

MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM PENDIDIK

M. Rusni Eka Putra¹, Wahidin², Deni Nofriansyah³,
Ahmad Gawdy Pranayasa⁴, Agus Sutrisno⁵
Universitas PGRI Silampari^{1,2,3,4,5}
gawdypranayasa2025@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja TIM pendidik di Sekolah Dasar Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Hasil penelitian, manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru, yakni faktor komunikasi, mediasi, negosiasi, musyawarah sangatlah penting dalam mengelola konflik untuk meningkatkan kinerja guru, sehingga informasi-informasi yang di dapat tentang persoalan sekolah, sehingga memicu adanya konflik dapat teridentifikasi oleh kepala sekolah, ketika dalam menyelesaikan konflik di sekolah. Simpulan, manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru, yakni faktor komunikasi, mediasi, negosiasi, musyawarah

Kata Kunci: Manajemen, Konflik, Kinerja TIM

ABSTRACT

This study aims to examine conflict management as a means to enhance the performance of the educator team in elementary schools in Lubuklinggau City. The study employs a qualitative approach using a phenomenological method. The results indicate that factors such as communication, mediation, negotiation, and deliberation are crucial in managing conflict to improve teacher performance; these elements enable the school principal to identify the information regarding school issues that trigger conflicts while working to resolve them. In conclusion, conflict management—specifically through communication, mediation, negotiation, and deliberation—plays a vital role in enhancing teacher performance.

Keywords: Management, Conflict, Team Performance

PENDAHULUAN

Konflik dalam setiap organisasi tentunya sering terjadi, sebab dalam organisasi memiliki keragaman karakter dan kepribadian, sehingga hal ini sering memicu perbedaan-perbedaan dalam setiap individu dalam organisasi. Hasil penelitian Iskandar

et al., (2024) bahwa sebab-sebab konflik yang terjadi pada guru seperti percekcoakan, perselisihan, pertentangan. Kemudian guru terkadang sering datang terlambat, kurang bersemangat dalam melaksanakan tugas tidak tanggung jawab, cenderung berubah sikap tidak seperti biasanya. Manajemen konflik Kepala Madrasah dengan menggunakan pendekatan persuasif dan kekeluargaan, musyawarah dan diskusi, serta menggunakan otoritas kekuasaannya sebagai kepala sekolah apabila diperlukan. Manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru dengan cara perencanaan, pelaksanaan, dan Evaluasi kinerja guru.

Hasil penelitian Ernaliza et al., (2020) konflik yang terjadi ialah terjadinya kecemburuan sosial akibat kesenjangan antara guru aparatur sipil negara dengan guru honorer, adanya grup antar satu guru dengan guru lainnya, adanya ketidaksukaan dari beberapa guru apabila ada guru yang mendapat penghargaan atas keberhasilan yang dia peroleh dari kepala sekolah maupun dari dinas Dikbud. Peranan manajerial kepala sekolah dalam mengatasi konflik guru adalah dengan melakukan beberapa tindakan seperti: (a) berusaha netral dan objektif agar tidak terkesan memihak bila terjadi konflik antar guru; (b) selalu memberikan kesempatan berbicara dan berpendapat kepada semua guru; dan (c) selalu memotivasi guru agar fokus pada peningkatan kompetensinya dan pada tugas serta tanggung jawabnya di sekolah.

