

## IMPLEMENTASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENYELESAIAN MASALAH DI MI ASSU'ADA KOTA BANDUNG

Syamsul Fathurrohman<sup>1</sup>, Wahyu Hidayat<sup>2</sup>

e-mail: 1202010139@student.uinsgd.ac.id<sup>1</sup>, wahyuhidayat@uinsgd.ac.id<sup>2</sup>

Prodi Manajemen Pendidikan Islam  
 UIN Sunan Gunung Djati Bandung

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi implementasi manajemen konflik dalam penyelesaian masalah di MI Assu'ada Kota Bandung. Sebagai lembaga pendidikan Islam, MI Assu'ada memiliki tanggung jawab dalam membentuk karakter dan kepribadian siswa sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun, konflik yang muncul dalam lingkungan sekolah dapat mengganggu proses pembentukan karakter yang baik. Oleh karena itu, penerapan manajemen konflik yang efektif menjadi penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, di mana siswa dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan adalah data-data yang ada di lapangan terkait implementasi manajemen konflik di MI Assu'ada Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MI Assu'ada Kota Bandung awalnya menghadapi berbagai konflik, terutama antara pengurus/karyawan dan antara siswa. Konflik tersebut sering terjadi karena perbedaan pandangan atau perlakuan yang tidak sesuai. Salah satu konflik yang ditemukan adalah antara guru sekolah dan wali murid. Wali murid mengeluhkan perlakuan guru terhadap anaknya, sementara guru merasa siswa tidak mematuhi aturan dan tugas yang diberikan. Namun, melalui penerapan implementasi manajemen konflik, sekolah berhasil menyelesaikan konflik tersebut. Kesimpulannya, implementasi manajemen konflik di MI Assu'ada Kota Bandung telah membantu mengatasi masalah konflik yang muncul di lingkungan sekolah. Dengan pendekatan yang baik, komunikasi yang terbuka, dan penanganan yang tepat, sekolah mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif bagi siswa. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya penerapan manajemen konflik dalam pendidikan Islam dan memberikan sumbangsih dalam pengembangan pendekatan penyelesaian konflik yang efektif di lingkungan pendidikan.

**Kata Kunci: Implementasi Manajemen Konflik, Penyelesaian Masalah, Lingkungan Pendidikan**

### Abstract

*This study aims to investigate the implementation of conflict management in problem-solving at MI Assu'ada in Bandung City. As an Islamic educational institution, MI Assu'ada has a responsibility to shape the character and personality of students in accordance with Islamic values. However, conflicts that arise within the school*

Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah Di MI Assu'ada Kota  
 Bandung

Syamsul Fathurrohman, Wahyu Hidayat

*environment can disrupt the process of building good character. Therefore, the effective implementation of conflict management becomes crucial in creating a conducive educational environment where students can grow and develop in line with Islamic values. This research utilizes a field research method with a qualitative descriptive approach. Data collected are related to the implementation of conflict management at MI Assu'ada in Bandung City. The findings reveal that MI Assu'ada initially faced various conflicts, particularly between administrators/employees and among students. These conflicts often arise due to differences in perspectives or inappropriate treatment. One specific conflict identified involved a dispute between a teacher and a student's guardian. The guardian expressed concerns about the teacher's treatment towards their child, while the teacher felt that the student did not comply with rules and assigned tasks. However, through the implementation of conflict management, the school successfully resolved the conflict. In conclusion, the implementation of conflict management at MI Assu'ada in Bandung City has helped address conflicts within the school environment. With a good approach, open communication, and appropriate handling, the school has been able to create a conducive educational environment for students. This research provides insights into the importance of implementing conflict management in Islamic education and contributes to the development of effective conflict resolution approaches within educational settings.*

**Keywords:** *Conflict Management Implementation, Problem-Solving, Educational Environment*

## **A. PENDAHULUAN**

Sebagai lembaga pendidikan Islam, MI Assu'ada Kota Bandung memiliki tanggung jawab dalam membentuk karakter dan kepribadian siswa sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun, konflik yang muncul dalam lingkungan sekolah dapat mengganggu proses pembentukan karakter yang baik. Dalam konteks ini, penerapan manajemen konflik yang efektif akan menjadi penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, di mana siswa dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

MI Assu'ada Kota Bandung juga mungkin menghadapi berbagai permasalahan dan konflik yang melibatkan berbagai pihak, seperti siswa, guru, dan orang tua siswa. Konflik dapat timbul karena perbedaan pendapat, nilai-nilai, pengetahuan, atau kepentingan yang berbeda di antara individu atau kelompok yang terlibat. Konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif terhadap proses pembelajaran dan kegiatan sehari-hari di MI Assu'ada Kota Bandung. Oleh karena

itu, penting untuk menerapkan manajemen konflik yang efektif guna mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu, MI Assu'ada Kota Bandung mungkin juga menghadapi tantangan khusus dalam mengelola konflik di konteks pendidikan Islam. Pertimbangan agama, kebijakan sekolah yang khas, perbedaan budaya, serta peran orang tua dalam pengambilan keputusan dapat mempengaruhi cara penyelesaian konflik. Hal ini menuntut pemahaman yang mendalam tentang manajemen konflik yang relevan dan adaptasi strategi yang sesuai untuk mencapai penyelesaian yang efektif dalam lingkungan pendidikan Islam .

