

Manajemen Konflik Pada Lembaga Pendidikan

Zikry Indra Fadillah

Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: zikryindras@email.com

Article Info

Article history:

Received 20-05-2024

Revised 27-05-2024

Accepted 17-06-2024

Keyword:

Manajemen, Manajemen
Konflik, Pendidikan,
Lembaga

ABSTRAK

Konflik merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan organisasi, termasuk di lingkungan pendidikan. Artikel ini mengulas berbagai aspek konflik dalam organisasi, mulai dari sumber-sumber konflik hingga pentingnya manajemen konflik yang efektif. Konflik dalam konteks pendidikan sering muncul dari perbedaan pandangan, nilai, dan tujuan antar individu atau kelompok. Namun, konflik juga dapat menjadi peluang untuk inovasi dan pertumbuhan pribadi jika dikelola dengan baik. Manajer dan pemimpin organisasi pendidikan memiliki peran kunci dalam mengelola konflik dengan efektif, dengan mempromosikan komunikasi yang terbuka dan memfasilitasi penyelesaian konflik yang konstruktif. Metodologi penelitian yang menggunakan kajian pustaka sebagai pendekatan utama. Dengan demikian, artikel ini memberikan wawasan tentang pentingnya manajemen konflik dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan produktif. Manajemen konflik mencakup upaya pencegahan, penyelesaian, pengelolaan, resolusi, dan transformasi konflik dengan memperkuat kerja sama, meningkatkan kemampuan komunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang konflik dan pengelolannya, organisasi dapat mencapai kinerja yang lebih baik dan menciptakan lingkungan yang produktif bagi semua pihak yang terlibat.



©2023 Authors. Published by Sabajaya Publisher. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Organisasi terdiri dari berbagai komponen yang berbeda dan saling bergantung dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Perbedaan yang ada dalam organisasi sering kali menyebabkan ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik. Hal ini terjadi karena pada dasarnya, ketika sebuah organisasi terbentuk, terdapat banyak kemungkinan konflik muncul. Setiap individu dalam organisasi memiliki latar belakang, nilai-nilai, keyakinan, dan pengalaman yang berbeda. Ini dapat mengarah pada perspektif yang beragam tentang bagaimana suatu tugas seharusnya dilakukan, bagaimana sumber daya seharusnya dialokasikan, atau bahkan tentang tujuan akhir dari organisasi itu sendiri. Ketika pandangan dan harapan individu-individu ini tidak selaras, konflik dapat muncul.

Selanjutnya, kita harus mempertimbangkan dinamika kekuasaan dan hubungan antarindividu di dalam organisasi. Persaingan untuk sumber daya, pengakuan, atau kekuasaan seringkali dapat memperkeruh hubungan antara anggota organisasi. Misalnya, ada yang mungkin merasa tidak diakui atau diremehkan oleh sesama anggota, yang kemudian bisa memicu konflik. Namun, penting juga untuk memahami bahwa konflik tidak selalu negatif. Dalam beberapa kasus, konflik dapat memunculkan ide-ide baru, mendorong inovasi, atau membawa perubahan yang diperlukan di dalam organisasi. Itu sebabnya pengelolaan konflik menjadi keterampilan penting bagi pemimpin organisasi. Mereka harus dapat mengidentifikasi, menangani, dan bahkan mengarahkan energi konflik menjadi sesuatu yang konstruktif.

Dalam konteks organisasi pendidikan, di mana Efendi (2015) menyoroti konflik sebagai hal umum, penting bagi pimpinan sekolah dan staf pengajar untuk memahami sumber-sumber konflik yang mungkin muncul. Ini bisa termasuk perbedaan dalam pandangan tentang kurikulum, metode pengajaran, atau bahkan strategi manajemen kelas. Dengan mengakui adanya konflik dan bekerja untuk

mengelolanya secara efektif, organisasi pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan produktif bagi semua anggotanya.

Konflik sebenarnya adalah aspek alami dari interaksi dan hubungan sosial antara individu atau kelompok (Anwar, K, 2018). Sementara dahulu dianggap sebagai sesuatu yang tidak lazim dan berdampak buruk, kini konflik dipandang sebagai fenomena yang biasa dan dapat memiliki dampak baik atau buruk, tergantung pada cara penanganannya. Oleh karena itu, diperlukan usaha serius dalam mengelola konflik agar stabilitas organisasi tetap terjaga.