Hasil penelitian Saat et al., (2015) menyatakan faktor penyebab terjadinya konflik adalah pemahaman guru dan kepala sekolah tentang konsep konflik yang keliru, adanya tekanan, merasa dirugikan, ditindas, dilecehkan, konflik peran dan kesejahteraan guru. Adapun dampak positif yang ditimbulkan oleh konflik terhadap kinerja guru: adalah terciptanya kedisiplinan, meningkatnya kinerja guru, meningkatnya mutu pendidikan terbentuknya watak menghargai orang lain. sikap dewasa dan terciptanya kebersamaan. Sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan konflik adalah terciptanya kelompok dalam organisasi sekolah, terjadinya pertentangan, menurunnya kinerja guru, stress atau gila. Strategi pengendalian konflik yang dilakukan adalah: Memahami guru secara ekonomi, sosial, emosional, kejiwaan, watak dan karakter pendekatan dan pemberian sanksi hambatan dalam mengatasi konflik terbagi kepada dua macam, yaitu hambatan dari dalam dan hambatan dari luar. Implikasi dari penelitian ini, timbulnya pemahaman konflik yang komprehensif dari komponen sekolah, mendorong partisipasi seajar dan mempertahankan hubungan positif selama masa konflik, yaitu menciptakan suasana kondusif bagi para personil sekolah, dan terjadinya sikap saling menerima kelebihan dan kekurangan orang lain dalam organisasi.

Dampak Positif dari Manajemen Konflik terhadap Kinerja Guru Implementasi manajemen konflik yang efektif berdampak positif terhadap kinerja guru, yang tercermin dalam peningkatan hubungan interpersonal antar guru, peningkatan semangat kerja, dan peningkatan kepuasan kerja. Guru-guru yang tidak terbebani oleh konflik interpersonal dapat lebih fokus dalam melaksanakan tugas pengajaran dan lebih terbuka terhadap kolaborasi. Dengan demikian,

manajemen konflik yang baik tidak hanya meningkatkan suasana kerja, tetapi juga kualitas pengajaran yang diberikan oleh guru (Afriani & Marwa, 2025)

Hasil penelitian Widiyanti et al., (2024) diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik guru- dan siswa. Yang menjadi faktor utama yaitu kurangnya komunikasi yang baik antara guru dan siswa. Kemudian diperoleh hasil penelitian berupa Upaya atau resolusi dan strategi untuk meningkatkan hubungan guru dan siswa yaitu dengan mengadakan komunikasi terbuka, menerapkan pembelajaran yang interaktif serta melibatkan orang tua untuk membahas perkembangan siswa dan mencari Solusi bersama atas konflik yang terjadi.

Pendekatan dalam menangani konflik melalui komunikasi terbuka sehingga kinerja guru tidak terganggu dan efektivitas pembelajaran tetap terjaga. Pendekatan yang dilakukan dalam menangani konflik telah terbukti efektif, terutama melalui komunikasi terbuka yang memungkinkan para guru untuk bekerja dengan baik tanpa terganggu oleh konflik. Dengan demikian, strategi manajemen konflik yang diterapkan dapat dijadikan contoh bagi sekolah lain dalam mengatasi konflik secara efektif dan efisien (Susanto et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang sebab terjadinya konflik dan pendekatan dalam menyelesaikan konflik. Namun dalam penelitian ini berfokus pada manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja tim pendidik di sekolah. Sehingga konflik-konflik yang terjadi di sekolah dapat dikelola dengan baik dan dapat berdampak positif dalam peningkatan kinerja tim pengajar di sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Sekolah, Dewan Guru, Staf Sekolah, Wali Siswa, dan Komite Sekolah. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles & Huberman yaitu analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara simultan yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing & verifying*).

HASIL PENELITIAN

Konflik sering terjadi dan tidak bisa dihindari dalam organisasi, sebab setiap orang memiliki kepentingannya sendiri, jika tidak ada yang mau mengalah, maka konflik akan terjadi, maka dari itu perlu dilakukan komunikasi yang baik antara sesama bawahan dalam menjalankan tugasnya, agar konflik tidak terjadi berlarut-larut dalam pelaksanaan tugas masing-masing, namun jika konflik dapat

dikelola dengan baik, maka hal ini dapat menjadi energi positif untuk perbaikan-perbaikan kedepannya. Hasil wawancara dengan kepala sekolah sebagai berikut:

“ya konflik tidakbisa dihindari dalam pelaksanaan tugas masing-masing dalam organisasi, karena setiap anggota organisasi memiliki kepentingan masing-masing, maka dari itu konflik harus dapat dikelola dengan baik”

