkan kemampuan organisasi akan hal penanganan

konflik internal, sehingga organisasi tersebut dapat menjadi lebih kuat kedepannya. Dalam penanganan konflik di sekolah terdapat tiga tahap mengelola konflik yaitu pertama merencanakan analisis konflik dengan mengidentifikasi konflik yang terjadi, kedua mengevaluasi konflik agar tidak menimbulkan dampak yang lebih buruk, dan yang terakhir konflik mulai dipecahkan melalui tindakan-tindakan kepala sekolah (Anwar, 2018: 36).

Menurut (Anwar, 2018: 35) cara yang sering digunakan dalam menangani konflik yaitu pertama, pihak yang terlibat menyelesaikan konflik dengan bekerjasama secara holistik serta saling berkompromi untuk menyelesaikan konflik. Kedua, mendinginkan persoalan konflik (*cooling thing down*), tetapi cara seperti ini tidak mengurai atau menyelesaikan permasalahan konflik. Dalam jurnal ini, kami akan membahas lebih dalam tentang manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam konteks organisasi pendidikan di sekolah. Kami akan membahas teori dan pendekatan terkait manajemen konflik, analisis dampak dan penanganan konflik dalam organisasi pendidikan, serta strategi yang diperlukan guna mengatasi maupun penyelesaian sebuah konflik dalam organisasi pendidikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur atau *library research* untuk mengumpulkan, membaca, menelaah, dan mengolah data juga informasi yang relevan tentang manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah. Metode studi literatur melibatkan pencarian dan analisis kritis terhadap sumber-sumber literatur yang ada, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian. Peneliti menggunakan pencarian literatur melalui basis data akademik, perpustakaan digital, dan website dari internet lainnya dengan menggunakan kata kunci yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi berbagai perspektif dan teori yang telah dikembangkan sebelumnya, serta memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Konflik dan Manajemen Konflik

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri, manusia akan bertemu dan berinteraksi dengan orang lain. Selama mereka bertemu dan berinteraksi, pastinya banyak masalah yang sering kali terjadi atau yang sering kita dengar yaitu konflik. Konflik terjadi antara yang satu dengan yang lainnya, bahkan di kehidupan organisasi sekalipun. Hal ini merupakan yang tidak dapat dihindari karena kehidupan organisasi mempunyai ciri khas dengan adanya inovasi, perubahan, dan ide-ide dari masing-masing individu yang begitu rentan menimbulkan konflik. Secara etimologi, konflik berasal dari bahasa Inggris yaitu *conflict* dan dari bahasa Latin yaitu *configure*. Konflik yang sering terjadi di organisasi merupakan ketidaksesuaian antara individu yang satu dengan lainnya karena mereka mempunyai pemikiran, pendapat, dan tujuan yang berbeda.

Konflik merupakan istilah yang meliputi kepentingan yang bermacam-macam atau berbedanya pendirian yang termasuk ke dalam membantah, mendebat, dan perselisihan kepentingan dalam organisasi tersebut (Olga, et al, 2020). Anggota organisasi yang mempunyai perbedaan tersebut akan mempertahankan prinsipnya masing-masing dengan mencoba menjelaskan prinsip dan pandangan yang mereka maksud. Konflik menjadi rentan terjadi jika pandangan tersebut tidak didengar dan tidak dihargai bahkan disepelekan oleh anggota organisasinya. Konflik yang timbul di dalam organisasi akan mempengaruhi jalannya aktivitas dan kegiatan organisasi, produktivitas dari masing-masing anggota organisasi juga akan menurun dan fatal dalam melakukan kesalahan.

Jika konflik dalam suatu organisasi tidak dapat dikendalikan dengan baik, konflik menjadi hambatan dari jalannya organisasi tersebut. Hal ini akan berdampak buruk pada berlangsungnya kegiatan organisasi, peran dan fungsi yang baik dari masing-masing anggota organisasi perlu dioptimalkan agar konflik yang terjadi tidak menjadi penghalang (Lathif, et al, 2020). Manajemen konflik adalah suatu metode di mana hal negatif yang timbul dari konflik dapat diminimalisir sehingga maksud dari manajemen konflik itu sendiri adalah memaksimalkan sikap yang positif dalam organisasi (Abdelrahman, et al. 2018).

