TSAQOFAH
Jurnal Penelitian Guru Indonesia

p-ISSN : 2810-0395
e-ISSN : 2810-0042

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v4i3.2815

PERAN MANAJEMEN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGELOLAAN KONFLIK SEKOLAH SMPN 36 SURABAYA

The Role of Educational Management and Educators in Managing School Conflicts at SMPN 36 Surabaya

Intan Tri Andini[1], Dborah Graciana Siahaan[2], Windasari[3]
Universitas Negeri Surabaya
intan.23138@mhs.unesa.ac.id; dborah.23159@mhs.unesa.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 7, 2024	Mar 15, 2024	Mar 18, 2024	Mar 21, 2024

Abstract

Conflict management is a handling process carried out by a authorities in overcoming and regulating conflicts and finding a way out of the problems that occur. With management in handling conflicts, the parties involved in the conflict can avoid consequences that can harm the parties involved uncontrollably. The purpose of this research is to know the ways and steps taken by educators and education personnel in handling conflicts that occur at SMPN 36 Surabaya. The method used in this research is a qualitative method by conducting interviews, observation and documentation studies. SMPN 36 Surabaya has good management in handling conflicts that can strengthen relationship between, teachers, students, and the community around the school. In this article, the discussion discusses the right conflict management strategy.

Keywords *: Conflict ; Management Conflict ; Educator ; Education Personnel ; Handling Conflict*

Abstrak: Manajemen konflik adalah suatu proses penanganan yang dilakukan pihak berwenang dalam mengatasi serta mengatur konflik dan mencari jalan keluar dari permasalahan yang terjadi. Dengan adanya manajemen dalam menangani konflik, pihak yang terlibat konflik dapat menghindari konsekuensi yang dapat merugikan pihak yang telibat secara tidak terkendali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatahui cara serta langkah yang diambil pendidik dan tenaga kependidikan dalam menangani konflik yang terjadi di SMPN 36 Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokementasi. SMPN 36 Surabaya memiliki manajemen yang baik dalam menangani konflik yang dapat memperkuat hubungan

Jurnal Tsaqofah is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

antar guru, siswa maupun masyarakat sekitar sekolah. Dalam artikel ini, pembahasan membahas mengenai strategi manajemen konflik yang tepat.

Kata Kunci : Konflik ; Manajemen Konflik ; Pendidik ; Tenaga Kependidikan ; Menangani Konflik

PENDAHULUAN

Sebelum mendiskusikan pemecahan masalah konflik terlebih dulu dianalisa konsep dari konflik, dalam International Encyclopaedia of The Social Sciences Vol. 3 (halaman 236) diuraikan mengenai pengertian konflik dari aspek antropologi, yakni ditimbulkan sebagai akibat dari persaingan antara paling tidak dua pihak; di mana tiap-tiap pihak dapat berupa perorangan, keluarga, kelompok kekerabatan, satu komunitas, atau mungkin satu lapisan kelas sosial pendukung ideologi tertentu, satu organisasi politik, satu suku bangsa, atau satu pemeluk agama tertentu. Konflik adalah suatu hal yang timbul dikarenakan adanya perbedaan pendapat ataupun tujuan dari dua belah pihak atau lebih sehingga terjadi pertikaian. Meskipun demikian, konflik merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan karena kita tidak semua orang mempunyai pemikiran yang sama(Jamali 2018). Terlepas dari faktor-faktor yang melatarbelakanginya, konflik merupakan suatu gejala dimana seseorang atau sekelompok orang mempertahankan diri yang memiliki pendapat atau tujuan yang di pegang. Dengan begitu, mereka yang memegang teguh pendiriannya sendiri itu menunjukkan sikap atau perilaku "bermusuhan" terhadap seseorang atau sekelompok orang yang berbeda pendirian(Inom Nasution 2010). Oleh karena itu, sangat dibutuhkan seseorang atau sekelompok orang yang dapat melerai pertikaian yang terjadi. Mengelola suatu konflik yang terjadi dalam lingkungan sekolah menjadi tanggung jawab pendidik dan tenaga kependidikan(Surya Pratama et al. 2023) Pendidik dan tenaga kependidikan juga perlu menangani konflik dengan cara yang tepat dan tanggap, jika pertikaian yang terjadi tidak dilakukan seperti itu maka akan menimbulkan konsekuensi yang lebih parah. Keberhasilan pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan strategi manajemen konflik yang tepat ditentukan dari pengalaman, keberanian, serta kemampuan mereka menghadapi konflik yang ada(Mulyati dan Suherman 2021)

METODE

Dalam penulisan penelitian di SMPN 36 Surabaya ini dibuat dengan metode kualitatif dimana penelitian ini dihasilkan dengann wawancara, observasi serta studi dokumentasi yang dapat menujang keberhasilan dalam menyusun penelitian ini.

