

## **MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENGELOLAAN KELAS SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEBERHASILAN PEMBELAJARAN**

M. Multazami<sup>1</sup>, Ayu Dwi Mashlihah<sup>2</sup>, M. Naufal Ifkaruddin<sup>3</sup>, Imam Syafii<sup>4</sup>,  
Saefullah Azhari<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

[muhammadmultazami193@gmail.com](mailto:muhammadmultazami193@gmail.com)<sup>1</sup>, [ayudwim4845@gmail.com](mailto:ayudwim4845@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ifkaruddin809@gmail.com](mailto:ifkaruddin809@gmail.com)<sup>3</sup>, [imamsyafii.iwa@gmail.com](mailto:imamsyafii.iwa@gmail.com)<sup>4</sup>,  
[saefullah652@gmail.com](mailto:saefullah652@gmail.com)<sup>5</sup>

### **ABSTRACT**

*This study aims to describe conflict management in classroom management as a strategy to improve learning success. Through a qualitative approach and literature review method, this study analyzes various reference sources, including books, journals, and previous studies. The results of the study indicate that effective conflict management requires strategies such as early conflict prevention, identification of conflict sources, constructive conflict resolution, and follow-up evaluation. However, the implementation of this strategy faces internal and external obstacles. The conclusion is that good conflict management can create a conducive learning environment and improve learning success. Therefore, improving teacher competence in communication, negotiation, and emotional management, as well as support from educational policies and parental participation, are key factors in managing conflict in the classroom.*

**Keywords:** *Conflict Management, Classroom Management, Conflict Resolution Strategies*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen konflik dalam pengelolaan kelas sebagai strategi untuk meningkatkan keberhasilan pembelajaran. Melalui pendekatan kualitatif dan metode kajian literatur, penelitian ini menganalisis berbagai sumber referensi, termasuk buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen konflik yang efektif memerlukan strategi seperti pencegahan konflik sejak awal, identifikasi sumber konflik, penyelesaian konflik secara konstruktif, dan tindak lanjut evaluasi. Namun, penerapan strategi ini menghadapi hambatan internal, serta hambatan eksternal. Kesimpulannya ialah bahwa manajemen konflik yang baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan meningkatkan keberhasilan pembelajaran. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi guru dalam komunikasi, negosiasi, dan

pengelolaan emosi, serta dukungan dari kebijakan pendidikan dan partisipasi orang tua, menjadi faktor kunci dalam mengelola konflik di kelas.

Kata kunci : Manajemen Konflik, Pengelolaan Kelas, Strategi Penyelesaian Konflik

### **A. Pendahuluan**

Siswa merupakan bagian penting dari sekolah dan akan menjadi generasi penerus kepemimpinan secara bergantian. Oleh karena itu, membangun generasi yang tangguh menjadi hal yang krusial. Dunia pendidikan, baik dalam bentuk lembaga formal maupun informal, berperan dalam membentuk generasi yang kuat. Sekolah berfungsi sebagai tempat memperoleh informasi serta mengembangkan keterampilan dan ide-ide setiap individu. Selama proses pendidikan berlangsung, siswa dapat mengasah kemampuan kognitif, emosional, dan psikomotor mereka untuk mendukung pengembangan keterampilan tersebut.

Konflik merupakan situasi di mana dua pihak atau lebih terlibat dalam perselisihan terkait keyakinan, status, otoritas, atau sumber daya dengan tujuan menetralkan, merugikan, atau mengalahkan pihak lain. Konflik dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti antar individu, kelompok, atau organisasi, dan sering kali dipicu oleh perbedaan

pandangan, tujuan, atau akses terhadap sumber daya. Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik dapat menghambat kerja sama yang efektif dan berpotensi menimbulkan tindakan kekerasan di lingkungan sekolah. Jika dibiarkan, konflik dapat menimbulkan perasaan marah, benci, dan frustrasi baik bagi pelaku maupun korban, yang kemudian dapat memicu tindakan seperti perundungan, penganiayaan, atau kekerasan seksual (Putri, 2022). Konflik yang terjadi di sekolah sering kali berupa kekerasan fisik antar siswa, tawuran, perundungan terhadap siswa berkebutuhan khusus, pelecehan seksual, serta penghinaan terhadap siswa dengan kondisi ekonomi rendah atau keterbatasan fisik. Situasi ini menjadi tantangan dalam dunia pendidikan yang membutuhkan penanganan yang tepat melalui manajemen konflik yang efektif.