Konflik harus dapat dikelola dengan baik, agar tidak berlarut-larut sehingga dapat menghambat perjalanan orgnaisasi, dan dapat mempengaruhi proses pembelajaran di sekolah, maka dari itu konflik memang harus dikelndalikan dengan baik oleh kepala sekolah sehingga proses belajar dan mengajar tetap berjalan dengan baik, sehingga dapat mendukung tujuan sekolah, namun jika konflik dibiarkan saja, maka akan menjadi bom waktu dalam proses pencapaian tujuan sekolah. Hasil wawancara dengan salah seorang dewan guru, yakni sebagai berikut:

“Memang benar konflik harus dikelola dengan baik, agar proses pembelajaran dis ekolah dapat berjalanb dengan baik, jika guru berkonlik dengan siswa tidak diselesaikan tentunya akan menghambat pelaksanaan proses pembelajaran”

Proses pengumpulan informasi sebanyak mungkin tentang kondisi guru ataupun staf sekoah dan siswa yang sedang berkonlik, konflik tentu tidak bisa dihindari, maka kepala sekolah harus jeli dan tepat dalam mengambil data informasi, kepala sekolah tidak beloh menerima informasi dari sebelahpihak, harus keduabelah pihak yang sedang berkonflik harus di dengarkan oleh kepala sekolah dalam penyelesaian konflik di sekolah, maka dari itu sangatlah penting bagi kepala sekolah menelusuri informasi yang tepat dalam penyelesain masalah konflik di sekolah. Hasil wawancara dengan staf sekolah, yakni sebagai berikut:

“saya berharap kepala sekolah jangan menerima info sepihak dalam penyelesaian konflik di sekolah, maka dari itu, kepala sekolah harus mampu memfilter informasi-informasi yang masuk ke kepala sekolah”

Dalam penyelesaian konflik kepala sekolah hendaknya dapat menyelesaikannya dengan adil dab berdasarkan data yang nyata, sehingga ketika dalam mengambil keputusan tepat dan tidak ada pihak yang mersa dirugikan, dalam mengumpulkan data informasi, kepala sekolah hendaknya mengumpulkan data yang tepat dan akurat dan dari berbagi sumber, agar dalam menyelsaikan amsalah infirmasi yang didapat sangat lengkap dan tidak merugikan berbagai pihak, maka dari itu kepala sekolah harus dapat menyelesaikan amsalah konflik dengan baik. Hasil wawancara dengan wali siswa yakni sebagai berikut:

“ya kepala sekolah harus mampu menyelesaikan konflik di sekolah berdasarkan informasi-infromasi yang dapat terpercaya, kepala sekolah jangan mudah menerima informasi yang tidak jelas dan dapat meragukan kepala sekolah dalam mengambil keputusan”.

Konflik harus segera diselesaikan dengan baik oleh kepala sekolah, sebab keinginan guru dan tuntutan guru sangatlah bervariasi terutama kepentingan dan

prilaku dalam menjalankan tugas di sekolah, maka dari itu kepala sekolah harus dapat mengatasinya dengan baik, kepala sekolah harus dapat mengumpulkan informasi dengan baik agar dalam mengambil keputusan dengan tepat, namun jika kurang informasi maka dalam pengembalian keputusan kepala sekolah agak kurang tepat, maka dari itu kepala sekolah harus dapat mengumpulkan informasi dengan baik. Hasil wawancara dengan komite sekolah, yakni sebagai berikut:

“benar saya sangat sering mengingtakna kepala sekolah untuk mendapatkan informasi yang utuh dan jangan sepihak dalam mengambil keputusan, maka dari itu kepala sekolah, harus benar-benar dapat memfilter informasi yang di dapat”

Dalam penyelesaian konflik kepala sekolah hendaknya dapat menyelesaikannya dengan adil dan berdasarkan data yang nyata, sehingga ketika dalam mengambil keputusan tepat dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan, dalam mengumpulkan data informasi, kepala sekolah hendaknya mengumpulkan data yang tepat dan akurat dan dari berbagai sumber, agar dalam menyelesaikan masalah informasi yang didapat sangat lengkap dan tidak merugikan berbagai pihak, maka dari itu kepala sekolah harus dapat menyelesaikan masalah konflik dengan baik. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, yakni sebagai berikut:

