

# PERAN DAN STRATEGI KETUA DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK ANTAR PENGURUS DI PONDOK PESANTREN PUTRI DARUL HIKAM CABANG, JEMBER

Kharisma Fitriani<sup>\*1</sup>  
Qonita Ittaqi Tafuzi<sup>2</sup>  
Muhammad Saiful Bahri<sup>3</sup>  
Hayisul iman sukron<sup>4</sup>  
Mua'limin<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

\*e-mail: [fitriani.kharisma56@gmail.com](mailto:fitriani.kharisma56@gmail.com), [qonitajbr@gmail.com](mailto:qonitajbr@gmail.com),  
[koph3357@gmail.com](mailto:koph3357@gmail.com), [ayisul045@gmail.com](mailto:ayisul045@gmail.com), [mualimin@uinkhas.ac.id](mailto:mualimin@uinkhas.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini ditujukan karena menyadari betapa pentingnya peran seorang manajer atau pemimpin dalam menyelesaikan konflik. Pengambilan keputusan melalui strategi yang tepat sangatlah berarti demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Konflik adalah hal yang sering terjadi di kehidupan bermasyarakat. Penyelesaian yang akurat dapat membuat sebuah organisasi atau Lembaga menjadi semakin berkembang dan inovatif. Adapun sumber sumber yang sering menjadi inti dari sebuah konflik dan terus terulang karena komunikasi yang kurang baik atau terjadinya miskomunikasi. Jadi dengan begitu diharapkan kepada para pemimpin dan juga kepala sekolah pimpinan diharapkan dapat cepat mengenal, mengidentifikasi konflik yang terjadi agar dapat diselesaikan strategi yang sudah disediakan oleh para pakar manajemen

**Kata kunci:** konflik, manajemen, pemimpin, strategi, sumber konflik

## Abstract

This research is aimed at realizing how important the role of a manager or leader is in resolving conflict. Making decisions through the right strategy is very important for achieving the desired goals. Conflict is something that often occurs in social life. Accurate solutions can make an organization or institution more developed and innovative. There are sources that often become the core of a conflict and continue to recur because of poor communication or miscommunication. So, it is hoped that leaders and also school principals will be able to quickly recognize and identify conflicts that occur so that strategies can be resolved that have been provided by management experts.

**Keywords:** conflict, leaders, management, strategy, sources of conflict

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya konflik adalah hal yang wajar yang ada di dalam hubungan Masyarakat kapanpun dan dimanapun itu. Konflik sendiri juga dapat menimbulkan berbagai dampak mulai dari dampak positif dan dampak negative. Akan tetapi sedikitnya Masyarakat maupun organisasi yang melihat dari sudut pandang berbeda agar dapat menilai konflik tersebut berdampak positif, kebanyakan dari mereka melihat bahwa adanya konflik adalah sesuatu yang negative dan tidak diperlukan dalam perkembangan organisasi.

Dalam menghadapi konflik diperlukan pemimpin atau manajer yang sigap dan dapat menganalisis dengan baik konflik yang sedang terjadi agar dapat diselesaikan dengan tingkatan yang sesuai. Terkadang bahkan masih banyak pemimpin yang saah dalam penanganan konflik, banyak pemimpin yang langsung mengambil keputusan secara otoriter dan tidak memperhatikan tingkatan konflik yang terjadi.

Di dalam penejelasan Teori Konflik memiliki beberapa makna salah satunya yaitu Manajemen konflik dalam teori dan aplikasi sebagai suatu proses terencana guna mendapatkan solusi jitu bagi manajemen konflik sehingga tidak berpihak antara bagian satu dengan bagian yang lainnya. Manajemen konflik harus didasari dengan pemetaan masalah, harus ada titik temu yang telah dikaji dari beberapa pihak yang berkonflik mendengar, melihat, merenungkan,

menindaklanjuti hasil- hasil investigasi diambil yang terbaik bagi mengelola organisasi dalam mengatasi konflik. Manajemen konflik dalam teori dan aplikasi sebagai tujuan utama adalah saran untuk menghasilkan transformasi terhadap organisasi yang meliputi kepemimpinan maupun administrasi. Konflik sebagai barometer guna dapat mengukur sejauh mana telah mengalami transformasi berdasarkan struktur organisas yang ada. (Rumahlatu & Th, 2018).

