



## Strategi dan Pendekatan dalam Mengelola Konflik

Seny Alfina Amalia Amanda<sup>1</sup>, Nurul Hayati<sup>2</sup>, Nur Alif Bahtiar<sup>3</sup>, Wayan Dani Bimantara<sup>4</sup>, Mu'alimin<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

Email: [alfinaamali65@gmail.com](mailto:alfinaamali65@gmail.com), [nurulhayati2022@gmail.com](mailto:nurulhayati2022@gmail.com), [Nuralifbahtiar43@gmail.com](mailto:Nuralifbahtiar43@gmail.com), [wayekart@gmail.com](mailto:wayekart@gmail.com), [mu'alimin@uinkhas.ac.id](mailto:mu'alimin@uinkhas.ac.id)

**Abstract.** Conflict is a situation where there are differences of opinion or interest between one individual and another individual. This research aims to describe conflict, conflict management, the importance of conflict management and the principles of conflict management in organizations, especially education. The type of research carried out is literature study. Data collection through books, accredited national journals related to research studies. The process of searching for articles and books via Google Scholar; collecting articles and books related to research studies, starting with 3 books with ISBNs about conflict management and 10 national articles. Data analysis used screening by selecting 10 journals and books and then selecting 5 articles to find study topics in more depth. The results of this research are (1) The definition of conflict is a condition that arises when there are differences of opinion or views between individuals, groups or organizations (2) conflict management is constructive action that is planned to regulate situations that should not occur by the parties involved. conflict in organizations (3) Conflict management includes at least three main stages, namely conflict planning analysis, conflict assessment and conflict resolution (4) There are six principles in conflict management so that it does not cause more serious problems.

**Keywords:** conflict, conflict management, conflict management principles

**Abstrak.** Konflik merupakan kejadian yang tidak dapat dihindari dalam banyak konteks sosial, termasuk perusahaan, komunitas, dan hubungan individu. Artikel ini akan membahas berbagai taktik dan pendekatan manajemen konflik. Kajian ini melakukan analisis literatur dan menemukan banyak pendekatan utama, antara lain mediasi, negosiasi, pendekatan berbasis kolaborasi, dan pendekatan kompetitif. Masing-masing strategi mempunyai kelebihan dan kekurangan yang dapat disesuaikan dengan keadaan dan tujuan penyelesaian konflik. Temuannya mengungkapkan bahwa kombinasi taktik, termasuk komunikasi terbuka dan empati, menghasilkan solusi yang lebih efektif dan bertahan lama. Artikel ini juga mencakup taktik penyelesaian konflik, penyebab konflik organisasi, kompleksitas konflik, dan preferensi individu. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai taktik dan pendekatan ini, para pemimpin dan anggota organisasi harus mampu menangani konflik dengan lebih efektif, membangun hubungan dan meningkatkan efektivitas tim.

**Kata Kunci:** Pengelola Konflik, Penyelesaian dan strategi mengelola konflik

### 1. PENDAHULUAN

Manajemen konflik adalah proses penting yang melibatkan identifikasi, penilaian, dan penyelesaian masalah yang berkembang antara individu atau kelompok. Kolaborasi, kompromi, dan mediasi adalah contoh strategi penyelesaian konflik yang mengupayakan kesepakatan yang saling menguntungkan. Memahami berbagai sudut pandang dan latar belakang individu sangat penting untuk penyelesaian konflik yang efektif. Strategi yang tepat dapat mencegah eskalasi dan menumbuhkan lingkungan yang kondusif bagi penyelesaian masalah (Dela M Mudmahillah Tul et al., 2023).

Konflik terjadi ketika harapan seseorang terhadap dirinya sendiri, orang lain, dan organisasi tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut Gibson, hubungan yang saling bergantung dapat menimbulkan konflik selain kerja sama. Hal ini terjadi bila masing-masing komponen organisasi mempunyai kepentingan atau tujuan masing-masing dan tidak bekerjasama satu sama lain (Muspawi Mohamad, 2014).

Perilaku organisasi mengacu pada studi, prediksi, dan pengelolaan perilaku manusia dalam organisasi. Dalam organisasi, komunikasi terjadi antara orang-orang yang terlibat dalam pembentukannya. Pola organisasi dan perilaku tertentu yang mempengaruhi kelangsungan hidup organisasi dalam jangka pendek, menengah, dan panjang adalah hasil dari interaksi ini.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan strategi tinjauan literatur. Kami menggunakan penelitian literatur dari berbagai jurnal, buku, internet, dan artikel. Dalam teknik studi literatur, kami mengkaji buku referensi dan artikel terkait hasil penelitian masa lalu yang relevan dengan topik pembahasan yaitu dinamika konflik dalam organisasi. Prosedur pengumpulan data dalam studi literatur melibatkan evaluasi dan analisis buku, jurnal, atau artikel dengan menggunakan pedoman yang dikaitkan dengan strategi dan pendekatan manajemen konflik.