“saya selalu mengumpulkan informasi sebanyak mungkin terutama dalam penyelesaian konflik, karena konflik sangat berbahaya sekali jika tidak diselesaikan dengan baik, maka dari itu saya sangat berhati-hati sekali dalam penyelesaian konflik di sekolah”

Konflik harus segera diselesaikan dengan baik oleh kepala sekolah, sebab keinginan guru dan tuntutan guru sangatlah bervariasi terutama kepentingan dan prilaku dalam menjalankan tugas di sekolah, maka dari itu kepala sekolah harus dapat mengatasinya dengan baik, kepala sekolah harus dapat mengumpulkan informasi dengan baik agar dalam mengambil keputusan dengan tepat, namun jika kurang informasi maka dalam pengembalian keputusan kepala sekolah agak kurang tepat, maka dari itu kepala sekolah harus dapat mengumpulkan informasi dengan baik. Hasil wawancara dengan dewan guru yakni sebagai berikut:

“memang benar kepala sekolah harus dapat mengumpulkan informasi sebanyak mungkin agar dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan tepat, jika tidak maka kepala sekolah kekurangan data dan informasi dalam proses pengambilan keputusan”

Musyawarah dalam menyelesaikan setiap persoalan merupakan langkah yang tepat dalam kepemimpinan demokratis kepala sekolah, sehingga keluhan dan kehendak setiap anggota organisasi dapat terselesaikan dengan baik oleh kepala sekolah dan kepala sekolah selaku pemimpin tertinggi dapat mendengarkan keluhan ataupun ide dari setiap guru dan staf sekolah, sehingga sekecil apa pun persoalan akan dapat terselesaikan dengan baik. Hasil wawancara dengan staf sekolah, yakni sebagai berikut:

“ya kepala sekolah menggunakan pendekatan dialogis dan musyawarah dalam menyelesaikan persoalan sekolah, sehingga persoalan-persoalan sekolah dapat terselesaikan dengan baik”

Kemudian jika ada persoalan kepala sekolah harus menggunakan pendekatan dialogis, sehingga kepala sekolah akan mengetahui kondisi yang sebenarnya dari masing-masing guru dan staf sekolah tentang kondisi sekolah, jika kepala sekolah tidak pernah dialog dengan bawahannya, maka kepala sekolah tidak akan pernah mengetahui kondisi yang sesungguhnya tentang bawahan dalam bekerja, pendekatan dialogis sangatlah penting untuk menyelesaikan permasalahan sekolah. Hasil wawancara dengan komite sekolah, yakni sebagai berikut:

“pendekatan dialogis sangatlah penting dalam menyelesaikan persoalan sekolah dan konflik yang terjadi di sekolah, jika tidak diselesaikan dengan baik, maka persoalan sekolah akan berkelanjutan dan akan berdampak negatif terhadap kemajuan sekolah”

Penting bagi kepala sekolah untuk menjaga kestabilan kondisi dan keamanan di sekolah, sehingga iklim organisasi sekolah dalam bekerja dan menjalankan tugas dapat terlaksana dengan baik, maka dari itu peran penting kepala sekolah sangatlah penting untuk menjaga kestabilan kondisi dan keamanan sekolah, agar proses pembelajaran di kelas dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan. Hasil wawancara dengan staf sekolah, yakni sebagai berikut:

“ya saya selaku staf sekolah untuk selalu koreksi diri dan jaga sikap agar dapat berkerjasama dengan warga sekolah yang lainnya, sehingga tugas pokok dan fungsi saya dapat berjalan dengan maksimal”.

