

Pendekatan Manajemen Konflik di MI Bojongmalang: Model Penyelesaian Konflik dan Teknik Negosiasi dalam Membangun Lingkungan Belajar yang Harmonis

Ajeng Tanjiah Setia Mukti¹, Santi Setiawati², Uswatun Hasanah³

¹STITNU Al-Farabi Pangandaran ; ajengtan@stitnualfarabi.ac.id

²STITNU Al-Farabi Pangandaran ; santisetiawati@stitnualfarabi.ac.id

³STITNU Al-Farabi Pangandaran ; uswatun@stitnualfarabi.ac.id

Abstract :

This study examines the implementation of conflict management approaches in Madrasah Ibtidaiyah (MI) Bojongmalang with a focus on conflict resolution models and negotiation techniques to create a harmonious learning environment. This study aims to identify the sources of conflict that occur in the madrasah environment, analyze the effectiveness of the conflict resolution model applied, and evaluate the role of negotiation techniques in managing conflicts between stakeholders. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The results of the study show that conflicts in MI Bojongmalang generally originate from students and students in the learning process, as well as communication obstacles in the implementation of communication with students. The conflict resolution model applied includes a collaborative and integrative approach, with an emphasis on constructive dialogue and deliberation. Effective negotiation techniques include a win-win solution approach and active mediation involving all parties. This study found that the implementation of systematic and structured conflict management contributes significantly to building a harmonious learning environment, improving the quality of communication between stakeholders, and supporting the achievement of madrasah education goals.

Keywords : *Conflict Management, Negotiation Techniques, Effective Communication*

Abstrak :

Penelitian ini mengkaji implementasi pendekatan manajemen konflik di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Bojongmalang dengan fokus pada model penyelesaian konflik dan teknik negosiasi untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang harmonis. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber konflik yang terjadi dalam lingkungan madrasah, menganalisis efektivitas model penyelesaian konflik yang diterapkan, serta mengevaluasi peran teknik negosiasi dalam mengelola konflik antar pemangku kepentingan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik di MI Bojongmalang umumnya bersumber dari siswa dengan antar siswa dalam proses pembelajaran, serta kendala komunikasi dalam implementasi komunikasi dengan siswa. Model penyelesaian konflik yang diterapkan meliputi pendekatan kolaboratif dan integratif, dengan penekanan pada dialog konstruktif dan musyawarah. Teknik negosiasi yang efektif mencakup pendekatan win-win solution dan mediasi aktif yang melibatkan semua pihak. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan manajemen konflik yang sistematis

dan terstruktur berkontribusi signifikan dalam membangun lingkungan belajar yang harmonis, meningkatkan kualitas komunikasi antar stakeholder, dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan madrasah.

Kata Kunci: *Manajemen Konflik, Teknik Negosiasi, Komunikasi Efektif*

Pendahuluan

Lembaga pendidikan merupakan miniatur masyarakat yang kompleks, di mana berbagai individu dengan latar belakang, kepribadian, dan kepentingan yang berbeda berinteraksi setiap harinya. Dalam konteks madrasah ibtidaiyah, kesulitan ini semakin nyata mengingat peserta didik yang masih berada pada tahap perkembangan awal memiliki karakteristik emosional dan sosial yang unik. Dinamika interaksi antara guru, siswa dengan siswa, dan orangtua siswa tidak dapat dihindari dari potensi munculnya gesekan atau konflik. Konflik di lingkungan sekolah bukanlah sesuatu yang selalu bersifat negatif, khususnya di MI Bojongmalang ini konflik yang kerap terjadi konflik antar murid yang lumrah dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan sekolah seperti bertengkar ketika waktu istirahat atau saling mengolok-ngolo antar teman.

Secara konseptual, konflik dapat dipandang sebagai momentum untuk pertumbuhan dan pengembangan kapasitas organisasi pendidikan (wirawan, 2016). Namun, tanpa pengelolaan yang tepat, konflik berpotensi menghambat proses belajar-mengajar, menurunkan kualitas hubungan interpersonal, dan menciptakan suasana yang tidak kondusif bagi pencapaian tujuan pendidikan itu sendiri di MI Bojongmalang. MI Bojongmalang sebagai lokus penelitian memperlihatkan fenomena menarik terkait dinamika konflik internal. Lembaga pendidikan ini menghadapi tantangan kompleks dalam menyealaraskan berbagai kepentingan dan membangun komunikasi efektif antar warga sekolah(Muhaimin, 2017). Karakteristik madrasah yang memadukan nilai-nilai keislaman dengan praktik pendidikan modern menambah dimensi tersendiri dalam manajemen konflik.

