

# Model Pengelolaan Konflik Dan Penerapannya Dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Pendidikan

Nihlah Nafa'ani \*<sup>1</sup>  
Siti Aulia Damayanti <sup>2</sup>  
Mu'alimin <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Manajemen Pendidikan Islam, UIN Kiai Achmad Shiddiq Jember

\*e-mail: [nihlahnafa3@gmail.com](mailto:nihlahnafa3@gmail.com)<sup>1</sup>, [sitiauliadamayanti01@gmail.com](mailto:sitiauliadamayanti01@gmail.com)<sup>2</sup>, [mualimin@uinkhas.ac.id](mailto:mualimin@uinkhas.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis model pengelolaan konflik dan penerapannya dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis literatur kualitatif, yang melibatkan pencarian, pengumpulan, dan sintesis informasi dari berbagai sumber literatur yang relevan. Kajian literatur review dilakukan terhadap tujuh artikel jurnal nasional. Studi ini mengungkap model pengelolaan konflik yang efektif dalam lembaga pendidikan, langkah-langkah penerapannya, dan dampak yang dihasilkan, serta tantangan yang dihadapi oleh lembaga. Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa pengelolaan konflik dalam suatu lembaga pendidikan penting dilakukan untuk menjaga keharmonisan dan keberlangsungan lembaga pendidikan itu sendiri. Perlu adanya pengadopsian beberapa model pengelolaan konflik yang efektif terutama bagi peningkatan kualitas lembaga, seperti kolaboratif, mediasi, dan transformasional. Dimana masing-masing model memiliki pendekatan yang berbeda dalam penyelesaian konflik. Penerapan model pengelolaan konflik yang baik, akan berdampak pada peningkatan hubungan yang positif antar anggota, peningkatan partisipasi orang tua dan kinerja siswa, serta berkembangnya kompetensi dan reputasi dari suatu lembaga pendidikan. Namun, dalam penerapannya juga dihadapkan pada beberapa tantangan, termasuk resistensi terhadap perubahan, kesulitan komunikasi, dan ketidakcukupan pelatihan dan keterampilan. Studi literatur ini juga memberikan wawasan yang komprehensif tentang manajemen konflik dalam konteks lembaga pendidikan yang dapat menjadi panduan bagi mereka yang ingin meningkatkan lingkungan pendidikan yang kondusif, mendukung pertumbuhan holistik peserta didik, dan membantu menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berdaya saing.

**Kata Kunci:** model pengelolaan konflik, peningkatan kualitas, lembaga pendidikan

## Abstract

This research aims to examine and analyze conflict management model and its application in improving the quality of educational institutions. The research method used is qualitative literature analysis, which involves searching, collecting and synthesizing information from various relevant literature sources. A literature review was conducted on seven national journal articles. This study reveals an effective conflict management model in educational institutions, the steps for implementing it, and the resulting impacts, as well as the challenges faced by the institution. The results of the literature analysis show that conflict management in an educational institution is important to maintain harmony and sustainability of the educational institution itself. There is a need to adopt several effective conflict management models, especially for improving the quality of institutions, such as collaborative, mediation and transformational. Where each model has a different approach to conflict resolution. Implementing a good conflict management model will have an impact on increasing positive relationships between members, increasing parent participation and student performance, as well as developing the competence and reputation of an educational institution. However, its implementation is also faced with several challenges, including resistance to change, communication difficulties, and insufficient training and skills. This literature study also provides comprehensive insight into conflict management in the context of educational institutions which can serve as a guide for those who wish to improve a conducive educational environment, support the holistic growth of students, and help create a prosperous and competitive society.

**Keywords:** conflict management models, quality improvement, educational institutions

## PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu pilar utama pembangunan suatu negara. Dalam konteks pendidikan, lembaga pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk karakter,

pengetahuan, dan keterampilan peserta didik.<sup>1</sup> Namun, di tengah dinamika kompleks masyarakat modern, konflik seringkali muncul sebagai tantangan yang menghambat proses pendidikan. Konflik dapat muncul di antara siswa, guru, orang tua, atau bahkan di antara anggota staf dan manajemen lembaga pendidikan itu sendiri.<sup>2</sup>

Pentingnya manajemen konflik dalam lembaga pendidikan tidak dapat dipandang sebelah mata. Konflik yang tidak tertangani dengan baik dapat menyebabkan ketidakharmonisan, gangguan belajar, penurunan motivasi, bahkan hingga terancamnya keberlangsungan lembaga pendidikan itu sendiri. Oleh karena itu, pengelolaan konflik yang efektif dan berbasis pada prinsip-prinsip yang benar sangat diperlukan agar lingkungan pendidikan tetap kondusif dan produktif.<sup>3</sup>

Dalam kerangka ini, jurnal ini bertujuan untuk menyelidiki berbagai model pengelolaan konflik yang efektif dalam lembaga pendidikan. Pentingnya penelitian ini tidak hanya terletak pada pengembangan model-model manajemen konflik yang baru, tetapi juga pada pemahaman mendalam tentang bagaimana konflik dapat menjadi peluang untuk pertumbuhan dan pembelajaran, bukan sekadar ancaman yang harus dihindari. Dalam konteks ini, pendekatan pembelajaran konflik akan diselidiki, di mana konflik dianggap sebagai suatu proses yang dapat memberikan wawasan baru, memperkuat hubungan interpersonal, dan memfasilitasi perkembangan pribadi.