Bawahan dalam hal ini guru tentunya memiliki pendapat dan ide yang bervariasi dalam memajukan sekolah, maka dari itu kepala sekolah harus menghargai pendapat setiap anggota dalam hal ini guru dan staf sekolah, kemudian guru juga dengan sesama guru, harus dapat menghargai pendapat dari guru yang lain karena guru, kepala sekolah dan staf sekolah merupakan keluarga besar sekolah dalam memajukan sekolah, kepala sekolah harus dapat mendorong dan memotivasi guru untuk saling menghargai terutama dalam mengungkapkan pendapat, sehingga kerukunan antar guru di sekolah dapat berjalan dengan baik. Hasil wawancara dengan wali siswa, yakni sebagai berikut:

“kita sesama bawahan, memang hendaknnta untuk dapat bekerjasama dengan baik dan sedikit menurunkan ego, sehingga pelaksanaan tugas masing-masing dapat berjalan dengan baik”

Setiap guru memiliki karakter dan kepribadian yang berbeda-beda, sehingga wajar kalau setiap guru memiliki perbedaan dalam berpendapat, berbeda pendapat boleh asalkan tidak terjadi konflik antar guru yang dapat mengganggu dalam pelaksanaan tugas sebagai tenaga pendidik dan pengajar, maka dari itu penting bagi kepala sekolah untuk mendorong guru dalam menjalankan tugasnya

untuk selalu mengingatkan agar dapat menghargai satu sama lain dalam menjalankan tugasnya, sehingga tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hasil wawancara dengan komite sekolah, yakni sebagai berikut:

“ya saya selalu berkomunikasi dengan kepala sekolah terutama dalam persoalan mendorong guru untuk saling menghargai dalam menjalankan tugas masing-masing”.

Budaya kerja memang harus ditumbuhkan di lingkungan sekolah terutama budaya kerja warga sekolah dalam hal ini guru dan staf sekolah, budaya kerjasama sangatlah penting dibangun di sekolah, karena pekerjaan yang berat jika dikerjakan secara bersama-sama, maka akan terasa ringan dan tidak mengalami beban, maka dari itu budaya kerja yang baik harusnya ditanamkan sejak awal agar bawahan dalam bekerja dapat berkolaborasi dengan baik sehingga menghasilkan pekerjaan yang memuaskan dan tujuan sekolah dapat tercapai dengan baik. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, yakni sebagai berikut:

“saya selalu tanamkan agar budaya kerjasama dapat terjalin antara guru sesama guru dan guru dengan staf sekolah, agar pekerjaan yang berat dapat terselesaikan dengan baik”.

Dalam proses pembelajaran sangatlah penting dalam memanfaatkan teknologi informasi berbasis digital, sehingga pengelolaan data pembelajaran tidak lagi dikelola secara manual, karena sudah dengan sistem yang canggih, dengan sistem pengelolaan data pembelajaran berbasis digital, maka setiap guru dan siswa dapat mengakses semua data yang telah tersedia dan juga guru dapat menginput dan menginput data sekolah secara baik. Peran kepala sekolah dalam mendorong guru untuk berkolaborasi dalam mengelola data sekolah secara digital sangatlah penting sekali. Hasil wawancara dengan dewan guru, yakni sebagai berikut:

“ya saya selalu berkolaborasi dengan guru lain untuk memanfaatkan teknologi informasi berbasis digital, sehingga proses pembelajaran di sekolah sudah menggunakan basis data digitalisasi, agar pengelolaan data sekolah terutama pembelajaran dapat terkelola dengan baik”

Proses pengumpulan informasi sebanyak mungkin tentang kondisi guru ataupun staf sekolah dan siswa yang sedang berkonflik, konflik tentu tidak bisa dihindari, maka kepala sekolah harus jeli dan tepat dalam mengambil data informasi, kepala sekolah tidak boleh menerima informasi dari sebelahpihak, harus kedua-dua pihak yang sedang berkonflik harus didengarkan oleh kepala sekolah dalam penyelesaian konflik di sekolah, maka dari itu sangatlah penting bagi kepala sekolah menelusuri informasi yang tepat dalam menyelesaikan masalah konflik di sekolah. Hasil wawancara dengan staf sekolah, yakni sebagai berikut:

“saya berharap kepala sekolah jangan menerima info sepihak dalam penyelesaian konflik di sekolah, maka dari itu, kepala sekolah harus mampu memfilter informasi-informasi yang masuk ke kepala sekolah”

Dalam penyelesaian konflik kepala sekolah hendaknya dapat menyelesaikannya dengan adil dan berdasarkan data yang nyata, sehingga ketika dalam mengambil keputusan tepat dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan, dalam mengumpulkan data informasi, kepala sekolah hendaknya mengumpulkan data yang tepat dan akurat dan dari berbagai sumber, agar dalam menyelesaikan masalah informasi yang didapat sangat lengkap dan tidak merugikan berbagai pihak, maka dari itu kepala sekolah harus dapat menyelesaikan masalah konflik dengan baik. Hasil wawancara dengan wali siswa yakni sebagai berikut:

“ya kepala sekolah harus mampu menyelesaikan konflik di sekolah berdasarkan informasi-informasi yang dapat dipercaya, kepala sekolah jangan mudah menerima informasi yang tidak jelas dan dapat meragukan kepala sekolah dalam mengambil keputusan”.

Konflik di sekolah pasti terjadi, karena setiap individu dari guru memiliki kepentingan masing-masing dan keinginan masing-masing serta memiliki karakter dan kepribadian yang berbeda-beda, sehingga konflik pasti terjadi baik antara guru sesama guru ataupun guru sesama kepala sekolah dan guru dengan siswa, maka dari itu konflik hendaknya dapat dihindari dan dicegah sedini mungkin agar konflik tidak terjadi, namun jika terjadi, maka konflik harus diselesaikan dengan baik agar konflik tidak berlarut-larut sehingga dapat merugikan kedua belah pihak. Hasil wawancara dengan kepala sekolah, yakni sebagai berikut:

“saya sebagai kepala sekolah berupaya sedini mungkin untuk mencegah konflik, agar aktivitas pembelajaran dapat berjalan dengan baik, jika konflik tidak bisa diselesaikan maka sangatlah mengganggu selama proses belajar dan mengajar di sekolah”

Konflik pasti terjadi, namun yang terpenting adalah penyelesaiannya, agar konflik tidak mengganggu dari aktivitas pembelajaran, apabila aktivitas pembelajaran terganggu, maka tujuan pembelajaran tidak dapat tercapai dengan baik, sehingga aktivitas pembelajaran antara guru dan siswa sangat berantakan dan tidak sesuai dengan tujuan pembelajaran, maka dari itu kepala sekolah harus mampu mengelola konflik dengan baik agar konflik tidak mengganggu aktivitas pembelajaran di kelas. Hasil wawancara dengan dewan guru, yakni sebagai berikut:

“konflik jika terjadi terutama konflik antar guru dan siswa, maka sangat mempengaruhi proses pembelajaran di kelas, karena siswa dan guru tidak sepatutnya lagi dan tidak ada rasa kepercayaan diri selama proses belajar dan mengajar, sehingga hal ini sangat mempengaruhi betul proses belajar dan mengajar di kelas”

Musyawarah dalam menyelesaikan setiap persoalan merupakan langkah yang tepat dalam kepemimpinan demokratis kepala sekolah, sehingga keluhan dan kehendak setiap anggota organisasi dapat tersampaikan dengan baik oleh kepala sekolah dan kepala sekolah selaku pemimpin tertinggi dapat mendengarkan keluhan ataupun ide dari setiap guru dan staf sekolah, sehingga

sekecil apaun persoalan akan dapat terselesaikan dengan baik. Hasil wawancara dengan staf sekolah, yakni sebagai berikut:

“ya kepala sekolah menggunakan pendekatan dialogis dan musyawarah dalam menyelesaikan persoalan sekolah, sehingga persoalan-persoalan sekolah dapat terselesaikan dengan baik”