Manajemen konflik mengacu pada berbagai tindakan yang dilakukan oleh individu terkait atau pihak luar untuk mengarahkan perbedaan menuju solusi yang

mungkin berupa penyelesaian konflik atau penciptaan lingkungan yang lebih kondusif. Dalam konteks sekolah, manajemen konflik mencakup upaya administrator atau pihak terkait dalam mengatasi perselisihan guna mencapai kondisi yang lebih damai dan konstruktif. Manajemen konflik melibatkan serangkaian langkah dan respons dari berbagai pihak untuk menyelesaikan perbedaan secara positif dan membangun (Hilmin & Dwi Noviani, 2022). Tujuan utama dari manajemen konflik di sekolah adalah menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi siswa, memungkinkan mereka untuk belajar tanpa gangguan akibat konflik yang berlarut-larut. Selain itu, strategi ini juga membimbing siswa dalam menyelesaikan perbedaan pendapat dengan cara yang lebih damai, konstruktif, dan tanpa kekerasan.

Beberapa penelitian sebelumnya manajemen konflik dalam konteks pendidikan. Rostini et al. (2023) menyoroti efektivitas kepemimpinan kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik di sekolah, menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang tepat dapat membantu mengurangi ketegangan antar siswa dan guru. Purnomo (2022) membahas pengaruh

manajemen kelas terhadap efektivitas pembelajaran, namun belum secara spesifik membahas bagaimana strategi penyelesaian konflik diterapkan dalam pengelolaan kelas. Sementara itu, Marlina et al. (2023) mengkaji berbagai gaya penanganan konflik di sekolah, tetapi lebih menekankan pada interaksi antar individu tanpa melihat peran sistem sekolah secara menyeluruh dalam mengelola konflik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam kajian sebelumnya dengan meneliti strategi manajemen konflik pengelolaan kelas sebagai upaya meningkatkan efektivitas pembelajaran. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi manajemen konflik di sekolah serta mencari solusi yang dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang lebih harmonis. Dengan memahami berbagai faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatan, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih praktis bagi pendidik dalam menangani konflik secara lebih efektif. Oleh karena itu, pertanyaan utama yang diangkat dalam penelitian ini

adalah: Bagaimana penerapan strategi manajemen konflik dalam pengelolaan kelas untuk dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran? Penelitian ini akan mengeksplorasi faktor-faktor yang menghambat implementasi strategi manajemen konflik serta mencari solusi yang dapat mendukung tenaga pendidik dalam menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih konstruktif.

### **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka. Metode penelitian kualitatif bertujuan agar memahami realitas melalui proses berpikir induktif. Sumber paling utama dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber referensi antara lain buku, jurnal, dan penelitian terdahulu.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menelaah berbagai literatur yang membahas tentang manajemen konflik dalam pengelolaan kelas sebagai strategi untuk meningkatkan keberhasilan pembelajaran. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis isi (content analysis) untuk menginterpretasikan makna yang terkandung dalam

sumber tersebut. Hasil penelitian ini kemudian disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan manajemen konflik dalam pengelolaan kelas sebagai strategi untuk meningkatkan keberhasilan pembelajaran.

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Jenis-jenis Konflik Dalam Pengelolaan Kelas**

Jenis-jenis masalah atau konflik yang muncul di suatu kelas dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu masalah individu dan masalah kelompok. Konflik-konflik ini timbul ketika seorang siswa berusaha agar perilakunya diterima dengan orang sekitarnya. Jika upaya tersebut tidak berhasil dan perilakunya tidak diterima, siswa tersebut cenderung menunjukkan sikap atau tindakan yang tidak sesuai atau tidak wajar. (Nurmalasari, t.t.).

Masalah Individu dalam Perilaku Siswa. Masalah individu dalam perilaku siswa didasarkan pada asumsi bahwa setiap manusia berperilaku untuk mencapai suatu tujuan. Salah satu kebutuhan dasar individu adalah merasa diterima dan dihargai. Ketika seseorang gagal memperoleh rasa memiliki dan penghargaan, ia cenderung

