

MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 KABILA

Verawati Antukai¹, Novianty Djafri²

Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo

Email : - verawatiantukai01@gmail.com¹, noviantydjafri@ung.ac.id²

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk-bentuk konflik, faktor penyebab, serta strategi pengelolaan konflik yang diterapkan di SMA Negeri 1 Kabila. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan kuesioner terbuka yang disampaikan kepada kepala sekolah para guru. Temuan menunjukkan bahwa konflik dalam pendidikan bersifat multidimensional, muncul dari interaksi interpersonal, kebijakan, dan ketimpangan komunikasi. Strategi manajemen konflik seperti kompromi, kolaborasi, dan mediasi menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis. Rekomendasi diarahkan pada peningkatan kapasitas kepemimpinan kepala sekolah dan penyusunan kebijakan manajemen konflik yang sistematis.

Kata Kunci: Manajemen konflik, Strategi kepemimpinan, Pendidikan, Sekolah Menengah Atas.

Abstract: This study aims to explore the forms of conflict, causal factors, and conflict management strategies applied in SMA Negeri 1 Kabila. With a qualitative case study approach, data were obtained through interviews, observations, and documentation studies. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through direct observation and open-ended questionnaires submitted to the principals of teachers. The findings indicate that conflict in education is multidimensional, arising from interpersonal interactions, policies, and communication gaps. Conflict management strategies such as compromise, collaboration, and mediation are key to creating a harmonious school environment. Recommendations are directed at increasing the leadership capacity of principals and the preparation of systematic conflict management policies.

Keywords: Conflict management, Leadership strategies, Education, Senior High Schools.

Article HistoryReceived: Mei 2025
Reviewed: Mei 2025
Published: Mei 2025Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Sindoro.v1i2.365**Copyright : Author**
Publish by : Sindoro

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Konflik dalam dunia pendidikan dipandang sebagai salah satu titik lemah dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Perspektif ini muncul dikarenakan pengelola lembaga pendidikan memandang konflik sebagai sesuatu yang negatif dan kontraproduktif. Konflik yang terjadi dalam organisasi berbanding lurus dengan usia organisasi, termasuk salah satunya adalah lembaga pendidikan. Awal mula konflik bisa lahir dari persoalan yang mungkin saja dipandang

remeh atau sederhana. Namun, hal tersebut tidak jarang menjadi penentu panjang pendeknya usia, atau masa bertahannya sebuah organisasi untuk durasi waktu yang lebih lama lagi. (Hilmy, 2024)

Lingkungan sekolah dapat dipandang sebagai keluarga yang keharmonisannya akan tercipta jika tidak ada konflik di antara para anggotanya. Meskipun demikian, konflik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan. Bahkan sepanjang kehidupan, manusia senantiasa dihadapkan dan bergelut dengan konflik.

Konflik sebenarnya sesuatu yang alamiah, yang dalam batas waktu tertentu dapat bernilai positif terhadap perkembangan sekolah, tetapi harus dikelola dengan baik dan hati-hati, sebab jika melewati batas dapat menimbulkan akibat yang fatal. Kepala sekolah sebagai pimpinan tertinggi di sekolah harus dapat mengelola konflik dengan baik, sehingga memberikan manfaat yang positif dan terhindar dari akibat yang negatif. Dengan demikian manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Implementasi manajemen konflik dalam pendidikan dilakukan dengan beberapa pendekatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konflik dalam konteks pendidikan didefinisikan sebagai ketidaksesuaian nilai, tujuan, atau kepentingan antara individu atau kelompok dalam lingkungan pendidikan. Menurut Suncaka (2023), konflik dapat bersifat substantif, yang berkaitan dengan perbedaan pendapat mengenai kebijakan atau konsep pendidikan, serta emosional, yang dipicu oleh perasaan seperti ketidakpuasan atau benturan kepribadian. Sedarmayanti (2019) menambahkan bahwa konflik merupakan perjuangan antara kebutuhan, keinginan, gagasan, atau kepentingan yang saling bertentangan akibat perbedaan sasaran, nilai, pikiran, perasaan, dan perilaku.

