

STRATEGI DAN PEDEKATAN DALAM MENGELOLA KONFLIK

Dela Mudmahillah Tul. M *¹

Fariz Maulana Triyantoro ²

Ahmad Saiful Rizal ³

MU'ALIMIN ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

*e-mail: delamudmahillah@gmail.com ¹, fariztriyantoro@gmail.com ², rizalsyaiful505@gmail.com ³,
mualimin@uinkhas.ac.id ⁴

Abstrak

Manajemen konflik merupakan rangkaian tindakan serta reaksi antara aktor dan pihak eksternal di dalam suatu konflik. Manajemen konflik yaitu pendekatan yang berorientasi pada sebuah proses yang berfokus pada sebuah bentuk komunikasi antar pihak internal dan pihak eksternal dan dampaknya pada kepentingan serta interpretasi. Sebuah organisasi, sebuah pekerjaan individu serta pekerjaan kelompok karyawan tentunya sangat berkaitan dengan pekerjaan aktor lain. Ketika konflik di sebuah organisasi muncul, komunikasi yang buruk selalu menjadi awal penyebabnya. Komunikasi yang tidak begitu efektif selalu menjadi kambing hitamnya, meskipun keputusannya salah. Konflik tidak selalu merugikan, namun konflik dapat bermanfaat dalam jangka panjang. Menurut perspektif interaksionis, konflik sebenarnya merupakan sesuatu yang patut untuk didorong karena dapat mendorong perubahan dalam suatu organisasi. Konflik dapat menimbulkan perubahan perilaku dan dapat menyebabkan pihak yang berkonflik menyadari semua kesalahannya. Dampak dari menyadari kesalahan tersebut akan meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kata Kunci : Manajemen Konflik, Organisasi, Konflik

Abstract

Conflict management is a series of actions and reactions between actors and external parties in a conflict. Conflict management is a process-oriented approach that focuses on a form of communication between internal and external parties and its impact on interests and interpretations. An organization, an individual's work and the work of a group of employees are of course closely related to the work of other actors. When conflict in an organization arises, poor communication is always the initial cause. Not very effective communication is always the scapegoat, even if the decision is wrong. Conflict is not always detrimental, but conflict can be beneficial in the long term. According to the interactionist perspective, conflict is actually something that should be encouraged because it can encourage change in an organization. Conflict can lead to changes in behavior and can cause the parties in conflict to realize all their mistakes. The impact of realizing these mistakes will increase work productivity.

Keywords: Conflict Management, Organization, Conflict

PENDAHULUAN

"Konflik bukanlah fenomena yang bersifat obyektif maupun nyata, tetapi konflik terdapat dibenak orang-orang yang terlibat. Perwujudannya, seperti sedih, berdebat, atau berkelahi yang terlihat nyata. Karena itu, untuk menangani konflik, seseorang perlu bersikap empati, yaitu memahami keadaan sebagaimana dilihat oleh para pelaku penting yang terlibat. Unsur yang penting dalam manajemen adalah persuasi".

Pendapat tentang konflik tersebut diungkap oleh Leonard Greenhalgh yang dikutip oleh A. Dale Timpe dalam buku Managing People. Konflik umumnya muncul dari hal-hal yang berupa abstrak, dan konflik juga dapat menimbulkan dampak sisi negatif di dunia nyata yang berupa konfrontasi fisik antara pihak yang saling bertikai.