Manajemen konflik merupakan suatu rencana untuk mengatur keadaan yang tidak sebagaimana mestinya yang terjadi oleh pihak-pihak yang terlibat yaitu pihak yang bertengkar dalam organisasi. Rencana ini diatur untuk dengan berbagai bentuk cara untuk membimbing anggota yang terlibat demi memaksimalkan tujuan di dalam organisasi tersebut

agar sesuai. Manajemen konflik merupakan tindakan yang dilakukan dalam maksud agar ketengangan dari konflik yang terjadi sebisa mungkin dapat selesai dan menghasilkan penyelesaian yang adil dan mencapai hasil yang mufakat. Manajemen konflik juga berfungsi dalam organisasi kependidikan dalam memiliki sistem pembaharuan. Hal tersebut akan memperlihatkan cara kerja masing-masing anggota organisasi yang kompetitif dan kolaboratif.

### **Teori dan Tujuan Manajemen Konflik**

Menurut (Sudarmanto, 2021) dalam suatu organisasi terdapat teori faktor-faktor yang menjelaskan mengapa konflik tersebut dapat terjadi.

#### 1. Teori kebutuhan manusia.

Konflik dari teori ini terjadi karena setiap manusia mempunyai kebutuhan dasarnya yaitu mental, fisik, dan sosial yang dimana hal tersebut menjadi terhambat atau tidak terlaksana. Hal yang dimaksud meliputi kontribusi, personalitas, keamanan, pengakuan, dan independensi. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah mengupayakan kebutuhan yang tidak terlaksana dengan memberikan alternatif untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

#### 2. Teori identitas.

Identitas yang dimaksud dalam teori ini adalah konflik dapat terjadi karena identitas yang krisis. Hal ini berasal dari hilangnya sesuatu dan penderitaan yang tidak tuntas di masa lalu. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah mempertemukan dan melakukan ruang diskusi antara pihak atau anggota dari organisasi yang berkonflik, tujuannya agar terciptanya suasana yang damai dan harmonis.

#### 3. Teori hubungan masyarakat.

Konflik yang terjadi berhadapan dengan masyarakat dapat terjadi dikarenakan banyaknya perbedaan dan keragaman kelompok, sehingga rentan terjadi percekocokan dan pertentangan. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah menumbuhkan dan membangun rasa toleransi antar masyarakat dan juga memperkuat komunikasi antar sesama agar masyarakat dapat lebih paham dengan keberagaman yang ada.

#### 4. Teori kesalahpahaman antarbudaya.

Konflik yang dimaksud adalah terjadinya penafsiran atau konsep komunikasi yang salah dan tidak sesuai yang terjadi antar macam budaya yang berbeda. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah mempelajari budaya lain, meningkatkan komunikasi yang

baik dan intens antarbudaya, dan tidak berpikir negatif juga menurunkan stereotip tentang budaya lain.

5. Teori transformasi konflik

Konflik ini dapat terjadi karena adanya kesenjangan dan diskriminasi yang ada di berbagai macam sektor ekonomi, sosial, maupun budaya.

6. Teori negosiasi prinsip.

Konflik yang dimaksud terjadi karena adanya perbedaan pendapat yang tidak cocok oleh anggota atau pihak yang terlibat. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah memisahkan permasalahan pribadi dengan masalah yang sedang terjadi dan melakukan negosiasi mengenai keinginan masing-masing pihak, sehingga dapat mencapai kesepakatan yang diterima dan diuntungkan oleh semua pihak.

Keharmonisan dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai, salah satu yang menjadi penghalang tercapainya tujuan organisasi adalah terjadinya konflik. Maka dari itu, manajemen konflik perlu dilakukan untuk mengatur jalannya suatu organisasi dengan baik. Berikut beberapa tujuan dari manajemen konflik tersebut menurut (Sudarmanto, 2021)

1. Memajukan kreativitas anggota organisasi dengan terjadinya konflik.

Apabila konflik dapat diatur dengan baik, hal ini akan menambahkan kreativitas dan inovasi bagi pihak atau anggota yang terlibat dalam konflik, kreativitas dan inovasi tersebut nantinya juga dapat menumbuhkan produktivitas organisasi.