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka atau literatur review. Pencarian literatur tidak hanya berfungsi untuk memperoleh data penelitian tersebut. Artinya penelitian kepustakaan hanya membatasi kegiatannya pada koleksi perpustakaan saja dan tidak memerlukan penelitian lapangan (Sari & Asmendri, 2020). Dalam penelitian, khususnya penelitian akademis yang berfokus pada pengembangan aspek teoritis dan praktis, tinjauan literatur atau penelitian pustaka merupakan kegiatan yang penting (Habibatullah et al., 2021).

Data yang dikumpulkan dan dianalisis berasal dari berbagai sumber pustaka, termasuk jurnal, artikel ilmiah, buku, laporan penelitian, serta sumber-sumber digital. Pengumpulan data melalui buku, jurnal nasional terakreditasi yang berkaitan dengan kajian penelitian. Proses pencarian artikel dan buku melalui googlescholar, mengumpulkan artikel, buku yang terkait dengan kajian penelitian, dimulai dengan 3 buku ber ISBN tentang manajemen konflik dan 10 artikel nasional. Analisis data menggunakan screening dengan melakukan seleksi dari 10 jurnal dan buku kemudian dipilih 5 artikel untuk menemukan topik kajian agar lebih mendalam.

Tabel Review Jurnal

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Jurnal	Isi Jurnal
1	S Augrahini Irawati & Pribanus Wantara (2022)	Pengaruh Jenis-Jenis Konflik Intrapersonal Perempuan Wirausaha Terhadap Tingkat Kesejahteraan Keluarga Pedagang Keliling Perempuan Di Perumnas Kamal	Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisa regresi berganda maka dapat disimpulkan bahwa tipe konflik intrapersonal perempuan wirausaha berupa konflik pendekatan-pendekatan, konflik penghindaran-penghindaran, dan konflik pendekatan-penghindaran, berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kesejahteraan keluarga. Sedangkan secara parsial, konflik pendekatan-pendekatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesejahteraan keluarga.
2	Moh. Saiful Hakiki & Dwi Aprilia Anggraini (2022)	Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik dan Manajemen Konflik	Meningat beragamnya sejarah, kepribadian, dan kepentingan individu-individu yang membentuk suatu organisasi, konflik merupakan kejadian yang tidak dapat dihindari. Meskipun demikian, konflik dapat dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi organisasi. Konflik dapat timbul akibat berbagai faktor seperti perbedaan individu, latar belakang, kepentingan, atau perubahan nilai secara mendadak. Konflik memiliki dampak baik dan buruk bagi organisasi. Dampak positifnya dapat mendorong perbaikan, sedangkan dampak negatifnya perlu dicegah. Strategi manajemen konflik seperti menghindari, mengakomodasi, mengkompromi, bersaing, dan bekerjasama efektif untuk menangani konflik secara konstruktif. Proses manajemen konflik perlu dilakukan secara sistematis mulai dari identifikasi, analisis, perencanaan hingga evaluasi. Peran kepemimpinan sangat penting dalam mencegah timbulnya konflik berkepanjangan yang dapat merusak kinerja organisasi.

3	Kharis Ibnu Ayyash (2019)	Faktor-Faktor Penyebab Konflik Pada Internal Brownies Hacenda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab utama konflik internal di Brownies Hacenda adalah faktor manusia yaitu budaya kerja yang buruk seperti kelambatan dan keteledoran. Ini selanjutnya memengaruhi faktor lain seperti sumber daya terbatas, interdependensi tugas, dan komunikasi.
4	Rahmatullah & M. Ilyas & Azmir Suljic (2024)	STRATEGI PENGELOLAAN KONFLIK DALAM KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH PERSPEKTIF ISLAM	<p>Hakikat konflik adalah perbedaan pendapat, sedangkan aktivitas konflik berkenaan dengan kompetisi. Pengelolaan konflik dilakukan melalui introspeksi, evaluasi, identifikasi, dan mengetahui opsi-opsi penyelesaian. Hakikat kepemimpinan mempengaruhi, sedangkan peran kepala sekolah antara lain sebagai pejabat formal, manajer, pemimpin, supervisor, administrator, pendidik, dan staf. strategi penyelesaian konflik dalam kepemimpinan kepala sekolah menurut perspektif Islam mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cara pandang kepemimpinan yang mengedepankan komunikasi yang terbuka, mendengarkan dengan empati, serta membangun hubungan saling menghormati.</li> <li>• Perilaku kepemimpinan yang menggunakan pendekatan kolaboratif, mediasi, dan tekanan pada kepentingan bersama dalam penyelesaian konflik.</li> </ul>
5	Putri Arroyyani, Rika Nur Halimatus Sholekhah, Novi Aifah Risqiyah, Mu'alimin (2023)	Dinamika Konflik Dalam Organisasi	Hasil penelitian ini adalah konflik dapat muncul tidak hanya dari perbedaan budaya dan ideologi, tetapi juga dari perbedaan kepribadian, interaksi, dan tingkat struktural. Secara umum gejala yang mendasari terjadinya konflik adalah perbedaan pendapat antar anggota suatu kelompok atau organisasi, norma-norma yang bertentangan, dan perilaku yang tidak konsisten antar organisasi atau kelompok. Konflik dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk komunikasi, karakter individu, keterbatasan sumber daya, serta tujuan yang tidak konsisten.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. PENGERTIAN KONFLIK**