Sedangkan beberapa ahli merumuskan konflik sendiri dengan makna bahwa Konflik adalah pertentangan antar individu atau kelompok dalam masyarakat yang terjadi karena perbedaan kepentingan, nilai atau tujuan yang disertai ancaman atau kekerasan sehingga menyebabkan kondisi tidak nyaman. Konflik adalah segala macam bentuk hubungan antara manusia yang mengandung sifat berlawanan. (Anwar, 2018)

Maka dari itu diperlukan nya peran pemimpin yang dapat menyesuaikan diri dengan konflik yang terjadi diantara anggotanya ataupun konflik yang berlangsung yang dimana itu memiliki pengaruh didalam organisasi. Seorang pemimpin, ataupun manajer yang megelola konflik pekerjaan diperlukan strategi efektif untuk mengelola konflik agar tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja baik kinerja individu maupun kinerja tim dengan cara menghindari, mengakomodasi, mengkolaborasi, dan melakukan kompromi. Sedangkan pada strategi kompetisi, pihak lembaga dalam hal ini adalah pimpinan hendaknya memberikan kesempatan pada rekan kerja lainnya untuk menunjukkan keahliannya dengan membatu membuat keputusan atau menemukan solusi yang tepat dari aktivitas tersebut, pimpinan akan dapat melihat kinerja antar individu yang terbaik karena setidaknya melalui pemberian kesempatan yang sama secara tidak langsung kita telah ikut menilai dan mengevaluasi karakteristik dan kinerja masing-masing individu karyawan. Kesempatan ini juga akan membuat karyawan berpikir positif terhadap karyawan lainnya. (Wartini, 2015)

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Peran Dan Strategi Ketua Dalam Menyelesaikan Konflik Antar Pengurus Di Pondok Pesantren Putri Darul Hikam Cabang, Jember” Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan bagi mahasiswa sebagai bahan pembelajaran dan masyarakat secara luas.

## **KAJIAN TEORI**

Kajian teori dilakukan guna untuk menguatkan penelitian yang dilakukan dan sebagai sumber teori dari indicator penelitian. Konflik adalah pertentangan antar masyarakat individu atau kelompok yang terjadi karena perbedaan kepentingan, nilai atau tujuan yang disertai ancaman atau kekerasan sehingga menyebabkan kondisi tidak nyaman. Konflik merupakan kenyataan hidup yang realistik dan umum. (Wulandari & Hanum, 2017)

Untuk menciptakan suasana kerja menjadi lebih kondusif diperlukan suatu strategi dalam mengelola konflik. Menurut definisi dari Kaushal dan Kwantes, strategi merupakan rencana kerja suatu perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing. Strategi dapat dipandang sebagai suatu alat yang dapat menentukan langkah organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.(Wartini, 2015)

Sering kita jumpai dalam penyelesaian konflik diperlukan strategi yang bagus untuk penyelesaian konflik, Upaya Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian konflik sangat penting diperhatikan oleh seorang Pemimpin. Pemimpin sebagai manajer perlu mengesampingkan urusan atau persoalan pribadi dalam menangani konflik organisasi. Untuk Upaya meningkatkan kualitas kinerja dalam manajemen konflik, sebelum itu perlu meningkat kualitas SDM yang ada di lingkungan tersebut terlebih dahulu. Dalam lingkup Pendidikan kita dapat meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga pendidik terlebih dahulu. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja dapat disusun atau dilakukan dengan strategi konflik atau strategi penyelesaian konflik.

Manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk mengelola konflik. Jika tidak dikendalikan, konflik bisa berkembang menjadi konflik destruktif, di mana masing-masing pihak akan

memfokuskan, tenaga dan pikiran serta sumber-sumber organisasi bukan untuk mengembangkan produktivitas, akan tetapi untuk merusak dan menghancurkan lawan konfliknya. Hal ini berarti akan berdampak merusak potensi produktivitas mereka. Akibatnya, kinerja mereka akan menurun sehingga akan menurunkan produktivitas sistem sosial. (kusworo, 2019)

Penanganan terhadap pihak yang berkonflik melibatkan individu di dalam dan di luar lingkungan sekolah atau organisasi dengan berbagai penyebab konflik, strategi manajemen yang digunakan organisasi manajemen terdiri dari dua tahap yaitu penentuan pihak pengelola konflik dan tugas yang harus dilakukan dan penentuan kualitas konflik. (Fatihaturrahmi et al., 2023) Manajemen Konflik dalam menyelesaikan Konflik ada 5 Strategi yang dapat dilakukan dan menjadi acuan dalam menyelesaikan konflik. Dalam penelitian terdahulu tentang komunikasi pimpinan dalam mengatasi konflik antar anggota, strategi mengatasi konflik menggunakan cara: Pertama, menghindari konflik sebaiknya tidak terjadi dan jangan diciptakan. Jika terjadi, permasalahan namun masalahnya terlihat tidak terlalu penting atau tidak terlalu menimbulkan resiko terhadap organisasi, maka menghindari merupakan strategi yang dipilih. Pimpinan juga memberikan pemahaman dan kesadaran kepada anggota tim untuk selalu menjauhi hal-hal yang dapat berakibat konflik.

Yang kedua adalah kompetisi. Konflik yang terjadi karena rasa kecemburuan dapat diatasi dengan strategi kompetisi. Agar anggota merasa termotivasi dan adil dengan melihat rekannya yang diberikan reward dan sanksi secara adil. Dan hendaknya seorang pemimpin memberikan kesempatan kepada semua anggotanya.

ketiga adalah kompromi atau negosiasi. Konflik yang terjadi diatasi dengan memanggil pihak-pihak yang berkonflik dan meminta pendapat mereka untuk menghasilkan penyelesaian konflik yang dapat menguntungkan semua pihak.

Strategi keempat adalah akomodasi. Pimpinan memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengatur strategi pemecahan masalahnya masing-masing. Pimpinan berpendapat bahwa ada beberapa masalah yang bisa diatasi pegawai secara langsung tanpa keputusan dari dirinya demi mencapai efektivitas dalam pekerjaan. Meskipun masalah tersebut juga harus tetap disampaikan kepadanya.

Strategi terakhir adalah memecahkan masalah atau kolaborasi. Pemecahan masalah atau kolaborasi dilakukan pimpinan melalui jalur musyawarah untuk menemukan solusi atas suatu permasalahan. Sehingga, solusi yang dihasilkan dapat diterima semua anggota tim yang terlibat dimana mereka mempunyai tujuan kerja yang sama. (Sri Nurhayati et al., 2022)

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan fakta dan keadaan yang terjadi di Pondok Pesantren Putri Darul Hikam, terkait dengan masalah Strategi Penyelesaian Konflik Antar Anggota. Untuk memperoleh hasil penelitian yang signifikan, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis menggunakan pendekatan ini karena penelitian ini memerlukan informasi mendalam yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian kualitatif lebih bersifat terbuka, artinya dalam penelitian kualitatif memberikan kesempatan kepada subjek untuk menjawab pertanyaan yang diajukan sesuai dengan pemahaman dan kerangka berpikir subjek yang bersangkutan.

Mengenai lokasi pelaksanaan penelitian bertempat di Pondok Pesantren Putri Darul Hikam Cabang, di jalan jum'at No. 45 Rt. 03 Rw.06, Mangli, Kaliwates, Jember. Dan untuk subjek penelitian kami Person (manusia).

Person adalah sumber data yang berupa manusia. Person atau manusia yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Ketua dan dua pengurus lainnya sebagai perwakilan di pondok pesantren putri Darul Hikam Cabang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Konflik pada dasarnya adalah hal yang wajar dan sudah biasa kita temui. Konflik sendiri sering terjadi karena berbagai macam alasan salah satunya yaitu kurangnya komunikasi atau

buruknya komunikasi sehingga sering sekali terjadi kesalah pahaman. Tingkat kesalah pahaman yang terjadi diantara anggota itulah yang menjadi tolak ukur penyebab konflik, dan cara penyelesaian yang kurang efektif malah dapat semakin memperburuk kondisi konflik.

