

Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan Islam

Lutfi Putra Mahesa¹, Hadijah²

¹STIT Hidayatullah Batam, lutfiputra986@gmail.com

²Universitan Islam An-Nur Lampung, mrhadijah22@gmail.com

Abstrak. Konflik adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam pendidikan. Konflik dapat terjadi di berbagai level, mulai dari individu, kelompok, hingga organisasi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap proses pendidikan, seperti menurunnya motivasi belajar, meningkatnya perilaku agresif, dan terganggunya hubungan sosial. Oleh karena itu, manajemen konflik menjadi penting untuk diterapkan dalam pendidikan. Manajemen konflik adalah proses yang bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan konflik secara konstruktif. Manajemen konflik dalam pendidikan dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, seperti pendekatan preventif, pendekatan resolusi konflik, dan pendekatan transformatif.

Kata kunci: *Manajemen Konflik, pendekatan preventif, pendekatan resolusi konflik dan pendekatan transformatif.*

Abstract. Conflict is an inseparable part of human life, including in education. Conflict can occur at various levels, from individuals, groups, to organizations. Conflict that is not managed well can have a negative impact on the educational process, such as decreasing motivation to learn, increasing aggressive behavior, and disrupting social relationships. Therefore, conflict management is important to apply in education. Conflict management is a process that aims to reduce or eliminate conflict constructively. Conflict management in education can be carried out through various approaches, such as preventive approaches, conflict resolution approaches, and transformative approaches.

Keywords: *Conflict Management, preventive approach, conflict resolution approach and transformative approach.*

PENDAHULUAN

Konflik berasal dari Bahasa Latin “*confligo*”, yang terdiri dari dua kata, yaitu *con* dan *fligo*, *con* artinya bersama-sama, sedangkan *fligo* artinya pemogokan, penghancuran, atau peremukan. Kemudian kata konflik ini diserap oleh bahasa Inggris (Webster, 1974: 213), menjadi *conflict* yang artinya pertarungan, perebutan kekuasaan, persengketaan, perselisihan, permusuhan, atau perlawanan aktif. Dalam KBBI (Poerwadarminta, 1976: 519), konflik

diartikan sebagai pertentangan atau percekocokan.

Konflik dapat terjadi kepada siapa pun, bahkan pada diri sendiri bisa terjadi konflik, karena perbedaan adalah fitrah manusia. Selama manusia melakukan relasi sosial maka akan ada peluang terjadinya konflik. Konflik pada diri sendiri bisa disebut dengan konflik internal, jika pertentangan terjadi di luar daripada diri sendiri disebut dengan konflik eksternal. Di dalam kalangan luas terdapat istilah *organization conflict* (konflik organisasi).

Dalam organisasi, konflik sudah menjadi hukum alam yang pasti terjadi, dan tidak bisa dihilangkan. Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam organisasi, walaupun tidak sampai mematikan organisasi, akan tetapi pasti dapat menurunkan kinerja organisasi yang bersangkutan, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian. Oleh karena itu keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pemimpin atau manajer organisasi/ lembaga.

Konflik dapat dipandang buruk jika pemimpin tidak tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan. Konflik dapat dipandang biasa saja dan rasional jika pemimpin dapat menekan konflik yang terjadi. Kemudian, konflik dapat dipandang sebagai suatu kebutuhan jika pengelola konflik dapat memanaj konflik dengan sangat baik, menurut pandangan ini konflik adalah bagian penting dalam proses tumbuhnya individu, kelompok maupun organisasi. Seperti kata Dr. Kenneth Thomas, salah seorang pakar resolusi konflik (2015) mengatakan "Konflik adalah peluang untuk belajar dan tumbuh." karenanya konflik "perlu dipertahankan" pada tingkat minimum secara berkelanjutan, sehingga kelompok tetap bersemangat, kritis-diri, dan kreatif.,

Pada konteks pendidikan, konflik menjadi salah satu kajian menarik dalam ilmu manajemen pendidikan. Dalam lembaga pendidikan Islam, konflik dipandang akan selalu melekat di persoalan keseharian yang dinamis pada sejumlah personel (SDM), baik pendidik maupun tenaga kependidikan, dan frekuensi konflik antara individu dan organisasi berpotensi sama. Hal ini menjadi salah satu titik lemah dalam pengelolaan lembaga pendidikan begitu juga dengan pendidikan Islam. Apabila mekanisme atau manajemen konflik tersebut buruk maka akan menjadi salah satu faktor kemunduran dalam lembaga pendidikan, namun sebaliknya apabila manajemen konflik itu baik maka akan menjadi salah satu faktor pendorong kemajuan kelembagaan.