2. Menyediakan kegiatan bersama dan kerja sama.

Organisasi merupakan sistem sosial yang anggota-anggota di dalamnya perlu berkolaborasi, saling menopang, dan bekerja sama. Konflik yang terjadi perlu melibatkan semua anggota organisasinya agar dapat saling mengevaluasi dan belajar bersama tentang permasalahan yang ada, sehingga kedepannya kegiatan yang ada di organisasi dapat berjalan dengan lancar dan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

3. Menjauhkan dari lingkungan yang tidak baik dan tidak kondusif.

Apa yang sering terjadi di dalam organisasi menjadikan iklim organisasi yang dapat dilihat oleh semua anggota organisasinya, sehingga setiap anggota bisa mempunyai impresi yang baik atau buruk. Jika impresinya buruk akan menurunkan produktivitas dan menimbulkan iklim yang negatif yang dapat dirasakan oleh setiap anggotanya. Maka dari

itu, pentingnya membuat suasana yang baik agar tidak terciptanya iklim yang negatif akibat terjadinya konflik itu sendiri.

4. Menambah ketaatan loyalitas dan keterikatan organisasi.

Konflik dapat menimbulkan rasa tidak diperlakukan dengan adil dan tidak pantas. Hal tersebut tidak baik untuk efektivitas organisasi jika hal itu terus terjadi, keterikatan dan ketaatan dalam organisasi juga menjadi berkurang.

5. Menciptakan sistem dalam penyelesaian konflik.

Organisasi akan menjadi lebih baik dan dapat disebut layak karena organisasi tersebut mampu menyelesaikan dari berbagai bentuk konflik yang terjadi. Organisasi yang dapat belajar dari berbagai permasalahan dan mampu menjaga agar masalah itu tidak terulang merupakan hal yang harus dipertahankan oleh semua anggota organisasi. Apabila itu tidak dapat dipertahankan, berpotensi terjadi disintegrasi atau perpecahan di dalamnya.

### **Analisis Dampak Konflik dalam Organisasi Pendidikan**

Menurut Romlah (2020) suatu konflik mengandung konotasi negatif dan positif. Negatifnya dalam konflik, berkaitan dengan perilaku memecah belah anggota, ingin merusak organisasi, memiliki emosi yang tidak terkontrol, dan lain sebagainya. Positifnya dalam konflik, berkaitan dengan perkembangan, perubahan ke arah yang lebih baik, terciptanya inovasi, dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik menjadi negatif jika dikelola dengan tidak baik, begitupun sebaliknya konflik menjadi suatu yang positif jika pengelolaan konflik tersebut dilakukan dengan baik dan sistematis. Konflik diibaratkan seperti pisau, yang satu sisi dapat membunuh dan di sisi lain memudahkan urusan sebuah organisasi (Farhan & Hadisaputra, 2021: 40).

Dampak suatu konflik dalam organisasi pendidikan dapat berupa positif dan negatif. Pengelolaan konflik yang secara sistematis dapat berdampak positif bagi organisasi, seperti memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri tiap anggota, menambahkan kreativitas dan produktivitas saat menjalin kerjasama, sehingga mengalami kepuasan saat bekerja (Mahardika, et al. 2022). Selain itu, dampak positif sebuah konflik dapat meningkatkan motivasi, keahlian dalam mengidentifikasi masalah konflik, dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi serta intensif bagi pertumbuhan organisasi kedepannya. Jika konflik dikelola dengan cara diabaikan atau ditangani secara tidak tepat, maka konflik akan merusak dan mengganggu organisasi. Adapun dampak negatif

konflik dalam organisasi yaitu menurunkan produktivitas, menimbulkan ketidakpercayaan, menimbulkan kerahasiaan yang mengakibatkan informasi suatu komunikasi antar anggota menurun, menimbulkan permasalahan moral, dan menyebabkan tidak adanya pengambilan keputusan yang tegas dalam menangani konflik. Dalam lingkup sekolah, dampak konflik tersebut membuat pemimpin organisasi yaitu kepala sekolah perlu memiliki kemampuan manajemen konflik yang baik agar dapat meningkatnya kinerja dan produktivitas organisasi sekolah (Suncaka, 2023).