Pendekatan manajemen konflik tidak lagi sekadar reaktif, melainkan harus bersifat proaktif dan sistematis(Fisher, R. & Ury, 2019). Hal ini berarti sekolah perlu mengembangkan mekanisme pencegahan, identifikasi dini, dan resolusi konflik yang terintegrasi dalam budaya organisasi, kemampuan ini sangat menentukan kualitas lingkungan belajar dan pengalaman edukatif peserta didik. Penelitian ini bermaksud mengeksplorasi secara mendalam model penyelesaian konflik dan teknik negosiasi

yang diterapkan di MI Bojongmalang. Fokus utama adalah memahami bagaimana lembaga pendidikan tersebut mengelola perbedaan, mengatasi tantangan, dan membangun komunikasi konstruktif (Miles, M.B. & Huberman, 2014). Pendekatan holistik dalam manajemen konflik diyakini dapat menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih harmonis dan produktif.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Pemilihan metode ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang dinamika konflik dan strategi penyelesaiannya dalam konteks spesifik MI Bojongmalang.

Signifikansi penelitian terletak pada kontribusinya dalam pengembangan model manajemen konflik di lembaga pendidikan dasar. Temuan-temuan empiris diharapkan dapat menjadi referensi bagi praktisi pendidikan dalam merancang intervensi konflik yang efektif, membangun komunikasi positif, dan menciptakan lingkungan belajar yang inklusif. Selain itu, penelitian ini memberikan perspektif akademis tentang kompleksitas resolusi konflik di tingkat madrasah ibtidaiyah.

Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk menganalisis Pendekatan Manajemen Konflik di MI Bojongmalang: Model Penyelesaian Konflik dan Teknik Negosiasi dalam Membangun Lingkungan Belajar yang Harmonis untuk memberikan kesan kepada guru di MI Bojongmalang, tenaga kependidikan atau orang tua. Penelitian kualitatif merupakan sistem pemeriksaan yang menghasilkan informasi yang jelas berupa kata-kata yang tersusun atau diungkapkan secara lisan dari individu dan perilaku yang nyata (Slameto, 2015). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Observasi langsung di MI Bojongmalang pada Desember 2024. Observasi, yaitu proses pengumpulan data dengan menggunakan alat indera yang perlu direkam dan dicatat secara sistematis (Yus, 2011) dan melakukan wawancara langsung dengan Kepala MI Bojongmalang dan Guru sebagai subjek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Manajemen Konflik Di Lembaga Pendidikan

Manajemen konflik di pendidikan adalah proses penting dalam menjaga keharmonisan di lingkungan belajar. Konflik dapat muncul karena berbagai faktor, seperti perbedaan nilai, tujuan, atau komunikasi yang tidak efektif. Dalam dunia pendidikan, konflik dapat terjadi di antara siswa, guru, atau bahkan antara sekolah dan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan konflik yang baik sangat diperlukan agar situasi tersebut dapat diselesaikan secara konstruktif tanpa mengganggu proses belajar mengajar.

Dalam istilah al-Qur'an konflik dikenal dengan kata "ikhtilaf" yang berarti berselisih/berlainan (*to be at variance*), menemukan sebab perbedaan (*to find cause of disagreement*), berbeda (*to differ*), mencari sebab perselisihan (*to seek cause of dispute*). Arti tersebut terdapat dalam beberapa ayat di antaranya dalam surat al-Baqarah ayat 176:

دَيْعَى شِقَاقٍ لِّفِي الْكِتَابِ فِي اخْتِلَافِ الَّذِينَ وَإِنَّ قِيَامَ الْكِتَابِ بِأَنَّ اللَّهَ نَزَّلَهُ بِأَنَّهُ ذُكْرٌ

Artinya: "Yang demikian itu adalah karena Allah telah menurunkan al-Kitab dengan membawa kebenaran, dan sesuangguhnya orang-orang yang berselisih tentang (kebenaran) al-Kitab itu benar-benar dalam penyimpangan yang nyata". Departemen Agama Republik Indonesia 2010).

Dalam ayat tersebut terdapat makna dari *ikhtilaf* merupakan perselisihan. Konflik dalam individu dapat diartikan sebagai suasana batin yang berisi kegelisahan karena pertentangan dua motif atau lebih, yang mendorong seseorang berbuat kegiatan yang saling bertentangan pada waktu yang bersamaan. Sedangkan konflik dalam organisasi adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi. Kalimat sederhananya konflik merupakan segala interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih (Rivael, 2012).

Berbagai teori telah dikembangkan untuk memahami dan mengelola konflik, salah satunya adalah teori gaya manajemen konflik oleh Thomas dan Kilmann (1974). Mereka mengidentifikasi lima pendekatan utama: kompetisi, kolaborasi, kompromi, penghindaran, dan akomodasi. Pendekatan ini menunjukkan cara individu menghadapi

konflik, dari yang bersifat asertif hingga kooperatif, tergantung pada konteks dan kepentingan masing-masing pihak.

Selain itu, teori konflik konstruktif yang dikemukakan oleh Morton Deutsch (1973) menekankan bahwa konflik tidak selalu bersifat merusak. Jika dikelola dengan baik, konflik dapat menghasilkan solusi inovatif dan memperkuat hubungan antarindividu. Hal ini juga sejalan dengan teori interaksi oleh Robbins (1974), yang membagi konflik menjadi fungsional dan disfungsional. Dalam konteks pendidikan, konflik fungsional dapat mendorong inovasi, misalnya melalui diskusi yang memancing ide-ide baru, sedangkan konflik disfungsional cenderung menghambat pencapaian tujuan bersama.

Lebih jauh lagi, teori transformasi konflik dari John Paul Lederach (1995) melihat konflik sebagai peluang untuk menciptakan perubahan positif. Dalam pendidikan, konflik dapat menjadi alat untuk mengajarkan nilai-nilai dialog, toleransi, dan kerja sama. Pendekatan ini relevan untuk menciptakan budaya sekolah yang inklusif dan menghargai perbedaan.

Untuk menerapkan manajemen konflik secara efektif di lingkungan pendidikan, beberapa langkah dapat dilakukan, seperti meningkatkan komunikasi antara pihak yang terlibat, menggunakan mediasi sebagai sarana penyelesaian, serta memberikan pelatihan keterampilan sosial kepada siswa. Selain itu, kebijakan sekolah yang adil dan transparan juga dapat mencegah terjadinya konflik yang tidak perlu.

Dengan pemahaman dan penerapan teori manajemen konflik yang tepat, lembaga pendidikan tidak hanya dapat menyelesaikan konflik yang ada tetapi juga menjadikannya sebagai peluang untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan produktif.

Manajemen Konflik Di MI Bojongmalang

Hasil penelitian manajemen konflik di MI Bojongmalang yang kerap terjadi yaitu konflik antar murid merupakan hal yang lumrah terjadi dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan sekolah. Konflik ini sering kali muncul karena siswa yang sedang berada dalam fase pertumbuhan cenderung belajar untuk memahami cara berinteraksi dan berkomunikasi dengan teman sebaya. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah pertengkaran saat bermain di waktu istirahat.

Contoh terjadinya konflik di kelas 4, terdapat siswa yang berebut alat permainan, seperti bola, karena merasa tidak mendapatkan giliran bermain. Konflik ini biasanya dimulai dari perebutan secara verbal, kemudian berkembang menjadi perdebatan yang melibatkan siswa lain seperti mengolok-olok saling mengejek, bahkan bisa menjadi pemicu pertengkaran fisik. Konflik semacam ini, meskipun terlihat sederhana, dapat berdampak pada suasana kelas setelah istirahat dan menimbulkan ketegangan dalam hubungan pertemanan siswa.

Untuk meluruskan konflik semacam ini, guru MI Bojongmalang menggunakan pendekatan personal dan mediasi sebagai solusi. Pendekatan ini dilakukan dengan tujuan tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga memberikan pelajaran moral dan sosial kepada siswa. Prosesnya dimulai dengan guru memanggil kedua belah pihak yang terlibat konflik ke tempat yang lebih tenang, jauh dari pengaruh teman-teman lainnya.

Langkah pertama yang dilakukan adalah mendengarkan cerita dari masing-masing siswa. Guru memberikan ruang bagi setiap siswa untuk menjelaskan sudut pandangnya tanpa disela atau dihakimi. Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa pendapat mereka dihargai dan sekaligus membantu guru memahami akar permasalahan.

Setelah itu, guru mengidentifikasi inti masalah. Dalam kasus ini, guru menjelaskan kepada siswa bahwa masalahnya bukan terletak pada siapa yang benar atau salah, tetapi pada pentingnya berbagi dan saling menghargai hak teman lain untuk bermain. Guru juga membantu siswa memahami bahwa konflik semacam ini dapat dihindari jika mereka mau bekerja sama.

Langkah berikutnya adalah mengajarkan nilai-nilai kerja sama dan empati. Guru memberikan pemahaman bahwa berbagi tidak hanya membuat teman lain merasa dihargai, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih menyenangkan saat bermain bersama. Selain itu, guru dapat memberikan contoh konkret, misalnya dengan menceritakan kisah pendek tentang manfaat berbagi dan toleransi.

Tahap terakhir adalah membuat kesepakatan bersama. Guru memandu kedua siswa untuk menyusun aturan sederhana, seperti membagi waktu bermain menjadi beberapa giliran. Dalam proses ini, guru memastikan bahwa setiap siswa merasa didengar dan setuju dengan solusi yang ditawarkan. Kesepakatan ini kemudian

diumumkan kepada siswa lain untuk memastikan bahwa aturan tersebut dipatuhi secara kolektif.

Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan konflik yang terjadi, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi siswa. Mereka belajar untuk lebih memahami perasaan orang lain, mengelola emosi, dan menyelesaikan masalah tanpa kekerasan. Dengan cara ini, konflik yang semula dapat memicu ketegangan justru menjadi peluang untuk membangun keterampilan sosial dan karakter yang positif pada siswa.

Dalam jangka panjang, pendekatan seperti ini juga dapat membantu menciptakan budaya sekolah yang inklusif dan harmonis, di mana siswa merasa nyaman untuk mengekspresikan diri tanpa takut terjebak dalam konflik yang berkepanjangan. Guru memainkan peran kunci sebagai mediator, pembimbing, sekaligus panutan dalam mengelola konflik secara damai dan produktif.

Dampak Konflik Terhadap Lingkungan Belajar

Konflik dalam lingkungan belajar baik yang bersifat interpersonal maupun struktural dapat memberikan dampak signifikan terhadap proses pembelajaran, konflik interpersonal antara siswa atau guru akan menyebabkan suasana kelas yang tidak kondusif dan suasana ini dapat menurunkan motivasi belajar siswa (Suryani, 2021). Dampak konflik pada lingkungan belajar juga terlihat dari aspek fasilitas fisik dan sumber daya pendidikan. Konflik internal dalam manajemen sekolah dapat menghambat pengelolaan anggaran yang optimal untuk pemeliharaan fasilitas. Akibatnya, sarana dan prasarana sekolah menjadi kurang terawat, sehingga menurunkan kenyamanan siswa dalam belajar (Prasetyo, 2022). menyebutkan bahwa konflik terkait alokasi dana di sekolah sering kali berdampak negatif pada penyediaan fasilitas belajar-mengajar dikelas.

Lebih jauh lagi, konflik juga dapat menciptakan stigma atau label negatif terhadap individu, Siswa yang terlibat dalam konflik cenderung mengalami diskriminasi sosial dari teman sebayanya. Hal ini dapat menurunkan rasa percaya diri dan prestasi akademik siswa. Menurut (Hartono, 2023), menunjukkan bahwa siswa yang sering menjadi sasaran konflik mengalami kesulitan untuk kembali aktif dalam kegiatan sekolah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pendekatan manajemen konflik di MI Bojongmalang, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, konflik yang terjadi di MI Bojongmalang dominan terjadi di antara siswa dengan siswa lainnya dalam konteks pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antar siswa menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian khusus dalam pengelolaan konflik di lingkungan madrasah. Kedua, kendala komunikasi yang terjadi antara pihak madrasah dengan siswa menjadi salah satu sumber konflik yang signifikan. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pola komunikasi yang lebih efektif antara pendidik dan peserta didik. Ketiga, pendekatan penyelesaian konflik yang diterapkan melalui metode kolaboratif dan integratif, disertai dengan dialog konstruktif dan musyawarah, terbukti efektif dalam mengelola konflik yang terjadi. Pendekatan ini berhasil menciptakan suasana yang lebih kondusif dalam proses pembelajaran. Keempat, penggunaan teknik negosiasi yang mengedepankan win-win solution dan mediasi aktif telah berhasil melibatkan semua pihak dalam penyelesaian konflik. Pendekatan ini membantu menciptakan resolusi yang dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat. Terakhir, implementasi manajemen konflik yang sistematis dan terstruktur telah memberikan kontribusi positif dalam membangun lingkungan belajar yang harmonis di MI Bojongmalang. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kualitas komunikasi antar stakeholder dan tercapainya tujuan pendidikan madrasah secara lebih optimal.

Referensi

- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven: Yale University Press.
- Fisher, R. & Ury, W. (2019). *Getting to Yes*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono, A. (2023). Pengaruh Konflik Sosial terhadap Prestasi Akademik Siswa. *Jurnal Pendidikan Dan Psikologi*, 15(2), 123–135.
- Miles, M.B. & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. UI Press.
- Muhaimin. (2017). *Manajemen Pendidikan: Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Kencana.

Lederach, J. P. (1995). *Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures*. Syracuse University Press.

Prasetyo, B. (2022). Konflik Internal dan Dampaknya terhadap Manajemen Fasilitas Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 98–110.

Robbins, S. P. (1974). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*. Prentice Hall.

Slameto. (2015). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Rineka Cipta.

Suryani, E. (2021). Konflik Interpersonal dalam Kelas dan Pengaruhnya terhadap Hubungan Sosial Siswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 19(4), 200-212.

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Xicom.

Wirawan. (2016). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Salemba Humanika.