Kemudian jika ada persoalan kepala sekolah harus menggunakan pendekatan dialogis, sehingga kepala sekolah akan mengetahui kondisi yang sebenarnya dari masing-masing guru dan staf sekolah tentang kondisi sekolah, jika kepala sekolah tidak pernah dialog dengan bawahannya, maka kepala sekolah tidak akan pernah mengetahui kondisi yang sesungguhnya tentang bawahan dalam bekerja, pendekatan dialogis sangatlah penting untuk menyelesaikan permasalahan sekolah. Hasil wawancara dengan komite sekolah, yakni sebagai berikut:

“pendekatan dialogis sangatlah penting dalam menyelesaikan persoalan sekolah dan konflik yang terjadi di sekolah, jika tidak diselesaikan dengan baik, maka persoalan sekolah akan berkelanjutan dan akan berdampak negatif terhadap kemajuan sekolah”

Wajar dalam organisasi sering terjadi konflik, karena setiap individu dalam organisasi memiliki keinginan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga keinginannya perlu dipahami dan ditindaklanjuti, peran kepala sekolah sangatlah penting dalam menangani konflik, kepala sekolah merupakan pemimpin tertinggi dalam organisasi sekolah, jika kepala sekolah tidak mampu mengatasi konflik ini dengan baik, maka akan berdampak terhadap kemajuan sekolah, namun sebaliknya jika konflik dapat terselesaikan dengan baik, maka akan mendukung dari kemajuan program-program sekolah.

Manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru, yakni faktor komunikasi, mediasi, negosiasi, musyawarah sangatlah penting dalam mengelola konflik untuk meningkatkan kinerja guru, sehingga informasi-informasi yang di dapat tentang persoalan sekolah, sehingga memicu adanya konflik dapat teridentifikasi oleh kepala sekolah, ketika dalam menyelesaikan konflik di sekolah.

Konflik tidak selalu berarti permusuhan atau pertikaian dalam penelitian sosiologis, itu juga bisa berarti kompetisi, tegangan, tekanan, atau hanya ketidaksepahaman. Konflik tidak selalu dianggap sebagai kekuatan yang menghancurkan karena seringkali memiliki manfaat konstruktif dan bermanfaat. Disebabkan oleh adanya produktifitas, penggerak, dan sumber perubahan, hasil dari konflik dinamika, kreatifitas, dan pencapaian tujuan semakin dekat.

Sebelum dijelaskan mengenai manajemen konflik, terlebih dahulu dijelaskan mengenai pengertian manajemen dan konflik. Hal ini dilakukan agar diketahui masing-masing pengertiannya dan saling berhubungan di antara keduanya. Konflik, menurut Rofiq (2018), mengacu pada semua benturan, tabrakan, ketidaksesuaian, ketidakserasian, pertentangan, perkelahian, oposisi, dan hubungan yang bertentangan. Konflik juga dapat diartikan dengan ketidak

sesuaian antara dua orang atau lebih anggota-anggota atau kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja atau kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja yang kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi (Handoko, 2011)

Konflik, menurut beberapa definisi di atas, adalah perselisihan, perselisihan, perkelahian, dan perbedaan pemahaman yang umum terjadi dalam kehidupan sosial dan organisasi. Konflik dapat berdampak negatif atau positif tergantung pada seberapa baik seseorang, pimpinan, atau atasan mengelolanya.

Manajemen menurut Terry & Rue (2013) adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah managing (pengelolaan), sedang pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola. Manajemen konflik adalah sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan (Wirawan, 2011).

Sementara menurut Darwis (2015), manajemen konflik adalah mengelola konflik yang bersifat negatif dan destruktif menjadi positif, konstruktif, kompetitif, dan produktif. Agar menjadi positif hendaknya dikelola dengan bijaksana, agar menjadi konstruktif hendaknya dikelola secara bersama, agar menjadi kompetitif maka jadikan kinerja sebagai arah atau tujuan bersama, dan menjadi produktif pegang kuat-kuat standar operasional prosedur.