Konflik adalah kejadian yang umum terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan berlanjut selama seseorang tetap terlibat secara sosial dengan masyarakat (Asil, L et al, 2023). Konflik antara individu dan kelompok telah menjadi bagian dari sejarah manusia. Perbedaan keinginan dan ketidakpuasan seseorang juga dapat menyebabkan konflik. Konflik sebenarnya adalah sesuatu yang alami dalam interaksi dan hubungan sosial individu atau kelompok. Konflik merupakan hal yang tak terhindarkan dalam interaksi sosial dan tidak bisa dihentikan, tetapi perlu dikelola secara positif agar memiliki dampak yang baik. Manajemen konflik mencakup campur tangan untuk mengurangi atau mempromosikan konflik (Muslimah dkk, 2023).

Konflik merupakan bagian tak terhindarkan dalam lingkungan pendidikan karena merupakan sifat dasar manusia yang berkembang dari perbedaan pandangan dan keinginan antarindividu. Pentingnya konflik dalam konteks pendidikan terletak pada peranannya dalam mempromosikan perkembangan moral dan emosional semua pihak yang terlibat. Namun, konflik juga dapat timbul dari ketidaksepakatan antar individu, yang jika tidak ditangani dengan adil dan proporsional, berpotensi memicu konflik yang lebih besar, bahkan antara individu dan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pendidik dan siswa untuk mengembangkan keterampilan dalam berkomunikasi, bernegosiasi, dan menyelesaikan konflik secara efektif guna menciptakan lingkungan yang mendukung dialog terbuka dan penghargaan terhadap perbedaan. Dengan demikian, konflik dapat dikelola dengan konstruktif untuk memfasilitasi pertumbuhan pribadi dan perbaikan hubungan sosial dalam komunitas pendidikan.

Konflik, pada dasarnya, sering bermula dari hal-hal yang tampak sepele, seperti perbedaan sikap, pendapat, atau bahkan ketidakmampuan seseorang dalam menerima orang lain (Fatah Terima Kasih, 2011). Meskipun pada awalnya masalah tersebut terlihat remeh, namun jika dibiarkan terus berlangsung tanpa penyelesaian yang tepat, masalah kecil tersebut bisa berkembang menjadi perselisihan yang lebih serius seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, penting untuk mengenali dan menangani konflik sejak awal, sebelum masalah tersebut membesar dan mempengaruhi dinamika organisasi atau kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks organisasi atau lembaga pendidikan, di mana kerjasama dan interaksi antarindividu sangat penting untuk mencapai tujuan bersama, konflik seringkali tak terhindarkan. Perbedaan pandangan, ketidakcocokan, dan pertentangan bisa muncul baik secara tersembunyi maupun secara terang-terangan di antara anggota organisasi. Sebagaimana yang disoroti oleh Bashori (2018), konflik dianggap sebagai suatu hal yang wajar dalam lingkungan pendidikan. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan konflik dengan bijaksana dan efektif menjadi keterampilan penting dalam menjaga harmoni dan produktivitas di dalam lembaga pendidikan.

Menjadi seorang manajer berarti memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai aspek dalam organisasi, termasuk menghadapi konflik sebagai bagian alamiah dari dinamika kehidupan organisasi. Konflik sering timbul karena adanya perbedaan pendapat, kebutuhan, atau tujuan di antara anggota organisasi. Sebagai pemimpin, salah satu tugas penting manajer adalah memahami sumber-sumber konflik dan mengelolanya dengan bijaksana.

Dalam konteks komunikasi, manajer harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan jelas dan dipahami dengan benar oleh penerima. Hal ini melibatkan kemampuan dalam menyampaikan instruksi, arahan, dan tujuan organisasi secara efektif kepada anggota tim. Selain itu, manajer juga harus terampil dalam mendengarkan dan memahami kebutuhan serta pandangan anggota timnya. Dengan memastikan komunikasi yang efektif, manajer dapat mengurangi risiko terjadinya kesalahpahaman yang dapat memicu konflik.