HASIL

Peran guru dalam penyelesaian konflik di lingkungan sekolah, Menurut Ws. Winkel "Guru bimbingan dan konseling adalah seorang guru bidang studi yang telah mendapat pendidikan formal sebagai tenaga pembimbing, di samping telah menjadi tenaga pengajar, ia berkedudukan sebagai tenaga bimbingan yang dibawahi oleh penyuluh pendidikan dan bertugas memberi pelayanan bimbingan sejauh tidak bertentangan dengan tugasnya sebagai tenaga pengajar". (Guru, Konflik, dan Siswa 2024)

Seorang guru BK harus mempunyai kecintaan terhadap pekerjaannya dan juga terhadap anak atau individu yang dihadapinya. Sikap ini akan menimbulkan rasa kepercayaan pada anak untuk bercerita tentang masalah yang dihadapinya. Tanpa adanya kepercayaan dari pihak anak maka tidaklah mungkin guru BK dapat menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya.

Strategi yang efektif untuk mencegah konflik , Untuk mengelola konflik secara efektif dan mencegah efek yang tidak diinginkan seperti perpecahan, permusuhan, dan persaingan tidak sehat, organisasi harus memiliki dan memahami teknik dan fungsi manajemen konflik. Faktor-faktor yang tidak menguntungkan ini seringkali juga berdampak menyakitkan pada pembelajaran. Ada banyak implementasi untuk menerapkan taktik manajemen konflik di dalam kelas. Ada empat cara untuk menerapkan manajemen konflik di bidang pendidikan, menurut Donna Crawford dan Richard; adalah kurikulum proses, mediasi, kelas damai, dan sekolah damai. Di sini, dua pendekatan tambahan yaitu melawan intimidasi dan pentingnya keluarga dan komunitas dalam MKBS dapat dimasukkan. (Surya Pratama et al. 2023) Dalam observasi ini juga mendapatkan hasil tentang Pendekatan yang intens antar guru dan siswa dalam menangani konflik, Pelatihan dari sekolah untuk guru mengatasi konflik antar siswa, Kerja sama antara pendidik dan tenaga kependidikan dan Dampak penyelesaian konflik di sekolah.

PEMBAHASAN

Konflik pada umumnya merupakan bagian dari kehidupan manusia, termasuk di lingkungan sekolah. Konflik SMP Negeri 36 dapat terjadi dalam berbagai cara di Surabaya baik antar siswa, antara siswa dengan guru, antara siswa dengan masyarakat, bahkan antar guru. Konflik ini mungkin disebabkan oleh perbedaan pendapat, gaya belajar yang berbeda, persaingan, latar belakang yang berbeda, atau masalah interpersonal lainnya. Tampubolon (2014) mengemukakan bahwa sebagian besar masyarakat dan manajer memiliki pandangan yang negatif. Konflik dinilai sebagai suatu ancaman, akan tetapi, konflik tidak selalu bermakna negatif tetapi positif. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain (2010) menyimpulkan bahwa secara implisit tidak bisa digeneralisasi bahwa konflik sebagai suatu hal yang merugikan ataupun menguntungkan. Dengan demikian, agar konflik dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas suatu organisasi, maka pimpinan organisasi tersebut dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memanajemen konflik. Konflik juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di dalamnya terdapat ke cek-cok an maksud antara nilai-nilai atau tujuan-tujuan. Menurut Jones 20 konflik organisasi adalah pertentangan yang terjadi ketika perilaku orientasi sasaran dari satu kelompok berbenturan atau terancam oleh sasaran-sasaran kelompok lain. Pada hakikatnya konflik merupakan segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak . Lebih luas lagi Saiti berpendapat bahwa konflik berkaitan erat dengan suatu motif, tujuan, keinginan, atau harapan dari dua individu atau kelompok tidak dapat berjalan secara bersamaan. (Fauzi 2023)

Guru berperan penting dalam menyelesaikan konflik di SMP Negeri 36 Surabaya karena mempunyai wewenang, kepercayaan diri, dan pengalaman dalam menangani situasi tersebut.