Konflik berasal dari kata latin *configere* yang berarti dua orang atau kelompok dapat saling menyerang, saling menyakiti, atau bahkan saling membunuh. Kita pun akan mempunyai pemikiran, sikap, dan perilaku yang beragam dalam menyikapi konflik yang kita hadapi (Aisyatul Jannah et al., 2023). Sebuah pendekatan yang berorientasi pada proses, manajemen konflik berfokus pada bagaimana pihak internal dan eksternal berkomunikasi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi interpretasi dan kepentingan. Para ahli memberikan definisi terhadap berbagai konsep, antara lain: Afzalur Rahim mengartikan konflik sebagai skenario interaksi yang ditandai dengan sikap ketidakcocokan, perbedaan, atau pertentangan antar atau antar entitas sosial, termasuk orang, kelompok, atau organisasi dan perusahaan (Firlyana Zahrotul Mudawamah et al., 2023)

Konflik dapat diartikan sebagai perselisihan pendapat atau pertentangan yang terjadi antar individu, perseorangan dengan kelompok, atau bahkan kelompok karena adanya perbedaan pendapat, tujuan, keinginan dan lain sebagainya. Konflik adalah suatu keadaan dimana terdapat ketidaksesuaian, ketidakkonsistenan, dan sesuatu yang tidak menyatu diantara faktor-faktor yang bersangkutan (Anis Zohriah, Torismayanti Torismayanti, and Rijal Firdaos, 2023).

Manajemen konflik merupakan komponen penting dalam kehidupan organisasi yang memiliki dampak besar terhadap kinerja dan produktivitas. Konflik diartikan sebagai perbedaan pendapat, nilai, atau kepentingan yang terjadi antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Konflik dapat dipandang sebagai kesulitan dalam manajemen karena berpotensi merusak stabilitas dan efektivitas organisasi jika tidak ditangani dengan benar. Hasilnya, dalam beberapa dekade terakhir, beberapa teori dan cara telah dikembangkan untuk membantu dunia usaha mengelola konflik secara efektif (Murnie Ma'ruuffah et al., 2023).

Lambert dkk. dalam Wartini mendefinisikan konflik sebagai suatu skenario di mana terdapat pertentangan pendapat atau cara pandang antara banyak individu, kelompok, atau organisasi. Menurut para ahli, pengertian konflik meliputi:

- a. Menurut Alo Liliweri, konflik wajar timbul antar individu atau kelompok karena perbedaan pandangan, perilaku, keinginan, dan nilai.

- b. Menurut Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, istilah "konflik" awalnya mengacu pada perkelahian, peperangan, atau pergulatan antara banyak pihak (Moh. Saiful Hakiki and Dwi Aprilia Anggraini, 2022).

Istilah konflik berasal dari kata Latin *confligere* yang berarti “saling berbenturan”, mengacu pada segala jenis benturan, benturan, ketidaksesuaian, kontradiksi, perselisihan, perlawanan, dan interaksi yang bertentangan dengan konflik. Menurut Mangkunegara, konflik terjadi ketika harapan seseorang terhadap dirinya sendiri, orang lain, dan organisasi berbeda dengan kenyataan yang diharapkan (Inom Nasution, 2010)

## **B. STRATEGI DALAM MENGEOLAOLA KONFLIK**

Untuk menyelesaikan dan menyalurkan segala ketegangan, konflik, dan perselisihan yang timbul di lembaga pendidikan Islam secara positif, konstruktif, dan produktif, maka pengelolaan konflik merupakan kegiatan penting yang harus dilakukan. Konflik adalah proses alami yang terjadi di semua organisasi, dan organisasi serta individu terus-menerus berada dalam konflik. Kondisi suatu organisasi menjadi lebih sulit seiring dengan bertambahnya ukuran organisasi.

Kompleksitas ini dapat menjadi sumber konflik di sekolah, terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia, karena orang-orang dari berbagai latar belakang tentunya memiliki tujuan dan motivasi yang berbeda dalam pekerjaannya. Ketika konflik tidak ditangani secara memadai, terdapat kemungkinan kegagalan yang lebih besar dalam mencapai tujuan organisasi (Almaidah Almaidah et al., 2022).

Setidaknya ada tiga langkah yang terlibat dalam upaya penyelesaian konflik, menurut Simon Fisher dkk.: konflik, evaluasi, dan resolusi. Meneliti kejadian konflik, seperti sifat dan penyebab permasalahan, merupakan tujuan dari fase identitas. Memendam ketidaksepakatan adalah langkah berikutnya setelah mengidentifikasi masalahnya. Timbul temuan evaluasi menjadi landasan untuk menyelesaikan perselisihan. Oleh karena itu, langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan perselisihan ditentukan oleh tahap identifikasi dan evaluasi konflik (Enung Mulyati and Uman Suherman, 2021) .

Suatu lembaga harus memiliki dan memahami teknik dan fungsi manajemen konflik agar dapat mengelola konflik secara efektif dan mencegah akibat buruk seperti perpecahan, permusuhan, dan persaingan tidak sehat. Hal-hal yang tidak menyenangkan ini sering kali berdampak pada ketidaknyamanan pekerjaan sehingga menurunkan produktivitas. Sebagai alternatifnya, Hendyat Sutopo menyusun daftar strategi pengelolaan konflik yang mencakup negosiasi, penghindaran diri, kompromi, kerja sama, dan penyesuaian (Rahmatullah, M Ilyas, and Azmir Suljic, 2024).

### C. JENIS-JENIS KONFLIK

Berikut ini adalah beberapa macam konflik yang umum terjadi dalam kehidupan bermasyarakat.

#### a) Konflik pribadi (**Personal Conflict**)

Bentuk konflik yang pertama adalah konflik pribadi. Konflik pribadi adalah jenis konflik yang muncul antara individu atau kelompok orang. Salah satu penyebab konflik pribadi adalah perbedaan pendapat mengenai subjek yang sebanding. Bentuk perselisihan ini biasa terjadi dalam persahabatan, keluarga, tempat kerja, dan lingkungan lainnya. Konflik pribadi terjadi ketika suatu keluarga berbeda pendapat mengenai pembagian harta warisan atau hak waris (A. S Augrahini Irawati, Wantara, 2022).

#### b) Konflik Interpersonal (**Intrapersonal Conflict**)

Konflik interpersonal adalah perselisihan yang timbul antara dua individu atau lebih karena perbedaan kepentingan, aspirasi, atau tujuan. Konflik interpersonal dapat muncul di berbagai lingkungan, termasuk di tempat kerja, organisasi, dan masyarakat pada umumnya. Ketidaksepakatan antarpribadi dapat sangat merusak hubungan individu-individu yang terlibat (Asiva Noor Rachmayani, *Dan Stres*, 2015).

#### c) Konflik antar kelompok (**intergroup conflict**)

Konflik dalam kelompok merupakan isu penting dalam sosiologi saat ini. Konflik antarkelompok muncul ketika anggota suatu kelompok terlibat dengan anggota kelompok lain, baik secara kolektif maupun individu. Kehadiran berbagai individu atau kelompok sering kali menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah kelompok dan solusi yang lebih kreatif. Konflik antar kelompok merupakan suatu peristiwa yang dapat bersifat perlu sekaligus merugikan. Konflik dapat muncul di setiap tingkatan dan fungsi dalam masyarakat dan organisasi. Konflik antar kelompok dapat menumbuhkan ketegangan kreatif, sehingga menghasilkan kontribusi yang lebih efektif terhadap tujuan organisasi. Konflik antar kelompok dianggap berbahaya jika menimbulkan perselisihan antara kelompok yang seharusnya bekerja sama, menghasilkan persaingan menang-kalah, dan menghasilkan kompromi yang tidak optimal.

#### d) Konflik antar organisasi (**interorganizational conflict**)

Konflik organisasi biasanya terdiri dari konflik interpersonal antar rekan kerja atau atasan, serta konflik antar kelompok di berbagai bagian perusahaan. Menurut Imazai dan Ohbuchi, ada dua jenis konflik organisasi: vertikal dan horizontal. Konflik vertikal terjadi antar kelompok pada tingkat hierarki yang berbeda, seperti supervisor dan tenaga

penjualan, sedangkan konflik horizontal terjadi antara individu pada tingkat yang sama, misalnya manajer dalam perusahaan yang sama (Mulyati and Suherman, 2020 ).

Konflik dalam proses pertumbuhan organisasi berpotensi membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Tentu saja, situasi seperti ini bisa berbahaya, membahayakan operasional organisasi dan kesehatan secara keseluruhan. Konflik antar individu, kelompok, atau organisasi dapat muncul ketika salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan. Konflik di sekolah, atau lembaga pendidikan, sangat mungkin terjadi di tingkat mana pun. Diantara macam-macam konflik yang terjadi di lembaga pendidikan :

- a) Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi dalam diri seseorang, seperti perselisihan mengenai keinginan atau keyakinan pribadi. Hal ini mungkin membuat seseorang merasa frustrasi, khawatir, dan tidak puas dengan hidupnya. Konflik terjadi ketika seseorang dihadapkan pada situasi di mana ia harus memilih antara satu atau lebih tujuan kompetitif namun tidak mengetahui tujuan mana yang harus dikejar.
- b) Konflik interpersonal juga dapat muncul ketika orang berbeda pendapat dalam hal prioritas, visi dan misi, atau sikap tertentu. Perbedaan pendapat ini dapat menimbulkan disharmoni dan konflik karena tidak dapat mencapai keputusan yang saling menguntungkan.

Konflik kelompok mengacu pada perselisihan yang sering muncul di antara anggota kelompok. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan keyakinan, latar belakang, atau metode dalam mencapai sesuatu. Dan tentunya kejadian seperti ini akan mengganggu kerja sama yang optimal untuk mencapai tujuan sehingga menimbulkan komplikasi.

#### **D. PENYEBAB-PENYEBAB KONFLIK**

Konflik dalam suatu organisasi sering kali disebabkan oleh perjumpaan antara personel dengan kepribadian dan latar belakang yang berbeda. Ketika anggota tim terlibat, variasi dalam gaya berpikir, nilai-nilai, dan tujuan dapat menyebabkan ketegangan dan perselisihan. Kondisi ini dapat menimbulkan suasana sumbang dimana masyarakat merasa tertekan dan tidak nyaman dalam menjalankan tugasnya. Ketidakcocokan ini dapat berdampak negatif pada hubungan antarpribadi serta kinerja tim secara keseluruhan (Hanun Istnaini et al., 2024).

Perubahan dalam kebijakan atau keyakinan organisasi dapat menyebabkan pelepasan dan penolakan anggota. Ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab terkadang dapat menimbulkan persaingan tidak sehat, yang membuat orang merasa terancam oleh rekan-rekannya. Dalam konteks ini, perusahaan harus mengenali dan mengelola konflik secara efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memfasilitasi

kolaborasi tim. Konflik, bila ditangani dengan benar, dapat diubah menjadi peluang pertumbuhan dan kemajuan organisasi.

Konflik bermula dari berbagai permasalahan yang ada dalam organisasi. Menurut Davis dan Newstrom, konflik muncul sebagai akibat dari perubahan organisasi, benturan kepribadian, perbedaan nilai, ancaman status, serta persepsi dan sudut pandang yang berlawanan. Perubahan terjadi secara konstan di perusahaan yang dinamis seiring mereka berusaha beradaptasi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, atau upaya untuk meningkatkan layanan bagi pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Konflik organisasi tidak muncul secara spontan atau tanpa sebab. Alasan konflik di setiap organisasi berbeda secara substansial berdasarkan cara karyawan menafsirkan, memandang, dan merespons lingkungan kerja mereka. Menurut Feldman, D.C. dan Arnold, H.J., penyebab utama konflik organisasi adalah kurangnya koordinasi kerja antar kelompok/departemen dan lemahnya struktur pengendalian organisasi. Permasalahan koordinasi kerja antar kelompok antara lain terkait dengan ketergantungan kerja, ketidakpastian dalam melaksanakan tugas karena kekhususan tugas yang tidak terstruktur, dan perbedaan orientasi tugas. Sedangkan kesalahan sistem pengendalian organisasi antara lain kurangnya manajemen dalam melaksanakan sistem penilaian kinerja, kurangnya koordinasi antar unit atau bagian, aturan permainan yang tidak berjalan dengan baik, dan daya saing yang tidak sehat dalam memperebutkan hadiah (Sarah Sania Al Quds et al., 2023).

Perubahan dalam kebijakan atau keyakinan organisasi dapat menyebabkan pelepasan dan penolakan anggota. Ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab terkadang dapat menimbulkan persaingan tidak sehat, yang membuat orang merasa terancam oleh rekan-rekannya. Dalam konteks ini, perusahaan harus mengenali dan mengelola konflik secara efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memfasilitasi kolaborasi tim. Jika ditangani dengan benar, konflik dapat digunakan sebagai batu loncatan untuk pengembangan dan promosi internal (Hakiki and Anggraini, 2021).

### **1. Faktor Manusia:**

- a) Perbedaan Kepribadian: Konflik dapat timbul antara orang-orang dengan kepribadian yang berbeda, khususnya jika pemikiran, nilai-nilai, dan sikap mereka berbeda.
- b) Kurangnya Niat dan Motivasi: Konflik dapat muncul ketika seseorang tidak mampu menyelesaikan tugas dan kurang motivasi untuk berkontribusi. Hal ini sering kali disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap pekerjaan atau lingkungan kerja.
- c) Persaingan: Ketika individu atau tim bersaing untuk mendapatkan sumber daya yang terbatas, hal ini dapat menimbulkan konflik. Ketika masyarakat yakin bahwa posisi

mereka terancam, mereka mungkin melakukan perilaku tidak sehat untuk mempertahankannya.

## **2. Faktor organisasi:**

- a) Keterbatasan Sumber Daya: Konflik dapat muncul sebagai akibat persaingan atas sumber daya yang terbatas seperti anggaran, waktu, atau fasilitas.
- b) Struktur Organisasi: Struktur yang tidak jelas atau hierarki yang rumit dapat menyebabkan ketidakpastian mengenai tugas dan peran, sehingga menimbulkan konflik.
- c) Hambatan Komunikasi: Komunikasi yang buruk, baik dalam perencanaan, pengawasan, atau koordinasi, dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik dalam unit atau departemen.

## **3. Faktor Lingkungan:**

- a) Perubahan Lingkungan Eksternal: Perubahan yang cepat dalam bisnis atau pasar dapat menyebabkan ketidakpastian dan tekanan, sehingga menyebabkan konflik internal.
- b) Budaya Organisasi: Budaya yang menghambat kolaborasi dan komunikasi terbuka dapat memperburuk konflik. Budaya yang menghargai daya saing dibandingkan kerja sama dapat menyebabkan konflik di antara anggota tim.

## **4. Faktor Proses:**

- a) Konflik Tugas: Ketidakjelasan tujuan dan tanggung jawab pekerjaan dapat menyebabkan konflik. Jika anggota tim tidak sepakat mengenai cara melaksanakan tugas, konflik mungkin timbul.
- b) Konflik Proses: Ketidaksiesuaian dalam metode atau prosedur yang digunakan dalam melaksanakan pekerjaan dapat menyebabkan perselisihan dan konflik di antara anggota tim.

Memahami penyebab-penyebab ini memungkinkan organisasi untuk mengelola dan mencegah konflik dengan lebih baik, sehingga menghasilkan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif (Kharis Ibnu Ayyaash, 2021). Perundingan dilakukan untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa menemukan solusi terbaik atas kesulitan mereka, bukan untuk memperoleh keuntungan sepihak. Tujuannya adalah agar setiap orang mencapai apa yang mereka inginkan tanpa menimbulkan kerugian bagi siapa pun. Tekniknya sebagai berikut: (1) Identifikasi permasalahan dengan memperoleh informasi dari orang-orang yang berkepentingan atau mereka yang mengetahui adanya perbedaan

pendapat. (2) Mempertemukan kedua pihak dalam forum diskusi yang dimediasi oleh manajemen. (3) Pengurus mengawasi pelaksanaan hasil perundingan (Kharis Ibnu Ayyaash, 2021).

#### **E. PROSES MENGELOLA KONFLIK**

Konflik tidak bisa dihindari dalam hidup. Sepanjang hidup, manusia dihadapkan dan berjuang dengan konflik. Begitu pula dalam kehidupan berorganisasi (Mu'afifah et al., 2022). Proses penyelesaian perselisihan antar individu, kelompok, atau badan lain agar dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi semua pihak yang berkepentingan. Konflik terjadi ketika dua pihak atau lebih mempunyai sudut pandang, kepentingan, atau tujuan yang berlawanan.

Penyelesaian konflik yang efektif sangat penting untuk membangun iklim pendidikan yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan siswa, serta menjaga keharmonisan antar anggota komunitas pendidikan. Konflik dalam lembaga pendidikan dapat terjadi karena berbagai faktor, antara lain perbedaan sudut pandang, persaingan kepentingan, atau perbedaan pendapat antar pemangku kepentingan seperti siswa, guru, orang tua, dan pihak administrasi sekolah. Pendekatan pengelolaan konflik yang efektif berupaya menangani konflik dengan mendorong penyelesaian positif, mencegah eskalasi konflik negatif, dan membina hubungan yang sehat (Nihlah Nafa et al., 2023).

#### **4. KESIMPULAN**

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: **Pertama**, Pengertian konflik, Konflik dapat diartikan sebagai perselisihan pendapat atau pertentangan yang terjadi antar individu, perseorangan dengan kelompok, atau bahkan kelompok karena adanya perbedaan pendapat, tujuan, keinginan dan lain sebagainya. Konflik adalah suatu keadaan dimana terdapat ketidaksesuaian, ketidakkonsistenan, dan sesuatu yang tidak menyatu diantara faktor-faktor yang bersangkutan.

**Kedua**, Strategi dalam mengelola konflik, untuk menyelesaikan dan menyalurkan segala ketegangan, konflik, dan perselisihan yang timbul di lembaga pendidikan Islam secara positif, konstruktif, dan produktif, maka pengelolaan konflik merupakan kegiatan penting yang harus dilakukan. Konflik adalah proses alami yang terjadi di semua organisasi, dan organisasi serta individu terus-menerus berada dalam konflik. Kondisi suatu organisasi menjadi lebih sulit seiring dengan bertambahnya ukuran organisasi.

**Ketiga**, jenis-jenis konflik, Berikut ini adalah beberapa macam konflik yang umum terjadi dalam kehidupan bermasyarakat yaitu Konflik pribadi (Personal Conflict), Konflik

Interpersonal (Intrapersonal Conflict), Konflik antar kelompok (intergroup conflict), Konflik antar organisasi (interorganizational conflict).

**Keempat**, penyebab-penyebab konflik, Konflik dalam suatu organisasi sering kali disebabkan oleh perjumpaan antara personel dengan kepribadian dan latar belakang yang berbeda. Ketika anggota tim terlibat, variasi dalam gaya berpikir, nilai-nilai, dan tujuan dapat menyebabkan ketegangan dan perselisihan. Kondisi ini dapat menimbulkan suasana sumbang dimana masyarakat merasa tertekan dan tidak nyaman dalam menjalankan tugasnya. Ketidacocokan ini dapat berdampak negatif pada hubungan antarpribadi serta kinerja tim secara keseluruhan.

**Kelima**, Proses mengelola konflik, Penyelesaian konflik yang efektif sangat penting untuk membangun iklim pendidikan yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan siswa, serta menjaga keharmonisan antar anggota komunitas pendidikan. Konflik dalam lembaga pendidikan dapat terjadi karena berbagai faktor, antara lain perbedaan sudut pandang, persaingan kepentingan, atau perbedaan pendapat antar pemangku kepentingan seperti siswa, guru, orang tua, dan pihak administrasi sekolah. Pendekatan pengelolaan konflik yang efektif berupaya menangani konflik dengan mendorong penyelesaian positif, mencegah eskalasi konflik negatif, dan membina hubungan yang sehat.

## 5. REFERENSI

- Alfin Nabila, Nabila Rosidah, Lucky Salama, Firda Jannani, and Mu'alimin Mu'alimin. "Pendidikan Dan Model Pengelolaan Konflik." *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)* 2, no. 1 (2023): 223–34. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v2i1.1138>.
- Almaidah, Almaidah, Karina Adinda, Mohammad Dhiya'ul Muhibbin, and Mu'Alimin. "Peran Kepala Sekolah Dalam Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Guru Di Mi Miftahul Ulum Kranjingan." *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora* 1, no. 3 (2022): 34–41. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i3.246>.
- Alpina Damayanti, Nathila F. Faqih, and Mu'alimin Mu'alimin. "Implementasi Model Mediasi Dalam Pengelolaan Konflik Siswa Di SMP Plus Darus Sholah Jember." *Semantik : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Budaya* 1, no. 4 (2023): 138–49. <https://doi.org/10.61132/semantik.v1i4.96>.
- Asiva Noor Rachmayani. *Manajemen Konflik Dan Stres*. PT Bumi Ak. Jakarta Timur, 2015.
- Asmarani, Della, Ismawati Ismawati, Budi Susanto, and Mu' Alimin. "Implementasi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Sekolah Di Mas Masyithah Jember." *Jurnal Riset Rumpun Agama Dan Filsafat* 1, no. 2 (2022): 74–82. <https://doi.org/10.55606/jurrafi.v1i2.491>.
- Ayyaash, Kharis Ibnu. "Faktor-Faktor Penyebab Konflik Pada Internal Brownies Hacenda." *Performa* 4, no. 1 (2021): 01–10. <https://doi.org/10.37715/jp.v4i1.1181>.