Selain dampaknya terhadap proses pembelajaran, konflik juga dapat memengaruhi kinerja guru dan hubungan kerja di antara staf pengajar. Konflik yang terjadi antara guru atau melibatkan guru dapat menyebabkan stres, menurunkan motivasi, dan mempengaruhi kerjasama dalam mencapai tujuan pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk mengimplementasikan manajemen konflik yang efektif untuk menjaga kualitas pengajaran dan kontribusi maksimal dari guru-guru di MI Assu'ada Kota Bandung.

Terakhir, keterlibatan orang tua juga memiliki peran yang signifikan dalam pendidikan anak-anak mereka. Konflik yang melibatkan orang tua siswa dapat mempengaruhi hubungan antara sekolah dan keluarga serta berdampak pada dukungan orang tua terhadap pendidikan anak-anak mereka. Dalam konteks ini, manajemen konflik yang baik harus memperhatikan keterlibatan dan komunikasi yang efektif dengan orang tua siswa untuk mencapai penyelesaian yang saling menguntungkan bagi semua pihak.

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah yang kompleks ini, penelitian tentang implementasi manajemen konflik di MI Assu'ada Kota Bandung akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan yang dihadapi lembaga ini dalam menyelesaikan konflik dan memberikan solusi yang relevan untuk mencapai penyelesaian yang efektif dan berkelanjutan dalam konteks pendidikan Islam.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada di lapangan mengenai hal-hal yang diteliti, yaitu Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah di MI Assu'ada Kota Bandung. Dilihat dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2007). Atau bisa juga diartikan sebagai penelitian yang menggambarkan kondisi di lapangan dengan apa adanya.

Sumber data adalah dimana data dapat diperoleh Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan (Nufian dan Weda, 2018). Dalam hal ini data yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh dari dua sumber, yaitu: Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti sebagai pengumpul data (Sugiyono, 2017).

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder. Sumber data sekunder tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau melalui orang lain. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku pustaka, skripsi, jurnal, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang menunjang proses penelitian mengenai Implementasi Manajemen Konflik. Adapun Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah di MI Assu'ada Kota Bandung

Berdasarkan data implementasi manajemen konflik di MI Assuada Kota Bandung dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat ditriangulasikan. Kepala sekolah mengidentifikasi gejala konflik dengan jelas, hal ini menurut keterangan kepala sekolah, selanjutnya menurut guru yang berjumlah tiga orang menyatakan benar adanya identifikasi gejala konflik dengan jelas. Hal ini sejalan dengan ungkapan Wahyudi bahwa “tahap awal prosedur implementasi manajemen konflik berupa identifikasi gejala konflik dengan melihat gejala-gejala yang mengikutinya (Wahyudi, 2008). Misalnya adanya pihak yang saling bertentangan, adanya pihak-pihak yang berinteraksi saling berlawanan. Selanjutnya berdasarkan analisis hasil wawancara “benar adanya indikasi konflik dimana terjadi pertentangan dan berlawanan dalam berinteraksi antara satu pihak dan pihak lain”. Suatu konflik muncul apabila dalam kenyataan menunjukkan timbulnya berbagai gejala sebagai berikut :

- a) Paling tidak ada dua pihak secara perseorangan maupun kelompok terlibat dalam interaksi yang berlawanan.
- b) Adanya saling pertentangan dalam mencapai tujuan dan atau adanya suatu norma atau nilai-nilai yang saling berlawanan.
- c) Adanya interaksi yang ditandai dengan perilaku yang direncanakan atau saling meniadakan, mengurangi, dan meneka terhadap pihak lain untuk memperoleh kemenangan seperti status, tanggung jawab, pemenuhan kebutuhan, dan sebagainya.