Organisasi adalah sebuah wadah sekumpulan orang untuk bekerja sama, terstruktur untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah di tetapkan bersama. Maka dari itu diperlukannya pemimpin yang tepat agar organisasi tersebut dapat berkembang dan konflik yang terjadi bisa diselesaikan dengan baik dan juga dapat mengantisipasi konflik yang akan datang.

Tabel.1 kajian terdahulu yang menjadi penguat penelitian

Author, Title, Jurnal	Result
Herdiansyah, J. (2014). MANAJEMEN KONFLIK DALAM SEBUAH ORGANISASI. In <i>Edisi Februari</i> (Vol. 6, Issue 1)	Ketika konflik muncul dalam sebuah organisasi, akar masalahnya selalu diidentifikasi sebagai komunikasi yang buruk. Demikian juga, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi factor utama ketika keputusan yang salah dibuat
Wartini, S. (2015). <i>Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan: Vol. VI</i> (Issue 1).	Seorang pemimpin, ataupun manajer yang megelola konflik pekerjaan diperlukan strategi efektif untuk mengelola konflik agar tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja baik kinerja individu maupun kinerja tim dengan cara menghindari, mengakomodasi,
	mengkolaborasi, dan melakukan kompromi.
Yulia, F. (2022). Upaya Kepala Sekolah dalam Penyelesaian Konflik Kinerja Tenaga Pendidik. <i>Edukasi NonFormal</i> , 02(03)	Melalukan pendekatan dalam penyelesaian konflik yaitu dengan cara berkomunikasi dan memberi motivasi dengan baik kepada anggota dengan memahami sifat atau karakternya, kemudian melakukan rapat dengan yang terlibat konflik dan seluruh anggota organisasi yang tidak terlibat dalam konflik untuk dimintai pendapat dan solusi dalam memecahkan konflik yang mengganggu kinerja organisasi

<p>Sri Nurhayati, E., Swarnawati, A., Wibowo, C., Indri Widarti, E., Thufail, A., Inasa Ori Sativa, dan, &amp; Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Jakarta, M. (2022). Komunikasi Efektif Pemimpin Dalam Mengatasi Konflik. <i>Meta Communication</i>, 07(01)</p>	<p>Di dalam permasalahan konflik yang terjadi terdapat beberapa strategi dalam menyelesaikan konflik diantara dijelaskan sebagaimana berikut: menghindari, mengakomodasi, kompetisi, kompromi dan kolaborasi atau pemecahan masalah.</p>
<p>Anita, Putri, A., Harahap, N., &amp; Hidayati Murtafiah, N. (2022). MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. <i>AT-TAJDID</i>, 06(02)</p>	<p>Poin penting dari pekerjaan manajer adalah memastikan bahwa komunikasi dalam organisasi kerja efektif, sehingga setiap orang memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang diharapkan dari organisasi.</p>

Dalam suatu organisasi, pekerjaan individu dan kelompok pekerja saling berhubungan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Ini adalah bagian penting dari organisasi, karena memungkinkan para pekerja untuk bekerja sama untuk menciptakan sesuatu yang baru. Ketika konflik muncul dalam sebuah organisasi, akar masalahnya selalu diidentifikasi sebagai komunikasi yang buruk. Demikian juga, komunikasi yang tidak efektif selalu menjadi factor utama ketika keputusan yang salah dibuat. (Herdiansyah, 2014)

Peran Pemimpin sangat penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi. Maka dari itu diperlukan nya peran pemimpin yang dapat menyesuaikan diri dengan konflik yang terjadi diantara anggotanya ataupun konflik yang berlangsung yang dimana itu memiliki pengaruh didalam organisasi. Seorang pemimpin, ataupun manajer yang megelola konflik pekerjaan diperlukan strategi efektif untuk mengelola konflik agar tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja baik kinerja individu maupun kinerja tim dengan cara menghindari, mengakomodasi, mengkolaborasi, dan melakukan kompromi. Sedangkan pada strategi kompetisi, pihak lembaga dalam hal ini adalah pimpinan hendaknya memberikan kesempatan pada rekan kerja lainnya untuk menunjukkan keahliannya dengan membantu membuat keputusan atau menemukan solusi yang tepat dari aktivitas tersebut, pimpinan akan dapat melihat kinerja antar individu yang terbaik karena setidaknya melalui pemberian kesempatan yang sama secara tidak langsung kita telah ikut menilai dan mengevaluasi karakteristik dan kinerja masing-masing individu karyawan. (Wartini, 2015)

Di dalam permasalahan konflik yang terjadi terdapat beberapa strategi dalam menyelesaikan konflik diantara dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Menghindari konflik

Menghindar merupakan strategi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonfrontasi untuk menenangkan diri.

2. Mengakomodasi konflik

Memberi kesempatan pada orang lain untuk mengatur strategi pemecahan masalah.

3. Kompetisi

Metode ini mungkin bisa memicu konflik tetapi bisa jadi merupakan metode yang penting untuk alasan- alasan keamanan.

4. Kompromi atau negosiasi

Masing-masing memberikan dan menawarkan sesuatu pada waktu yang bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan semua pihak yang dapat menguntungkan semua pihak.

#### 5. Memecahkan masalah atau kolaborasi

Strategi kolaborasi merupakan penyelesaian konflik secara bersama dengan mencari solusi. (Sri Nurhayati et al., 2022)

Gibson memberikan konsep bagi langkah penyelesaian konflik yang efektif yaitu pertama, menjabarkan kepentingan. Teknik penyelesaian konflik ini dapat dilakukan melalui, (a) dengan memudahkan pencarian kepentingan yang sama dan tidak berkonflik dari kedua kelompok; (b) dengan membicarakan kepentingan setiap kelompok kepada yang lain tanpa menyorot secara tidak pantas kelompok yang lain untuk memaksakan kepentingan dengan dasar kepentingan tertentu. Kedua, membangun hubungan kerja yang baik. Teknik penyelesaian konflik ini dapat dilakukan melalui, (a) memberi kesempatan kepada kelompok untuk mengatasi perbedaan-perbedaannya dalam perdebatan yang hangat; (b) memelihara jenis hubungan yang diinginkan oleh kelompok tapi sesuai; (c) mempermudah kelompok untuk mengatasi bersama-sama bila konflik timbul lagi. Ketiga, memberikan pilihan yang baik. Teknik penyelesaian konflik ini dapat dilakukan melalui, (a) memacu kelompok untuk sumbang saran beberapa pilihan sebelum mengevaluasi mereka dan memilih di antara mereka; (b) mendorong/memberi semangat kepada kelompok untuk mencari jalan keluar untuk menciptakan nilai-nilai untuk perolehan bersama. (NB., 2021)

Poin penting dari pekerjaan manajer adalah memastikan bahwa komunikasi dalam organisasi kerja efektif, sehingga setiap orang memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang diharapkan dari organisasi. Tujuan seorang manajer dalam semua komunikasinya harus jelas dan ringkas. Manajer harus menentukan tuntutan kerja dari setiap posisi dan harapan peran terkait untuk bawahan mereka untuk menghindari ketegangan dan mempertahankan suasana kerja yang positif. Jika terjadi konflik dapat menimbulkan ketegangan dan sikap yang tidak baik antar karyawan. Seorang manajer yang baik akan bekerja untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan efektif dengan setiap bawahannya untuk meminimalkan konsekuensi negatif. Manajer dituntut memiliki keterampilan yang baik dalam mengelola konflik. (Anita et al., 2022)

Strategi manajemen konflik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja teamwork tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi manajemen konflik dilakukan akan semakin dapat meningkatkan kinerja teamwork yang hasilnya dapat diukur melalui terciptanya keharmonian kerja, terjalannya komunikasi yang terbuka, adanya pertimbangan akan efektivitas dan efisiensi kerja serta terbuka dalam penggunaan metode-metode untuk membantu dalam penyelesaian pekerjaan.