Selain itu, manajer juga memiliki peran penting dalam memfasilitasi dialog dan penyelesaian konflik yang terjadi di dalam organisasi. Ini melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, mengidentifikasi akar masalah, dan mencari solusi yang memuaskan semua pihak terlibat. Dengan mempromosikan budaya dialog terbuka dan kerjasama, manajer dapat membantu menciptakan

lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Perlu diingat bahwa konflik, jika dikelola dengan baik, juga dapat menjadi peluang untuk pertumbuhan dan inovasi. Manajer yang mampu mengelola konflik dengan baik dapat membawa perubahan positif dalam organisasi, mendorong kolaborasi tim, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, kemampuan dalam menghadapi dan mengelola konflik merupakan aspek kunci dari kepemimpinan yang efektif. Komunikasi yang efektif dalam menangani konflik menjadi prioritas utama bagi seorang manajer. Oleh karena itu, dalam tulisan ini, akan dibahas tentang manajemen konflik, termasuk tujuannya, model-modelnya, dan urgensinya dalam menyelesaikan berbagai konflik di lingkungan lembaga pendidikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka atau Library Research, di mana metode ini mengandalkan buku sebagai sumber referensi utama serta kajian teori. Kajian pustaka merupakan kumpulan teori yang diperoleh dari berbagai sumber dan digunakan sebagai referensi dalam kegiatan penelitian atau dalam menyusun publikasi ilmiah. Dasar teori bisa diperoleh dari berbagai media (Surahman, 2020). Selain itu menurut Danandjaja (2014), penelitian kepustakaan merupakan suatu cara penelitian bibliografi yang sistematis dan ilmiah, yang mencakup koleksi bahan bibliografi yang relevan dengan tujuan penelitian, pengumpulan data dengan metode literatur, dan penyusunan serta penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Definisi Konflik dan Manajemen Konflik

Konflik adalah fenomena alami yang tak terhindarkan, sehingga penting untuk menerima dan mengelolanya dengan baik. Sebab, konflik dapat menjadi pendorong perubahan dan kemajuan di dalam sebuah institusi (Suncaka, E, 2023). Sementara itu berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahardika et al (2022) bahwa konflik yang dikelola secara terstruktur dapat memiliki dampak positif seperti meningkatkan kolaborasi, memperkuat kepercayaan dan harga diri, meningkatkan kreativitas dan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan kerja (Mahardika et al., 2022).

Konflik merupakan bagian alami dari interaksi manusia dan dinamika kehidupan organisasi yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk menerima keberadaan konflik dan mengelolanya dengan bijaksana. Sebaliknya, mencoba untuk menghindari atau menekan konflik bisa berdampak negatif pada hubungan antarindividu dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebagai pendorong perubahan dan kemajuan, konflik dapat membuka pintu bagi ide-ide baru, solusi kreatif, dan inovasi yang memperbaiki sistem dan proses yang sudah ada.

Ketika dikelola secara terstruktur dan efektif, konflik dapat membawa dampak positif yang signifikan. Misalnya, melalui proses penyelesaian konflik yang terstruktur, kolaborasi antarindividu atau kelompok dapat ditingkatkan, karena memungkinkan mereka untuk berbagi perspektif, mencari solusi bersama, dan membangun pemahaman yang lebih mendalam. Selain itu, konflik yang dikelola dengan baik juga dapat memperkuat kepercayaan dan harga diri para anggota organisasi, karena mereka merasa didengar, dihargai, dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Tidak hanya itu, konflik yang dikelola secara terstruktur juga dapat meningkatkan kreativitas dan produktivitas. Ketika berhadapan dengan perbedaan pendapat atau masalah yang kompleks, individu cenderung mencari solusi yang inovatif dan efektif. Diskusi dan negosiasi yang terjadi dalam penyelesaian konflik dapat memicu munculnya ide-ide baru dan pemikiran kreatif yang memperkaya pola pikir dan pendekatan kerja. Selain itu, melalui proses ini, anggota organisasi juga dapat merasa lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas kerja secara keseluruhan. Selain meningkatkan produktivitas, penyelesaian konflik yang efektif juga dapat meningkatkan kepuasan kerja anggota organisasi. Ketika konflik diselesaikan dengan adil dan transparan, anggota organisasi merasa dihargai dan didukung oleh lingkungan kerja mereka. Ini menciptakan suasana kerja yang positif dan membangun, di mana individu merasa termotivasi untuk berkontribusi, berkolaborasi, dan mencapai tujuan bersama dengan lebih baik. Sebagai hasilnya, kepuasan kerja meningkat, yang berdampak positif pada kesejahteraan mental dan emosional anggota organisasi, serta pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut para ahli, Wahab merujuk pada pendapat Luthans yang menyatakan bahwa konflik adalah hasil dari ketidaksesuaian nilai atau tujuan di antara anggota kelompok dalam sebuah organisasi

(Pakpahan, 2022). Winardi mengemukakan bahwa konflik adalah bentuk oposisi atau pertentangan pendapat antara individu atau kelompok, termasuk juga organisasi (Wikansari et al., 2022). Menurut Sedarmayanti, konflik dapat dijelaskan sebagai pertarungan antara berbagai kebutuhan, keinginan, gagasan, kepentingan, atau pihak yang bertentangan, yang muncul karena adanya perbedaan dalam berbagai aspek seperti tujuan, nilai, pikiran, perasaan, dan perilaku (Suryani et al., 2019). Berdasarkan berbagai definisi, terdapat kesepakatan bahwa konflik disebabkan oleh ketidakcocokan atau perbedaan dalam nilai, tujuan, status, dan budaya. Meskipun penyebabnya bervariasi, konflik tetap diidentifikasi sebagai fenomena di mana individu atau kelompok menunjukkan perilaku "bermusuhan" terhadap individu atau kelompok lain, yang bisa berdampak pada kinerja dari semua pihak yang terlibat.

Konflik adalah kondisi yang muncul ketika terdapat perbedaan pendapat atau pandangan antara individu, kelompok, atau organisasi (Suncaka, E, 2023). Ini mencerminkan situasi di mana setidaknya dua kelompok dengan tujuan dan pandangan yang berbeda saling bertahan secara antagonis, bukan bekerja sama, dalam upaya mencapai satu tujuan bersama.

Konflik dalam organisasi terjadi ketika dua atau lebih anggota atau kelompok organisasi tidak sejalan karena harus membagi sumber daya yang terbatas atau melakukan kegiatan bersama, atau karena adanya perbedaan dalam status, tujuan, nilai, atau persepsi (Rusdiana, 2016). Konflik tersebut sering terkait dengan perselisihan mengenai tujuan kelompok, alokasi sumber daya, pembagian kebijakan dan prosedur, serta tugas pekerjaan (Mulyasa, 2012). Konflik dalam suatu organisasi atau hubungan interpersonal seringkali menciptakan dinamika yang kompleks dan menuntut. Ketika konflik terjadi, biasanya timbul sikap yang bertentangan antara pihak-pihak yang terlibat. Ini bisa berupa ketegangan, ketidakpercayaan, atau bahkan antagonisme. Seiring berjalannya waktu dan eskalasi konflik, pihak-pihak yang terlibat cenderung melihat satu sama lain sebagai penghalang atau pengganggu terhadap pemenuhan kebutuhan dan pencapaian tujuan mereka sendiri.

Sikap oposisi ini bisa menjadi hambatan dalam penyelesaian konflik yang efektif. Ketika pihak-pihak terlibat merasa bahwa yang lain adalah penghalang bagi kepentingan mereka, mereka cenderung menjadi defensif dan sulit untuk berkolaborasi dalam mencari solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, persepsi yang merendahkan terhadap pihak lain juga dapat memperkeruh suasana dan memperpanjang durasi konflik. Penting bagi pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mampu mengatasi sikap oposisi ini. Ini membutuhkan kemampuan untuk memahami perspektif dan kepentingan masing-masing pihak secara empatik. Dengan mengadopsi pendekatan yang inklusif dan kolaboratif, pihak-pihak yang terlibat dapat menciptakan lingkungan yang memungkinkan untuk dialog terbuka dan pemecahan masalah yang konstruktif. Dengan demikian, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk memperkuat hubungan, meningkatkan pemahaman, dan mencapai solusi yang memuaskan bagi semua pihak.

Konflik bisa dijelaskan sebagai ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok di dalamnya, yang muncul karena mereka harus berbagi sumber daya secara bersama-sama atau melakukan kegiatan bersama, atau karena adanya perbedaan dalam status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi. Biasanya, anggota organisasi yang terlibat dalam ketidaksetujuan tersebut mencoba menjelaskan pandangannya terhadap persoalan tersebut. Setiap kelompok di dalam suatu organisasi, di mana terdapat interaksi antara anggotanya, memiliki potensi untuk mengalami konflik (Anwar, K, 2018). Konflik sangat terkait dengan perasaan manusia, seperti perasaan diabaikan, disepelkan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel karena beban kerja yang berlebihan. Perasaan-perasaan tersebut dapat memicu kemarahan pada saat-saat tertentu. Keadaan ini akan mempengaruhi individu dalam menjalankan aktivitasnya secara langsung, dan secara tidak langsung dapat menurunkan produktivitas kerja organisasi karena kesalahan yang dilakukan dengan sengaja atau tidak. Dengan demikian, konflik dapat dipahami sebagai ketidaksetujuan antara anggota organisasi atau kelompok-kelompok di dalamnya, yang muncul karena mereka harus berbagi sumber daya atau melakukan kegiatan bersama, atau karena perbedaan dalam status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Dalam menghadapi konflik, anggota organisasi sering kali cenderung berupaya untuk menjelaskan perspektif mereka terhadap masalah yang dihadapi dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dari pihak lain dan untuk memperkuat legitimasi posisi atau kepentingan yang mereka wakili. Upaya menjelaskan perspektif ini bisa dilakukan melalui berbagai cara, seperti berkomunikasi secara terbuka dan jujur, menyampaikan argumen yang mendukung, dan mendengarkan dengan empati terhadap pandangan pihak lain.

Dalam konteks organisasi, menjelaskan perspektif juga dapat menjadi langkah awal dalam mencari solusi yang memuaskan semua pihak terkait. Dengan menyampaikan sudut pandang mereka secara komprehensif, anggota organisasi dapat membantu mengidentifikasi akar permasalahan, mengklarifikasi kebutuhan dan kepentingan yang mendasari konflik, serta membuka ruang bagi dialog yang konstruktif dan kolaboratif. Selain itu, upaya untuk menjelaskan perspektif juga dapat memperkuat hubungan antarindividu atau kelompok dengan mengurangi mispersepsi dan meningkatkan saling pengertian. Namun, penting untuk diingat bahwa menjelaskan perspektif hanya merupakan langkah awal dalam penyelesaian konflik. Setelah pemahaman yang lebih baik tercapai, langkah selanjutnya adalah mencari solusi yang memadai dan mengimplementasikannya dengan kerjasama antara semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, menjelaskan perspektif bukan hanya sekadar menyampaikan pandangan, tetapi juga merupakan upaya untuk membangun pemahaman yang lebih dalam dan mengarah pada penyelesaian yang berkelanjutan dari konflik tersebut.

Manajemen konflik bukan hanya sekadar penyelesaian perbedaan, tetapi juga merupakan proses yang mengelola dinamika konflik dengan cara yang produktif dan konstruktif. Ini melibatkan identifikasi, penilaian, dan penanganan konflik dengan pendekatan yang tidak hanya memadamkan kebakaran, tetapi juga memanfaatkan potensi pembelajaran yang terkandung di dalamnya.

Dalam manajemen konflik, solusi yang efektif harus dikembangkan oleh pihak-pihak yang terlibat, dengan mempertimbangkan kebutuhan, kepentingan, dan tujuan masing-masing. Pendekatan kolaboratif dan dialogis menjadi kunci dalam mencapai solusi yang berkelanjutan dan memuaskan semua pihak terkait. Namun, penting untuk diakui bahwa konflik sering kali juga merupakan refleksi dari kepemimpinan yang kurang efektif dalam konteks pendidikan. Gagalnya kepemimpinan dalam memfasilitasi dialog terbuka, membangun hubungan yang harmonis, dan mengelola perbedaan secara konstruktif dapat memperburuk konflik dan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Jika dilihat dari lingkungan pendidikan agama sebagai contoh lain, seperti di madrasah, model manajemen yang masih mengikuti pola tradisional dapat menjadi faktor yang memperkuat konflik. Kurangnya inovasi dalam tata kelola pendidikan, kurangnya kesempatan untuk partisipasi dan keterlibatan, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara berbagai pihak di dalam madrasah dapat menciptakan ketegangan dan konflik yang tidak perlu. Kepala madrasah harus menjadi figur utama dalam menetapkan kebijakan dan menjadi contoh yang baik bagi guru dan siswa dengan menunjukkan otoritas. Di bawah kepemimpinannya, kepala madrasah telah membatasi kelonggaran yang diberikan kepada dewan guru dan wakil siswa dalam pengambilan keputusan, sehingga semua keputusan kini ditentukan oleh kepala sekolah. Menurut dewan guru, kehadiran mereka dianggap kurang dihargai. Dengan demikian, untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan produktif, penting untuk menerapkan pendekatan manajemen konflik yang proaktif dan adaptif, serta memperbarui model manajemen yang ketinggalan zaman dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif dan partisipatif.

2. Tujuan Manajemen Konflik

Tujuan utama manajemen konflik mencakup upaya untuk memperkuat kerja sama yang kooperatif di antara semua pihak yang terlibat, seperti bawahan, teman sejawat, atasan, dan pihak luar. Ini tidak hanya berarti menyelesaikan konflik saat itu saja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung hubungan yang harmonis dan produktif di masa depan.

Pentingnya manajemen konflik tidak hanya terletak pada penyelesaian konflik yang ada, tetapi juga pada pencegahan konflik yang mungkin muncul di masa mendatang. Ini melibatkan pengembangan strategi yang efektif untuk mengelola perbedaan pendapat, kebutuhan, dan tujuan yang mungkin timbul di antara para pihak.

Bentuk perilaku manajemen konflik seperti tawar-menawar dan pemecahan masalah secara integratif menunjukkan pendekatan yang proaktif dalam menangani konflik. Tawar-menawar memungkinkan untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan semua pihak, sementara pemecahan masalah secara integratif memungkinkan untuk menemukan solusi yang memenuhi kepentingan bersama dengan mengintegrasikan berbagai perspektif dan kebutuhan.

Selain itu, manajemen konflik juga melibatkan upaya untuk membangun kemampuan komunikasi yang efektif di antara semua pihak terkait. Komunikasi yang baik dapat membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik dengan cepat dan efisien, serta mencegah eskalasi konflik

yang tidak perlu. Penting untuk diingat bahwa manajemen konflik bukan hanya tanggung jawab seorang manajer, tetapi merupakan usaha bersama dari semua pihak yang terlibat. Kolaborasi dan kerjasama antara bawahan, rekan kerja, atasan, dan pihak luar sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Pendekatan transformasi konflik yang dijelaskan oleh Fisher, sebagaimana dipaparkan oleh Rusdiana (2015:171), menggambarkan beberapa langkah yang penting dalam mengatasi konflik dengan cara yang holistik, diantaranya adalah:

1. Pertama, pencegahan konflik menjadi fokus utama untuk menghindari terjadinya konflik yang berpotensi berbahaya. Langkah ini mencakup upaya identifikasi dini terhadap potensi konflik serta implementasi strategi proaktif untuk mencegah eskalasi konflik.
2. Kedua, penyelesaian konflik bertujuan untuk mengakhiri konflik dengan mencapai kesepakatan damai antara pihak yang terlibat. Pendekatan ini mendorong dialog terbuka, mediasi yang efektif, dan negosiasi yang adil untuk mencapai solusi yang memuaskan semua pihak.
3. Ketiga, pengelolaan konflik berfokus pada mengurangi dampak negatif konflik dengan mempromosikan perubahan perilaku yang positif di antara individu atau kelompok yang terlibat. Ini melibatkan pengembangan keterampilan komunikasi, manajemen emosi, dan strategi pemecahan masalah.
4. Keempat, resolusi konflik bertujuan untuk menangani akar penyebab konflik dan membangun hubungan yang kokoh dan berkelanjutan antara pihak yang terlibat. Ini melibatkan identifikasi serta penyelesaian perbedaan yang mendasari konflik, dan pembangunan kerjasama yang saling menguntungkan.
5. Terakhir, transformasi konflik bertujuan untuk mengubah dinamika konflik menjadi kesempatan untuk memperkuat hubungan sosial dan politik yang positif. Ini melibatkan upaya untuk mengubah paradigma konflik dari persaingan menjadi kolaborasi dalam mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian, pendekatan transformasi konflik memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengelola konflik secara efektif dan berkelanjutan, dengan mengedepankan langkah-langkah pencegahan, penyelesaian, pengelolaan, resolusi, dan transformasi konflik.

3. Proses Terjadinya Manajemen Konflik

Konflik tidak terjadi secara tiba-tiba, tetapi melalui serangkaian tahapan yang tertentu. Menurut Robbins (dalam Werdiningsih et al. 2023), konflik melalui lima tahapan berikut:

1. Tahap Potensi Oposisi atau Ketidakcocokan

Konflik dimulai dari proses komunikasi yang menciptakan kesempatan untuk konflik. Tahap ini adalah kondisi awal yang mendorong timbulnya konflik.

2. Tahap Kognisi dan Personal

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap sebelumnya, di mana kondisi awal tersebut mempengaruhi negatif persepsi atau emosi seseorang terhadap situasi tertentu, menciptakan potensi oposisi atau ketidakcocokan.

3. Tahap Maksud

Maksud merupakan keputusan untuk bertindak dalam cara tertentu, yang merupakan hasil dari persepsi dan emosi seseorang. Lima jenis maksud penanganan konflik dapat diidentifikasi: bersaing, berkolaborasi, menghindari, mengakomodasi, dan berkompromi.

4. Tahap Perilaku

Tahap ini melibatkan perilaku yang terang-terangan untuk melaksanakan maksud-maksud yang telah ditetapkan. Namun, perilaku ini kadang-kadang berbeda dari maksud aslinya karena perhitungan atau tindakan yang kurang terampil.

5. Tahap Hasil

Interaksi antara pihak-pihak yang terlibat menghasilkan konsekuensi. Hasil ini bisa berfungsi dengan baik, yaitu meningkatkan kinerja kelompok, atau bisa juga berdampak disfungsi, menghambat kinerja kelompok.

4. Bentuk Konflik

Dalam aktivitas organisasi, seringkali terjadi berbagai macam konflik yang melibatkan individu maupun kelompok. Konflik-konflik ini dapat dikelompokkan berdasarkan jenisnya.

a. Konflik dalam Diri Individu

Konflik ini terjadi di dalam diri seseorang, dimana individu harus memilih di antara dua atau lebih tujuan yang bertentangan. Misalnya, ketika individu menghadapi ketidakpastian dalam pekerjaan yang diharapkan untuk dilakukan, atau ketika individu diberi banyak tanggung jawab dari sekolah yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Konflik internal ini dapat menyebabkan stres pada individu, serta mempengaruhi rekan-rekan guru di sekolah.

b. Konflik antar Individu

Konflik ini bisa bersifat substantif, emosional, atau keduanya. Terjadi ketika ada perbedaan pendapat, tindakan, atau tujuan antara individu, seperti dalam pemilihan mata pelajaran unggulan daerah. Konflik substantif berkaitan dengan perbedaan pandangan tentang aspek-aspek akademik sekolah, sementara konflik emosional berkaitan dengan perbedaan kepentingan atau kebutuhan antar individu.

c. Konflik antar Anggota dalam Satu Kelompok

Setiap kelompok dapat mengalami konflik substantif atau efektif. Konflik substantif terjadi karena latar belakang keahlian yang berbeda, sedangkan konflik efektif terjadi karena tanggapan emosional terhadap situasi tertentu. Contoh konflik intra kelompok adalah konflik yang terjadi dalam musyawarah guru mata pelajaran.

d. Konflik antar Kelompok

Konflik antar kelompok terjadi karena adanya saling ketergantungan, perbedaan persepsi, tujuan, dan meningkatnya tuntutan akan keahlian. Misalnya, konflik antara kelompok guru seni dan matematika dalam memandang pembelajaran lagu dan latihan pernafasan. Konflik antar kelompok guru juga dapat terjadi karena perbedaan individu atau senioritas, idealisme, kepentingan, aliansi politik, dan lainnya.