Konflik terjadi ketika adanya sebuah perbedaan baik dalam berpendapat maupun dari aspek-aspek lain dalam sebuah organisasi. Dan konflik tidak hanya terjadi dalam suatu organisasi, melainkan juga bisa terjadi dimanapun. Dapat juga terjadi dilingkungan masyarakat, perusahaan, agama, sekolah, dan dimana saja

tempat kita berada selama masih ada kehidupan, akan terus ada sebuah permasalahan, hal tersebutlah yang seringkali mendatangkan konflik. Konflik dapat terjadi antara individu-individu, antara kelompok- kelompok, dan antara organisasi-organisasi. Apabila dua orang individu masing- masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan tanpa ada kompromi, kemudian menarik kesimpulan yang berbeda dan cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik tertentu (Winardi, 2007).

Konflik yang dialami individu di sekolah dapat hadir dalam berbagai bentuk, bisa dalam bentuk individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Misalnya, seorang guru berhadapan dengan kepala sekolah, seorang guru berhadapan dengan seorang guru, seorang guru berhadapan dengan sekelompok guru, sekelompok guru tertentu berhadapan dengan sekelompok guru, sekelompok guru tertentu berhadapan dengan sekelompok guru lainnya, dan sejenisnya. Konflik yang terjadi diantara mereka bisa bersifat tertutup, terbuka dan bahkan terkonfronasi (Wijono, 2003).

Banyak orang yang memandang konflik sebagai hal yang dianggap negatif dan harus dihindari. Konflik dianggap sebagai hal yang akan memecahkan sebuah hubungan yang terjalin antara satu individu dengan individu lain atau antar organisasi. Pada dasarnya apabila kita mampu mengendalikan atau mengelola konflik dengan baik tentunya konflik tersebut akan memberikan manfaat yang positif terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain. Menurut Walton sebagaimana dikutip oleh Winardi dalam bukunya motivasi dan pemotivasian dalam manajemen, “konflik timbul apabila terdapat ketidak sesuaian pemahaman pada sebuah situasi sosial, mengenai persoalan- persoalan substansi, dan antagonisme emosional (Winardi, 2001).

MI Assu’ada Kota Bandung merupakan salah satu sekolah yang berada didaerah Cijerah Kota Bandung yang memiliki manajemen konflik yang baik. Berbeda dengan sekolah ataupun yayasan pada umumnya, yang mana yayasan ini

memiliki cara-cara tertentu didalam mengatasi dan mencegah konflik yang terjadi pada siswanya ataupun konflik-konflik yang terjadi didalam ataupun di luar sekolah.

Mulanya MI Assu'ada Kota Bandung sangat rawan dengan terjadinya konflik, apalagi status sekolah yang awalnya tidak banyak perkembangan sekarang nampak maju pesat, sehingga seringkali konflik antar pengurus/karyawan atau antar siswa kerap terjadi di MI Assu'ada Kota Bandung. pada semester awal taun pelajaran 2021-2022 ditemukan adanya konflik, yaitu antara guru sekolah dengan wali murid. Wali murid Menyatakan konflik berawal dari perlakuan guru yang dilakukan terhadap siswa, guru merasa siswa telah membuat perlakuan yang diluar batas kesabaran dan tidak mengerjakan tugas. Akan tetapi wali murid merasa anaknya tidak diperlakukan oleh baik dengan guru tersebut. Namun akhirnya pihak sekolah mengatasinya dengan penerapan implementasi manajemen konflik tersebut.

Implementasi manajemen konflik dapat diterapkan karena adanya kerjasama yang baik dan berjalan dengan harmonis antara semua aspek yang terkait didalam sekolah. Hubungan yang baik antara satu sama lain di MI Assu'ada Kota Bandung yang penulis perhatikan dapat berlangsung harmonis dan menyenangkan, namun tentu terkadang terjadi konflik didalamnya, konflik tersebut terjadi karena berbagai hal seperti perbedaan pandangan, latar belakang, dan sebagainya.

Dari konflik yang pernah terjadi di MI Assu'ada Kota Bandung salah satunya adalah konflik antara guru dan siswa yang mana siswa merasa kurang puas dengan cara mengajar guru dikarenakan kurangnya kemampuan mengajar guru, sedangkan konflik yang terjadi antara siswa dengan siswa disebabkan karena siswa merasa diperlakukan tidak adil dengan perlakuan teman sekelasnya. Akhirnya guru yang menangani konflik tersebut dengan menggunakan manajemen konflik sebagai penyelesaiannya.