Diharapkan hasil dari penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mendalam kepada para praktisi pendidikan dan pengambil kebijakan, tetapi juga merangsang diskusi dan penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen konflik dalam lembaga pendidikan. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang konflik dan strategi pengelolannya, lembaga pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif, mendukung pertumbuhan holistik peserta didik, dan membantu menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berdaya saing.

## METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah studi literatur review dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis literatur yang relevan tentang model pengelolaan konflik yang efektif diterapkan pada lembaga pendidikan sehingga mampu meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan itu sendiri. Dalam melaksanakan studi literatur review dengan pendekatan kualitatif, kami akan memastikan bahwa sumber-sumber literatur yang dipilih telah mengalami proses seleksi yang cermat berdasarkan relevansinya dengan topik penelitian. Proses pengumpulan data akan mencakup langkah-langkah seperti pencarian dalam perpustakaan digital dan katalog perpustakaan universitas. Keterlibatan dalam refleksi kritis terhadap teori, konsep, dan temuan dari literatur yang ada akan memberikan kontribusi yang berharga dalam menemukan cara yang tepat dalam mengatasi konflik yang muncul di lembaga pendidikan.

Dengan menggunakan metode ini, kami berharap dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan wawasan yang berharga untuk membantu menemukan cara pengelolaan konflik yang tepat, yang dapat menghasilkan peningkatan kualitas dari suatu lembaga pendidikan yang bersangkutan. Hasil analisis akan diinterpretasikan secara kritis untuk merumuskan temuan-temuan yang akan mendukung jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Seluruh proses penelitian ini akan mematuhi standar etika penelitian, termasuk pengutipan yang akurat dan penghindaran terhadap plagiarisme. Dengan demikian, metode kualitatif studi literatur review ini akan memberikan wawasan yang komprehensif tentang model pengelolaan konflik yang efektif pada lembaga pendidikan.

---

<sup>1</sup> Akhmad Syafii et al., "Pengukuran Indeks Mutu Pendidikan Berbasis Standar Nasional," *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 7 (2023): 1698.

<sup>2</sup> Yusra Jamali and Amin Haris, "Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah," *Jurnal Ilmiah Sustainable* 1, no. 1 (2018): 114.

<sup>3</sup> Anita et al., "Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam," *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 6, no. 2 (2022): 137, <http://ojs.umm metro.ac.id/index.php/attajdid/article/view/2377>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Konsep Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik baik oleh orang yang terlibat dalam konflik maupun orang di luar konflik yang diterapkan dengan cara pengendalian konflik sehingga menghasilkan sebuah resolusi yang berfungsi mencapai tujuan organisasi<sup>4</sup>. Bentuk pengendalian konflik di antaranya merangsang terjadinya konflik, mengurangi dan menyelesaikan konflik<sup>5</sup>. Upaya merangsang, mengurangi serta menyelesaikan konflik semuanya diterapkan dalam rangka meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Dalam mengelola konflik, seorang individu sebagai anggota maupun manajer dapat menerapkan model manajemen konflik yang berbeda. Hal ini mengacu pada penyebab konflik yang variatif dan bentuk konflik yang berbeda pula. Untuk menangani konflik yang beraneka ragam, diperlukan model manajemen konflik yang sesuai dengan shared values<sup>6</sup>.

### B. Model Pengelolaan Konflik yang Efektif dalam Lembaga Pendidikan

Pengelolaan konflik yang efektif merupakan elemen kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan siswa, serta menjaga harmoni di antara anggota komunitas pendidikan. Dalam konteks lembaga pendidikan, konflik dapat muncul dari berbagai sumber, termasuk perbedaan pendapat, kepentingan yang berbeda, atau ketidaksepahaman antara stakeholder seperti siswa, staf pengajar, orang tua, dan manajemen sekolah. Model pengelolaan konflik yang efektif bertujuan untuk mengatasi konflik dengan cara mempromosikan resolusi yang positif, menghindari eskalasi (peningkatan) konflik yang merugikan, dan membangun hubungan yang sehat. Ada beberapa model pengelolaan konflik yang efektif dalam lembaga pendidikan, yaitu antara lain:

#### 1. Model Kolaboratif

Model kolaborasi merupakan upaya bernegosiasi untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.<sup>7</sup> Model kolaboratif dalam pengelolaan konflik menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam konteks lembaga pendidikan, hal ini mencakup tentang siswa, staf pengajar, orang tua, dan manajemen sekolah. Model ini merupakan suatu negosiasi yang mencakup saling memahami masalah, pembelajaran dari ketidaksepakatan, serta penggunaan kreativitas dan inovasi semua pihak untuk bekerja bersama-sama dalam mencari solusi untuk memenuhi kepentingan semua pihak.<sup>89</sup> Faktor-faktor penting dalam model kolaboratif ini yaitu meliputi: a) memastikan bahwa semua pihak terlibat dalam percakapan yang terbuka, dimana mereka dapat menyuarakan perasaan, kekhawatiran, dan kepentingan mereka; b) melibatkan semua pihak dalam proses pemecahan masalah dan menciptakan solusi yang dapat diterima oleh semua; c) mendorong pengembangan hubungan yang positif antara anggota komunitas sekolah, yang dapat membantu mencegah konflik di masa depan.