Konflik adalah suatu konflik interaktif yang timbul akibat pertentangan atau pertentangan antara dua pendapat (perspektif), tanpa memandang ukuran (organisasi), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota, kejelasan wewenang (bidang pekerjaan), kesesuaian, dan lain-lain. anggota, organisasi, gaya manajemen dan sistem penghargaan mempunyai dampak positif dan negatif terhadap partai. Perilaku organisasi adalah pemahaman, prediksi dan pengelolaan perilaku manusia dalam organisasi. Komunikasi terjadi dalam organisasi antara orang-orang yang

terlibat dalam pembentukan organisasi tersebut. Melalui interaksi tersebut muncul pola perilaku dan perilaku organisasi tertentu yang menentukan keberlangsungan organisasi dalam jangka pendek, menengah, dan panjang. Dinamika suatu organisasi tentu saja dapat dilihat dari keseimbangan komunikasi antar organisasi. Dalam organisasi, dinamika organisasi secara alami muncul sebagai upaya menyeimbangkan interaksi yang membentuk pola perilaku. Relasi kekuasaan yang paling sering terjadi dalam organisasi adalah konflik antar individu, kelompok, atau kelompok.

METODE

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu, metode literatur review. Pengambilan metode ini dikarenakan peneliti ingin tau inti-inti dari beberapa jurnal dan menyaring inti-inti jurnal terkait. Snyder mengungkapkan tinjauan pustaka merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menyempurnakan intisari penelitian terdahulu serta menganalisis gambaran beberapa ahli yang tertulis dalam artikel. Snyder menyimpulkan bahwa tinjauan pustaka dapat dijadikan sebagai dasar dalam berbagai jenis penelitian karena hasil tinjauan pustaka memberikan pemahaman terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, menjadi sumber rangsangan bagi pengembangan kebijakan, menginspirasi terciptanya ide-ide baru, dan dapat berfungsi sebagai landasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan. alat yang berguna. Panduan penelitian di bidang tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Definisi, ciri-ciri, dan Proses terjadinya konflik

Konflik adalah konfrontasi atau pergulatan antara dua kekuatan yang melibatkan ancaman atau kekerasan untuk menguasai pihak lain. Secara umum, konflik jenis ini terjadi ketika kedua belah pihak tidak mau menyerah dalam menyelesaikan masalah, sehingga satu sama lain menjadi emosional sehingga menimbulkan apa yang disebut konflik.

Menurut Wiyono ciri-ciri konflik yaitu:

1. Sekurang-kurangnya dua pihak mengikuti dalam interaksi perselisihan secara individu atau kelompok
2. Konflik terjadi antara sedikitnya dua orang atau kelompok mengenai pencapaian tujuan, peran, ambiguitas, atau nilai atau norma yang bertentangan.
3. Munculnya interaksi. seringkali bersifat karakteristik. gejala-gejala perilaku yang bertujuan untuk menghilangkan, meringankan dan menekan satu sama lain untuk memperoleh keuntungan seperti: Status, kedudukan, tanggung jawab dan pemuasan berbagai kebutuhan materi: pakaian, bahan dan beberapa jasa. atau imbalan: mobil, rumah, bonus, atau kepuasan kebutuhan psikososial, misalnya: rasa aman, percaya diri, cinta, syukur, kepuasan.
4. Konflik yang berkepanjangan menimbulkan perilaku konfrontatif.
5. Ketidakseimbangan kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, wewenang, kekuasaan, harga diri, gengsi, dan lain-lain akibat usaha semua pihak. (Wahyudi, 2015).

Proses konflik terjadi jika dipicu oleh karakteristik masing-masing individu. Konflik tidak muncul secara tiba-tiba tanpa sebab atau proses, namun terjadi pada tahap-tahap tertentu. Ada tiga tahapan: kejadian sehari-hari, tantangan, dan munculnya konflik. (Setyawardani, 2018).

B. Strategi dalam mengelola konflik

Kaushal dan Kwantes menggambarkan strategi sebagai kemauan bekerja untuk mewujudkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan. Strategi dapat digambarkan sebagai alat yang dapat menentukan langkah organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu rangkaian kegiatan yang didalamnya memperhatikan secara benar dan dengan metode yang tepat terhadap seluruh aspek tujuan strategis organisasi, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia sebagai elemen kunci dari strategi organisasi, organisasi memegang peranan penting. Keberlanjutan kinerja organisasi. Individu dan kelompok memerlukan strategi manajemen konflik untuk meningkatkan hubungan interpersonal terkait penyelesaian pekerjaan.. (Wartini, 2016).