Maka dari itu memahami konflik dan perannya dalam lembaga pendidikan Islam sangat penting dan diperlukan suatu tinjauan yang menyeluruh dan berintegrasi. Pada tulisan ini akan membahas perihal: (1) Jenis-jenis konflik, (2) Sumber konflik, (3) Teknik manajemen konflik, (4) Teknik pengambilan keputusan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan deskriptif. Studi kepustakaan merupakan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Zed: 2014). Penelitian ini memanfaatkan sumber kepustakaan dalam pengumpulan data penelitian tanda adanya riset lapangan.

Dalam penelitian kepustakaan memiliki setidaknya tiga ciri utama yang perlu penulis perhatikan diantaranya: (1) Peneliti menggunakan pengetahuan dari teks (nash) atau data angka, tapi bukan dari apa yang dirasakan di lapangan. (2) Peneliti tidak terjun langsung ke lapangan karena peneliti berhadapan langsung dengan sumber data yang ada di Perpustakaan atau sumber online. (3) Peneliti dapat mengumpulkan data dari tangan kedua dan bukan data orisinal dari data pertama di lapangan (Supriyadi, 2017). Berdasarkan pertimbangan ini, maka pengumpulan data dalam karya tulis ini dilakukan dengan mengkaji dan menganalisa beberapa Jurnal, buku, dokumen-dokumen, serta sumber-sumber data atau informasi lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian atau kajian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik adalah suatu proses interaksi yang ditandai oleh adanya ketidaksepakatan, perbedaan pendapat, atau pertentangan antara dua atau lebih pihak. Konflik dapat terjadi di berbagai level, mulai dari individu, kelompok, hingga organisasi. Konflik adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam pendidikan.

Sehingga jika konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap proses pendidikan.

Pada dasarnya konflik adalah bagian penting dalam proses tumbuhnya individu, kelompok maupun organisasi, mengapa demikian karna secara akal sehat konflik jika bisa di manajemen dengan baik maka akan memberikan dampak yang positif, seperti kata *Dr. Kenneth Thomas*, salah seorang pakar resolusi konflik (2015) mengatakan "Konflik adalah peluang untuk belajar dan tumbuh."

Dapat kita pahami narasi ini membawa kita memahami konflik secara alamiah karna dikatakan bahwa konflik adalah sebuah peluang untuk belajar dan tumbuh, sehingga perlu ditekankan untuk kita memahami terlebih dahulu konflik apa yang sedang terjadi dengan matang sehingga kita bisa mencari solusi pemecahannya. Seorang pakar resolusi konflik *Dr. William Ury*, (2007) mengatakan "Tidak ada cara benar atau salah untuk menyelesaikan konflik. Hal yang paling penting adalah menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat."

Oleh karena itu, manajemen konflik menjadi penting untuk diterapkan dalam pendidikan. Manajemen konflik adalah proses yang bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan konflik secara konstruktif. Manajemen konflik dalam pendidikan dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, yaitu pendekatan preventif, pendekatan resolusi konflik, dan pendekatan transformatif.

1. Pendekatan preventif

Seorang *Dr. Kenneth Thomas* berpendapat bahwa Pendekatan preventif adalah pendekatan manajemen konflik yang bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik. Pendekatan ini didasarkan pada pemahaman bahwa konflik lebih mudah dicegah dari pada diselesaikan. Pendekatan preventif dianggap sebagai pendekatan yang paling efektif untuk mengelola konflik karena dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang positif dan produktif, serta mencegah terjadinya kekerasan, intimidasi, dan diskriminasi (Thomas 2015).