Luthans (dalam Pakpahan, 2022), konflik terjadi akibat perbedaan nilai atau tujuan antar anggota organisasi. Kekuatan kekuatan ini bersumber dari keinginan manusia. Husaini (2006:387), konflik ialah pertentangan antara dua atau lebih terhadap satu hal atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain.

Konflik dianggap sebagai suatu penyimpangan terhadap norma dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat maupun aturan organisasi, namun dengan meningkatnya pengetahuan maka pandangan terhadap konflik mengalami perubahan. Aldarg, R.J dan Stearns (1987: 415) membagi transisi pemikiran tentang konflik kedalam tiga fase yaitu: pandangan tradisional, pandangan hubungan manusia, dan pandangan interaksionis/pluralis.

Konflik tidak terjadi secara seketika, melainkan melalui tahapan-tahapan tertentu. Hendricks dalam Wahab (2008) mengidentifikasi proses terjadinya konflik dalam tiga tahap, yaitu tahap pertama konflik bermula dari peristiwa sehari-hari, tahap kedua adanya tantangan, dan tahap ketiga konflik mencapai tahap pertentangan. Sedangkan Robbins (2003) menjelaskan konflik terjadi melalui lima tahap sebagai berikut: 1). Tahap Oposisi atau Ketidakcocokan, Potensial Konflik ini dimulai dengan proses komunikasi. Proses komunikasi ini tidak langsung menjurus kearah konflik namun sebuah kondisi yang menciptakan kesempatan untuk munculnya konflik itu sendiri. 2). Tahap Kognisi dan Personalia, Di dalam tahap ini merupakan aktualisasi dari tahap I, dimana kondisisikondisi di tahap I mempengaruhi secara negatif sesuatu yang diperhatikan oleh satu pihak, maka potensi untuk oposisi atau ketidakcocokan. Kondisi anteseden hanya dapat mendorong ke konflik bila satu pihak atau lebih dipengaruhi oleh, dan

sadar akan adanya konflik itu. 3). Tahap Maksud, Maksud berada diantara persepsi serta emosi orang dan perilaku terangterangan mereka.

Konflik didalam organisasi dapat disebabkan faktor-faktor sebagai berikut: 1)Faktor Manusia, Timbul karena ciri-ciri individual, antara lain egoistis, temperamental, sikap fanatik, dan sikap otoriter. Menurut Robbins (2015) jika bekerja dengan seseorang yang memiliki tingkah laku positif hal tersebut akan mempengaruhi dan menginspirasi untuk melakukan yang terbaik dan jika bergabung dengan sebuah tim yang tidak bersemangat maka akan mengeringkan motivasi dan terpengaruh dengan iklim tersebut. 2)Faktor Organisasi, Persaingan dalam menggunakan sumberdaya Apabila sumberdaya baik berupa uang, material atau sarana lainnya terbatas atau dibatasi, maka dapat timbul persaingan dalam penggunaannya.

Metode penyelesaian konflik yang paling banyak digunakan menurut Winardi (2015) adalah dominasi, kompromis, dan pemecahan problem secara intergratif. Setiap pemimpin organisasi akan mempunyai sikap yang berbeda dalam menyingkapi atau merespon suatu konflik tersebut.

Maddux (2001) menyebutkan lima pendekatan dasar untuk menyelesaikan konflik. Kelima pendekatan tersebut bisa digunakan oleh kepala sekolah sebagai strategi untuk menyelesaikan konflik di sekolah; yaitu: menghindari, akomodasi, menang/kalah, kompromi, dan kolaborasi penyelesaian masalah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, yaitu manajemen konflik dalam pendidikan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna, nilai, dan pengalaman subjektif kepala sekolah dan guru dalam konteks sosial dan budaya tempat mereka mengajar.

Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai manajemen konflik dalam Pendidikan di Sma Negeri 1 Kabila Fokus penelitian ini bukan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala sekolah dan beberapa guru yang aktif mengajar di Sma Negeri 1 Kabila. Sekolah ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena karakteristik sosial-budaya masyarakatnya yang unik, serta latar belakang pendidikan guru yang bervariasi. Partisipan terdiri dari kepala sekolah dan guru.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua cara utama, yaitu wawancara langsung. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan kunci seperti kepala sekolah, guru, dan staf pendidikan. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti menggunakan pedoman pertanyaan tetapi tetap terbuka terhadap respons spontan dari informan. Tujuannya adalah untuk menggali secara lebih fleksibel dan mendalam bagaimana konflik terjadi serta bagaimana strategi manajemen konflik diterapkan di sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konflik di Lingkungan Pendidikan

Konflik dalam lembaga pendidikan adalah fenomena yang tidak dapat dihindarkan, sebagaimana ditegaskan oleh Robbins dan Luthans bahwa konflik muncul karena interaksi sosial

yang kompleks dan ekspektasi yang saling bertentangan. Di sekolah, konflik sering terjadi antara guru, antara guru dan kepala sekolah, atau antara guru dan peserta didik.

Berdasarkan Hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Kabila, Bapak Yusman Yusuf, mengungkapkan bahwa:

konflik ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam dinamika kehidupan sekolah. Menurut beliau, konflik dapat muncul di berbagai tingkatan, baik antara siswa, guru, maupun antara guru dan siswa. Salah satu konflik yang paling sering terjadi adalah kesalahpahaman antara siswa dalam kegiatan belajar maupun di luar kelas, seperti kegiatan ekstrakurikuler. Meski demikian, beliau menekankan bahwa konflik tidak selalu bersifat negatif, asalkan ditangani dengan tepat dapat menjadi media pembelajaran karakter dan kedewasaan.

Bentuk-bentuk konflik yang terjadi di SMA Negeri 1 Kabila bervariasi, mulai dari konflik interpersonal antar siswa, konflik akademik antara siswa dan guru, hingga konflik struktural yang berkaitan dengan kebijakan sekolah. Misalnya, terdapat kasus di mana beberapa siswa merasa tidak puas dengan pembagian jadwal piket kelas yang dianggap tidak adil. Selain itu, pernah terjadi konflik antara guru dengan wali murid terkait metode pengajaran dan penilaian yang dinilai tidak transparan. Konflik-konflik ini, menurut Bapak Yusman, menjadi perhatian serius pihak sekolah karena dapat mengganggu suasana belajar yang kondusif.

Konflik juga muncul dari ketidaksesuaian persepsi mengenai kebijakan, beban kerja, penilaian, dan gaya kepemimpinan. Konflik sering kali dipandang negatif, namun dengan pengelolaan yang tepat, konflik justru dapat menjadi pemicu perubahan positif. Dalam konteks sekolah, konflik bisa timbul antara guru, siswa, orang tua, bahkan antara guru dan kepala sekolah.

Studi yang dilakukan oleh Zohriah (2025) menunjukkan bahwa implementasi manajemen konflik yang efektif berdampak positif terhadap kesejahteraan kerja guru dan kualitas pelayanan pendidikan. Institusi pendidikan yang aktif menerapkan pelatihan resolusi konflik mengalami penurunan angka keluhan dan kenaikan indeks kepuasan kerja.

Akhirnya, konflik dalam pendidikan bukanlah hal yang harus dihindari secara mutlak, melainkan harus diposisikan sebagai peluang untuk tumbuh dan memperbaiki sistem. Dengan pendekatan yang strategis, holistik, dan berbasis nilai, lembaga pendidikan dapat memanfaatkan konflik sebagai katalisator transformasi organisasi dan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

konflik yang paling sering muncul adalah konflik interpersonal antara guru dengan guru lainnya serta antara guru dengan kepala sekolah. Konflik ini umumnya dipicu oleh perbedaan pendapat mengenai metode pembelajaran, pembagian tugas mengajar, dan ketidaksesuaian dalam komunikasi sehari-hari. Sebagai contoh, dalam sebuah rapat kurikulum, beberapa guru menunjukkan ketidaksepakatan terkait strategi asesmen siswa yang dinilai tidak adil. Selain konflik interpersonal, juga teridentifikasi bentuk konflik struktural, seperti perbedaan persepsi antara manajemen sekolah dan staf pengajar mengenai implementasi kebijakan baru. Di beberapa kasus, bahkan ditemukan gejala konflik laten yang tidak muncul secara terbuka namun menimbulkan ketegangan psikologis antar individu.