#### 2. Model Mediasi

Mediasi adalah bentuk resolusi konflik yang paling umum. Ini melibatkan orang yang mandiri dan tidak memihak yang membantu dua individu atau kelompok mencapai solusi yang dapat diterima semua orang. Mediasi dapat berhasil apabila kedua belah pihak

---

<sup>4</sup> Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, 2016.

<sup>5</sup> Romli, K. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT Grasindo, 2011.

<sup>6</sup> Royani, A. (2015). *Manajemen Konflik*. Jurnal EDUKASI, Vol 7 No 1, 1–26.

<sup>7</sup> Willya Achmad, *Manajemen Konflik: Teori Dan Praktik* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2023), 44.

<sup>8</sup> Subhan Iswahyudi et al., *Pengantar Manajemen Konflik*, ed. Indra Pradana Kusuma, 1st ed. (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023), 30.

<sup>9</sup> Bashori, "Manajemen Konflik Di Tengah Dinamika Pondok Pesantren Dan Madrasah," *Muslim Heritage* 1, no. 2 (2017): 361.

memberikan kepercayaan kepada mediator.<sup>10</sup> Seorang mediator menjalani peran sebagai negosiator mencari jalan keluar dan mengintegrasikan pendapat guna mencapai win-win solution. Untuk itu, mediator perlu merumuskan upaya bersama para pihak merumuskan konsesi menuju pencapaian kesepakatan damai. Upaya merumuskan konsesi ini diperlukan secara terencana, detail dan matang sehingga mempunyai kemampuan memaksa para pihak untuk menyepakati perdamaian. Untuk itu, seorang mediator haruslah orang yang independen, berintegritas dan berwawasan luas.<sup>11</sup>

Di lembaga pendidikan, mediasi dapat digunakan untuk mengatasi konflik antara siswa, siswa dan staf pengajar, atau konflik antara orang tua dan staf sekolah. Elemen-elemen kunci dari model mediasi yaitu meliputi:

- a) Keterlibatan mediator netral: Mediator yang tidak memihak dan tidak terlibat dalam konflik membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk berkomunikasi dan mencari solusi.
- b) Kebebasan untuk mencapai kesepakatan: Mediasi memberikan kebebasan kepada pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan yang memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka.

Mediasi bisa menjadi teknik mengelola konflik yang tepat ketika pihak-pihak yang berkonflik memiliki hubungan jangka panjang dan berkelanjutan, bukan kontak atau pertemuan yang hanya berlangsung sekali. Mediasi juga dapat digunakan apabila negosiasi mencapai jalan buntu dan semua atau salah satu pihak yang terlibat konflik merasa terluka dan diabaikan.<sup>12</sup>

### 3. Model Transformasional

Model transformasional lebih mengarah pada cara seorang kepala sekolah dalam memimpin terutama terhadap penyelesaian konflik. Dengan penggunaan model tersebut, menjadikan seorang pemimpin mampu untuk membuat seluruh anggota sekolah melihat tujuan lembaga yang ingin dicapai sehingga dapat menyingkirkan kepentingan pribadi dibawah kepentingan lembaga. Model pengelolaan konflik ini, berfokus pada perubahan dinamika konflik menjadi peluang untuk pertumbuhan dan perubahan positif. Menggunakan konflik sebagai kesempatan untuk membuat perubahan dalam lembaga pendidikan dan membangun budaya pengelolaan konflik yang lebih baik sebab seluruh anggota sekolah telah berfokus kepada tercapainya tujuan dari lembaga pendidikan.<sup>13</sup>

## C. Langkah-langkah Penerapan Model Pengelolaan Konflik

Langkah-langkah umum untuk menerapkan model pengelolaan konflik dalam lembaga pendidikan yaitu:

### 1. Identifikasi konflik yang ada

Identifikasi konflik adalah langkah awal dalam mengelola konflik dengan baik. Ini mencakup kesadaran adanya ketidaksepakatan, perbedaan pendapat, atau pengenalan konflik yang mungkin terjadi antara siswa, siswa dan staf pengajar, atau orang tua dan staf sekolah. Dengan memperhatikan awal perselisihan, mengawasi perkembangannya, dan

---

<sup>10</sup> Achmad Hasan Nasrudin et al., "Manajemen Konflik Dan Cara Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2024): 11, <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127>.

<sup>11</sup> M. Rawa El Amady, *Manajemen Konflik Sumber Daya Alam: Penanganan Konflik Secara Detail Cepat Dan Tepat Berbasis Pengalaman 13 Tahun* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 22.

<sup>12</sup> Rizal Panggabean, *Manajemen Konflik Berbasis Sekolah* (Tangerang Selatan: PT Pustaka Alvabet, 2015), 74.