Dr. Mary Gordon juga mengatakan "Pendekatan preventif adalah investasi yang berharga untuk menciptakan lingkungan belajar yang positif dan produktif." (Gordon 2010). *Dr. Roger Fisher*: juga mengatakan bahwa "Pendekatan preventif adalah pendekatan yang paling berkelanjutan untuk mengelola konflik." (Fisher & Ury, 1981).

Sehingga dapat disimpulkan Para ahli di bidang manajemen konflik sepakat pentingnya pendekatan preventif dalam pendidikan.

Sehingga ada beberapa strategi yang dapat kita gunakan dalam melaksanakan pendekatan preventif :

- a. Menciptakan lingkungan sekolah yang aman dan nyaman: Lingkungan sekolah yang aman dan nyaman dapat membantu mencegah terjadinya konflik. Sekolah perlu menyediakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan mengajar, serta bebas dari kekerasan, intimidasi, dan diskriminasi (Arifin, 2016, p. 120-121).
- b. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarpihak: Komunikasi dan koordinasi yang baik dapat membantu mencegah terjadinya kesalahpahaman dan konflik. Sekolah perlu mendorong komunikasi dan koordinasi antarsemua pemangku kepentingan, termasuk siswa, guru, orang tua, dan administrator (Nasrudin, 2021).
- c. Memberikan pendidikan tentang konflik: Pendidikan tentang konflik dapat membantu siswa dan guru untuk memahami konflik dan cara mengelolanya secara konstruktif. Pendidikan tentang konflik dapat diberikan melalui berbagai kegiatan, seperti pembelajaran formal di kelas, pelatihan, atau seminar (Eni Wa & Jahada, 2020).

Dari sini kita pahami bahwasanya Pendekatan preventif merupakan pendekatan yang penting untuk diterapkan dalam pendidikan. Pendekatan ini dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang positif dan produktif bagi semua pihak. Dengan menerapkan pendekatan preventif, sekolah dapat membantu mencegah terjadinya

konflik, meningkatkan kualitas pembelajaran, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk tumbuh kembang siswa secara optimal.

2. Pendekatan resolusi konflik

Pendekatan resolusi konflik adalah pendekatan manajemen konflik yang bertujuan untuk menyelesaikan konflik yang telah terjadi. Pendekatan ini didasarkan pada pemahaman bahwa konflik tidak selalu bersifat negatif dan dapat diselesaikan secara konstruktif. Pendekatan resolusi konflik bertujuan untuk menyelesaikan konflik yang telah terjadi. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase.

Pendapat Ahli tentang Pendekatan Resolusi Konflik

Para ahli di bidang manajemen konflik menekankan pentingnya pendekatan resolusi konflik dalam pendidikan. Beberapa pendapat ahli yang mendukung pendekatan resolusi konflik antara lain:

a. Dr. Kenneth Thomas: "Pendekatan resolusi konflik adalah pendekatan yang paling penting untuk mengelola konflik." (Thomas, 2015.)

b. Dr. Mary Gordon: "Pendekatan resolusi konflik adalah keterampilan yang penting untuk dimiliki oleh semua orang, termasuk siswa." (Gordon, 2010.)

c. Dr. Roger Fisher: "Pendekatan resolusi konflik adalah cara untuk menciptakan perdamaian dan harmoni." (Fisher & Ury, 1981.)

Dari pernyataan ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pendekatan resolusi konflik dapat dilakukan dengan berbagai strategi, seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase.

a. Mediasi

Mediasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan. Mediator berperan sebagai fasilitator yang membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk berkomunikasi dan bernegosiasi secara konstruktif. Sehingga Mary Gordon dalam bukunya *Getting Bodies Talking: A Guide to Mediating Disputes* (2001) menekankan

pentingnya empati dan pemahaman dalam mediasi. Dia berpendapat bahwa mediator harus membantu pihak-pihak untuk melihat situasi dari sudut pandang pihak lain dan mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang penyebab konflik yang mendasarinya.