Upaya pemimpin dalam implementasi manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja yaitu dengan mengetahui gejala-gejala konflik, jenis konflik yang terjadi, kemudian mencari sumber-sumber penyebab terjadinya konflik, dan melakukan pendekatan dalam penyelesaian konflik yaitu dengan cara berkomunikasi dan memberi motivasi dengan baik kepada anggota dengan memahami sifat atau karakternya, kemudian melakukan rapat dengan yang terlibat konflik dan seluruh anggota organisasi yang tidak terlibat dalam konflik untuk dimintai pendapat dan solusi dalam memecahkan konflik yang mengganggu kinerja organisasi. (Yulia, 2022)

Lalu Adapun Pemaparan hasil wawancara strategi penyelesaian konflik yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

#### Dalam Terjadinya Konflik Interpersonal dan cara menanganinya

Ketua Pondok Pesantren Putri Darul Hikam menyampaikan bahwa  
"Saat konflik Interpersonal terjadi maka saya akan melakukan face to face dimana kita akan membicarakan mengenai letak kesalahan

pahaman, perbedaan, dan kesalahan yang terjadi dengan mengobrol menggunakan kepala dingin, lalu diselesaikan dengan cara kompromi, agar menguntungkan semua pihak”

Selain dengan ketua pondok putri Darul Hikam kami juga melakukan wawancara kepada perwakilan anggota pengurus pondok dan dapat disampaikan bahwa:

“Konflik interpersonal terjadi karena perbedaan sudut pandang pemikiran, selagi perbedaan itu tidak mengakibatkan hal yang fatal, lebih baik memposisikan diri sendiri pada hal yg dianggap benar dan tidak akan memaksakan orang lain untuk berlaku yg kita anggap benar.”

Perwakilan Pengurus yang lain juga menyampaikan bahwa:

“Saat saya mengalami konflik interpersonal dengan rekan kerja, saya biasanya mencoba untuk berbicara langsung dengan rekan kerja tersebut. Saya akan mencoba mendengarkan perspektif mereka dan mencari solusi yang dapat memuaskan kedua belah pihak.”

Mengenai terjadinya Konflik ditempat kerja dan cara menyelesaikannya

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Dengan cara mempertemukan orang-orang yang berkonflik, namun apabila masalah atau konflik yang terjadi melebar/ meluas maka akan diadakan rapat secara keseluruhan”

Perwakilan Pengurus juga menyampaikan bahwa

“Dengan cara menentukan titik permasalahan dan mencari solusi dari permasalahan.”

Perwakilan yang lain juga berpendapat bahwa :

“Sebagai seorang pemimpin, saya biasanya menyikapi konflik di tempat kerja dengan cara memfasilitasi percakapan antara pihak yang terlibat. Saya juga mencoba untuk menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan mendukung agar anggota tim merasa nyaman untuk membicarakan konflik yang ada”

#### Cara Menghadapi Perbedaan Pendapat dalam Pelaksanaan Tugas

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Perbedaan pendapat dalam melaksanakan tugas itu pasti ada, tapi perbedaan pendapat itu bukan sebagai penghambat atau penghalang tapi perbedaan itu menjadi salah satu upaya untuk mencapai tujuan.”

Perwakilan Pengurus Menyatakan bahwa:

“Perbedaan pendapat pasti terjadi, yang harus dilakukan adalah sekalipun pendapat orang lain berbeda dengan kita tapi jika memang masih dalam koridor benar tetap saya anggap benar dan tidak akan menjadikan permasalahan”

Perwakilan Pengurus yang lain juga berpendapat bahwa:

“Saya biasanya menghadapi perbedaan pendapat dengan cara membuka ruang diskusi dan mendengarkan semua pendapat yang ada. Saya percaya bahwa dengan mendengarkan semua pihak, kita dapat menemukan solusi yang terbaik untuk tugas organisasi yang sedang dikerjakan.”

Konflik yang sering terjadi dan penyebabnya

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Konflik yang sering terjadi adalah miskomunikasi, dikarenakan antar anggota tim tidak saling berkoordinasi”

Perwakilan Pengurus Menyatakan bahwa:

“konflik perbedaan pendapat, dikarenakan perbedaan sudut pandang seseorang”

Perwakilan Pengurus yang lain juga berpendapat bahwa:

“Konflik yang paling sering terjadi biasanya terkait dengan perbedaan pendapat atau ketidaksepakatan dalam pengambilan keputusan. Konflik ini bisa terjadi karena adanya perbedaan nilai, tujuan, atau kepentingan antar anggota tim.”

#### Strategi untuk menangani tim yang berkonflik

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Menurut saya itu hampir sama seperti no 2 dan no 1”

Perwakilan Pengurus Menyatakan bahwa:

“Menentukan titik permasalahan dan menentukan tahapan penyelesaian”

Perwakilan Pengurus yang lain juga berpendapat bahwa:

“Strategi saya untuk menangani tim yang sedang konflik adalah dengan mencoba untuk memfasilitasi percakapan yang konstruktif dan mencari solusi yang dapat memuaskan semua pihak. Saya juga mencoba untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi di antara anggota tim”  
Langkah-langkah untuk mengurangi konflik antar anggota/tim

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Langkah yang akan diambil adalah apabila ada masalah langsung di bicarakan dan diselesaikan, dan setiap bulannya melakukan evaluasi”

Perwakilan Pengurus berpendapat bahwa:

“Langkah-langkah yang saya ambil untuk mengurangi konflik di antara anggota tim termasuk memfasilitasi sesi pemecahan masalah, meningkatkan komunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan mendukung.”

Pendekatan dalam mengatasi konflik dalam

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Pendekatannya, misalkan si A tidak ikut kegiatan seperti jama'ah, maka saya akan menghampirinya, bertanya kenapa tidak mengikuti kegiatan, bertanya mengenai alasannya, apakah ada masalah tertentu, atau kegiatan tertentu yang membuat dia tidak mengikuti kegiatan atau apakah ada faktor lainnya.”

Perwakilan Pengurus Menyampaikan bahwa:

“Pendekatan saya dalam mengatasi konflik dalam tim adalah dengan mendengarkan semua pihak, mencari solusi yang dapat memuaskan semua pihak, dan memastikan bahwa komunikasi di antara anggota tim tetap terbuka.”

Cara memastikan bahwa ketidakpastian/kesalahpahaman antar anggota ditangani secara efektif

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Yang pasti kalau memang ada kesalah pahaman nanti salah satu anggota yang terlibat pasti ada yang membicarakan/ melaporkan hal tersebut kepada pimpinan, agar hal ini cepat teratasi dan pastinya memerlukan pihak ketiga agar konflik cepat selesai. Dan menurut saya acara ini cukup efektif.”

Perwakilan Pengurus Menyampaikan bahwa:

“Ketidak pastian timbul karena ketidak seriusan dalam menyelesaikan masalah”

Perwakilan Pengurus yang lain juga berpendapat bahwa:

“Saya memastikan bahwa ketidakpastian/kesalahpahaman antar anggota ditangani secara efektif dengan cara mendengarkan semua pihak dan mencari pemahaman bersama tentang situasi yang ada.”

Cara menghadapi situasi ketika ada konflik dalam tim

Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“Ya ikut menyelesaikan konfliknya, misalkan saja ada si A dan si B yang berkonflik dan kedua batu (keras kepala) dan tidak ada yang mau mengalah pasti perlu pihak ketiga untuk meditasi”

Perwakilan Pengurus menyampaikan bahwa:

“Saat ada konflik dalam tim saya, saya biasanya mencoba untuk mengumpulkan semua pihak untuk berbicara secara terbuka dan mencari solusi bersama.”

Contoh saat menangani konflik antar anggota tim



Ketua pondok pesantren putri Darul Hikam menyampaikan bahwa:

“ Contohnya itu kalau disini biasanya adalah perihal pintu pondok yang ditutup tepat pukul 10.00 malam dengan durasi 15 menit, apabila ada yang terlambat masuk, maka dari pihak pengurus mencarikan tempat kost untuk santri yang terlambat, supaya tetap memiliki tempat beristirahat, dan pastinya sebelum jam 10 malam sudah ada pemberitahuan terlebih dahulu.”

Perwakilan Pengurus menyampaikan bahwa:

“Bisa, konflik muncul, mediasi, menentukan titik permasalahan, mencari solusi, melaksanakan solusi”

Perwakilan Pengurus yang lain juga berpendapat bahwa:

“Sebagai contoh, saya pernah menghadapi konflik antar anggota tim terkait dengan pembagian tugas. Saya mengumpulkan semua anggota tim untuk berbicara secara terbuka dan akhirnya kami berhasil menemukan solusi yang dapat memuaskan semua pihak”

Dari hasil wawancara diatas maka dapat kita lihat kandungan strategi penyelesaian konflik yang telah dilakukan oleh Pengurus Pondok Pesantren Putri Darul Hikam mencakup 3 strategi yaitu: Akomodasi, Kompromi, dan Kolaborasi atau pemecahan masalah. Sumber - sumber konflik yang terjadi terdapat pada miskomunikasi, dan perbedaan pendapat. Peran yang dilakukan ketua pondok putri selaku pemimpin adalah sebagai mediator yang baik apabila ada anggota tim yang tengah berkonflik. Seorang ketua selaku pemimpin pengurus menyadari bahwa pentingnya menjaga komunikasi dan juga dalam hal menyelesaikan konflik perlu penanganan strategi yang sesuai dan juga diusahakan untuk tepat waktu agar konflik yang terjadi atau sedang berlangsung tidak berlarut larut dan semakin runyam, artinya proses penyelesaian konflik yang dilakukan secara terorganisir dan dikendalikan dengan baik dapat meminimalisir dampak yang akan terjadi. Pemaparan hasil wawancara dengan sumber yang terkait memiliki hubungan yang sesuai itu menunjukkan sumber sumber yang ada dan penerapan dalam kehidupan sehari-hari, maka dari itu bagi para pemimpin diharapkan menyadari peran dan mampu memenuhi tugas serta tanggung jawabnya.



**1. Wawancara dengan ketua dan perwakilan pengurus pondok pesantren putri Darul Hikam Cabang**

## **KESIMPULAN**

Peran yang dilakukan ketua pondok putri selaku pemimpin adalah sebagai mediator yang baik apabila ada anggota tim yang tengah berkonflik, selain itu pemimpin juga menempatkan strategi yang sesuai dalam penanganan konflik.

penyelesaian konflik yang telah dilakukan oleh Pengurus Pondok Pesantren Putri Darul Hikam mencakup 3 strategi yaitu: Kompromi, Kolaborasi dan pemecahan masalah.

Sumber- sumber konflik yang terjadi di Pondok Pesantren Putri Darul Hikam terdapat pada miskomunikasi dan perbedaan pendapat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Putri, A., Harahap, N., & Hidayati Murtafiah, N. (2022). MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS ORGANISASI LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM. *AT-TAJDID*, 06(02), 135–147.  
<https://doi.org/10.24127/att.v6521a2366>
- Anwar, K. (2018). Urgensi Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan. *Al-Fikri*, 01(02), 31–38.
- Fatihaturrahmi, Giatman, M., & Ernawati. (2023). Study Literature Peran Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah. In *Journal of Education Research* (Vol. 4, Issue 3).
- Herdiansyah, J. (2014). MANAJEMEN KONFLIK DALAM SEBUAH ORGANISASI. In Edisi Februari (Vol. 6, Issue 1).
- kusworo. (2019). Manajemen Konflik. *Eprint.Ipdn.Ac.Id*, 1–303.
- NB., M. (2021). Strategi Manajemen Konflik Dalam Upaya Penyelesaian Konflik Politik: Suatu Tinjauan Teoritis. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(2), 194.  
<https://doi.org/10.35914/jemma.v3i2.643>
- Rumahlatu, O. J., & Th, S. (2018). LINGKUP MANAJEMEN KONFLIK DALAM TEORI DAN APLIKASI. <https://sttlets.education/jurnal/index.php/pembaharu/article/view/45>
- Sri Nurhayati, E., Swarnawati, A., Wibowo, C., Indri Widarti, E., Thufail, A., Inasa Ori Sativa, dan, & Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Jakarta, M. (2022). Komunikasi Efektif Pemimpin Dalam Mengatasi Konflik. *Meta Communication*, 07(01), 84–95.
- Wartini, S. (2015). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan: Vol. VI (Issue 1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12194>
- Wulandari, F., & Hanum, F. (2017). Dinamika Konflik Dusun Wuni Dan Dusun Gabug Di Desa Giricahyo.
- Yulia, F. (2022). Upaya Kepala Sekolah dalam Penyelesaian Konflik Kinerja Tenaga Pendidik. *Edukasi NonFormal*, 02(03), 659–664.