

**MANAJEMEN DALAM PENANGANAN KONFLIK
DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN**

Muhammad Adi Surya Pratama¹, Farid Setiawan², Ellyka Andriana³, Tsalisa Maziya⁴

Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta¹, Dosen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta², Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta³, Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta⁴

Email: muhammad1900031276@webmail.uad.ac.id¹, farid.setiawan@pai.uad.ac.id²,
ellyka1900031262@webmail.uad.ac.id³, tsalisa1900031265@webmail.uad.ac.id⁴

Abstract

*Conflict management is a process of parties involved in conflict or parties who can devise conflict strategies and use them to control conflicts to generate a way out of the desired problem. Conflict is one of the foundations of human life and development that has different characteristics and attitudes. Conflict will always occur in the world as it happens in a social that can be called a state, nation, organization, company, school, even often occurs also in the smallest social consisting of a family, friendships and conflicts in yourself, surely a conflict will occur. The method used in compiling this research is a method of literature studies. The study of literature is taken from several sources such as scientific articles, the internet, and also documentation books. The material studied comes from national and international journal books and articles relevant to the theme of the discussion, namely Conflict Management in Educational Institutions. Conflict comes from the word *confligere*, *conflictuan* which means clashing with each other. All clashing, collisions, different, opposition, fights. Conflict is the opposition to a person's desires that is different from what is desired, whether between individuals, groups or organizations. In the discussion discussing knowledge of conflict, types of conflicts, causes, sources, impacts will help leaders in finding ways to form conflict management strategies appropriately and correctly.*

Keywords: management, conflict, handling

Abstrak

Manajemen konflik merupakan sebuah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak yang dapat menyusun strategi konflik dan menggunakannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan jalan keluar permasalahan yang diinginkan. Konflik merupakan salah satu dasar dari sebuah kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik dan sikap yang berbeda. Konflik akan selalu terjadi di dunia seperti halnya terjadi disosial yang dapat disebut sebagai negara, bangsa, organisasi, perusahaan, sekolah, bahkan sering terjadi juga dalam sosial terkecil yang terdiri dari sebuah keluarga, pertemanan dan konflik pada diri sendiri, pasti sebuah konflik itu akan terjadi. 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 Konflik dalam Lembaga Pendidikan. Konflik berasal dari kata *confligere*, *conflictuan* yang berarti saling berbenturan.

¹ Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

² Dosen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

³ Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

⁴ Mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Semua berbenturan, tabrakan, berbeda, pertentangan, perkelahian. Konflik adalah pertentangan terhadap keinginan seseorang yang berbeda dari apa yang diinginkan, entah antar individu, kelompok maupun organisasi. Dalam pembahasan membahas tentang Pengetahuan akan konflik, jenis konflik, penyebab, sumber, dampak akan membantu pemimpin dalam menemukan cara untuk membentuk strategi manajemen konflik dengan tepat dan benar.

Kata Kunci: *manajemen, konflik, penanganan*

PENDAHULUAN

Manajemen konflik merupakan sebuah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak yang dapat menyusun strategi konflik dan menggunakannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan jalan keluar permasalahan yang diinginkan. Konflik merupakan salah satu dasar dari sebuah kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik dan sikap yang berbeda. Konflik akan selalu terjadi di dunia seperti halnya terjadi di sosial yang dapat disebut sebagai negara, bangsa, organisasi, perusahaan, sekolah, bahkan sering terjadi juga dalam sosial terkecil yang terdiri dari sebuah keluarga, pertemanan dan konflik pada diri sendiri, pasti sebuah konflik itu akan terjadi. Suatu lembaga pendidikan terdapat seorang pemimpin, manajer, dan administrator bahkan warga sekolah maupun warga luar sekolah merupakan sebuah hal dari manajemen konflik.⁴

Terkait dengan manajemen konflik sama halnya dengan bentuk kesadaran terhadap konflik yang dilakukan oleh pihak yang terlibat dalam konflik atau pihak dari konflik yang terlibat, karena dengan adanya perbedaan latar belakang, karakteristik pada setiap individu di suatu Lembaga yang dimana akan menimbulkan sebuah konflik. Konflik sering dipandang negatif dan disamakan seperti kekerasan, kerusakan yang sering terjadi, diantaranya dalam pembelajaran, privat yang diajarkan pedoman, penghayatan, dan pengamalan pancasila yang diajarkan bahwa hidup merupakan suatu hal yang harus diseimbangi dengan hal-hal yang positif yakni suatu hal yang harmonis, damai, bertanggung jawab terhadap sekitarnya dengan adanya konflik dapat mengganggu kedamaian hidup dan data menimbulkan ketidak nyamanan diantara pihak lainnya. Konflik sering terjadi akibat kurang nya komunikasi antar pihak, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan antar pihak hal tersebut.