Peran guru tidak sebatas mengajar, tetapi juga membimbing siswa mengelola emosi, memahami sudut pandang orang lain, dan mencari solusi yang baik terhadap konflik.

Tenaga pendidik harus mendorong komunikasi terbuka antar siswa yang terlibat konflik. Langkah terbaik dalam memahami komunikasi adalah dengan berusaha memaknai unsur-unsur yang ada di dalam komunikasi yang terdiri dari pengirim (komunikator), pesan, saluran komunikasi, penerima (komunikan) dan efek dari terjadinya komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan sosial dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi dan berbagi makna. Dua hal penting yang terjadi pada proses komunikasi adalah perpindahan dan pemahaman makna (Robbins & Coulter, 2003). (Fauzan Ahmad Siregar dan Lailatul Usriyah 2021)

Komunikasi menggambarkan bagaimana komunikator berupaya agar pesan sampai kepada penerima dan penerima berupaya untuk memahami pesan yang sampai padanya.Guru dapat mengajarkan siswa keterampilan sosial untuk membantu mereka menyelesaikan konflik secara konstruktif. Guru dapat mengurangi potensi konflik dengan membantu siswa memahami sudut pandang orang lain dan memperlakukannya dengan empati. Guru tidak harus menghadapi konflik sendirian. Selain guru tenaga pendidik yang lain juga dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan seperti orang tua siswa, konselor sekolah, dan personel sekolah lainnya untuk menemukan solusi terbaik. Kerja sama ini memperluas sumber daya yang tersedia untuk penyelesaian sengketa dan memastikan bahwa keputusan yang diambil mempertimbangkan kepentingan semua pihak yang terlibat. Penyelesaian konflik yang berhasil dapat diukur dari tingkat penyelesaian yang memuaskan, peningkatan hubungan antara pihak-pihak yang terlibat, dan berkurangnya konflik yang berulang di masa depan.

Tenaga pendidik dapat menggunakan umpan balik dari siswa, orang tua, dan kolega untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang mereka gunakan untuk menyelesaikan konflik.

Dalam sekolah SMP Negeri 36 Surabaya yang termasuk sekolah yang berdampingan dengan Masyarakat ,kanan ,kiri,depan,belakang diputari oleh rumah warga yang tentunya pasti ada saja keluhan atau laporan dari warga yang merasa terganggu karena sikap siswa yang terkadang berbicara kotor ataupun rame yang membuat resah Masyarakat atau terganggu. Akhirnya munculah laporan kepada pihak sekolah bahwa Masyarakat terganggu oleh hal-hal negative yang dilakukan oleh siswa SMPN 36 Surabaya. Tetapi kemudian segera diselesaikan oleh pihak sekolah agar tidak berkepanjangan, namun diperlukan waktu untuk mencari siapa yang melakukan perbuatan tersebut agar tepat sasaran saat diberikan nasehat.

Strategi penanganan dalam menyelesaikan konflik tersebut kebetulan sering terjadi pada kelas lantai 2 , dan dalam kelas tersebut memiliki kaca jendela yang bisa digunakan untuk siswa SMPN 36 Surabaya sering melakukan keisengan yang membuat keresahan warga. lalu agar tidak terulang Kembali dalam kelas di lantai 2 pihak guru maupun staff SMPN 36 Surabaya memilih untuk mempatenkan jendela tersebut agar tidak bisa lagi menjadi ladang untuk siswa membuat kericuhan kepada masyarakat sekitar baik itu berbicara kotor sampai terdengar masyarakat maupun membuang sampah sembarang keluar jendela .