B. Faktor-Faktor Penyebab Konflik dalam Pendidikan

Konflik tidak terjadi secara seketika, melainkan melalui tahapan-tahapan tertentu. Hendricks dalam Wahab (2008) mengidentifikasi proses terjadinya konflik dalam tiga tahap,

yaitu tahap pertama konflik bermula dari peristiwa sehari-hari, tahap kedua adanya tantangan, dan tahap ketiga konflik mencapai tahap pertentangan.

Hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Bahwa faktor penyebab konflik di SMA Negeri 1 Kabila antara lain adalah perbedaan latar belakang sosial budaya, kurangnya komunikasi yang efektif, serta tekanan akademik yang tinggi. Dalam beberapa kasus, kurangnya empati dan rasa saling menghargai antar individu juga menjadi pemicu konflik. Bapak Yusman menekankan bahwa dalam lingkungan sekolah yang multikultural dan heterogen, sangat penting untuk menanamkan nilai-nilai toleransi dan kebersamaan sejak dini agar potensi konflik dapat diminimalisir.

Faktor utama penyebab konflik yang teridentifikasi dalam observasi adalah masalah komunikasi. Banyak guru merasa informasi dari kepala sekolah seringkali tidak disampaikan secara terbuka dan tepat waktu, sehingga menimbulkan salah persepsi. Faktor kedua adalah ketidakadilan dalam pembagian beban kerja dan penjadwalan jam mengajar. Beberapa guru merasa dibebani tugas administratif yang lebih banyak dibandingkan rekan lainnya. Selain itu, perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan pengalaman kerja juga menjadi pemicu konflik yang cukup signifikan. Kondisi ini memunculkan antar kelompok yang mengganggu keharmonisan dalam organisasi. Tidak kalah penting, konflik juga disebabkan oleh persaingan untuk mendapatkan posisi strategis seperti ketua tim pengembang kurikulum atau koordinator kegiatan ekstrakurikuler.

C. Strategi Manajemen Pengendalian Konflik

Dalam menghadapi berbagai bentuk konflik tersebut, kepala sekolah mengadopsi beberapa strategi manajemen konflik yang bersifat situasional. Strategi kompromi sering digunakan saat terjadi konflik antara dua guru dengan pendapat berbeda mengenai pendekatan pembelajaran. Dalam hal ini, kepala sekolah memfasilitasi dialog dan mendorong kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama. Strategi kolaboratif juga diterapkan dalam forum diskusi guru, di mana semua anggota diberikan ruang yang sama untuk menyampaikan pandangan mereka terhadap kebijakan sekolah. Untuk konflik yang lebih emosional, seperti pertentangan antara guru dan staf administrasi, kepala sekolah cenderung menggunakan pendekatan akomodasi, dengan memberikan kesempatan bagi salah satu pihak untuk mengalah sementara demi menjaga keharmonisan.

Dalam menghadapi konflik, SMA Negeri 1 Kabila telah menerapkan berbagai strategi pengendalian. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah mediasi, di mana pihak sekolah menempatkan guru BK (Bimbingan Konseling) atau wakil kepala sekolah sebagai mediator untuk memfasilitasi penyelesaian konflik. Sekolah juga rutin mengadakan pelatihan soft skill dan pendidikan karakter bagi siswa dan guru untuk meningkatkan kemampuan komunikasi serta manajemen emosi. Selain itu, adanya forum komunikasi antara wali kelas, guru, dan orang tua turut membantu mencegah konflik yang lebih besar.