Mediasi dapat membantu pihak-pihak untuk berkomunikasi secara efektif, memahami sudut pandang masing-masing, dan mencapai solusi yang saling menguntungkan.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses di mana dua pihak atau lebih bertemu untuk membahas dan menyelesaikan perbedaan pendapat. Negosiasi dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti bisnis, politik, atau pribadi dan pendidikan. Sehingga *Daniel Shapiro* membahasakan dalam bukunya *Negotiating the Nonnegotiable: How to Resolve Difficult Conversations at Work* (2016) bahwa negosiasi bukan hanya tentang mendapatkan apa yang Anda inginkan, tetapi juga membangun hubungan. Dia menyarankan bahwa negosiator harus fokus membantu pihak-pihak untuk merasa didengar dan dihormati, bahkan jika mereka tidak setuju dalam semua hal.

c. Arbitrase

Arbitrase merupakan strategi resolusi konflik yang formal dan melibatkan pihak ketiga yang berwenang untuk memutuskan penyelesaian konflik. Strategi ini cocok digunakan dalam konflik yang rumit dan melibatkan banyak pihak.

Daniel Shapiro dalam buku *Negotiating the Nonnegotiable: How to Resolve Difficult Conversations at Work* (2016) berpendapat bahwa arbitrase dapat menjadi pilihan yang tepat ketika pihak-pihak yang berkonflik tidak dapat membangun hubungan yang positif atau tidak dapat mencapai kesepakatan melalui mediasi atau negosiasi.

Dapat disimpulkan bahwa Mediasi, negosiasi, dan arbitrase adalah tiga strategi resolusi konflik yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik secara konstruktif.

Ketiga strategi ini memiliki karakteristik dan keunggulan masing-masing. Strategi yang digunakan akan tergantung pada konteks dan karakteristik konflik yang terjadi.

3. Pendekatan transformatif

Pendekatan transformatif adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan struktural dan sistemik yang mendasari konflik. Pendekatan ini menekankan pentingnya membangun hubungan yang setara dan saling menghormati antara pihak-pihak yang berkonflik, serta menciptakan lingkungan yang mendukung keadilan dan kesetaraan. Pendekatan ini berpendapat bahwa konflik tidak hanya merupakan masalah antarindividu atau kelompok, tetapi juga merupakan masalah sistem yang lebih luas.

Seorang Ahli *Susanna Campbell* dalam bukunya *The Possibility of Peace: Conflict and Reconciliation in the 21st Century* (2000) berpendapat bahwa pendekatan transformatif adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sosial. Sehingga *Campbell* berpendapat bahwa pendekatan ini harus berfokus pada pemberdayaan kelompok marginal dan pembangunan masyarakat yang adil dan setara.

John Paul Lederach dalam bukunya *The Moral Imagination: The Art and Soul of Building Peace* (1995) juga berpendapat bahwa pendekatan transformatif adalah pendekatan yang berfokus pada pembangunan perdamaian yang berkelanjutan. *Lederach* berpendapat bahwa pendekatan ini harus berfokus pada membangun hubungan yang adil dan setara, serta mengembangkan kapasitas masyarakat untuk menyelesaikan konflik secara mandiri.

Dari pemaparan kedua ahli tersebut dapat kita simpulkan bahwa Pendekatan transformatif adalah pendekatan yang kompleks dan membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang akar penyebab konflik. Pendekatan ini dapat menjadi pilihan yang tepat untuk konflik yang memiliki akar penyebab struktural atau social. Namun,

pendekatan transformatif juga memiliki beberapa tantangan yaitu membutuhkan waktu dan sumber daya yang lebih banyak dan juga dapat lebih sulit untuk diterapkan dalam konflik yang kompleks. Secara keseluruhan, pendekatan transformatif merupakan pendekatan resolusi konflik yang menjanjikan untuk menyelesaikan konflik secara adil dan berkelanjutan.

Pengambilan Keputusan dalam Menangani Konflik

Secara teoritis, ada enam Langkah proses pengambilan putusan dalam menangani masalah, yaitu:

1. Mendefinisikan/menetapkan masalah:
2. Menentukan pedoman pemecahan masalah, dengan cara menetapkan pembatasan dan syarat-syarat pemecahan masalah. Beberapa pertanyaan yang harus dicari jawabannya adalah:
 - a. Berapa waktu akan dialokasikan untuk memecahkan masalah tersebut?
 - b. Apakah pemecahan masalah itu dibatasi oleh kebijakan-kebijakan tertentu?
 - c. Apa kriteria pemecahan masalah yang baik?
3. Mengidentifikasi alternatif
4. Mengadakan penilaian terhadap alternatif yang telah didapat untuk menilai alternatif-alternatif pemecahan yang ada, diperlukan informasi yang cukup. Dari informasi tersebut dapat dikaji kebaikan dan keburukannya setiap alternatif.
5. Memilih alternatif yang baik.
Alternatif yang baik bukan berarti yang mudah atau yang dapat diterima, melainkan yang dapat dilaksanakan dan diduga akan menghasilkan dampak positif. Seringkali, alternatif yang dapat diterima bukan alternatif yang baik karena masih banyak adanya tekanan, bantahan, dan kesulitan dalam melaksanakan alternatif yang diterima tersebut. Bahkan alternatif yang diterima bisa menyebabkan perang dingin antar pelaku konflik. Pengambilan putusan dalam menangani konflik harus dapat

mengadakan penyesuaian sehingga kriteria yang baik tetap dapat diikuti secara maksimal.

Rasulullah SAW telah mencontohkan kepada kita bagaimana memberikan alternatif yang benar.

Diriwayatkan oleh Abu Sa'id al Khudri ia menuturkan, "*Bilal mendatangi Nabi dengan membawa kurma yang sangat baik, Nabi SAW bersabda, "Dari manakah kurma ini ?" Bilal menjawab "kami punya kurma yang kurang baik kualitasnya sehingga aku menuarnya dua takar kurma yang jelek itu dengan satu takar kurma yang baik agar kami bisa memberikannya kepada Nabi."* Mendengar ucapan Bilal, Nabi Saw bersamba "*oh, oh, ! itu riba, seperti itulah hakikat riba. Jangan lakukan itu. Jika kamu ingin membeli, juallah dulu kurmamu terlebih dahulu dan kemudian belilah kurma yang kau inginkan dengan hasil uang penjualan itu.*" (HR. AL-Bukhari, Al Fath al Bari:2312)

6. Implementasi alternatif yang dipilih.

Setelah alternatif yang telah ditemukan itu dinilai baik-buruknya, dipilih yang dianggap paling baik untuk dilaksanakan, kemudian melaksanakan alternatif pemecahan tersebut, yaitu melaksanakan keputusan yang diambil.

PENUTUP

Manajemen konflik yang efektif dalam pendidikan penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang positif dan produktif. Ada berbagai strategi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik, termasuk mediasi, negosiasi, arbitrase, dan praktik restoratif. Selain itu, penting untuk mengambil langkah-langkah preventif untuk mengurangi kemungkinan konflik, seperti menetapkan aturan dan harapan yang jelas, mempromosikan komunikasi terbuka, dan memupuk iklim sekolah yang suportif dan inklusif.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, M. (2016). *Manajemen Konflik dalam Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Campbell, S. (2000). *The Possibility of Peace: Conflict and Reconciliation in the 21st Century*. Washington, DC: United States Institute of Peace Press.
- Eni Wa, & Jahada. (2020). *Mengelola Konflik dalam Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fahrudi, A., & Wahyudiyat, A. (2023). *Manajemen Konflik di Sekolah: Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauzi, Imron. (2014). *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. New York: Penguin Books.
- Gulo, S., & Silitonga, J. (2019). *Manajemen Konflik di Sekolah*. Medan: CV. Sari Agung.
- Gordon, M. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lederach, J. P. (1995). *The Moral Imagination: The Art and Soul of Building Peace*. New York: Oxford University Press.
- Saefullah. (2013). *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Thomas, K. (2015). *Conflict and Conflict Management: Essential Concepts and Skills*. Los Angeles: Sage Publications.