Bentuk-bentuk konflik terjadi dengan permasalahan internal maupun eksternal. bentuk dari permasalahan internal sekolah menyebabkan kesalah pahaman, kebencian diantara pihak yang bermasalah. Mengelola sebuah konflik merupakan sebuah kemampuan yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola sekolah. Tugas pihak sekolah dalam mengelola dibagi atas dua bagian yakni lima keterampilan pokok dan dua kemampuan tambahan. keterampilan pokok meliputi keterampilan dalam kepemimpinan, keterampilan dalam hubungan kemanusiaan, keterampilan dalam proses kelompok, keterampilan dalam administrasi, dan keterampilan dalam penilaian. Dan dua keterampilan tambahan yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan secara profesional dan kemampuan dalam mengatasi konflik yang terjadi di sekolah.⁵

Penyebab terjadinya konflik secara umum yaitu 1) *Difference* (perbedaan individu), 2) *information deficiency* (kekurangan informasi), 3) *role incompatibility* (aturan yang tidak sesuai), 4) *environmental stress* (lingkungan yang tidak mendukung). Secara umum konflik di sekolah sering terjadi karena adanya perbedaan antara latar belakang budaya, adat keluarga, dan pola pikir pembelajaran. seberapa banyak kita interaksi dengan antar pihak di lingkungan sekolah juga dapat mempengaruhi timbulnya konflik. Berdasarkan kepenulisan latar belakang, rumusan masalah yang dapat diambil yakni tentang sebuah manajemen konflik yang terjadi di lingkungan sekolah.

⁴ Ahmad Muslim, "Manajemen Konflik Interpersonal Di Sekolah," *Administrasi Pendidikan, FIP, IKIP Mataram* 1, no. 1 (2014): 17–25.

⁵ Jurnal Administrasi Pendidikan et al., "Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Produktivitas Di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh," *Jurnal Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Unsyiah* 1, no. 1 (2012): 70–81.

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Manajemen Konflik

Konflik berasal dari "*individualized organization confligere*", conflituan yang berarti saling berbenturan titik semua berbenturan, tabrakan, berbeda, pertentangan, pertarungan. Konflik adalah pertentangan terhadap keinginan seseorang yang berbeda dari apa yang diinginkan, entah antar individu, kelompok maupun organisasi. Dari beberapa pendapat para ahli konflik berkaitan dengan sikap saling beroposisi, halangan dan asumsi dua pihak atau lebih yang memiliki tujuan yang tidak cocok. Perbedaan yang terjadi bisa berupa fisik, adat istiadat, keyakinan dan lain sebagainya. Konflik tidak hanya terjadi di lingkungan masyarakat namun juga ada pada lembaga pendidikan. Karena dalam pendidikan pasti terdapat konflik juga.⁶

Dalam kehidupan dan perkembangan manusia konflik merupakan sebuah hakikat maupun kenyataan. Manusia dilahirkan dengan ragam yang berbeda-beda, memiliki jenis kelamin yang berbeda, adat istiadat yang berbeda, agama yang berbeda, fisik yang berbeda, kemampuan yang berbeda dan masih banyak lagi. Selama itu masih ada maka konflik atau pertentangan dalam kehidupan akan selalu ada dan tidak dapat dihindari. Konflik selalu terikat kuat dengan manusia baik secara sosial maupun atau organisasi.⁷

Pendidikan sendiri dapat berarti sebagai proses sosialisasi yang digunakan manusia untuk membina kepribadian diri sesuai dengan nilai-nilai yang ada pada masyarakat dan budaya. Pendidikan juga dapat diartikan sebagai bimbingan yang diberikan oleh seseorang yang sudah memahami suatu hal.