Implementasi manajemen konflik sangat diperlukan bagi individu dan kelompok, agar konflik yang dikelola dapat menjadi positif dan dapat menjadi kekuatan bagi sekolah untuk menuju kearah yang lebih baik sebagai upaya pada proses perbaikan dan kemajuan sekolah yang lebih positif. Berdasarkan data hasil

penelitian yang telah penulis peroleh, hasil penelitian ini meliputi implementasi manajemen konflik di MI Assu'ada Kota Bandung. Implementasi manajemen konflik di MI Assu'ada Kota Bandung. Manajemen konflik dapat diartikan sebagai cara penyusunan atau strategi dalam mengatasi sebuah konflik yang sedang terjadi dan mengendalikan konflik tersebut untuk menghasilkan sebuah harapan yang diinginkan bersama dalam organisasi. Dalam segi perencanaan dalam mengelola konflik peran dari kepala sekolah yang akan sangat berpengaruh dalam mengendalikan konflik yang terjadi didalam sekolah. Karena apabila seorang kepala sekolah tidak mampu merencanakan konsep yang matang dalam mengendalikan konflik yang terjadi didalam sekolah tidak akan terselesaikan dan hal tersebut akan berdampak negatif pada perkembangan sekolah.

#### 1) Planning/Perencanaan

Pentingnya perencanaan dalam mengendalikan konflik di MI Assu'ada Kota Bandung, bahwa "Manajemen konflik didalam sekolah berperan sangat penting dan harus direncanakan dengan baik, karena manajemen konflik berperan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di sekolah".

#### 2) Pengorganisasian

Dalam pengorganisasian kepala sekolah tidak melibatkan seluruh aspek yang ada di sekolah dan hanya melibatkan pihak-pihak terkait saja tergantung pada tingkat masalah yang sedang dihadapi oleh sekolah. Hal tersebut menyatakan bahwa "dalam pengorganisasiannya ketika sebuah masalah dapat diselesaikan pada tingkat pimpinan saja maka kepala sekolah tidak melibatkan guru-guru, dan ketika masalah tersebut cukup berbahaya dan butuh pendapat dari para guru, maka kepala sekolah akan mengajak para guru dalam menyelesaikannya. Karena permasalahan itu ada yang dapat ditangani oleh wali kelas sendiri dan pimpinan sendiri atau semua pihak dilibatkan.

#### 3) Penerapan

Begitupun dalam penerapan manajemen konflik di sekolah, agar penerapan dapat berjalan dengan baik tentu butuh kerjasama yang baik dari semua pihak,

baik dari kepala sekolah, guru, staff dan semua aspek yang terkait. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang terjadi di sekolah seperti kepala sekolah kurang berkomunikasi dengan baik dengan para guru. Seperti bahwa “dalam penerapannya kepala sekolah hanya melibatkan beberapa pihak saja dan kurang berkomunikasi dengan semua pihak”. Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa penerapan manajemen konflik di sekolah, kepala sekolah tidak melibatkan semua pihak dan hanya melibatkan pihak-pihak tertentu saja seperti pada tingkat pimpinan saja. Selain itu kepala sekolah mempertimbangkan untuk pengambilan keputusan.

Akhir kata terdapatnya manajemen konflik di sekolah tentunya akan sangat berpengaruh dalam penanganan konflik yang terjadi di sekolah. Dan dalam penerapan manajemen konflik di sekolah. Kepala sekolah tidak dapat bekerja sendiri dalam penerapannya, akan tetapi butuh kerjasama dari semua aspek yang terkait didalam sekolah seperti guru, tenaga kependidikan, dan siswa. Selain itu dukungan dari pihak luar seperti peran orang tua, partisipasi masyarakat juga sangat membantu dalam mengatasi terjadinya konflik di sekolah.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah di MI Assu'ada Kota Bandung telah berjalan dengan sangat baik dalam menyelesaikan konflik yang terjadi di sekolah.
2. Kepala sekolah mengoptimalkan manajemen konflik dengan cara membangun komunikasi yang baik dan memahami karakteristik setiap individu di sekolah. Selain itu, mereka juga menggunakan alat bantu seperti buku kejadian untuk siswa dan menjalankan komunikasi terbuka dengan para guru. Ketika terjadi konflik, kepala sekolah langsung mengambil langkah dengan memanggil pihak yang terlibat.

**E. DAFTAR PUSTAKA**

- Albi Anggito & Johan Setiawan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Irham, Fahmi. (2013). Manajemen kepemimpinan. Bandung: Alfabeta.
- Kartini, Kartono. (1992). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press.
- Lexy J. Moleong. (2002). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nufian & Wayan Weda. (2018). Teori dan Praktis: Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprayogo, Imam & Tobroni. (2019). Metodologi Penelitian Sosial-Agama. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- T, Hani Handoko. (1984). Manajemen edisi II. Yogyakarta: BPFE.
- Wahyudi. (2008). Manajemen Konflik Dalam Organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Winardi. (2007). Manajemen Konflik: Konflik Perubahan Dan Pembangunan, Mandar Maju. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. (2009). Konflik Dan Manajemen Konflik. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wirawan. (2010). Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.
- Winardi. (2001). Motivasi dan Pemasalahan dalam manajemen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.