Pengelolaan konflik merupakan kegiatan penting yang perlu dilakukan agar segala ketegangan, konflik dan perselisihan yang timbul di lembaga pendidikan Islam dapat diselesaikan dan disalurkan ke arah yang positif, konstruktif dan produktif. Menurut Simon Fisher dkk, upaya penyelesaian konflik setidaknya melibatkan beberapa tahapan: identifikasi konflik, penilaian, dan resolusi. Fase identitas dijalankan untuk memeriksa peristiwa konflik yang terjadi, seperti contoh sifat, sifat, dan penyebab permasalahan. Setelah Anda mengidentifikasi masalahnya, langkah selanjutnya adalah mengevaluasi konflik yang muncul. Hasil evaluasi menjadi dasar penyelesaian konflik. Oleh karena itu, tahap identifikasi dan evaluasi konflik sangat menentukan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan konflik tersebut.

Hendyat Sutopo telah melakukan rangkuman tentang sejumlah strategi dalam mengelola konflik yang bisa dijadikan alternatif pilihan diantaranya kolaborasi, kompromi, penghindaran diri, penyesuaian diri, dan negosiasi.

1. Kolaborasi. Strategi ini digunakan dalam situasi di mana kedua belah pihak saling peduli dan dapat berkompromi. Mereka melihat konflik yang muncul sebagai bagian dari hubungan kekuasaan di mana kedua belah pihak saling memahami dan belajar memahami satu sama lain. Kami juga menyadari bahwa konflik yang timbul karena perbedaan pandangan terhadap suatu permasalahan tidak dapat dipisahkan.
2. Kompromi. Strategi ini digunakan ketika permasalahan yang diangkat kedua belah pihak sudah kompleks dan cukup mengakar, serta kegigihan dan kerja sama kedua belah pihak akan berujung pada kerja sama. Dalam kondisi yang seperti ini, sebagian pihak yang tidak terlibat dalam konflik meyakini bahwa tujuan yang ingin dicapai jauh lebih penting dibandingkan konflik yang diakibatkannya. Oleh karena itu, orang yang tidak terlibat konflik pun dapat dijadikan mediator antara kedua pihak yang berkonflik. Sebagai mediator, penyelesaian sengketa dapat terjadi melalui negosiasi permasalahan yang disengketakan. Proses kompromi yang terjadi pada praktiknya sulit memuaskan kedua belah pihak.
3. Penghindaran diri. Strategi ini dipilih ketika SDI atau manajer yang tidak terlibat konflik menganggap isu yang diangkat tidak penting, melainkan tidak penting. Dalam situasi ini, SDI dan para pemimpinnya bisa menghindari konflik dengan sukses karena mereka yakin bahwa lembaga pendidikan Islam mempunyai persoalan yang jauh lebih penting dibandingkan mengurus persoalan yang sepele dan tidak penting. Oleh karena itu, orang-orang yang tidak terlibat dalam konflik biasanya menghindari konflik dengan bekerja sama dengan pihak lain bila diperlukan untuk menyelesaikan perselisihan secara lebih efektif.
4. Pengaturan mandiri. Strategi ini digunakan ketika pihak-pihak yang berkonflik melakukan kesalahan baik persepsi maupun tindakan. Kedua belah pihak diingatkan untuk tidak hanya memikirkan diri sendiri atau kelompoknya saja. Mereka harus didorong untuk berpikir serta melakukan bertindak guna memberikan dampak yang lebih besar terhadap kebaikan bersama. Koordinasi ini sangat penting karena pihak-pihak yang berkonflik selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada kedua belah pihak atau pihak lain dan menjaga keharmonisan dan stabilitas lembaga pendidikan Islam berdasarkan kemampuan kerjasama dan persahabatan. Kemudian beradaptasi, kita bisa saling menghargai orang lain dan belajar dari kesalahan yang pernah atau sedang kita lakukan.
5. Negosiasi. Strategi negosiasi dilakukan ketika pihak-pihak yang bersengketa berada pada posisi yang sama kuatnya. Mereka pun mempunyai solusi tersendiri dalam kasus ini, pihak ketiga (mediator) dapat dilibatkan dalam negosiasi untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Proses negosiasi memungkinkan salah satu atau kedua belah pihak untuk berkorban demi sesuatu yang diperjuangkan demi keuntungan yang disepakati bersama. Oleh karena itu, untuk menjamin keberlangsungan lembaga pendidikan Islam, strategi negosiasi tidak selalu bersifat win-win, dan terkadang win-lose. (Setiawan, 2018).