- Firlyana Zahrotul Mudawamah, Putri Aprilia Daniatul Maulidiyah, Herlina Mustika Sari, M. Tibi Azizi, and Mu'alimin Mu'alimin. "Literature Review Konsep Dasar Dan Manajemen Konflik." *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 4, no. 1 (2023): 214–23. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i1.1032>.
- Hakiki, Moh. Saiful, and Dwi Aprilia Anggraini. "Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik Dan Manajemen Konflik." *Mandar: Social Science Journal* 1, no. 2 (2022): 121–31. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/mandarssj/article/view/2058>.
- Istnaini, Hanun, Universitas Negeri Surabaya, Universitas Negeri Surabaya, Gymnastiar Zidan, Dwi Anggoro, Universitas Negeri Surabaya, Syunu Trihantoyo, Universitas Negeri Surabaya, and Universitas Negeri Surabaya. "Jurnal Jendela Pendidikan" 4, no. 02 (2024): 160–68.
- Jannah, Aisyatul, Vyka Valentina Putri, Siti Malia, and Khofifah Tri Noviawati. "Literature Review : Resolusi Dalam Konflik." *MULTIPLE Journal of Global and Multidisciplinary* 1, no. 5 (2023): 512–20.
- Mohamad, Muspawi. "Manajemen\_Konflik\_Upaya\_Penyelesaian\_Kon." *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi Kampus Pinang Masak, Mendalo – Darat Jambi 36361* 16, no. 2 (2014): 41–46.
- Mu'afifah, Enggi Ainun Nabilla, Rahmita Indah Romadhoni, Moch. Febry Aryo Hidayat, and Mu'alimin. "Manajemen Konflik (Strategi Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Studi Kasus : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember)." *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora* 1, no. 3 (2022): 24–33. <https://doi.org/10.56910/jispendoria.v1i3.239>.
- Mudmahillah Tul, Dela M, Fariz Maulana Triyantoro, Ahmad Saiful Rizal, and Universitas KH Islam Negeri Achmad Siddiq Jember. "Strategi Dan Pedekatan Dalam Mengelola Konflik." *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi* 1, no. 1 (2023): 91–100.
- Mulyati, Enung, and Uman Suherman. "Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application Strategi Penanganan Konflik Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK )" 10, no. 2 (2021): 64.
- Murnie Ma'ruuffah, Febi Catur Wulandari, Kholifah Miftahul Jannah, and Mu'alimin Mu'alimin. "Literatur Review: "Teori Manajemen Konflik Dalam Konteks Beragam: Studi Multi-Kasus Tentang Strategi, Gaya Komunikasi, Dan Dampaknya Pada Kinerja Dan Pendidikan". " *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)* 2, no. 1 (2023): 318–28. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v2i1.1154>.
- Nafa, Nihlah, Siti Aulia Damayanti, Manajemen Pendidikan Islam, and Uin Kiai Achmad Shiddiq Jember. "Model Pengelolaan Konflik Dan Penerapannya Dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 2 (2023): 52–64. <http://ojs.ummetro.ac.id/index.php/attajdid/article/view/2377>.
- Nasution, Inom. "Manajemen Konflik Sekolah." *Visipena* 1, no. 1 (2010): 45–55.
- Qibtiyah, Maryatul, Kirana Rahmawati, Adela Ibrahim, Sevina Atmala Sari, and Mu'alimin. "Identifikasi Tahapan Dan Dampak Dari Manajemen Konflik." *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia* 1, no. 2 (2024): 23–29.
- Rahim, M. Afzalur. *Managing Conflict Organization*. New York: Routledge, 2015.
- Rahmatullah, M Ilyas, and Azmir Suljic. "Strategi Pengelolaan Konflik Dalam Kepemimpinan Kepala Sekolah Perspektif Islam." *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen*

- Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2024): 192204. <https://doi.org/10.32478/leadership.v5i2.2328>.
- S Augrahini Irawati, Wantara, A. “Pengaruh Jenis-Jenis Konflik Intrapersonal.” *Jurnal Economina* 1, no. November (2022): 500.
- Sarah Sania Al Quds, Syaiful Arif, Ahmad Hafi Iroqi, and Mu’alimin. “Literature Review Bentuk-Bentuk Konflik Dalam Organisasi.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)* 1, no. 1 (2023): 8–17. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i1.81>.
- Thomas, Kenneth W., and Ralph H. Kilmann. “Comparison of Four Instruments Measuring Conflict Behavior.” *Psychological Reports* 42, no. 3\_suppl (1978): 1139–45. <https://doi.org/10.2466/pr0.1978.42.3c.1139>.
- Zohriah, Anis, Torismayanti Torismayanti, and Rijal Firdaos. “Implementasi Strategi Manajemen Konflik Untuk Mencegah Kekerasan Di Sekolah.” *EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies* 4, no. 1 (2023): 28–37. <https://doi.org/10.47467/edui.v4i1.4059>.