<sup>13</sup> Asnofidal, "Peran Pemimpin Transformasional Dalam Menangani Konflik Organisasi," *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1 (2020): 1.

mengendalikan emosi, kita dapat meresponsnya dengan baik dan menghindari eskalasi yang merugikan.<sup>1415</sup>

2. Pilih model pengelolaan konflik yang tepat

Setelah konflik diidentifikasi, pilih model pengelolaan konflik yang sesuai dengan situasi. Model pengelolaan konflik, harus dipilih berdasarkan jenis konflik, pihak yang terlibat, dan konteksnya.

3. Analisis konflik

Langkah selanjutnya adalah menganalisis akar permasalahan dan sumber konflik. Ini melibatkan pemahaman tentang faktor-faktor pemicu konflik, seperti perbedaan kepentingan, tujuan, nilai, atau masalah komunikasi. Analisis ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi konflik dan membuka jalan untuk solusi yang lebih baik.

4. Implementasi strategi

Dalam tahap ini, melibatkan komunikasi yang efektif dan pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat. Implementasi strategi yang tepat dan responsif akan membantu dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dan memastikan bahwa kepentingan dan nilai-nilai semua pihak dipertimbangkan dengan adil.

5. Evaluasi dan tindak lanjut

Setelah konflik dianggap terselesaikan, lakukan evaluasi untuk menilai apakah model pengelolaan konflik telah berhasil. Hal ini juga mencakup tindak lanjut, seperti pemantauan situasi untuk memastikan bahwa konflik tidak muncul kembali dan menggunakan pengalaman yang telah terjadi sebelumnya sebagai peluang untuk perbaikan di masa yang akan datang.<sup>16</sup>

#### D. Dampak Penerapan Model Pengelolaan Konflik pada Kualitas Lembaga Pendidikan

Penerapan model pengelolaan konflik yang efektif dalam lembaga pendidikan memiliki dampak yang signifikan pada kualitas lingkungan belajar dan pengalaman pendidikan siswa. Beberapa dampak terkait dengan penerapan model pengelolaan konflik di lembaga pendidikan antara lain:

1. Meningkatkan hubungan yang positif antar anggota

Untuk mengambil keputusan yang terbaik, seorang pemimpin perlu memahami hubungan semua anggota yang ada disekolah, seperti melibatkan partisipasi semua anggota dan menerima serta mendengarkan masukan dari orang lain. Kepercayaan, keterbukaan, dan tanggung jawab bersama penting untuk bisa mengelola hingga sampai mengatasi konflik secara efektif.<sup>17</sup> Ketika konflik ditangani dengan baik, hubungan antara siswa, staf pengajar, orang tua, dan manajemen sekolah cenderung lebih harmonis. Sehingga, hal ini menciptakan lingkungan dan pola perilaku yang lebih positif, mendukung pertumbuhan siswa, dan membantu mencegah eskalasi (peningkatan) konflik yang tidak perlu.

2. Meningkatkan partisipasi orang tua dan kinerja siswa

Model pengelolaan konflik yang melibatkan orang tua dalam penyelesaian konflik juga dapat meningkatkan partisipasi orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka. Sebab dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa partisipasi orang tua adalah kunci keberhasilan dari penyelenggaraan pendidikan yang bermutu. Orang tua yang merasa didengar dan terlibat dalam proses pengelolaan konflik lebih cenderung berkolaborasi dengan sekolah dan peduli terhadap pencapaian tujuan dari sekolah tersebut.<sup>18</sup> Dari

<sup>14</sup> Iswahyudi et al., *Pengantar Manajemen Konflik*, 25.

<sup>15</sup> Samsudin and Nanik Setyowati, "Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Dasar Islam," *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme* 4, no. 2 (2022): 558, <https://doi.org/10.37680/scaffolding.v4i2.1601>.

<sup>16</sup> Iswahyudi et al., *Pengantar Manajemen Konflik*, 26.

<sup>17</sup> Eko Sudarmanto et al., *Manajemen Konflik* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 120-121.

<sup>18</sup> Kinanti Diajeng Ayu and Trihantoyo Syunu, "Urgensi Partisipasi Orang Tua Siswa Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Bermutu," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 9, no. 2 (2021): 256.

adanya dukungan yang diperoleh oleh siswa, dapat meningkatkan kinerja siswa dalam hal pencapaian hasil belajar, sehingga berdampak pula terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan.

3. Pengembangan kompetensi dan peningkatan reputasi lembaga pendidikan

Penanganan manajemen konflik dengan tepat yang didukung dengan strategi dan sistem yang baik akan membantu lembaga pendidikan mengembangkan kompetensinya, terlebih dalam hal kompetensi non teknis. Manajemen konflik dapat meningkatkan skill sekolah dalam hal penanganan konflik internal sehingga sekolah menjadi lebih kuat.<sup>19</sup> Dengan adanya perkembangan kompetensi tersebut, berdampak pada peningkatan reputasi lembaga pendidikan dan dapat menimbulkan ketertarikan dari calon siswa dan orang tua.