C. Teknik Pengelolaan Konflik

1. Perencanaan Manajemen Konflik

Manajemen adalah hasil pemikiran seseorang terhadap suatu obyek analisis yang disebabkan oleh apa yang ingin dicapainya atau oleh suatu rencana untuk memanfaatkan kemungkinan-

kemungkinan yang ada untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi. Strategi dapat dikembangkan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan, dengan memperhatikan jangka waktu yang akan digunakan untuk kegiatan tersebut. Manajemen strategis dalam dunia pendidikan mempunyai arti yang besar karena dengan menggunakan strategi khusus kita dapat menemukan inovasi-inovasi yang berbeda dengan lembaga pendidikan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu rencana yang dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan melalui pembahasan, dan susunan tujuan strategi yang harus dicapai agar strategi dapat berfungsi dengan sukses sesuai rencana yang telah dirumuskan.

2. Pelaksanaan manajemen konflik

Cara menyelesaikan konflik berdasarkan inisiatif pihak-pihak yang berkonflik. Pihak-pihak yang berkonflik menegosiasikan syarat dan ketentuan untuk mengakhiri konflik. Apabila tercapai konsensus, maka hal tersebut mengikat kedua belah pihak dan menjadi dasar untuk mengakhiri konflik. Tahap ini disebut negosiasi dan dilakukan oleh kedua pihak yang berkonflik. Kegiatan atau tahapan yang dilakukan meliputi adaptasi, penyadaran masing-masing pihak yang berkonflik untuk memahami dan merefleksikan diri, negosiasi atau diskusi, pembahasan permasalahan yang menimbulkan konflik antar pihak, dan finalisasi atau pencarian solusi. penyelesaian oleh kedua belah pihak. Mencapai kesepakatan untuk mengakhiri konflik dengan cara yang saling menguntungkan dan untuk menyelesaikan atau menangani masalah yang menyebabkan konflik di antara para pihak.

3. Evaluasi Manajemen Konflik

Setelah perencanaan dan manajemen konflik ada yang namanya evaluasi, evaluasi tersebut adalah :

1) Evaluasi proses

Evaluasi proses yaitu evaluasi yang dilaksanakan secara serentak . Proses manajemen konflik terdiri dari :

- Bagaimana prosesnya ?
- Apakah ada kemajuan?
- Berapa banyak orang yang terlibat?
- Apakah pilihan yang ditawarkan diterima secara positif oleh pihak yang berselisih ?
- Bagaimana reaksi negatif/positif dari pihak yang berselisih?
- Apakah strategi yang dipilih berikutnya menyelesaikan masalah atau justru menimbulkan masalah baru ?
- Apakah ada hambatan dalam penerapan strategi yang diterapkan dalam intervensi?