Kepala sekolah memiliki peranan penting dalam mempertimbangkan berbagai strategi manajemen konflik dalam organisasi sekolahnya. Salah satu yang harus dilakukan yaitu dimulai dengan sikap pasif hingga menghasilkan orientasi aktif. Pemahaman mengenai cara merubah sikap dan perilaku orang yang memiliki pemimpin berkaitan dengan kekuatan dan otoritas. Dalam hal ini, kepala sekolahlah yang mempunyai kekuatan dan juga otoritas sebagai pemimpin dalam organisasi di sekolah. Kepala sekolah harus menggunakan kekuatannya semaksimal mungkin dan memanfaatkan otoritasnya untuk mengarahkan setiap sikap ataupun perilaku yang ada pada bawahannya. Hal tersebut dapat menciptakan relasi yang harmonis dan memberikan kenyamanan tiap hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan demikian konflik yang dialami bisa terkoordinasikan dan dinamika yang terjadi di organisasi sekolah dapat mencapai sesuatu yang positif dalam menghasilkan revolusi ataupun inovasi dalam mencapai suatu tujuan organisasi di sekolah. Sekolah yang tidak berkembang, kemungkinan penyebabnya kurangnya tanggung jawab kepala sekolah dalam perubahan lingkungan dan kurangnya upaya untuk menciptakan perbedaan, hal tersebut terjadi karena kepala sekolah yang mudah merasa puas dengan prestasi yang telah dicapai.

### **Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan**

Penanganan suatu konflik dalam organisasi pendidikan perlu dilakukan. Dalam hal ini sekolah, melibatkan peran kepala sekolah, para guru, para murid, dan kebijakan yang ada di sekolah. Kepala sekolah yang merupakan pimpinan tertinggi bagi sekolah harus bisa menangani konflik organisasi dengan optimal, baik organisasi dari dalam sekolah maupun sekitar sekolah, sehingga organisasi tidak rusak dalam mencapai tujuannya. Menangani sebuah konflik dalam tidaklah mudah, kita perlu melihat terlebih dahulu bentuk-bentuk konflik di dalam organisasi sekolah. Berikut penjabaran bentuk-bentuk konflik di sekolah dan cara penanganannya (Suncaka, 2023).



1. Bentuk konflik yang berasal dari diri individu.

Konflik ini biasanya terjadi pada seorang guru yang bertugas, atau mendapatkan tugas yang lebih ataupun menerima banyak peran dalam sekolah. Jika ini terjadi, maka guru tersebut mengalami stres. Dampak dalam konflik ini tidak hanya pada guru itu sendiri tetapi berdampak juga pada guru-guru yang memiliki hubungan kerja dengannya di sekolah. Tentu cara penanganan yang perlu dilakukan dimulai dari diri guru tersebut. Mengatur jadwal dan berani mencoba untuk mengatakan keterbatasannya, jika tugas yang diberikan sudah melampaui bebannya. Bisa juga memberikan pendapat, dalam hal ini bekerjasama dengan anggota lain untuk menyelesaikan tugas tersebut. Penanganan kepala sekolah juga diperlukan, dengan mendengarkan pendapat setiap para guru dan para staf, serta regulasi peraturan tugas guru yang sekiranya sudah banyak ditanggung.

2. Konflik antar individu

Bentuk konflik ini biasanya berdasarkan perbedaan ataupun pertentangan dengan aspek-aspek akademik sekolah, salah satu contohnya perbedaan kebijakan sekolah. Konflik antar individu juga bisa berdasarkan emosional yang dimana terdapat perbedaan kepentingan akan kebutuhan tiap guru, konflik ini bersifat individual. Penanganan yang dapat dilakukan dilakukan mulai dengan komunikasi terbuka antar individu dan mau mendengarkan pendapat para guru, serta mencari titik solusi yang permasalahan sehingga konflik dapat terselesaikan.

3. Konflik antar bagian dalam organisasi

Pelaku dalam bentuk konflik ini, bukan individu seorang tetapi suatu bagian yang terdapat para anggota. Biasanya konflik ini terjadi antara unit perpustakaan dan unit tata usaha sekolah. Dalam konflik ini, cara penanganannya bisa dilakukan dengan mengadakan rapat bersama dan khusus mengenai konflik yang terjadi. Jika konflik sudah menyangkut bagian-bagian dalam organisasi yang besar, diperlukan peran kepala sekolah yang mau menyatukan para unit yang berkonflik untuk berdiskusi, bermediasi, dan menyelesaikan konflik tersebut. Kepala sekolah harus menjadi jembatan dalam komunikasi antar yang berkonflik, serta memberikan keputusan yang adil, jika memang para konflik tidak ingin mengalah.

4. Konflik antar organisasi

Bentuk konflik ini sangat besar, tidak hanya melibatkan organisasi di dalam sekolah, tetapi juga melibatkan organisasi masyarakat di sekitar sekolah. Konflik ini

biasanya terjadi dimana salah satu pihak memiliki ketergantungan dengan organisasi lain, dan merasa harus menindak organisasi tersebut karena akan berdampak negatif terhadap organisasi lainnya. Salah satu contoh konflik antar organisasi sekolah yaitu organisasi pramuka dan organisasi paskibra, atau organisasi dewan guru dengan para komite sekolah. Penanganan yang dapat dilakukan tentu dengan cara dialog dan komunikasi terbuka dari kedua pihak. Tidak hanya kepala sekolah, tetapi kedua pihak memerlukan pembentukan kelompok atau tim kerja untuk menyelesaikan masalah. Dalam lingkup yang lebih luas, seperti konflik antar masyarakat sekitar sekolah, kepala sekolah harus dapat mendengarkan, saling bertukar informasi, dan memahami masing-masing pihak. Diperlukannya ruang bagi semua pihak untuk menyampaikan kekhawatiran, kritik, maupun aspirasi dari organisasi yang ada di sekitar sekolah.

Lebih umumnya, dalam konflik suatu organisasi di sekolah, kepala sekolah memiliki peranan penting menentukan langkah-langkah dalam mengatasi konflik. Menurut (Rostini, et al. 2023) langkah-langkah tersebut yaitu:

1. Kepala sekolah mulai menyelidiki permasalahan dengan cara berkomunikasi dari pihak satu ke pihak satu lainnya. Cara yang lain yaitu dengan duduk bersama-sama dengan pihak terlibat dan menanyakan permasalahan, lalu mulai bermusyawarah dalam menyelesaikan masalah.
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang ada serta memilah masalah tersebut sesuai dampak apa yang akan terjadi nantinya. Konflik mana yang memiliki dampak negatif, maka harus dihindari. Sebaliknya, konflik yang berdampak positif, maka harus dipelihara.
3. Mendiskusikan kepada kedua pihak akan masalah-masalah tersebut, yang tentunya dengan musyawarah dan mencari jalan tengah. Menangani pihak yang berselisih terlebih dahulu, lalu kemudian berkompromi mengenai masalah yang akan diselesaikan.
4. Jika masalah sudah berlarut-larut atau mengarah pada perpecahan, maka kepala sekolah harus menyelesaikan konflik dengan cara otoriter dan menyediakan ruang khusus.
5. Jika tidak ada lagi kekompakan dari tiap anggota organisasi, maka kepala sekolah perlu melakukan ulang atau mengubah struktur organisasi tersebut.

### **Strategi Pencegahan Konflik dalam Organisasi Pendidikan**

Konflik ini selalu menjadi salah satu hambatan dalam berkomunikasi atau berhubungan dengan keluarga, lingkungan pertemanan, dan organisasi. Dalam organisasi

pendidikan di sekolah konflik dapat menghambat program kerja dan hubungan antara orang-orang di dalam organisasi sendiri. Konflik harus diperhatikan dan dicegah. Pencegahan konflik dalam suatu organisasi pendidikan memiliki peran yang penting. Dengan penanganan konflik ini mampu menjaga keharmonisan dan efektivitas dalam suatu organisasi pendidikan. Terutama organisasi pendidikan memerlukan keefektifan tinggi agar mampu menjalankan pendidikan yang lebih terstruktur.

Banyak sekali cara atau strategi pencegahan konflik dalam organisasi pendidikan. Strategi pencegahan konflik dalam organisasi pendidikan, yaitu:

1. Membangun komunikasi yang efektif.

Penting adanya komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kinerja yang lebih transparan, secara vertikal dan horizontal dalam organisasi. Komunikasi yang efektif ini dapat dilakukan dengan saling membantu, meningkatkan pemahaman satu individu dengan individu lain, serta mengurangi kesalahpahaman yang berpotensi menjadi suatu konflik.

2. Menghargai adanya keberagaman.

Strategi ini memiliki faktor penting yang harus dilakukan, yaitu menghargai adanya perbedaan di setiap individu melingkupi budaya, suku, gender dan kemampuan yang dimiliki setiap individu. Dengan memiliki rasa menghargai, setiap individu mampu mengurangi adanya diskriminasi terhadap individu lain. Diskriminasi akan menciptakan konflik yang sangat menghambat komunikasi dalam organisasi.

3. Adanya kebijakan yang tegas.

Kebijakan yang dibuat dan dilakukan secara tegas mampu menangani adanya konflik dalam suatu organisasi. Kebijakan yang tegas ini biasanya dilakukan dalam prosedur penyelesaian konflik. Tindakan kebijakan secara tegas ini dilakukan untuk memberikan pelanggaran dan konsekuensi terhadap individu atau kelompok yang berada ataupun terlibat dalam konflik yang terjadi. Kebijakan tegas ini juga harus dilakukan dengan penyelesaian konflik yang adil dan bijaksana.