Pendekatan yang intens dilakukan pihak guru terhadap siswa yang bermasalah agar tepat sasaran dan tidak terkesan mempermalukan siswa yang bermasalaah tersebut . namun sudah dimulai dalam 1 tahun ini pendekatan intens dilakukan oleh guru ahli yaitu guru BK

(Bimbingan Konseling). Setiap 1 jam pembelajaran guru bk akan memasuki masing-masing kelas untuk melalukan pendekatan intens terhadap siswa. Tugas bk ini juga turut membentengi anak-anak baik yang bermasalah ataupun tidak karena di SMPN 36 Surabaya Ini rata-rata guru BK berasal murni dari prodi Psikologi maka dari itu guru bk akan lebih mengetahui setiap karakter masing-masing siswa.

Workshop yang sudah diikuti SMPN 36 Surabaya melalui GTK dinas Pendidikan untuk mengetahui cara bagaimana penanganan siswa yang bermasalah ,dan cara penanganan setiap anak itu bagaimana. Namun workshop yang sudah disiapkan dinas terkendala soal jadwal karena jadwal yang tidak pasti pelaksanaan nya ,meskipun demikian workshop pasti akan terus terlaksana untuk penanganan siswa yang lebih tepat.

Secara rutin seluruh Wakil kepala sekolah baik humas dan staff lainnya akan melakukan evaluasi tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi ,lalu kepala sekolah akan mengevaluasi hal tersebut dan menyimpulkan hal-hal apa saja yang akan dijadikan pembelajaran dan apa saja yang perlu diperbaiki baik itu system peraturan sekolah maupun sikap individual itu sendiri. Ibu Siti Aminarsih S.Pd selaku waka humas mengatakan bahwa di SMPN 36 Surabaya telah banyak menyelesaikan konflik secara mandiri ,hal ini mengaibatkan permasalahan tidak akan terus berkepanjangan dan sampai terdengar dengan khalayak ramai.

Penanganan konflik yang terjadi saat terjadi pertikaian dengan sekolah di sekitar SMPN 36 Surabaya, guru akan memanggil siswa yang bermasalah dan menyelesaikan dengan cara berdiskusi perihal masalah yang terjadi dan mencari jalan keluar agar kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan. Pendekatan intens yang dilakukan agar siswa diberi sosialisasi untuk menghindari atau meminimalisir konflik adalah dengan mendatangkan guru BK ke kelas-kelas sehingga guru BK tidak hanya menerima laporan tapi juga dapat memperhatikan perilaku siswa. Di SMPN 36 Surabaya ini terdapat pelatihan yang diselenggarakan oleh GTK Dinas Pendidikan. Pelatihan dilakukan di kelas melalui Zoom menggunakan LCD dan ditonton bersama semua pendidikan dan tenaga kependidikan di SMPN 36 Surabaya.

KESIMPULAN

Konflik adalah suatu realitas unik yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan yang disadari dan senantiasa mengiringi semua aspek kehidupan manusia kata konflik mengandung banyak pengertian, ada pengertian negatif, pengertian netral dan pengertian positif . Dalam pengertian negatif, konflik dikaitkan dengan sifat-sifat animalistic, kebuasan, kekerasan, barbarism, perusakan, penghancuran, irasionalisme, tanpa control emosiaonal, huru-hara, pemogokan perang, dan lain sebagainya. (Jamali 2018)

Penanganan konflik yang terjadi saat terjadi pertikaian dengan sekolah di sekitar SMPN 36 Surabaya, guru akan memanggil siswa yang bermasalah dan menyelesaikan dengan cara berdiskusi perihal masalah yang terjadi dan mencari jalan keluar agar kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan. Pendekatan intens yang dilakukan agar siswa diberi sosialisasi untuk menghindari atau meminimalisir konflik adalah dengan mendatangkan guru BK ke kelas-kelas sehingga guru BK tidak hanya menerima laporan tapi juga dapat memperhatikan perilaku siswa. Di SMPN 36 Surabaya ini terdapat pelatihan yang diselenggarakan oleh GTK Dinas Pendidikan. Pelatihan dilakukan di kelas melalui Zoom menggunakan LCD dan ditonton bersama semua pendidikan dan tenaga kependidikan di SMPN 36 Surabaya. Dalam wawancara atau observasi yang dilakukan memberikan titik terang dalam penelitian yang telah dilakuan bahwasannya antara tenaga pendidik dan staff sekolah SMPN 36 Surabaya telah melakukan penyelesaian konflik yang dilewati seperti yang dikatakan oleh ibu Siti Aminarsih bahwasanya konflik di SMPN 36 Surabaya sudah terselesaikan secara mandiri dan tidak berkepanjangan.