Tidak semua strategi pengendalian konflik berhasil secara efektif. Beberapa guru merasa bahwa kepala sekolah cenderung menghindari konflik daripada menyelesaikannya secara terbuka. Hal ini membuat konflik justru berkembang menjadi konflik laten yang memengaruhi kinerja tim. Selain itu, pendekatan kompromi yang sering digunakan terkadang dianggap tidak adil karena mengharuskan kedua pihak mengorbankan sebagian dari keinginan mereka, meskipun salah satu pihak memiliki alasan yang lebih kuat. Ini menunjukkan perlunya peningkatan keterampilan kepemimpinan dan komunikasi kepala sekolah agar lebih mampu menangani konflik secara objektif dan strategis.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Bapak Yusman Yusuf sebagai Kepala Sekolah menegaskan pentingnya menciptakan budaya sekolah yang inklusif dan terbuka dalam menyikapi perbedaan. Ia percaya bahwa dengan komunikasi yang terbuka dan pendekatan yang humanis, konflik bisa menjadi sarana perbaikan diri bagi seluruh warga sekolah. Ke depannya, beliau berencana untuk memperkuat program mentoring dan peningkatan kapasitas guru dalam manajemen konflik, agar SMA Negeri 1 Kabila tetap menjadi lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan inspiratif bagi semua pihak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai manajemen konflik dalam Pendidikan dapat disimpulkan bahwa Manajemen konflik dalam pendidikan merupakan proses penting yang harus dijalankan secara bijaksana dan strategis oleh seluruh pemangku kepentingan, terutama oleh kepala sekolah dan tenaga pendidik. Konflik dalam lingkungan pendidikan bukanlah sesuatu yang bisa dihindari sepenuhnya, karena muncul sebagai akibat dari perbedaan nilai, persepsi, tujuan, dan kepentingan antar individu dalam organisasi pendidikan. Namun, konflik juga bukan sesuatu yang harus selalu ditakuti; dengan pengelolaan yang tepat, konflik dapat menjadi katalisator bagi inovasi, pembaruan sistem, dan peningkatan kinerja.

Secara teoritis, konflik dapat dikelola melalui beberapa pendekatan seperti akomodasi, kompromi, kolaborasi, penghindaran, dan kompetisi. Dalam praktiknya, keberhasilan manajemen konflik sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, kemampuan komunikasi, dan adanya budaya organisasi yang terbuka dan suportif. Temuan dari lapangan menunjukkan bahwa sekolah-sekolah yang menerapkan manajemen konflik secara sistematis dan terbuka cenderung lebih harmonis, adaptif terhadap perubahan, serta memiliki produktivitas dan kepuasan kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Robbins, Stephen P. Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa: Udaya Yusuf, Jakarta: Arcan, 1996
- Luthans, Organizational Behavior, Alih Bahasa: Vivin Andika Y, dkk, Yogyakarta: Andi, 2006
- Sumartono, S. (2019). Dinamika perubahan sosial dalam teori konflik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Bisnis*, 5(1), 1-17
- Husaini Usman, Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Gibson J.I Ivancevich, J.M dan Donnelly J.R JH, Alih Bahasa: Nunuk Handoko, Manajemen, Yogyakarta: BPFE, 1991
- Purnama, M.D.I., & Us, K.A. (2025). *Urgensi dan Kontribusi Komunikasi dalam Manajemen Pendidikan*.
- Murni, M. (2018). Manajemen Konflik Dalam Pendidikan. *Intelektualita*, 4(1).
- Maddux, B. A., See, W., Lawrence Jr, J. C., Goldfine, A. L., Goldfine, I. D., & Evans, J. L. (2001). Protection against oxidative stress—induced insulin resistance in rat L6 muscle cells by micromolar concentrations of α -lipoic acid. *Diabetes*, 50(2), 404-410.
- J Winardi, S. E. (2015). *Manajemen perilaku organisasi*. Prenada Media.

- Asyibli, B., Maulida, R. S., Zohriah, A., & Bachtiar, M. (2025). Manajemen Berbasis Sekolah: Solusi Alternatif Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Satuan Pendidikan. *Jurnal Kependidikan*, 13(1), 75-98.
- Suncaka, E. (2023). Manajemen konflik di sekolah. *Journal on Education*, 5(4), 15143-15153.
- Sedarmayanti, K., & Satrio, G. D. (2019). Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 3(1), 70-88.
- Pakpahan, B. A. S. (2022). *Budaya organisasi, manajemen konflik, keadilan prosedural dan kepuasan pada pekerjaan*. Publica Indonesia Utama.