Rusdiana (2010) mengatakan manajemen konflik adalah seni mengatur dan mengelola konflik yang ada dalam suatu organisasi sehingga menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efisiensi dan prestasi. Menurut Wirawan (2011), manajemen konflik adalah proses dimana pihak yang terlibat dalam konflik atau pihak ketiga mengembangkan strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Adapun tujuan manajemen konflik menurut Wahyudi (2008) untuk mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meminimalkan akibat konflik yang merugikan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah suatu pendekatan atau proses yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, merencanakan, dan mengelola konflik yang terjadi di antara individu, kelompok, atau organisasi. Tujuan dari manajemen konflik adalah mencapai penyelesaian konflik yang memadai dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, dengan mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan manfaat yang dapat diperoleh dari konflik tersebut.

Manajemen konflik melibatkan serangkaian langkah yang meliputi identifikasi konflik, analisis penyebab dan sumber konflik, penilaian kondisi dan

dampak konflik, serta pengembangan strategi penyelesaian konflik yang efektif. Dalam proses ini, manajemen konflik juga dapat melibatkan komunikasi yang efektif, negosiasi, mediasi, atau pemecahan konflik bersama guna mencapai solusi yang saling menguntungkan. Manajemen konflik penting untuk diterapkan dalam berbagai konteks, baik di lingkungan pribadi, keluarga, maupun di lingkungan kerja dan organisasi.

Dengan mengelola konflik secara efektif, dapat meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan, seperti keretakan hubungan, ketegangan, atau merosotnya kinerja individu atau kelompok. Sebaliknya, manajemen konflik yang baik dapat membantu menciptakan lingkungan yang harmonis, produktif, dan kooperatif. Pada penelitian ini menggunakan teori manajemen konflik, hal ini dikarenakan teori manajemen konflik dapat digunakan untuk memahami konsep dasar manajemen konflik, termasuk identifikasi, analisis, dan penanganan konflik yang terjadi antara kepala madrasah dan guru. Teori manajemen konflik dapat membantu menjelaskan bagaimana kepala madrasah mengelola konflik untuk peningkatan kinerja guru

SIMPULAN

Manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru, yakni faktor komunikasi, mediasi, negosiasi, musyawarah sangatlah penting dalam mengelola konflik untuk meningkatkan kinerja guru, sehingga informasi-informasi yang di dapat tentang persoalan sekolah, sehingga memicu adanya konflik dapat teridentifikasi oleh kepala sekolah, ketika dalam menyelesaikan konflik di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, R. Marwa, M. (2025). Implementasi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Guru. Porsiding Seminar Nasional Magister Pedagogik, 65-74.
- Darwis, A. (2015). *Manajemen Konflik Pengembangan Ilmu Berparadigma Islami*. Pekanbaru: Suska Press
- Ernaliza, Happy, F, Yesi, F. (2020). Peranan Manajerial Kepala Sekolah dalam Mengatasi Konflik Guru, *Journal of Education Research*, 1(3), 245-250
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: BPFE
- Iskandar, F, Ahmad, Z, Ridho, Z. (2024). Manajemen Konflik dalam Peningkatan Kinerja Guru, 1(2), 171-180
- Ismail, A. (2024). Strategi Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik Interbal. *Ar-Rosikhun*, 2(1), 160-166

- Rofiq, A. (2018). Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru (Studi Kebijakan Di Smp Al-Kautsar Tanjungpinang Kepulauan Riau). *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 76-97. <https://doi.org/10.31538/ndh.v3i2.74>
- Rusdiana, H. A. (2010). *Manajemen Konflik*. Bandung: Pustaka Setia
- Saat, S. Murniati, Nasir U. (2015). Manajemen Konflik pada Organisasi Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 3(4), 130-136
- Susanto, D. F., Dwianansya, W., Trihantoyo, S., & Trihantoyo, S. (2024). Strategi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 28 Surabaya. *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 1(3), 10. <https://doi.org/10.47134/ptk.v1i3.441>
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahyudi, W. (2008). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Widiasari, F, Fatimatuz, Z. Abu, H.A. (2024). Rosulasi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Hubungan Guru dan Siswa, *Jurna Educatio*, 10(3), 714-719.
- Wirawan, W. (2011). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika