

## PENGOPTIMALAN PERAN KEPALA SEKOLAH SEBAGAI MEDIATOR KONFLIK DI SMA NEGERI 2 DEDAI

Socialisman<sup>1</sup>, Suharto<sup>2</sup>, Tulus Junanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Tanjungpura, Pontianak

Corresponding author: [socialisman29@gmail.com](mailto:socialisman29@gmail.com)

---

### ABSTRACT

*SMA Negeri 2 Dedai experiences various kinds of conflicts in the school environment. These conflicts include: Conflict between students, conflict between teachers, conflict between teachers and students and conflict between teachers and parents. The objectives of this study are (1) to determine the impact of conflict on school performance and student welfare at SMA Negeri 2 Dedai, (2) to develop appropriate strategies in handling conflicts at SMA Negeri 2 Dedai. and (3) to improve the quality of conflict management at SMA Negeri 2 Dedai by optimizing the role of the principal as a conflict mediator. The benefits of the research are (1) Providing an understanding of the importance of handling conflicts at SMA Negeri 2 Dedai, (2) Providing appropriate solutions in handling conflicts at SMA Negeri 2 Dedai, and (3) Improving the role of the principal as a conflict mediator at SMA Negeri 2 Dedai. Descriptive qualitative research approach was used in this study. This research used purposive random sampling technique and this research utilized observation, interview, and document analysis instruments. Data analysis is in the form of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion or verification. The results of this study present findings regarding conflicts found in SMA Negeri 2 Dedai. The forms of conflict that occur are interpersonal, intragroup, and intergroup conflicts. The types of conflicts that researchers get 1) Conflicts between students. 2) Conflict between students and teachers 3) Conflict between teachers and parents and 4) Conflict between teachers and teachers. It is hoped that the results of this study can provide valuable insights for principals, teachers, and school staff in improving their ability to manage conflict at SMA Negeri 2 Dedai.*

**Keywords:** *optimizing, the role of the principal, conflict mediator, Senior High School 2 Dedai*

Diterima: 30 Oktober 2023, Revisi: 10 Desember 2023, Dipublikasikan: 28 Desember 2023

---

### ABSTRAK

*SMA Negeri 2 Dedai mengalami berbagai macam konflik di lingkungan sekolah. Konflik-konflik tersebut antara lain: Konflik antar siswa, konflik antar guru, konflik antara guru dengan siswa dan konflik antara guru dan orang tua. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dampak konflik terhadap kinerja sekolah dan*

*kesejahteraan siswa di SMA Negeri 2 Dedai, (2) untuk menyusun strategi yang tepat dalam penanganan konflik di SMA Negeri 2 Dedai. dan (3) meningkatkan kualitas manajemen konflik di SMA Negeri 2 Dedai dengan mengoptimalkan peran kepala sekolah sebagai mediator konflik. Manfaat dari penelitian ini adalah (1) Memberikan pemahaman akan pentingnya penanganan konflik di SMA Negeri 2 Dedai, (2) Memberikan solusi yang tepat dalam penanganan konflik di SMA Negeri 2 Dedai, dan (3) Meningkatkan peran kepala sekolah sebagai seorang mediator konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teknik purposive random sampling dan penelitian ini menggunakan instrumen observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menyajikan temuan mengenai konflik yang terdapat di SMA Negeri 2 Dedai. Bentuk konflik yang terjadi adalah konflik antarpribadi, intrakelompok, dan antarkelompok. Jenis-jenis konflik yang peneliti dapatkan 1) Konflik antar siswa. 2) Konflik antara siswa dan guru 3) Konflik antara guru dan orang tua dan 4) Konflik antara guru dan guru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi kepala sekolah, guru, dan staf sekolah dalam meningkatkan kemampuannya dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai.*

*Kata kunci: optimalisasi, peran kepala sekolah, mediator konflik, SMA 2 Dedai*

## **PENDAHULUAN**

SMA Negeri 2 Dedai adalah salah satu sekolah menengah atas yang terletak di Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat. Sekolah ini memiliki peran penting dalam memberikan pendidikan dan membentuk karakter siswa. Namun, seperti halnya sekolah lainnya, SMA Negeri 2 Dedai juga mengalami berbagai macam konflik di lingkungan sekolah. Konflik tersebut antara lain: Konflik antar siswa, konflik antar guru, konflik antar guru dan siswa dan konflik antar guru dan orang tua siswa. Pengelolaan konflik ke arah positif membutuhkan proses dan usaha yang tidak mudah (Zaedun Na'im, 2021). Manajer dapat menerapkan model manajemen konflik yang berbeda. Hal ini mengacu pada penyebab konflik yang variatif dan bentuk konflik yang berbeda pula (Puspitasari, 2022). Namun, hal ini secara strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam perannya sebagai mediator konflik di SMA Negeri 2 Dedai belum terlaksana secara optimal. Hal ini tentunya menjadi tantangan yang harus diperhatikan dan dikelola dengan baik kalau tidak konflik tersebut dapat mempengaruhi kinerja sekolah dan kesejahteraan siswa.

Terdapat beberapa tantangan dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Tantangan dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai dapat meliputi hal-hal berikut: 1. Keterbatasan sumber daya: Sekolah menghadapi keterbatasan sumber daya, baik itu dalam hal personel, anggaran, atau fasilitas. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan sekolah dalam mengelola konflik dengan efektif dan efisien. 2. Kebutuhan waktu dan energi: Mengelola konflik membutuhkan waktu dan energi yang cukup besar. Kepala sekolah dan staf sekolah harus meluangkan waktu untuk mengidentifikasi, memahami, dan menyelesaikan konflik yang terjadi di SMA Negeri 2 Dedai. Hal ini dapat menjadi tantangan jika mereka juga memiliki tanggung jawab lain yang harus dipenuhi. 3. Kompleksitas konflik: Konflik di lingkungan sekolah dapat memiliki

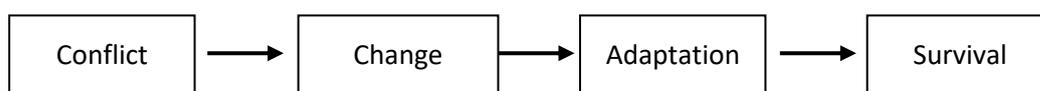
berbagai tingkat kompleksitas. Beberapa konflik mungkin sederhana dan dapat diselesaikan dengan mudah, sementara yang lain mungkin lebih rumit dan membutuhkan pendekatan yang lebih terperinci. Kepala sekolah perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk mengelola berbagai jenis konflik yang muncul di SMA Negeri 2 Dedai. 4. Keterlibatan pihak terkait: Konflik di sekolah sering melibatkan berbagai pihak, termasuk siswa, guru, orang tua, dan staf sekolah. Mengelola konflik dengan melibatkan semua pihak terkait dapat menjadi tantangan, terutama jika terdapat perbedaan pendapat atau kepentingan yang saling bertentangan. 5. Pengaruh eksternal: Faktor-faktor eksternal, seperti tekanan dari masyarakat, peraturan pemerintah, atau kondisi sosial-politik, juga mempengaruhi pengelolaan konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Kepala sekolah harus mampu menghadapi dan menavigasi pengaruh-pengaruh tersebut dalam menyelesaikan konflik.

Tabel 1. Jumlah Konflik berdasarkan tahun 2021 - 2023

Tahun	Antar siswa	Guru dengan siswa	Guru dengan Orang tua	Guru dengan Guru
2021	0	0	1	2
2022	2	1	1	0
2023	1	1	0	0
Total	3	2	2	2

Dalam menghadapi tantangan ini, kepala sekolah perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan dalam mengelola konflik, serta pemahaman yang mendalam tentang dinamika sekolah dan kebutuhan siswa. Dengan mengatasi tantangan ini, kepala sekolah dapat mengembangkan strategi yang efektif dalam menyelesaikan konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang kondusif, mengelola konflik dengan baik, dan mempromosikan pemecahan yang adil dan berkelanjutan. Semakin besar organisasi, biasanya semakin kompleks situasinya. Kompleksitas ini berlaku untuk masalah yang berbeda seperti kompleksitas arus informasi, kompleksitas komunikasi, kompleksitas pembuat keputusan, kompleksitas wewenang dan lain-lain.

Kompleksitas lain menyangkut sumber daya manusia. Seperti yang kita ketahui, berbagai faktor kompleks dapat diidentifikasi dalam kaitannya dengan sumber daya manusia, seperti kompleksitas pekerjaan, kompleksitas tugas, kompleksitas jabatan dan jabatan, kompleksitas hak dan kekuasaan, dan lain lain. Kompleksitas tersebut dapat menjadi sumber potensi konflik dalam organisasi, terutama konflik yang bersumber pada bidang sumber daya manusia, dimana latar belakang yang berbeda tentunya memiliki tujuan yang berbeda pula sesuai dengan tujuan dan motivasi kerjanya (Nasution, 2010). Untuk memperjelas konsep hubungan konflik dengan kelangsungan organisasi dapat dilihat pada gambar “ *Conflict- Survival- Model*”, Robbins, S.P (dalam Wahyudi, 2019:44).



Gambar 1. Model hubungan Konflik dengan Kelangsungan Organisasi

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dampak konflik terhadap kinerja sekolah dan kesejahteraan siswa di SMA Negeri 2 Dedai, (2) untuk mengembangkan strategi yang tepat dalam menangani konflik di SMA Negeri 2 Dedai, dan (3) untuk meningkatkan kualitas manajemen konflik di SMA Negeri 2 Dedai dengan mengoptimalkan peran kepala sekolah sebagai mediator konflik.

Manfaat penelitian ini adalah (1) Memberikan pemahaman tentang pentingnya menangani konflik di SMA Negeri 2 Dedai, (2) Memberikan solusi yang tepat dalam menangani konflik di SMA Negeri 2 Dedai, dan (3) Meningkatkan peran kepala sekolah sebagai mediator konflik di SMA Negeri 2 Dedai sehingga dapat menciptakan lingkungan sekolah yang aman, harmonis, dan mendukung perkembangan siswa secara optimal.

Istilah konflik berasal dari kata bahasa Inggris *conflict* yang artinya konflik (Mohyi, 2004). Kata konflik berasal dari kata *confligere*, *conflict* berarti tumbukan, yaitu segala macam tumbukan, tumbukan, kontradiksi, kontradiksi, pertarungan, pertentangan dan interaksi yang saling bertentangan (Kartono, 2010:213).

Menurut Ross (1933), konsep manajemen konflik mencakup tindakan yang diambil oleh aktor atau pihak ketiga untuk mengarahkan perselisihan menuju hasil tertentu yang mungkin atau mungkin tidak mengarah pada resolusi konflik dan mungkin atau mungkin tidak mengarah pada resolusi konflik. dalam hal-hal yang tenang, positif, kreatif, menyenangkan atau agresif.

Smith (2010:45), Pakar Pendidikan: “Peran kepala sekolah dalam resolusi konflik sangat penting. Kepala sekolah harus mampu mengidentifikasi konflik yang muncul di sekolah, memahami penyebab konflik dan bertindak sesuai dengan itu. Jadilah mediator yang objektif dan adil dalam menyelesaikan konflik.” Konflik adalah pertentangan atau konflik pendapat antara orang atau kelompok, bahkan organisasi (Winardi, 2004).

Davis (2017), pakar kepemimpinan pendidikan: “Peran kepala sekolah dalam manajemen konflik sangat penting untuk menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis dan produktif. Kepala sekolah harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu mendengarkan semua pihak dan memiliki kemampuan menyelesaikan konflik secara adil dan objektif.”

Pernyataan ini menegaskan bahwa kepala sekolah memiliki tanggung jawab penting untuk mengelola konflik di sekolah. Pimpinan sekolah harus memiliki kemampuan komunikasi yang kuat dan kemampuan menyelesaikan ketegangan serta menyelesaikan konflik secara adil dan objektif. Ini membantu menciptakan lingkungan belajar yang positif dan kondusif bagi siswa dan semua warga sekolah. Wahyudi (2019:97) mengemukakan bahwa penyebab konflik dalam organisasi adalah (1) sumber daya organisasi yang terbatas, (2) gangguan komunikasi, (3) perbedaan karakter, nilai dan persepsi, (4) saling ketergantungan tugas, (5) sistem penggajian.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peran kepala sekolah sebagai mediator konflik yaitu 1) Penelitian dari (Anzizhah, 2015) dengan judul konflik

dalam organisasi sekolah. Hasil penelitian mengatakan bahwa konflik merupakan hal yang alamiah dalam setiap organisasi. dengan kata lain, hampir tidak ada satu organisasi yang tidak pernah mengalami konflik. Itu artinya, konflik dalam organisasi menjadi suatu keniscayaan. Tinggal saja, skala konflik yang terjadi besar atau kecil. Berdampak luas atau dampak kecil saja. Sebab ada konflik yang justru memberikan kekuatan atau dampak positif bagi personil organisasi untuk berubah kepada yang lebih baik. 2) Penelitian dari (Puspitasari, 2022) dengan judul Model Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Islam: Tinjauan Komparatif Tafsir Ibn Katsir dan Tafsir Jalalain. Hasil penelitian menyatakan bahwa Lembaga Pendidikan Islam merupakan lembaga yang berorientasi pada Pendidikan, pembinaan, dan persiapan generasi penerus bangsa yang bersandar pada nilai-nilai Islam. Maka dalam pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam, sudah seyogyanya menggunakan kajian nilai-nilai dalam Al Qur'an, termasuk dalam hal manajemen konflik. Organisasi apapun termasuk lembaga pendidikan Islam tidak dapat terlepas diri dari keberadaan konflik. Maka dalam mewujudkan eksistensi, efektivitas dan produktivitas lembaga, perlu adanya upaya-upaya manajemen konflik sebagai bagian dari pengembangan lembaga yang berdasar pada kajian nilai-nilai Al Qur'an. 3) Penelitian dari (Nugroho, 2019) dengan judul Kontribusi komunikasi dan keterampilan manajemen konflik kepala sekolah terhadap kinerja guru. Hasil penelitian menyatakan bahwa Komunikasi kepala sekolah memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja guru di Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Melati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Artinya semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh kepala sekolah, maka kinerja guru akan meningkat. Adapun besarnya kontribusi yang diberikan sebesar 64,9%; 2.) Keterampilan manajemen konflik kepala sekolah memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja guru adapun besarnya kontribusi yang diberikan adalah sebesar 80,6%; dan 3) Komunikasi dan keterampilan manajemen konflik memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja guru. Artinya semakin terampil kepala sekolah mengelola konflik maka kinerja guru akan meningkat. Adapun besarnya kontribusi yang diberikan adalah sebesar 85,8%.

Kepala sekolah harus mampu mengenali konflik yang muncul di sekolah, memahami sumber konflik dan bertindak sebagai mediator yang objektif dan adil dalam menyelesaikan konflik. Pimpinan sekolah juga harus mampu menggunakan strategi yang efektif untuk meredam ketegangan, memfasilitasi dialog dan membangun hubungan yang harmonis antar anak sekolah. Konflik bukan identik semuanya buruk dalam sebuah organisasi namun jika di manaje dengan baik dan tepat, maka konflik bisa menjadi sarana dalam memicu dan memajukan organisasi. Sebagai seorang pemimpin harus mengoptimalkan peran dan fungsinya dengan baik, sehingga konflik bisa menjadi sebuah tantangan tersendiri. (Zaedun Na'im, 2021)

Kepala sekolah setidaknya memiliki tiga peran, yaitu *leadership role* (peran kepemimpinan), *managerial role* (peran manajerial) dan *curriculum-instructional role* (peran pelaksana kurikulum pembelajar-an), (Lunenburg & Ornstein, 2000). Peran kepemimpinan bagi kepala sekolah merupakan peran yang dominan karena posisinya

sebagai pemimpin, (Budiono, 2014). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sangat penting dalam penyelesaian konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Kepala sekolah harus mampu mengelola konflik dengan baik, sehingga memberikan manfaat yang positif dan terhindar dari dampak negatif yang dapat mempengaruhi kinerja sekolah dan kesejahteraan siswa. Berkaitan dengan hal tersebut maka diperlukan adanya strategi yang tepat dalam menangani konflik di SMA Negeri 2 Dedai, termasuk mengoptimalkan peran kepala sekolah sebagai mediator konflik. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajemen konflik di SMA Negeri 2 Dedai dan menciptakan lingkungan sekolah yang aman, harmonis, dan mendukung perkembangan siswa secara optimal.

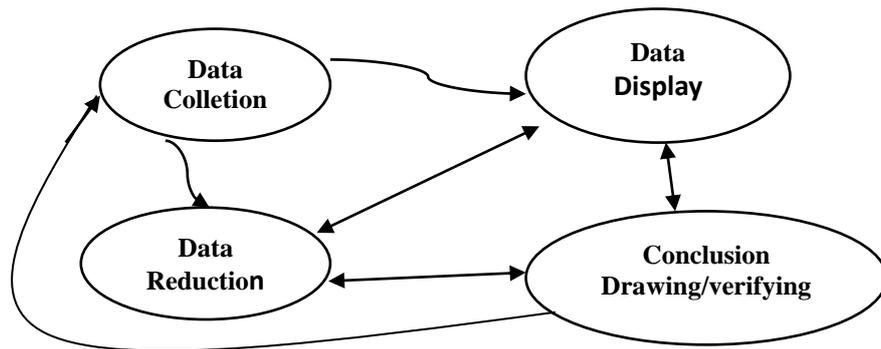
## **METODE**

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif deskriptif menggambarkan masalah atau kasus berdasarkan fakta yang ada. Setelah mempelajari fakta-fakta tertentu, masalah tersebut diselidiki dan ditemukan jawabannya.

Case study (studi kasus) adalah jenis penelitian yang melakukan eksplorasi mendalam dengan melihat bagaimana peran kepala sekolah dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Fakta atau kasus penelitian ini adalah peran kepala sekolah bahwa kepala sekolah berperan dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Namun, temuan penelitian ini memberikan gambaran tentang fenomena atau kejadian. Lokasi dalam penelitian ini di SMA Negeri 2 Dedai.

Waktu pelaksanaan penelitian ini di mulai pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2023. Sumber data merupakan benda, hal, atau orang tempat peneliti mengamati, membaca, atau bertanya (Arikunto, 2007: 88). Dijelaskan juga bahwa sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan komite sekolah. Selain itu, peneliti melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan. Observasi, studi pustaka, dan dokumen adalah sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik purposive random sampling untuk memilih subjek atau informan penelitian. Ada total empat subjek penelitian: satu orang kepala sekolah, satu orang wakil kepala sekolah, satu orang guru, dan satu orang siswa. Penelitian ini memanfaatkan instrumen observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan catatan lapangan perlu dianalisis untuk mendapatkan suatu kesimpulan melalui generalisasi. Teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022:321) bahwa “Analisis data kualitatif ialah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi”



Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Stand Miles dan Huberman 1984 (Sugiyono: 2022:322).

Keabsahan temuan dalam penelitian perlu dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas, transferability, depanability, dan confirmability adalah semua bagian dari uji keabsahan data (Sugiyono, 2022:364). Dalam hal memastikan keterpercayaan dan ketepatan data, peneliti mengumpulkan informan yang relevan dan akurat sesuai dengan data yang diperlukan untuk penelitian. berdasarkan hal tersebut, untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan metode snowball, yaitu mengumpulkan data sebanyak mungkin sampai ditemukan makna yang utuh, mulai dari informan kunci/utama berlanjut ke informan lain sesuai dengan petunjuk dan perkembangan data sebelumnya.

Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data penelitian ini yaitu triangulasi. Menurut Lexy J Moleong (2012: 330) dan Sugiyono (2022:368), triangulasi adalah metode pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu di luar data sebagai bahan perbandingan. Metode ini digunakan untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan kombinasi triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Sebelum melakukan penelitian, perlu direncanakan tahapan persiapan, kegiatan, dan akhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyajikan temuan mengenai konflik yang terdapat di SMA Negeri 2 Dedai. Melalui metode penelitian kualitatif berupa observasi, wawancara, dan analisis dokumen, beberapa hasil penting dapat diidentifikasi. (1) Bentuk-bentuk konflik yang terjadi adalah konflik interpersonal, intragroup, dan intergroup, (2) Kepala sekolah berperan sebagai manajer, edukator, innovator, motivator dan mediator.

Berikut ini merupakan jenis konflik yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan studi dokumen di SMA Negeri 2 Dedai diantaranya 1) Konflik antar siswa berupa perundungan (bullying), persaingan yang berlebihan, dan perselisihan pribadi. 2) Konflik antara siswa dan guru berupa melawan dan membangkang terhadap guru, ketidaksetujuan terhadap aturan sekolah, dan masalah dalam pembelajaran, 3) Konflik antara guru dan orang tua berupa ketidaksetujuan

terhadap metode pengajaran dan masalah dalam penilaian siswa, dan 4) Konflik antara guru dengan guru berupa perbedaan pendapat, persaingan, atau masalah dalam kolaborasi dan kerjasama antara guru-guru di sekolah. Konflik memiliki jenis atau bentuk yang banyak sekali, baik dilihat dari segi pelaku maupun peranannya. Robert G. Owens (1991:243) menyebutkan bahwa konflik dapat terjadi antara seseorang atau unit-unit sosial, yaitu intrapersonal atau intragrup. Konflik juga dialami antar dua orang atau lebih.

Dari temuan penelitian tentang konflik yang terdapat di SMA Negeri 2 Dedai dapat diuraikan pada bahasan berikut ini: **1) Konflik antar siswa.** Kepala sekolah sebagai pemimpin tertinggi di sekolah mempunyai peranan dalam mengelola konflik antar siswa. Kepala sekolah dapat mengembangkan kebijakan dan program yang dapat membantu siswa dalam mengatasi konflik. Selain itu, kepala sekolah juga dapat menjadi mediator antara siswa yang terlibat konflik dan membantu mereka dalam menyelesaikan konflik secara konstruktif. Konflik antar siswa dapat terjadi karena perbedaan pandangan, persaingan yang berlebihan, atau perbedaan latar belakang sosial.

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama Kepala Sekolah (KS). Beliau mengatakan bahwa sebagai kepala sekolah, tentunya memastikan bahwa konflik yang terjadi antar siswa dapat dan harus ditangani dengan baik dan segera. Harusnya berlandaskan pada prosedur yang jelas dalam menangani konflik antar siswa dan juga bahwa mereka harus diberikan pendidikan mengenai cara mengatasi konflik dengan cara yang sehat serta konstruktif. Menurut Anisa Febriani sebagai siswa (SS), beliau mengatakan bahwa perlu menghindari tindak kekerasan, membantu menangani konflik antar siswa, melaporkan konflik kepada pihak sekolah serta mencari solusi yang adil dan konstruktif harus dilakukan bersama siswa yang terlibat konflik.

Tidak hanya itu, Wakil Kepala Sekolah (WKS), Bapak Fadoli, S.Mat, dan Dewi, S.Pd, selaku Guru (GR), memiliki pendapat yang kurang lebih sama, Beliau mengatakan “perlu adanya penerapan pendekatan dialog dan komunikasi yang efektif dalam menangani konflik antar siswa. Pelibatan pihak ketiga yang netral dan tentunya memiliki keterampilan dalam mediasi serta membantu memfasilitasi dialog dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.” **2) Konflik antara siswa dan guru.** Konflik antara siswa dan guru dapat terjadi dalam berbagai situasi di sekolah. Berikut adalah beberapa penjelasan mengenai konflik antara siswa dan guru: 1) Masalah interpersonal: Konflik dapat terjadi ketika ada masalah interpersonal antara siswa dan guru, seperti ketidakcocokan atau ketidaksepahaman. Hal ini dapat mempengaruhi hubungan antara siswa dan guru, dan dapat mengganggu proses pembelajaran. 2) Perbedaan nilai dan pandangan: Konflik dapat terjadi ketika siswa dan guru memiliki perbedaan nilai atau pandangan yang berbeda. Siswa mungkin memiliki pandangan yang berbeda tentang suatu topik atau masalah, sementara guru mungkin memiliki nilai atau pandangan yang berbeda dalam mengelola kelas atau memberikan tugas. 3) Perbedaan pendapat dalam pembelajaran: Konflik dapat terjadi ketika siswa dan guru memiliki perbedaan pendapat dalam hal metode pembelajaran atau materi yang

diajarkan. Siswa mungkin merasa tidak nyaman atau tidak puas dengan cara guru mengajar, sementara guru mungkin merasa kesulitan dalam memenuhi kebutuhan belajar siswa. 4) Masalah disiplin: Konflik dapat terjadi ketika siswa melanggar aturan sekolah atau tindakan yang tidak diinginkan oleh guru. Guru mungkin merasa kesal atau kecewa dengan perilaku siswa, sementara siswa mungkin merasa tidak adil atau tidak dimengerti oleh guru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hardianto, M.Pd., selaku Kepala Sekolah (KS). Beliau mengatakan bahwa dalam menangani konflik antara siswa dan guru adalah dengan memberikan arahan dan bimbingan kepada guru dan siswa dalam menyelesaikan konflik. Sebisa mungkin juga dapat menjadi mediator antara siswa dan guru untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Menurut Dewi, S.Pd, selaku Guru (GR), beliau mengatakan “ kita sebagai guru harus menyikapi konflik antara siswa dan guru di kelas ialah dengan cara mengedepankan pendekatan asertive dan mendampingi siswa dalam menyelesaikan konflik. Guru juga harus menjadi mediator antara siswa dan siswa atau siswa dan guru untuk mencari solusi yang baik. Wakil kepala sekolah (WKS) juga berpendapat bahwa beliau juga dapat menjadi mediator antara siswa dan guru untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Menurut Anisa Febriani (SS), “menyikapi konflik antara siswa dan guru di kelas ialah dengan cara mengedepankan sikap saling menghormati dan empati terhadap guru, saling menghindari tindakan kekerasan, dan berupayan untuk mencari solusi dengan mengedepankan berdiskusi dengan guru.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengatasi konflik antara siswa dan guru, perlu dilakukan pendekatan yang efektif dan mengedepankan dialog dan komunikasi yang baik. Guru dapat mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak, sementara siswa dapat memberikan masukan dan pendapat mereka dalam proses pembelajaran. Penting juga untuk memperkuat hubungan antara siswa dan guru agar dapat menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung. Hal ini sejalan dengan pendapat Glasser yang menekankan pentingnya komunikasi dan hubungan yang baik antara guru dan siswa. **3) Konflik antara guru dan orang tua.** Konflik antara guru dan orang tua dapat terjadi karena perbedaan pandangan, harapan, atau masalah dalam pengasuhan dan pendidikan anak. Berikut adalah beberapa penjelasan lebih rinci tentang konflik antara guru dan orang tua: A). Ketidakpuasan terhadap kebijakan sekolah. Orang tua dapat merasa tidak puas dengan kebijakan sekolah yang diambil oleh guru atau kepala sekolah. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan pandangan atau harapan tentang kebijakan sekolah yang diambil. Orang tua dapat mengajukan keluhan atau kritik terhadap kebijakan sekolah, yang dapat menyebabkan konflik antara guru dan orang tua. B). Ketidakpuasan terhadap kinerja guru. Orang tua dapat merasa tidak puas dengan kinerja guru dalam mengajar anak mereka. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan harapan atau pandangan tentang kemampuan guru dalam mengajar anak-anak. Orang tua dapat mengajukan keluhan atau kritik terhadap kinerja guru, yang dapat menyebabkan konflik antara guru dan orang tua. C). Perbedaan pandangan tentang pendidikan anak. Orang tua dan guru dapat memiliki pandangan yang berbeda tentang

pendidikan anak. Orang tua mungkin memiliki harapan yang tinggi terhadap anak mereka, sementara guru mungkin memiliki pandangan yang berbeda tentang kemampuan dan potensi anak tersebut. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksepahaman dan konflik antara guru dan orang tua. D). Perbedaan pandangan tentang metode pengajaran. Guru dan orang tua dapat memiliki pandangan yang berbeda tentang metode pengajaran yang efektif untuk anak-anak. Orang tua mungkin memiliki preferensi terhadap metode pengajaran tertentu, sementara guru mungkin memiliki pendekatan yang berbeda dalam mengajar anak-anak. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksepahaman dan konflik antara guru dan orang tua.

Berdasarkan uraian di atas tentang metode pengajaran, maka hal tersebut oleh Dewi, S.Pd, selaku Guru (GR), beliau mengatakan “Guru dapat memberikan penjelasan yang jelas dan objektif tentang metode pembelajaran yang digunakan. Guru juga dapat berdiskusi dengan orang tua dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak. Selain itu, guru dapat mengundang orang tua untuk berdiskusi tentang perkembangan siswa dan memberikan masukan serta pendapat mereka tentang pembelajaran.” Hasil wawancara dengan Bapak Hardianto, M.Pd., selaku Kepala Sekolah (KS) tentang ketidakpuasan terhadap kebijakan sekolah oleh orang tua, Beliau berpendapat bahwa sebagai pimpinan sekolah tentu berusaha untuk mengedepankan komunikasi yang baik dan terbuka antara orang tua dan pihak sekolah. Pihak sekolah juga mengundang orang tua untuk memberikan masukan dan pendapat mereka dalam pengambilan kebijakan sekolah. Selain itu, pihak sekolah berusaha untuk menjelaskan alasan di balik kebijakan yang diambil agar orang tua dapat memahami dan mendukung kebijakan tersebut.

Usaha mengatasi konflik antara guru dan orang tua yaitu dengan perlu dilakukan komunikasi yang baik dan terbuka antara kedua belah pihak. Guru dan orang tua perlu saling mendengarkan dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi anak-anak. Selain itu, perlu dilakukan koordinasi dan kolaborasi antara guru dan orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak. Hal ini diungkapkan oleh Michael Rutter (1979) beliau mengemukakan pandangan tentang konflik antara guru dan orang tua dalam konteks pendidikan. Rutter menekankan pentingnya kolaborasi dan komunikasi antara guru dan orang tua untuk mendukung perkembangan anak secara menyeluruh. Ia menganggap bahwa kolaborasi yang baik antara kedua pihak dapat membantu mengatasi potensi konflik dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih positif bagi anak-anak.

Ahli pendidikan Neil D. Fleming (1996) juga membahas masalah konflik antara guru dan orang tua. Ia menyoroti pentingnya komunikasi terbuka dan kerjasama antara kedua pihak untuk membangun hubungan yang saling mendukung demi kepentingan pendidikan anak. **4) Konflik antar guru dengan guru.** Konflik antara guru dan guru merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan sekolah. Konflik ini dapat terjadi karena perbedaan pendapat, pandangan, atau tujuan antara guru-guru di sekolah. Konflik ini dapat mempengaruhi kualitas pembelajaran dan suasana di sekolah. Oleh karena itu, diperlukan manajemen konflik yang baik untuk mengatasi konflik

antara guru dan guru. Tujuan utama manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan kerja sama antara guru dengan guru di sekolah. Dalam manajemen konflik, kepala sekolah memiliki peran penting dalam mengelola dan menyelesaikan konflik yang terjadi di sekolah. Selain itu, guru juga memiliki peran dalam mengatasi konflik antara guru dan guru di sekolah. Berikut ini beberapa peran guru dalam mengatasi konflik antara guru dan guru di sekolah: A) Guru sebagai mediator. Maksudnya Guru dapat berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik antara guru dan guru di sekolah. Guru dapat membantu memfasilitasi dialog dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan antara guru-guru yang terlibat. B). Melakukan pendekatan asertive. Di sini guru dapat melakukan pendekatan asertive dalam mengatasi konflik antara guru dan guru di sekolah. Pendekatan asertive dapat membantu guru untuk mengungkapkan pendapat dan keinginan mereka dengan jelas dan tegas tanpa menimbulkan konflik yang lebih besar. C). Mendampingi guru lainnya. Dalam hal ini guru dapat saling mendampingi dan membantu satu sama lain dalam mengatasi konflik antara guru dan guru di sekolah. Dengan saling mendukung dan membantu, guru dapat menyelesaikan konflik dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hardianto, M.Pd., selaku Kepala Sekolah (KS). Beliau mengungkapkan bahwa apabila terdapat ketidaksetujuan antara guru dalam pengambilan keputusan maka sebagai kepala sekolah akan berusaha untuk mengedepankan komunikasi yang baik dan terbuka antara guru-guru di sekolah. Beliau juga mengundang guru untuk memberikan masukan dan pendapat mereka dalam pengambilan keputusan sekolah serta berusaha untuk menjelaskan alasan di balik keputusan yang diambil agar guru dapat memahami dan mendukung keputusan tersebut. “Apabila terdapat perbedaan pandangan tentang visi dan misi sekolah antara guru-guru kami berusaha untuk menjelaskan visi dan misi sekolah secara jelas kepada guru-guru di sekolah. Kami juga mengundang guru-guru untuk memberikan masukan dan pendapat mereka dalam penyusunan program sekolah yang dapat mendukung visi dan misi sekolah.” Hal ini, sejalan dengan pendapat Wakil Kepala Sekolah yang mengatakan dalam mengatasi konflik antara guru dan guru “Saya sebagai wakil kepala sekolah tentu membantu kepala sekolah dalam mengelola dan menyelesaikan konflik yang terjadi di sekolah. Berperan sebagai mediator antara guru-guru dalam menyelesaikan konflik yang terjadi.” Dewi, S.Pd, selaku Guru (GR), beliau mengatakan bahwa apabila ada guru yang tidak setuju dengan pendapat guru lainnya tentang pembelajaran maka beliau dapat memberikan penjelasan yang jelas dan objektif tentang metode pembelajaran yang digunakan. Mengutamakan berdiskusi dengan guru lainnya dan mencari solusi yang saling menguntungkan bagi semua pihak. Selain itu berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik dan terbuka dengan guru lainnya di sekolah. Mengundang guru lainnya untuk berdiskusi tentang perkembangan siswa dan memberikan masukan dan pendapat mereka tentang pembelajaran. Pendapat tersebut di atas pernah dicetuskan oleh Thomas J. Sergiovanni bahwa kepemimpinan yang kuat dan kolaboratif dari kepala sekolah dapat membantu mengelola konflik antar guru yang dapat timbul akibat perbedaan dalam nilai-nilai, tujuan, dan pendekatan dalam mengajar.

Pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepala sekolah dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai sangat penting. Kepala sekolah, melalui praktik manajemen konflik yang efektif, berkontribusi pada penciptaan lingkungan sekolah yang positif, berperan sebagai mediator yang adil, dan mengarahkan upaya pemecahan konflik yang kooperatif. Kepala sekolah juga memainkan peran penting dalam menetapkan kebijakan dan regulasi terkait konflik serta mempromosikan budaya komunikasi yang baik. Dengan demikian, kepala sekolah memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan keharmonisan dan kualitas pendidikan di SMA Negeri 2 Dedai.

Dalam konteks penelitian ini, hasil dan pembahasan tersebut menunjukkan bahwa peran kepala sekolah yang efektif dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai memiliki implikasi yang penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi siswa dan seluruh anggota sekolah. Upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah ini dapat menjadi acuan bagi sekolah lain dalam mengembangkan strategi manajemen konflik yang efektif dan berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepala sekolah memiliki peran yang penting dalam menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis, mengelola konflik dengan baik, dan mempromosikan pemecahan konflik yang adil dan berkelanjutan.

Peran kepala sekolah yang efektif dalam mengelola konflik memiliki dampak yang signifikan bagi SMA Negeri 2 Dedai. Upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi siswa dan seluruh anggota sekolah, serta menerapkan strategi manajemen konflik yang efektif dan berkelanjutan, dapat meningkatkan keharmonisan dan kualitas pendidikan di sekolah tersebut.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi kepala sekolah, guru, dan staf sekolah dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi sekolah lain dalam mengembangkan praktik manajemen konflik yang efektif dan menciptakan lingkungan sekolah yang lebih harmonis.

Dengan demikian, peran kepala sekolah yang baik dalam mengelola konflik di SMA Negeri 2 Dedai merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif, produktif, dan berkualitas bagi siswa dan seluruh anggota sekolah.

Penelitian ini telah dilakukan secara semaksimal mungkin. Walaupun demikian, peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih didapatkan beberapa kekurangan atau keterbatasan, antara lain: 1) Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dalam mengumpulkan data dan menganalisis hasilnya. Keterbatasan waktu ini tentunya dapat mempengaruhi kedalaman dan keakuratan analisis yang dilakukan. 2) Penelitian ini hanya berfokus pada SMA Negeri 2 Dedai, sehingga generalisasi hasil penelitian ini terbatas pada konteks sekolah tersebut. Hasil penelitian ini mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada sekolah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, 3) Penelitian ini menghadapi keterbatasan dalam mengumpulkan data yang relevan dan

cukup untuk menggambarkan secara menyeluruh peran kepala sekolah sebagai mediator konflik di SMA Negeri 2 Dedai. Terbatasnya akses terhadap data dan informasi yang diperlukan tentunya dapat mempengaruhi keakuratan dan kekompakan penelitian.

Berdasarkan hasil temuan penelitian ini, maka disampaikan beberapa saran diantaranya: 1) Penelitian ini dapat melibatkan beberapa sekolah dengan karakteristik yang berbeda. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran kepala sekolah sebagai mediator konflik di berbagai konteks sekolah. 2) Penelitian ini dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang untuk melihat perubahan dan dampak dari upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai mediator konflik di SMA Negeri 2 Dedai. 3) Penelitian ini dapat melibatkan lebih banyak responden, seperti kepala sekolah, guru, dan siswa dari berbagai sekolah di wilayah yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityas, Niko. (2016). *Manajemen Pasca Konflik (Menjaga Dan Membangun Perdamaian Jangka Panjang) Di Kabupaten Lampung Timur*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Ahmad Fathoni, Ahmad Muhibbin, dan Wariso. (2017). *Pengelolaan Konflik Kinerja Guru (Studi Situs SMP Negeri 7 Klaten)*. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 6(1), 1-10.
- Budiono, B., & Wibowo, U. B. (2014). *Pengaruh komunikasi organisasi, kecerdasan emosi dan pengambilan keputusan terhadap implementasi peran kepemimpinan kepala SD*. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 2(2), 147-158. Doi: <https://doi.org/10.21831/amp.v2i2.2445>  
<https://core.ac.uk/download/pdf/267075290.pdf>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2023.  
[https://data.sekolah-kita.net/sekolah/SMA%20NEGERI%20%20DEDAI\\_133417?amp=1](https://data.sekolah-kita.net/sekolah/SMA%20NEGERI%20%20DEDAI_133417?amp=1). Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023.  
<https://hayusakola.com/view/sma-negeri-2-dedai>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2023.  
<https://infosekolah.net/info/sekolah/SMA-NEGERI-2-DEDAI/Kecamatan-Dedai/Kabupaten%20Sintang/Provinsi-Kalimantan-Barat/indonesia/98e7c4a26d8d083515fe08251a8ae550f31395fe/Prov.-Kalimantan-Barat>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2023.  
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jdpdp/article/download/3993/4010>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023.
- Kahar Kato, Iskandar. (2021). *Manajemen Konflik*. Makassar: Penerbit CV. Andi Offset.
- Kartono, Kartini. 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kumala, E.N., Amalia, T., Aulia, D.R., & Yaqin, M.A. (2022). *Peran Kepala Sekolah dalam Menangani Sumber-Sumber Konflik yang Terjadi di SDS Ulul Albab*. *Religion : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*.

- Kusworo. (2015). *Manajemen Konflik*. Jakarta: Penerbit PT. RajaGrafindo Persada.
- Mardikanto, Totok. (2018). *Manajemen Konflik*. Samarinda: Penerbit UINSI Samarinda.
- Mulyasa, E. (2015). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2017). *Standar Kompetensi Kepala Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurhayati, E. (2018). Peran Kepala Sekolah Dalam Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Guru. *Jurnal Ilmiah STIE Pari*.
- Pandoyo, R., & Wuradji, W. (2015). Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah, kinerja Guru, komite sekolah terhadap keefektifan SDN Se-Kecamatan Mlati. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(2), 250-263. Doi: <https://doi.org/10.21831/amp.v3i2.6341>
- Puspitasari, F. F. (2022). Tadbir muwahhid. *Model Manajemen Konflik Lembaga Pendidikan Islam: Tinjauan Komparatif Tafsir Ibn Katsir Dan Tafsir Jalalain*, 6(1), 9–10. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i1.4950>
- Rahmat, A., & Kadir, S. (2017). Manajemen kepemimpinan dan kemampuan berkomunikasi kepala sekolah pada kinerja pendidik. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 1-11. Doi: <https://doi.org/10.24912/jk.v8i1.43>
- Robbins, S. P. 2003. *Organizational Behavior*. Diterjemahkan oleh Indeks.
- Sari, R. (2021). Peranan Manajerial Kepala Sekolah dalam Mengatasi Konflik Guru. ResearchGate.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tampubolon, H. (2014). MANAJEMEN KONFLIK DARI DALAM GURU MENGELOLA KONFLIK ANTAR SISWA KELAS LIMA DAN ENAM DI SEKOLAH VICTORY PLUS-BEKASI.
- Ulalhana, R. (2018). PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM PENGELOLAAN KONFLIK DI SMK MUHAMMADIYAH 1 BANTUL.
- Wahyudi. 2019. *Manajemen Konflik dan Stres dalam Organisasi*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Walker, S. (2019). Conflict Resolution Strategies Employed by Principals in High Schools. *International Journal of Educational Leadership and Management*, 37(3), 345-362.
- Zaedun Na'im. (2021). Homepage : <http://e-journal.staima-lhikam.ac.id/index.php/mpi>. *Konflik, Manajemen Perspektif, Dalam Perspektif Islam*, 2(2), 222–246. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.720>