Dalam lingkungan sekolah, konflik sosial diartikan dengan pertentangan antara satu individu dengan individu lain atau antar kelompok. Biasanya konflik yang terjadi di sekolah mengenai motivasi, jika motivasi semakin besar maka konflik yang terjadi juga akan menjadi besar, dalam pembelajaran terjadi saat para peserta didik berlomba-lomba untuk mendapat nilai yang baik. Konflik yang sering terjadi dalam lembaga pendidikan seperti :

1. Konflik antar guru
2. Konflik antara guru dan murid
3. Konflik antar murid
4. Konflik antara guru dan kepala sekolah
5. Konflik antara lembaga pendidikan dengan lingkungan masyarakat sekitar

Pengetahuan akan konflik, jenis konflik, penyebab, sumber, dampak akan membantu pemimpin dalam menemukan cara untuk membentuk strategi manajemen konflik dengan tepat dan benar.⁸

Jenis-jenis konflik

Dilihat dari luasnya konflik terdiri dari 6 bagian :

1. Konflik intrapersonal

⁶ Inom Nasution, "Manajemen Konflik Di Sekolah," *Visipena Journal* 1, no. 1 (2010): 45–55, <https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22>.

⁷ Naila Rohmaniyah, "MANAJEMEN KONFLIK DI SEKOLAH (Studi Pada SMP Negeri 1 Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir)" (UIN RADEN FATAH PALEMBANG, 2018).

⁸ Muslim, "Manajemen Konflik Interpersonal Di Sekolah."

Konflik intrapersonal adalah konflik yang muncul dari diri sendiri, konflik ini muncul karena terdapat dua pendapat yang berbeda dari pemikiran seseorang. Entah sikap, emosi, dan prinsip dan kepentingannya sendiri. Sehingga seseorang akan bingung dalam mengambil keputusannya sendiri.⁹

2. Konflik interpersonal

Konflik interpersonal adalah konflik yang muncul dari seseorang dengan orang lain, konflik ini muncul karena terdapat perbedaan pendapat antara keduanya. Pada umumnya terjadi karena memiliki kepribadian, sikap, nilai dan harapan berbeda dalam pemecahan masalah.

3. Konflik intragroup

Konflik yang terjadi dari sebuah kelompok kecil atau terjadi diantara individu yang ada dalam satu kelompok, misalnya anggota dalam sebuah lembah, atau konflik dalam kelas bahkan keluarga dan kelompok kerja.

4. Konflik intergroup

Merupakan bentuk dari konflik yang terbentuk dari dua macam kelompok atau lebih

5. Konflik intraorganizational

Konflik yang terjadi dalam organisasi itu sendiri

6. Konflik interorganizational

Sebuah bentuk dari konflik dimana konflik terjadi di dalam dua organisasi

Serta jika dilihat dari hubungan terdiri dari 3 bagian yaitu:

1. Konflik dengan pimpinan
2. Konflik dengan bawahan
3. Konflik dengan sesama teman kerja

Manajemen Konflik

"Manajemen konflik dapat memecahkan masalah di bawah tekanan dan dalam lingkungan emosional"¹⁰ "Manajemen konflik dapat memecahkan masalah di bawah tekanan dan dalam lingkungan emosional" para pemimpin dengan batas tingkat konflik yang memungkinkan untuk menekankan periode singkat di mana sistem pendidikan eksternal hadir. Manajemen pendidikan juga merupakan langkah yang digunakan untuk mengarahkan ketidaksepakatan terhadap hasil tertentu yang mungkin atau mungkin tidak mengarah pada resolusi konflik dan istilah yang tenang, positif, kreatif, atau agresif. Manajemen konflik melibatkan manajemen diri dan kolaborasi dalam pemecahan masalah¹¹

Simon Fisher,¹² menggunakan istilah transformasi konflik secara lebih umum ketika menggambarkan situasi umum: a) Pencegahan konflik, bertujuan untuk mencegah timbulnya konflik kekerasan. b) Resolusi Konflik, bertujuan untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui kesepakatan damai. c) Manajemen konflik bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku yang positif bagi pihak-pihak yang terlibat. d) Resolusi konflik, mengatasi penyebab konflik dan berusaha membangun hubungan baru dan langgeng antara kelompok-kelompok yang bermusuhan. e) Transformasi konflik, mengatasi sumber konflik sosial dan politik yang lebih luas dan berusaha mengubah kekuatan negatif perang menjadi kekuatan sosial dan politik yang positif. Langkah-langkah di atas merupakan bagian penting dari manajemen konflik. Jadi setiap tahap akan melibatkan tahap sebelumnya, misalnya manajemen konflik akan mencakup pencegahan dan penyelesaian konflik.

⁹ Mohamad Muspawi, *Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi)* (Jambi University, 2014).

¹⁰ Veithzal Rivai and Sylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik*, Latvias Universitātes Raksti, 2009.

¹¹ Yuliani Ibrahim, Jamaluddin Idris, and Nasir Usman, "Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Produktivitas Di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh," *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah* 1, no. 1 (2012).

¹² Simon Fisher et al., "Mengelola Konflik Keterampilan Strategi Untuk Bertindak," *Jakarta: Grafika Pertama*, 2001.

Sumber dan Macam-macam Konflik

Menurut Bahasa latin kata konflik disebut “configo” yang mencangkup dari dua kata bahasa yaitu con yang dapat diartikan bersama-sama dan fligo yang berarti pembinasaaan atau pengacau. Konflik dapat diartikan sebagai relasi yang berkaitan dengan tujuan yang tidak bisa disesuaikan dengan sikap emosional yang bertolak belakang serta struktur-struktur yang berbeda. Manajemen konflik merupakan kemampuan pengendalian masalah konflik yang sering terjadi sesuai dengan keterampilan tertentu. Berkaitan dengan sebuah manajemen untuk menghadapi sebuah permasalahan memiliki fungsi serta prinsip manajemen. Manajemen konflik dapat dikatakan efektif jika dapat mengembangkan serta dapat mengimplementasikan perencanaan dengan baik. Konflik dalam sebuah permasalahan bukanlah tujuan sebagai sarana dalam menyatukan berbagai tantangan untuk membiasakan kehidupan manusia dari kepentingan pribadi dan untuk menghindari dari kejadian bullying atau kejadian negatif yang sering terjadi dilingkungan sekolah.¹³

Manajemen konflik juga termasuk dalam suatu pendekatan yang bersifat penyesuaian dalam hal proses yang mengarahkan pada suatu bentuk komunikasi. Menurut mulyasa ada beberapa hal yang menjadi sumber konflik yaitu: (1) perbedaan pendapat, (2) kesalah pahaman, (3) merasa dirugikan, (4) terlalu sensitif. Dan ada beberapa hal yang mengemukakan sumber konflik diantaranya: (1) perbedaan latar belakang keluarga, (2) perbedaan latar belakang Pendidikan, (3) perbedaan kebiasaan, (4) sikap kepemimpinan yang tidak manusiawi. Secara umum konflik dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok diantaranya:¹⁴

1. Konflik fungsional merupakan keuntungan terhadap pertentangan dan perselisihan yang memberikan manfaat untuk meningkatkan efektifitas dan efesien. Konflik fungsional merupakan konflik yang dibutuhkan dalam suatu lembaga untuk menumbuhkan suatu kreativitas.
2. Konflik permasalahan disfungsional merupakan sebuah pertentangan yang terjadi antar individu maupun antar kelompok sehingga dapat menimbulkan kerugian dan kerusakan dan dapat menghalangi pencapaian tujuan sebuah lembaga.

Sebuah konflik bisa terjadi apabila saling bertentangan dengan bentuk-bentuk konflik sebagai berikut:

1. Konflik dalam individu/organisasi
2. konflik antar individu dalam sebuah lembaga/organisasi
3. konflik antar kelompok dalam sebuah lembaga/organisasi
4. konflik antar lembaga/organisasi

Alex Nitisimo mengemukakan bahwa sebuah permasalahan dapat menimbulkan hal yang berdampak positif dan berdampak negatif, pengaruh dari hal yang positif dapat menjadikan sebuah hal yang menguntungkan bagi seorang guru maupun karyawan lembaga namun dampak negatif mendatangkan kerugian. Berikut ini ada beberapa dampak positif dan dampak negatif, diantaranya

Pengaruh dari sebuah hal positif

1. Kemahiran dalam mengoreksi diri sendiri
2. Mengembangkan performa belajar
3. Proses peningkatan agar menjadi lebih baik
4. Meningkatkan potensi

Pengaruh dari sebuah hal negatif

1. Terhalangnya sebuah kerjasama antar individu maupun kelompok
2. Emosional
3. Saling menjatuhkan
4. Frustrasi

¹³ Inom Nasution, “Manajemen Konflik Di Sekolah.”

¹⁴ Indah Muliati, “Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Menurut Perspektif Islam,” *Jurnal Tingkap* 12, no. 1 (2016): 39–52.

Secara umum sebuah konflik memiliki banyak jenis, melainkan dari hal yang sudah disebutkan konflik dapat dikelompokkan menjadi permasalahan dari tujuan, konflik permasalahan peranan, permasalahan dalam penilaian dan konflik kebijakan. Berlandaskan dari suatu pihak yang mengalami permasalahan konflik dalam diri individu atau dalam kelompok.¹⁵

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 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. Untuk itu beberapa cara yang digunakan demi menyelesaikan konflik yang terjadi di sekolah sebagai yakni berikut:

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 sepihak¹⁶. 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 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

¹⁵ Diajukan Untuk et al., "MANAJEMEN KONFLIK PADA MADRASAH / SEKOLAH," no. April (2018).

¹⁶ 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>.

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.¹⁸ 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 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

Hasil dari temuan penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, inti sari yang dapat diambil bahwa konflik yang berasal dari kata *confligere*, *conflictuan* yang berarti saling berbenturan. Semua hal yang berkaitan tentang jenis, penyebab, sumber, dampak konflik akan membantu pemimpin dalam menemukan cara untuk membentuk strategi manajemen konflik dengan tepat dan benar. Konflik menurut bahasa yang luas dibagi menjadi enam jenis yaitu, konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik intragroup, konflik intergroup, konflik intraorganizational dan interorganizational. Sedangkan dalam pandangan hubungan konflik dibagi menjadi tiga yakni konflik dengan pimpinan, konflik dengan anggota, dan konflik sesama anggota. Manajemen konflik merupakan kemampuan pengendalian konflik yang ada dengan menurut keterampilan dan keahlian tertentu. Cara yang digunakan dalam menghadapi dan menangani sebuah konflik adalah fungsi dari manajemen konflik. Manajemen konflik bisa dikatakan efektif bila dapat menerapkan dan menjalankan strategi yang efisien. Beberapa hal yang menjadi penyebab konflik yaitu: (1) adanya perbedaan pendapat, (2) adanya kesalah pahaman, (3) adanya pihak yang merasa dirugikan, (4) terlalu sensitif. Penangan masalah yang dilakukan oleh pihak sekolah terhadap suatu konflik yang terjadi dapat menggunakan berbagai macam cara. Dengan melaksanakan pendekatan musyawarah, campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, tawar menawar juga kompromi.

DAFTAR PUSTAKA

Fisher, Simon, Dekha Ibrahim Abdi, J Ludin, R Smith, S Williams, and S Williams. "Mengelola Konflik Keterampilan Strategi Untuk Bertindak." *Jakarta: Grafika Pertama*, 2001.
Ibrahim, Yuliani, Jamaluddin Idris, and Nasir Usman. "Manajemen Konflik Dalam Peningkatan

¹⁷ Yusra Jamali, "Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah," *SUSTAINABLE: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 2018, <https://doi.org/10.32923/kjmp.v1i1.903>.

¹⁸ 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>.

- Produktivitas Di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh.” *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah* 1, no. 1 (2012).
- Inom Nasution. “Manajemen Konflik Di Sekolah.” *Visipena Journal* 1, no. 1 (2010): 45–55. <https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22>.
- Jamali, Yusra. “Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah.” *SUSTAINABLE: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 2018. <https://doi.org/10.32923/kjmp.v1i1.903>.
- Muliati, Indah. “Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Menurut Perspektif Islam.” *Jurnal Tingkap* 12, no. 1 (2016): 39–52.
- Muslim, Ahmad. “Manajemen Konflik Interpersonal Di Sekolah.” *Administrasi Pendidikan, FIP, IKIP Mataram* 1, no. 1 (2014): 17–25.
- Muspawi, Mohamad. *Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi)*. Jambi University, 2014.
- Nasrudin, Achmad Hasan, Firda Fitrotul Unsa, Firda Nur Aini, Imron Arifin, and Maulana Amirul Adha. “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>.
- Nugroho, Syaifulloh. “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>.
- Pendidikan, Jurnal Administrasi, Pascasarjana Universitas, Syiah Kuala, Yuliani Ibrahim, Jamaluddin Idris, and Nasir Usman. “Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Produktivitas Di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Unsyiah* 1, no. 1 (2012): 70–81.
- Rivai, Veithzal, and Sylviana Murni. *Education Management: Analisis Teori Dan Praktik*. Latvijās Universitātes Raksti, 2009.
- Rohmaniyah, Naila. “MANAJEMEN KONFLIK DI SEKOLAH (Studi Pada SMP Negeri 1 Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir).” UIN RADEN FATAH PALEMBANG, 2018.
- Untuk, Diajukan, Memenuhi Tugas, Mata Kuliah, and Kata Pengantar. “MANAJEMEN KONFLIK PADA MADRASAH / SEKOLAH,” no. April (2018).