DAFTAR PUSTAKA

Fauzan Ahmad Siregar, dan Lailatul Usriyah. 2021. "Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik." *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)* 5(2): 163–74.

Fauzi, Ilham. 2023. "Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah." *Jurnal Pelita Nusantara* 1(1): 108–15.

Guru, Peran, Mengatasi Konflik, dan Interpersonal Siswa. 2024. "As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga." 6: 1026–34.

Inom Nasution. 2010. "Manajemen Konflik Di Sekolah." *Visipena Journal* 1(1): 45–55.

Agus, S., Indra, N., & Farah, T. (2022). EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies. *Journal of Basic Educational Studies*, *2*(1), 85–97.

Ernaliza, E., Fitria, H., & Fitiani, Y. (2020). Peranan Manajerial Kepala Sekolah dalam Mengatasi Konflik Guru. *Journal of Education Research*, *1*(3), 245–250. https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.28

Fauzi, I. (2023). Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, *1*(1), 108–115. https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127

Guru, P., Konflik, M., & Siswa, I. (2024). *As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*. *6*, 1026–1034. https://doi.org/10.47476/assyari.v6i1.6025

Inom Nasution. (2010). Manajemen Konflik Di Sekolah. *Visipena Journal*, *1*(1), 45–55. https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22

Jamali, Y. (2018). Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah. *SUSTAINABLE: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, *1*(1), 113–131. https://doi.org/10.32923/kjmp.v1i1.903

Mulyati, E., & Suherman, U. (2021). *Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application Strategi Penanganan Konflik Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*. *10*(2), 5–6.

Sudarmono, A. (2019). Transformasi Pendidikan Untuk Mengatasi Konflik Masyarakat Dalam Perspektif Multikultural. *Transformasi : Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam*, *2*(2), 64–80. https://doi.org/10.47945/transformasi.v2i2.321

Surya Pratama, M. A., Setiawan, F., Andriana, E., & Maziya, T. (2023). Manajemen Dalam Penanganan Konflik Dalam Lembaga Pendidikan. *Edukasiana: Journal of Islamic Education*, *1*(2), 73–80. https://doi.org/10.61159/edukasiana.v1i2.16

Agus, S., Indra, N., & Farah, T. (2022). EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies. *Journal of Basic Educational Studies*, *2*(1), 85–97.

Ernaliza, E., Fitria, H., & Fitiani, Y. (2020). Peranan Manajerial Kepala Sekolah dalam Mengatasi Konflik Guru. *Journal of Education Research*, *1*(3), 245–250. https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.28

Fauzi, I. (2023). Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, *1*(1), 108–115. https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127

Guru, P., Konflik, M., & Siswa, I. (2024). *As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga As-Syar ' i : Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*. *6*, 1026–1034. https://doi.org/10.47476/assyari.v6i1.6025

Inom Nasution. (2010). Manajemen Konflik Di Sekolah. *Visipena Journal*, *1*(1), 45–55. https://doi.org/10.46244/visipena.v1i1.22

Jamali, Y. (2018). Manajemen Pengelolaan Konflik Di Sekolah. *SUSTAINABLE: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, *1*(1), 113–131. https://doi.org/10.32923/kjmp.v1i1.903

Mulyati, E., & Suherman, U. (2021). *Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application Strategi Penanganan Konflik Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)*. *10*(2), 5–6.

Sudarmono, A. (2019). Transformasi Pendidikan Untuk Mengatasi Konflik Masyarakat Dalam Perspektif Multikultural. *Transformasi : Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam*, *2*(2), 64–80. https://doi.org/10.47945/transformasi.v2i2.321

Surya Pratama, M. A., Setiawan, F., Andriana, E., & Maziya, T. (2023). Manajemen Dalam Penanganan Konflik Dalam Lembaga Pendidikan. *Edukasiana: Journal of Islamic Education*, *1*(2), 73–80. https://doi.org/10.61159/edukasiana.v1i2.16