4. Adanya pelatihan.

Mengadakan pelatihan ini dilakukan secara merata dalam organisasi pendidikan. Pelatihan ini dilakukan oleh para pemimpin dan staf. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman terkait dinamika konflik dalam organisasi pendidikan dan

meningkatkan keterampilan dalam komunikasi. Pelatihan ini juga mampu mengelola dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.

5. Adanya evaluasi.

Metode evaluasi ini mampu mengurangi konflik dalam organisasi dengan cara melakukan adanya ruang diskusi ketika terjadi adanya konflik. Evaluasi ini dapat dilakukan oleh pemimpin serta anggota untuk memperbaiki kinerja atau faktor konflik yang telah dilakukan. Evaluasi ini sangat efektif dalam menyelesaikan konflik, serta mampu memberikan penilaian langsung terhadap individu.

## **KESIMPULAN**

Konflik merupakan suatu fenomena yang pasti akan terjadi di dalam berhubungan dengan suatu individu atau kelompok lain. Manajemen konflik memiliki peran penting dalam suatu organisasi terutama organisasi pendidikan karena jika konflik tidak dapat ditangani dengan cepat dan efektif akan menjadi masalah yang serius. Organisasi pendidikan di sekolah perlu adanya suatu manajemen konflik dan upaya penanganan suatu konflik yang terjadi di dalamnya. Penanganan atau penerapan suatu manajemen konflik akan menghasilkan suatu peluang pembelajaran dan pematangan hubungan antara individu-individu di organisasi. Tentunya suatu konflik juga menghasilkan dampak positif dan negatif terhadap suatu organisasi.

Manajemen konflik yang terjadi dalam organisasi pendidikan di sekolah ini meliputi pemimpin organisasi pendidikan, staf-staf, guru, dan siswa. Manajemen konflik perlu memiliki peranan dalam pengelolaan konflik yang konstruktif agar mampu menghasilkan perspektif beragam dan pemecahan masalah yang efektif dan kreatif. Jurnal ini menunjukkan bahwa suatu manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah merupakan komponen penting dalam menciptakan kinerja dan efektivitas kerja suatu organisasi. Dengan penanganan konflik dan strategi pencegahan konflik diatas diharapkan mampu membantu dalam memberikan suatu pemahaman dan wawasan agar mampu meningkatkan suatu kualitas kinerja dalam suatu organisasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdelrahman, N., Eтчells, M. J., Dirani, K. M., & Irby, B. J. (2018). Conflict Manajement Higher Education: a case stuty from Egyption and Lebanese Higher Education. In Nancy T. Watson, L. Xie, & M. J. Eтчells (Eds.), *Cultural Impact on Conflict Management in Higher Education*. IAP.
- Anwar, K. (2018). Urgensi penerapan manajemen konflik dalam organisasi pendidikan. *Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31-38.
- Farhan, P. L., & Hadisaputra, P. (2021). Manajemen Konflik Di Pesantren, Madrasah, Dan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia: Kajian Literatur. *Dialog Vol. 44, No.1*, 37-50.
- Lathif, M., Risnita, & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan -Komunikasi -Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Olga, S., Merritt, P., and Hannah S. (2020). Understanding Mechanisms of Conflict Resolution beyond Collaboration : An Interdisciplinary Typology of Knowledge Types and Their Integration in Practice”, *Sustainability Science*15 no. 1, 263–79, <https://doi.org/10.1007/s11625-019-00690-z>
- Romlah, S. (2020). Conflict management in islamic education. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(8), 809–817.
- Rostini, D., Khalifaturramah, Sulaiman, Amaly, N. (2023). Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik. *EDUKASI: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 4(1), 173-180.
- Siregar, F. A. (2018). Produktivitas Penerapan Total Quality Management. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 2(2), 74–91.
- Sudarmanto, E. (2021). *Manajemen Konflik*. Makasar: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Suncaka, E. (2023). Manajemen Konflik di Sekolah. *Journal on Education*, 5(4), 15143-15153.
- Wikansari, R., Mulyono, S., Kustina, T. K., et al. (2022). *Manajemen Konflik*. Batam, Kepulauan Riau: Cendikia Mulia Mandiri