5. Konflik antar Bagian dalam Organisasi

Konflik antar Bagian dalam Organisasi melibatkan individu yang mewakili unit kerja tertentu, seperti konflik antara unit perpustakaan dengan bagian tata usaha sekolah, atau konflik antara bidang kurikulum dan kesiswaan. Menurut Mulyasa (2004), konflik ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Konflik vertikal terjadi antara pimpinan dan bawahan yang tidak sependapat tentang cara terbaik untuk menyelesaikan suatu masalah, contohnya konflik antara kepala sekolah dan guru.
2. Konflik horizontal terjadi antara pegawai atau departemen dengan hirarki yang sama dalam organisasi, misalnya konflik antara guru.
3. Konflik lini-staf seringkali disebabkan oleh perbedaan persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manajer lini, seperti konflik antara kepala sekolah dan tenaga administrasi.
4. Konflik peran terjadi ketika seseorang memiliki lebih dari satu peran, seperti kepala sekolah yang merangkap sebagai ketua dewan pendidikan.

Konflik antar Organisasi terjadi karena saling ketergantungan pada tindakan yang dilakukan oleh satu organisasi, yang dapat berdampak negatif pada organisasi lain. Contohnya, konflik antara sekolah dengan sebuah organisasi masyarakat. Konflik juga bisa terjadi intra sekolah, seperti antara OSIS dan Pramuka, atau antara Dewan Guru dan Komite Sekolah. Konflik semacam ini umumnya dipicu oleh perbedaan atau persaingan antar organisasi dalam mencapai tujuan masing-masing.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari uraian di atas adalah bahwa konflik merupakan fenomena alami yang tak terhindarkan dalam kehidupan organisasi. Meskipun demikian, penting untuk menerima keberadaan konflik dan mengelolanya dengan bijaksana, karena konflik dapat menjadi pendorong perubahan dan kemajuan. Dikelola secara terstruktur dan efektif, konflik dapat membawa dampak positif seperti meningkatkan kolaborasi, memperkuat kepercayaan dan harga diri, meningkatkan kreativitas dan produktivitas, serta meningkatkan kepuasan kerja. Manajemen konflik melibatkan upaya untuk memperkuat kerja sama yang kooperatif di antara semua pihak yang terlibat, menciptakan lingkungan

kerja yang mendukung hubungan yang harmonis dan produktif di masa depan, serta mencegah konflik yang mungkin muncul di masa mendatang. Pendekatan transformasi konflik memberikan kerangka kerja komprehensif untuk mengelola konflik secara efektif dan berkelanjutan, dengan mengedepankan langkah-langkah pencegahan, penyelesaian, pengelolaan, resolusi, dan transformasi konflik. Dalam konteks organisasi, konflik dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk konflik dalam diri individu, antar individu, antar anggota dalam satu kelompok, antar kelompok, maupun antar bagian dalam organisasi. Penting bagi organisasi untuk mengadopsi pendekatan manajemen konflik yang proaktif dan adaptif untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, K. (2018). Urgensi penerapan manajemen konflik dalam organisasi pendidikan. *Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31-38.
- Asil, I., Lutfiani, R., Amalia, F., & Syarifudin, H. E. (2023). Manajemen konflik di lembaga pendidikan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7).
- Danandjaja, J. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Antropologi Indonesia.
- Efendi, N. (2015). *Islamic Educational Leadership*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Mahardika, Mahardika, Maryani, E., & Rizal, E. (2022). Manajemen konflik dalam organisasi: Konflik kepercayaan dalam organisasi gereja Bfa Bandung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 6(1), 86–93.
- Mulyasa. (2012). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pakpahan, B. A. S. (2022). Budaya organisasi, manajemen konflik, keadilan prosedural, dan kepuasan pada pekerjaan. *Publica Indonesia Utama*.
- Rusdiana. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suncaka, E. (2023). Manajemen konflik di sekolah. *Journal on Education*, 5(4), 15143-15153.
- Suryani, N. K., Sri Laksemini, K. D. I., Ximenes, M. M. SE., & Mateus, S. E. (2019). *Buku ajar perilaku organisasi*. Nilacakra.
- Wikansari, R., Sri Mulyono, S. E., Kustina, K. T., Supraptiningsih, J. D., Liana, S. T. W., Sofyanty, D., Abdul, K. M., Khasanah, S. IP., & Ximenes, M. Kom. (2022). *Manajemen konflik*. Cendikia Mulia Mandiri.