### E. Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan Model Pengelolaan Konflik

Penerapan model pengelolaan konflik dalam lembaga pendidikan tidak selalu berjalan lancar. Sering kali dihadapi dengan tantangan dan hambatan tertentu, seperti:

1. Resistensi terhadap perubahan

Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan. Resistensi merupakan reaksi emosional dan perilaku terhadap perubahan kerja riil atau imajinatif dari organisasi. Reaksi tersebut bersifat alamiah terhadap sesuatu yang menyebabkan gangguan bagi seseorang.<sup>20</sup> Sama halnya dalam pengelolaan konflik, staf pengajar, orang tua, atau bahkan siswa mungkin merasa enggan untuk mengadopsi model-model baru. Mereka mungkin merasa nyaman dengan cara lama atau merasa takut bahwa perubahan tersebut akan berpengaruh kepada kepentingan mereka.

2. Kesulitan komunikasi

Tantangan lain adalah kesulitan dalam komunikasi. Hal ini terjadi disebabkan karena komunikasi yang buruk sebelumnya hingga menimbulkan konflik. Ketika konflik terjadi, sering kali komunikasi menjadi terganggu, dan orang mungkin merasa sulit untuk berbicara secara terbuka dan jujur. Komunikasi yang buruk dapat disebabkan karena adanya perbedaan bahasa, pemahaman yang berbeda, dan kegagalan dalam penyampaian sesuatu, sehingga dapat menghambat proses pengelolaan konflik yang efektif.<sup>21</sup>

3. Ketidacukupan pelatihan dan keterampilan

Pengelolaan konflik membutuhkan suatu keterampilan, seperti berkomunikasi yang efektif, pemecahan masalah, dan bernegosiasi dengan fokus pada kepentingan organisasi/lembaga.<sup>22</sup> Dalam mengembangkan keterampilan tersebut, perlu adanya suatu pelatihan. Hal ini perlu dilakukan sebab tidak semua anggota komunitas sekolah mungkin memiliki pengetahuan atau keterampilan terutama mengenai pengelolaan konflik yang baik. Maka dari itu, perlu adanya program pelatihan dan pengembangan keterampilan terhadap seluruh anggota komunitas sekolah agar mampu menerapkan model pengelolaan konflik yang tepat untuk menyelesaikan masalah.

### HASIL LITERATUR REVIEW

Dari keseluruhan literature review yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model pengelolaan konflik di lembaga pendidikan antara lain, *Avoiding* (menghindari), *Accomodating* (menghimpun), *Compromising* (negosiasikan), *Collaborating* (bekerjasama), *Competing* (bersaing), *Conglomerating* (terpadu), Tabayyun, Mediasi dan Musyawarah, Tahkim/Arbitrasi, Ishlah, Kolaboratif, dan Transformasional. Dari beberapa model tersebut, yang efektif dalam lembaga pendidikan yaitu model kolaboratif, model mediasi, dan model transformasional.

<sup>19</sup> Khoirul Anwar, "Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan," *Al-Fikri: Urnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2018): 36.

<sup>20</sup> Vitalis Tarsan, "Memahami Dan Mengelola Resistensi Atas Perubahan," *Jurnal Inovasi Pendidikan Dasar* 2, no. 1 (2018): 100.

<sup>21</sup> Nasrudin et al., "Manajemen Konflik Dan Cara Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah," 7.

<sup>22</sup> Sudarmanto et al., *Manajemen Konflik*, 1.

Dimana kunci dari pengelolaan manajemen konflik yang efektif dalam peningkatan kualitas lembaga pendidikan adalah dengan adanya kreativitas, keluwesan, dan kebijaksanaan pemimpin lembaga dalam menggabungkan atau memilih salah satu strategi yang dianggap terbaik sesuai dengan diagnose konflik yang muncul.

Dalam hal ini, pemimpin sangat berperan penting dalam pengelolaan konflik yang ada, seperti pada model transformasional. Dimana pemimpin dapat memposisikan dirinya sebagai orang ketiga, mediator dan fasilitator dengan mengedepankan mediasi, musyawah, dan sebagainya dengan tidak berpihak serta tidak merugikan kedua belah pihak. Hal ini menunjukkan kemampuan pemimpin untuk memfasilitasi resolusi konflik dan menciptakan lingkungan dimana kedua belah pihak merasa didengarkan dan dihargai. Kepemimpinan transformasional melibatkan pengembangan hubungan yang kuat, komunikasi efektif, dan perhatian pada kebutuhan dan aspirasi individu. Maka hal tersebut mampu menciptakan lingkungan dimana konflik dapat dikelola dan diatasi dengan cara yang mendukung pertumbuhan, perkembangan, dan harmoni antara pihak-pihak yang terlibat.

Dalam penyelesaian konflik dapat dilakukan berdasarkan karakteristik serta persepsi seseorang terhadap konflik, hal ini disebut pengelolaan konflik dengan model kolaboratif. Melalui pendekatan kolaboratif, pihak-pihak yang terlibat dalam konflik berkesempatan untuk memahami dengan lebih baik sudut pandang, kebutuhan, dan kekhawatiran masing-masing. Ini dapat membantu mengatasi miskomunikasi dan salah pengertian yang sering menjadi akar konflik, karena dalam proses kolaboratif dapat membantu membangun kepercayaan antara pihak-pihak yang terlibat. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penyelesaian konflik yang ada.

Selanjutnya pengelolaan manajemen konflik yang efektif di lembaga pendidikan yaitu model mediasi. Saat proses mediasi dimulai, pihak-pihak yang terlibat dalam konflik biasanya diminta untuk menjelaskan pandangan mereka tentang situasi, mengungkapkan kekhawatiran mereka, dan mendengarkan pandangan pihak lain. Selanjutnya, mediator bekerja sama dengan pihak-pihak untuk mengidentifikasi opsi penyelesaian yang memungkinkan. Ini melibatkan pengembangan ide-ide kreatif dan strategi yang dapat memenuhi kebutuhan semua pihak. Mediator juga membantu dalam negosiasi, membantu pihak-pihak untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Tujuan akhir dari mediasi adalah mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak dan mengakhiri konflik. Salah satu kelebihan besar dari mediasi adalah bahwa ini memberi pihak-pihak yang terlibat kendali atas hasil penyelesaian. Mereka memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan dan merasa lebih puas dengan hasilnya.

**Tabel 1. Hasil Analisis Literatur**

No	Penulis	Judul	Jurnal	Metode	Hasil Penelitian
1.	Anita, et al. <sup>23</sup>	Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam	At-Tajdid : Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam Vol. 6, No. 2 (Desember, 2022)	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Kunci manajemen konflik yang efektif di sebuah organisasi lembaga pendidikan ialah adanya kreativitas, keluwesan dan kebijaksanaan pemimpin lembaga untuk menggabungkan atau memilih salah satu strategi yang dianggap

<sup>23</sup> Anita et al., "Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam," 136.

					terbaik sesuai dengan diagnose konflik yang muncul. Ada beberapa strategi manajemen penanganan konflik yang ditawarkan mulai dari negosiasi, tabayyun, mediasi musyawarah, Arbitrasi, ishlah atau perdamaian.
2.	M. Alwi AF dan Mulyawan SN. <sup>24</sup>	Kepemimpinan Transformasional dalam Manajemen Konflik (Studi Kasus MTss Al-Istiqomah Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi)	Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM), Vol. 2, No. 2 (Mei 2023)	Kuaitatif dengan pendekatan studi kasus	Kepemimpinan transformasional bisa sangat berperan aktif dalam menanggapi konflik-konflik yang terdapat dilembaga pendidikan. Memosisikan diri sebagai orang ketiga, mediator dan fasilitator dengan mengedepankan mediasi, musyawah, islah dan sebagainya dengan tidak berpihak serta tidak merugikan kedua belah pihak.
3.	Fantika Febry Puspitasari <sup>25</sup>	Model Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Islam: Tinjauan Komparatif Tafsir Ibn Katsir dan Tafsir Jalalain	Tadbir Muwahhid, Vol. 6, No. 1 (April 2022)	Kualitatif dengan pendekatan studi literatur	Manajemen konflik ditinjau dari perspektif Al Qur'an meliputi stimulasi konflik (QS Yunus: 99, QS Al Baqarah: 148, QS Al Jatsiyah: 22), Tabayyun (QS Al Hujurat: 6), Musyawarah (QS Ali Imran: 159), Negosiasi (QS An Naml: 34-35),

<sup>24</sup> M.Alwi AF and Mulyawan Safwandy Nugraha, "Kepemimpinan Transformasional Dalam Manajemen Konflik (Studi Kasus MTss Al-Istiqomah Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi)," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)* 2, no. 2 (2023): 31. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jupsim/article/download/1290/1062>.

<sup>25</sup> Fantika Febry Puspitasari, "Model Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Islam: Tinjauan Komparatif Tafsir Ibn Katsir Dan Tafsir Jalalain," *Tadbir Muwahhid* 6, no. 1 (2022): 95, <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4950>.

					Fastabiqul khoirot (QS Al Baqarah: 148), Mediasi-Akomodasi (Kisah peletakan hajar aswad), Islah (QS Al Hujurat: 9-10) dan Rudduhu ilallah (Qur'an) wa rasul (Sunnah) (QS An Nisa': 59). Model-model manajemen konflik dalam Al Qur'an tersebut dapat diterapkan dalam manajemen lembaga Pendidikan Islam dengan mengutamakan nilai-nilai Islam sehingga konflik dalam lembaga Pendidikan Islam konstruktif dan fungsional.
4.	Aprilia Rahmawati <sup>26</sup>	Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Masalah Antara PT. Aneka Sumberbumi Jaya dengan Warga Desa Bumisari Kecamatan Natar Lampung Selatan	MIMBAR AGRIBISNIS : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis, Vol. 5, No. 2 (Juli, 2019)	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	(1) Proses mediasi yang dilakukan oleh PT Aneka Sumberbumi Jaya dan warga Desa Bumisari berlangsung dengan baik yang dilakukan dengan 6 tahapan, yaitu penyampaian kehendak pihak yang bersengketa, deskripsi situasi dan identifikasi perkara, pemetaan masalah, menghasilkan alternatif-alternatif penyelesaian sengketa, evaluasi dan pemilihan alternatif dan merumuskan kesepakatan, dan (2) Hambatan

<sup>26</sup> Aprilia Rahmawati, Muher Sukmayanto, and Helvi Yanfika, "Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Masalah Antara PT. Aneka Sumberbumi Jaya dengan Warga Desa Bumisari Kecamatan Natar Lampung Selatan," *MIMBAR AGRIBISNIS : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis* 5, no. 2 (2019): 165.

					dalam pelaksanaan mediasi antara PT Aneka Sumberbumi Jaya dengan warga Desa Bumisari yaitu kurangnya kesadaran dari pihak perusahaan dalam melaksanakan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan kepada masyarakat. Hambatan lain yaitu sikap egois dari masing-masing pihak yang bersengketa yang menyebabkan penyelesaian masalah berlangsung secara kaku dan berbelit-belit sehingga memakan waktu yang cukup panjang.
5.	Suparlan Al Hakim, et al. <sup>27</sup>	Mediasi Penyelesaian Konflik Internal Organisasi dalam Kelompok Budaya Macapatan “Mengesti Raos Tunggal” Desa Jugo Kecamatan Kesamben Kabupaten Blitar	Jurnal Karinov, Vol. 2 No. 2 (Mei, 2019).	Kualitatif	Peserta macapatan mampu mempraktikkan kegiatan macapatan secara tidak langsung sebagai ajang mediasi penyelesaian konflik yang muncul selama ini dalam organisasi mereka. Komponen peran dalam tampilan macapatan sebagaimana diciptakan bersama dapat dilaksanakan dengan baik. Mulai dari peran pengarah, dhalang tembang, pamaca tembang, pamedhar tembang, pamireng

<sup>27</sup> Suparlan Al Hakim et al., “Mediasi Penyelesaian Konflik Internal Organisasi Dalam Kelompok Budaya Macapatan ‘ Mengesti Raos Tunggal ’ Desa Jugo Kecamatan Kesamben Kabupaten Blitar,” *Jurnal Karinov* 2, no. 2 (2019): 134.

					tembang sekaligus sebagai peran dialog tampak berjalan dengan baik
6.	Reidha Fitri, et al. <sup>28</sup>	Literature Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer dengan Pendekatan Kolaborasi di IGD RSU X	Indonesian Journal of Nursing Scientific, Vol. 2, No.2, (Desember, 2022).	Kualitatif dengan pendekatan literatur review	Penyelesaian konflik dilakukan berdasarkan karakteristik serta persepsi seseorang terhadap konflik, gaya kolaborasi dipilih untuk menyelesaikan konflik secara terbuka satu sama lain dan membicarakan permasalahan yang ada. Perbedaan gaya manajemen konflik dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti asumsi mengenai konflik, kecerdasan emosional, kepribadian individu, pola komunikasi dalam interaksi konflik dan keterampilan komunikasi.
7.	Fauzan AS. dan Lailatul Usriyah <sup>29</sup>	Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik	Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan, Vol. 5, No.2 (2021).	Kualitatif	Komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif dan langkah represif dalam mengelola konflik yang terjadi di dalam organisasi. Komunikasi juga berperan penting dalam pengimplementasian kegiatan-kegiatan pengelolaan konflik dalam organisasi.

<sup>28</sup> Reidha Fitri Nurbaeti, Pinandhika, and Soni Roy Kurniawan Hulu, "Literature Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi Di IGD RSU X," *Indonesian Journal of Nursing Scientific* 2, no. 2 (2022): 45.

<sup>29</sup> Fauzan Ahmad Siregar and Lailatul Usriyah, "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik," *Idarah: Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan* 5, no. 2 (2021): 163, <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>.

					Komunikasi juga memiliki peran informatif, peran regulatif, peran persuasif dan peran integratif dalam mengelola konflik dalam organisasi.
--	--	--	--	--	--

## KESIMPULAN

Model pengelolaan konflik yang efektif dalam lembaga pendidikan merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi pertumbuhan dan perkembangan siswa, serta menjaga harmoni antara anggota komunitas pendidikan. Terdapat beberapa model pengelolaan konflik yang efektif, termasuk model kolaboratif, mediasi, dan transformasional, yang masing-masing memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda. Dalam penerapan model pengelolaan konflik di lembaga pendidikan melibatkan langkah-langkah yang dimulai dari identifikasi konflik, pemilihan model yang sesuai, analisis akar permasalahan, implementasi strategi, dan evaluasi serta tindak lanjut. Pendekatan ini membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih harmonis dan mendukung perkembangan siswa.

Adapun dampak penerapan model pengelolaan konflik meliputi peningkatan hubungan positif antara anggota komunitas sekolah, meningkatnya partisipasi orang tua dan kinerja siswa, serta pengembangan kompetensi dan reputasi lembaga pendidikan. Namun, penerapan model ini juga dihadapi dengan tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, kesulitan komunikasi, dan ketidakcukupan pelatihan dan keterampilan dalam mengelola konflik. Oleh karena itu, perlu upaya yang berkelanjutan dalam memberikan pelatihan dan dukungan untuk mengatasi hambatan ini dalam upaya menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Willya. *Manajemen Konflik: Teori Dan Praktik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2023.
- AF, M.Alwi, and Mulyawan Safwandy Nugraha. "Kepemimpinan Transformasional Dalam Manajemen Konflik (Studi Kasus MTs Al-Istiqomah Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi)." *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)* 2, no. 2 (2023): 31-48.  
<https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jupsim/article/download/1290/1062>.
- Amady, M. Rawa El. *Manajemen Konflik Sumber Daya Alam: Penanganan Konflik Secara Detail Cepat Dan Tepat Berbasis Pengalaman 13 Tahun*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Anita, Anita Putri, Nasruddin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah. "Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi Lembaga Pendidikan Islam." *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 6, no. 2 (2022): 135-47.  
<http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/attajdid/article/view/2377>.
- Anwar, Khoirul. "Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan." *Al-Fikri: Urnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2018): 31-38.
- Asnofidal. "Peran Pemimpin Transformasional Dalam Menangani Konflik Organisasi." *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1 (2020): 1-19.
- Bashori. "Manajemen Konflik Di Tengah Dinamika Pondok Pesantren Dan Madrasah." *Muslim Heritage* 1, no. 2 (2017): 353-70.
- Hakim, Suparlan Al, Sri Untari, Didik Sukriono, and Yusuf Suharto. "Mediasi Penyelesaian Konflik Internal Organisasi Dalam Kelompok Budaya Macapatan ' Mengesti Raos Tunggal ' Desa Jugo Kecamatan Kesamben Kabupaten Blitar." *Jurnal Karinov* 2, no. 2 (2019): 134-38.
- Iswahyudi, Subhan, Iskandar Zulkarnain, Hamidah Rosidanti Susilatun, Frangky E.D. Robial, Hendry Rumengan, I. Wangania, Diana. Ch, Mei Hastuti, Sugiharti, Kharies Dwi Manossoh Purnomo, and Angely. E.E Sondakh. *Pengantar Manajemen Konflik*. Edited by Indra Pradana

- Kusuma. 1st ed. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Jamali, Yusra, and Amin Haris. "Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah." *Jurnal Ilmiah Sustainable* 1, no. 1 (2018): 113-31.
- Kinanti Diajeng Ayu, and Trihantoyo Syunu. "Urgensi Partisipasi Orang Tua Siswa Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Bermutu." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 9, no. 2 (2021): 256-64.
- Nasrudin, Achmad Hasan, Firda Fitrotul Unsa, Firda Nur Aini, Imron Arifin, and Maulana Amirul Adha. "Manajemen Konflik Dan Cara Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 1 (202AD): 1-8. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127>.
- Nurbaeti, Reidha Fitri, Pinandhika, and Soni Roy Kurniawan Hulu. "Literature Review: Analisis Strategi Manajemen Konflik Perawat Manajer Dengan Pendekatan Kolaborasi Di IGD RSU X." *Indonesian Journal of Nursing Scientific* 2, no. 2 (2022): 45-57.
- Puspitasari, Fantika Febry. "Model Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Islam: Tinjauan Komparatif Tafsir Ibn Katsir Dan Tafsir Jalalain." *Tadbir Muwahhid* 6, no. 1 (2022): 95-109. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4950>.
- Rahmawati, Aprilia, Muher Sukmayanto, and Helvi Yanfika. "Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Masalah Antara PT. Aneka Sumberbumi Jaya Dengan Warga Desa Bumisari Kecamatan Natar Lampung Selatan." *MIMBAR AGRIBISNIS: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis* 5, no. 2 (2019): 165-75.
- Rizal Panggabean, Manajemen Konflik Berbasis Sekolah, (Tangerang Selatan: PT Pustaka Alvabet, Mei 2015. *Manajemen Konflik Berbasis Sekolah*. Tangerang Selatan: PT Pustaka Alvabet, 2015.
- Romli, K. Komunikasi Organisasi Lengkap. PT Grasindo. 2011.
- Royani, A. Manajemen Konflik. *Jurnal EDUKASI*, Vol 7 No 1 (2015), 1-26.
- Samsudin, and Nanik Setyowati. "Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Dasar Islam." *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam Dan Multikulturalisme* 4, no. 2 (2022): 549-63. <https://doi.org/10.37680/scaffolding.v4i2.1601>.
- Siregar, Fauzan Ahmad, and Lailatul Usriyah. "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Manajemen Konflik." *Idarah: Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan* 5, no. 2 (2021): 163-74. <https://doi.org/10.47766/idadarah.v5i2.147>.
- Sudarmanto, Eko, Diana Purnama Sari, David Tjahjana, Edi Wibowo S Sri Siska Mardiana, Bonaraja Purba, Sukarman Purba, Irdawati Diena D Tjiptadi, et al. *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Syafii, Akhmad, Bahar, Shobicah, and Azka Muharam. "Pengukuran Indeks Mutu Pendidikan Berbasis Standar Nasional." *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2, no. 7 (2023): 1697-1701.
- Tarsan, Vitalis. "Memahami Dan Mengelola Resistensi Atas Perubahan." *Jurnal Inovasi Pendidikan Dasar* 2, no. 1 (2018): 98-111.
- Wirawan. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Salemba Empat. 2016.