2) Evaluasi hasil

Evaluasi hasil harus mencakup perbandingan hasil dengan indikator rencana intervensi intervensi. Yang perlu dikaji adalah apakah hasil pengelolaan konflik akan mengarah pada proses konstruktif atau destruktif. Manajemen konflik konstruktif mengacu pada adanya proses kreativitas dan pemecahan masalah yang dilakukan secara bersama-sama, mengingat konflik sebagai masalah kualitas bagi perkembangan individu atau organisasi yang perlu dicari solusinya. Di sisi lain, konflik bersifat destruktif jika hanya berfokus pada individu, menimbulkan emosi negatif, dan mempengaruhi fungsi kelompok dan organisasi. (Tambunan, 2014).

D. Pendekatan Manajemen Konflik

Pendekatan manajemen konflik menekankan pemecahan konflik agar dapat berjalan kondusif. Pemecahan konflik dalam organisasi yang sudah dijelaskan di bawah ini :

1. Konflik berbasis data intervensi yang bisa dilakukan antara lain dengan memustuskan data mana yang penting untuk diteliti dan menyepakati tentang proses pengumpulan dan akses data.
2. Konflik berbasis kepentingan intervensi yang bisa dilakukan adalah dengan memfokuskan suatu konflik pada kepentingan yang bukan pada posisinya, kriteria yang bersifat

obyektif, mencari solusi integratif yang memenuhi kebutuhan dari semua pihak, mengembangkan perimbangan (trade off) yang bisa memenuhi kebutuhan tertentu, dan mencari secara Bersama-sama cara-cara untuk memperluas pilihan dan/atau sumber daya yang ada.

3. Konflik berbasis relasional, intervensi yang bisa dilakukan adalah dengan mengendalikan ekspresi emosi lewat aturan dasa, mengakui legitimasi dari perasaan tertentu, menjelaskan persepsi, membangun persepsi positif terhadap orang lain, meningkatkan kualitas dari komunikasi, menghambat perilaku negative yang berulang, dan mendorong penggunaan Teknik-teknik pemecahan masalah Bersama potitif.

4. Konflik berbasis structural,

Intervensi yang bisa dilakukan antara lain adalah mendefinisikan dan/atau mengubah peran, mengganti pola-pola perilaku yang destruktif, mengalokasikan ulang kendali terhadap sumber daya, membangun proses pengambilan keputusan yang adil, mengubah cara yang dapat digunakan pihak satu untuk mempengaruhi pihak lain, mengubah hubungan fisik atau lingkungan, memodifikasi tekanan eksternal dan mengubah desakakn/tekanan waktu.

5. Konflik berbasis nilai

Interval yang bisa dilakukan antara lain dengan cara tidak mendefinisikan masalah dengan menggunakan nilai, memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang bersangkutan untuk sepakat untuk tidak saling sepakat, dan menciptakan himpunan nilai dan tujuan yang lebih umum bagi organisasi (Sutikno, 2008).

Pengendalian suatu konflik dilaksanakan melalui pendekatan musyawarah ,campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, tawar menawar, dan kompromi.

1. Musyawarah

Musyawarah atau Negosiasi dilakukan agar pihak-pihak yang berseberangan dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik, bukan mencari keuntungan sepihak. Tujuan dari diskusi adalah agar masing-masing pihak mendapatkan apa yang diinginkannya sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Prosedurnya adalah sebagai berikut:

a) Identifikasi permasalahan, mencari informasi dari pihak-pihak yang berkonflik atau dari pihak yang mengetahui konflik tersebut.

b) Pertemuan kedua pihak dalam forum dialog yang dipandu oleh manajemen.

c) Pemimpin memantau berjalanya diskusi.

2. Campur tangan pihak ketiga

Intervensi pihak ketiga diperlukan ketika pihak lawan tidak mau bernegosiasi atau menemui jalan buntu. Heine dan Kerk mengatakan bahwa untuk menghindari perselisihan antar anggota yang berujung pada stagnasi meta-organisasi, diperlukan arsitektur organisasi yang menyelesaikan perselisihan internal melalui paksaan eksternal.

3. Konfrontasi

Konfrontasi dilaksanakan dengan mempertemukan pihak yang sedang konflik untuk dimintai pendapat secara langsung pada saat sidang atau rapat, dan pimpinan bertindak sebagai moderator. Cara seperti itu dapat dijadikan suatu penyelesaian konflik secara rasional dan salah satu harus menerima pendapat dan pendirian pihak lain yang didasari oleh alasan yang lebih rasional.

4. Kompromi Pendekatan

Pendekatan kompromi dikatakan harus diikuti untuk menyelesaikan konflik melalui jalan tengah yang diterima oleh pihak-pihak yang berkonflik. Untuk dapat melakukan kompromi, diperlukan sikap bahwa salah satu pihak siap mengetahui dan memahami keadaan pihak lain. Tidak ada pihak yang menang atau kalah, tidak juga memberikan kompensasi atau konsesi. Kedua belah pihak mendapatkan apa yang mereka inginkan, tetapi tidak sepenuhnya, dan kalah, tetapi tidak sepenuhnya. Kapusuzoglu mengatakan kerja sama secara umum dianggap sebagai cara terbaik untuk menyelesaikan konflik. Ini disebut pendekatan win-win. Kedua belah pihak tidak boleh melepaskan posisi bergengsi. Sebaliknya, kedua belah pihak terbuka satu sama lain, mencari tujuan baru yang lebih tinggi.(Fauzi, 2023).

5. Kompromi Pendekatan

Tawar menawar merupakan pengendalian konflik melalui proses pertukaran persetujuan dengan maksud mencapai keuntungan kedua pihak yang sedang berkonflik. Dalam proses tawar-menawar intinya adalah tidak mengharuskan pihak-pihak yang berkonflik untuk menyerahkan sesuatu yang dianggap penting bagi kelompoknya.

Tabel 1. Jurnal , Metode Dan Hasil

NO	JURNAL	METODE	HASIL
1.	Setyawardani, T. dan. N.(2018). Proses konflik dalam organisasi (studi kasus BUMD PT. Jurnal Aplikasi Manajemen, 10 (4), 790-798.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus.	Setiap konflik selalu diawali dengan pemicu konflik yang berasal dari berbagai hal. Konflik terjadi ketika penyebab konflik menimbulkan perbedaan sudut pandang pada individu sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman. Konflik yang timbul dalam suatu perusahaan sangatlah kompleks. Pemicu konflik yang berbeda-beda muncul dan membentuk konflik yang berbeda-beda pada tingkat individu, kelompok, dan organisasi.
2.	Wartini, S. (2016). Strategi pengelolaan konflik sebagai upaya meningkatkan efektivitas kerjasama tim antar pendidik. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 6(1), 64. https://doi.org/10.29244/jmo.6.1.64-73	Teknik pengambilan sampel data menggunakan sampling proporsional terhadap anggota atau elemen populasi penelitian ini tidak homogen dan proposional.	Strategi resolusi konflik mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja tim fakultas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi pengelolaan konflik yang

			diterapkan maka akan semakin baik dalam meningkatkan efektivitas kerjasama tim dosen, yang hasilnya dapat diukur dengan terciptanya keharmonisan kerja, terciptanya komunikasi yang terbuka, efisiensi dan efektifitas kerja. dan pertimbangan keterbukaan. menggunakan metode yang membantu penyelesaiannya.
3.	Setiawan, F. (2018). Manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam. Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam, 7 (1), 55-66. https://doi.org/10.29313/tjpi.v7i1.3801		Pengelolaan konflik di lembaga pendidikan Islam dapat dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu identifikasi konflik, evaluasi dan penyelesaian. Dari ketiga langkah tersebut, identifikasi dan evaluasi merupakan kuncinya. Lima strategi yang dapat dipertimbangkan untuk penyelesaian konflik, yaitu kerjasama, kompromi, abstain, konsiliasi dan negosiasi. Sekali lagi, pilihan strategi ini harus disesuaikan dengan situasi

			konflik lembaga pendidikan Islam.
4.	Sutikno, T. A. (2008). Pendekatan Manajemen Konflik Pada Pendidikan. In <i>Tekno : Jurnal Teknologi Elektro dan Kejujuran</i> (Vol. 10, Issue 2, pp. 71–72).		Ketika menangani konflik, seseorang harus melihat intervensi yang ada dan terlebih dahulu menentukan jenis konflik yang sedang dihadapi. Konflik informasi, konflik kepentingan, dan konflik relasional mudah diatasi, namun konflik struktural dan konflik nilai harus diatasi melalui perubahan cara pandang para pemangku kepentingan untuk mengatasi permasalahan tersebut.
5.	Tambunan, L. (2014). <i>Jurnal Hukum</i> . 2, 24.	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.	Dalam manajemen konflik, rencana kerja madrasah (RKM) dirancang oleh kepala sekolah, setelah itu dirumuskan visi dan misi sebagai tujuan untuk mencapai tujuan yang dapat dicapai, kemudian ditentukan kurikulum yang akan digunakan di madrasah. .
6.	Muslim, A. (2020). Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah. <i>Jurnal Paedagogy</i> , 1(1), 17–25.		Dalam strategi pengelolaan konflik yang digunakan di sekolah, terdapat

			dua pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan preventif atau pencegahan konflik, dan pendekatan kuratif atau penyelesaian konflik (Muslim, 2020).
7.	Wahyudi, A. (2015). Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan. <i>Jurnal Publiciana</i> , 8(1), 1–15.		Mengelola konflik berarti menjaga tingkat konflik yang kondusif bagi pengembangan organisasi sehingga dapat menjamin efektivitas dan dinamisme organisasi.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan-pembahasan di atas, antara lain : Proses terjadinya suatu konflik dapat dipicu oleh karakteristik yang dimiliki oleh masing-masing individu. Konflik tidak terjadi secara tiba-tiba tanpa sebab dan proses, akan tetapi melalui tahapan-tahapan tertentu, proses terjadinya konflik terdiri dari tiga tahapan : peristiwa sehari-hari, adanya tantangan, dan timbulnya pertentangan. Hendra Sutopo mengumpulkan sejumlah strategi dalam mengelola konflik yang bisa digunakan untuk cara alternatif pilihan, diantaranya kolaborasi, kompromi, penghindaran diri, dan penyesuaian serta negosiasi. Teknik-teknik pengelolaan konflik: Perencanaan Manajemen Konflik, Pelaksanaan Manajemen Konflik, Evaluasi Manajemen Konflik. Pendekatan manajemen konflik menekankan pemecahan konflik agar dapat berjalan kondusif. Moore (2003) menjelaskan pemecahan konflik dalam organisasi untuk konflik berbasis data, konflik berbasis kepentingan, konflik berbasis relasional, konflik berbasis struktural, dan konflik berbasis nilai.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, I. (2023). Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(1), 108–115. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127>
- Muslim, A. (2020). Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah. *Jurnal Paedagogy*, 1(1), 17–25.
- Setiawan, F. (2018). Mengelola Konflik di Lembaga Pendidikan Islam. Ta'dib: *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 55–66. <https://doi.org/10.29313/tjpi.v7i1.3801>
- Setyawardani, T., & . N. (2018). Proses Terjadinya Konflik dalam Organisasi (Studi Kasus pada BUMD PT.X). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), 790–798.
- Sutikno, T. A. (2008). Pendekatan Manajemen Konflik Pada Pendidikan. In *Tekno : Jurnal Teknologi Elektro dan Kejujuran* (Vol. 10, Issue 2, pp. 71–72).
- Tambunan, L. (2014). *Jurnal Hukum*. 2, 24.

Wahyudi, A. (2015). Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan. *Jurnal Publiciana*, 8(1), 1–15.

Wartini, S. (2016). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 6(1), 64.
<https://doi.org/10.29244/jmo.6.1.64-73>