menunjukkan perilaku yang menyimpang. Terdapat empat jenis penyimpangan perilaku, yaitu: 1. Mencari Perhatian Siswa yang merasa tidak mendapatkan tempat dalam lingkungan sosial yang saling menerima akan berusaha menarik perhatian, baik secara aktif maupun pasif. Perilaku aktif dapat terlihat pada siswa-siswa yang suka pamer, melucu secara berlebihan, mengganggu suasana kelas, atau terus-menerus bertanya. Sementara itu, perilaku pasif tampak pada siswa yang malas atau selalu bergantung pada orang lain. 2. Mencari Kekuasaan Perilaku ini mirip dengan pencari perhatian, tetapi lebih intens. Siswa yang aktif dalam mencari kekuasaan cenderung melawan, berbohong, menentang perintah, dan secara terbuka menunjukkan ketidakpatuhan. Sebaliknya, siswa yang bersikap pasif dalam mencari kekuasaan biasanya sangat malas, keras kepala, sering lupa, dan secara diam-diam menunjukkan sikap tidak patuh. 3. Menuntut Balas Siswa dengan perilaku ini biasanya mengalami frustrasi yang mendalam dan berusaha mencapai keberhasilan dengan menyakiti orang lain. Mereka sering melakukan tindakan

kekerasan, seperti mencakar, menggigit, atau menendang teman sebaya, guru, atau bahkan hewan. Mereka juga sulit menerima kekalahan dan cenderung tidak sportif dalam permainan. Anak-anak dengan perilaku ini bisa bersikap aktif, seperti kasar dan kejam, atau pasif, seperti sering cemberut dan melawan secara diam-diam. 4. Menunjukkan Ketidakmampuan Siswa dengan perilaku ini merasa tidak mampu mencapai keinginannya untuk diterima dalam lingkungan sosial. Mereka cenderung mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan dan menganggap dirinya selalu gagal. Perasaan putus asa ini sering disertai dengan sikap menarik diri, mengisolasi diri, yang umumnya bersifat pasif.

Masalah atau konflik Kelompok Berdasarkan pengalaman pendidik dalam praktik mengajar, masalah yang muncul dalam pelaksanaan pembelajaran dapat diidentifikasi diantara lain:

a) Masalah pengarahan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi proses belajar-mengajar, sebagian besar pendidik kurang terampil: 1) Berfokus pada tujuan. 2) Menyampaikan tujuan pembelajaran kepada peserta

didik. 3)Menguasai teknik perumusan tujuan pembelajaran umum maupun spesifik. 4)Mengakomodasi tujuan sesuai tingkat kemampuan dan karakteristik siswa. 5) Menyusun tujuan instruksional yang terukur dan eksplisit. (Purnomo 2022). Kondisi ini berdampak pada ketidakjelasan siswa mengenai tujuan mempelajari materi tersebut. Akibatnya, siswa tidak merasa puas dengan penerimaan pembelajaran, menyadari tujuan pembelajaran yang diberikan pendidik tidak sesuai dengan kebutuhan, dan merasa bahwa pelajaran tersebut tidak memiliki makna bagi kehidupan mereka di masa depan.

b)Evaluasi dan penilaian yang dilakukan oleh guru dalam melaksanakan tugasnya masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa diantaranya meliputi ketidakjelasan dalam merumuskan kriteria keberhasilan, prosedur evaluasi yang kurang terstruktur, serta tidak diterapkannya prinsip evaluasi yang efisien dan efektif. Selain itu, metode penilaian yang digunakan oleh guru cenderung bervariasi, kurangnya pemahaman mengenai teknik evaluasi, serta

tidak dimanfaatkannya hasil analisis evaluasi sebagai umpan balik untuk perbaikan pembelajaran (Azman, 2020). Akibat dari evaluasi yang kurang optimal ini, siswa merasa tidak puas karena mereka tidak memahami makna dari nilai yang diperoleh. Guru pun kesulitan menentukan apakah siswa telah memahami materi yang diajarkan atau belum. Selain itu, guru tidak dapat mengukur apakah terjadi perubahan perilaku pada siswa sebagai dampak dari pembelajaran yang diberikan

c) Masalah isi dan urutan dalam perencanaan pembelajaran. Dalam merencanakan pengajaran yang nantinya akan dilaksanakan dan dievaluasi, pendidik sering menghadapi berbagai kendala untuk menyusun isi serta urutan bahan pelajaran. Beberapa permasalahan yang muncul,1)guru keterbatasan penguasaan materi, 2) ketidaksesuaian materi dengan tujuan pembelajaran, 3)serta cakupan materi yang terlalu luas. 4)guru kesulitan menyesuaikan penyampaian materi dengan waktu pembelajaran, 5)pendidik kurang terampil dalam mengorganisasikan materi, 6) pendidik mengalami

hambatan dalam mengembangkan bahan ajar. 7) selain itu, urutan penyajian materi berdasarkan tingkat kesulitan sering kali kurang diperhatikan, sehingga dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran

d) Masalah metode dan sistem penyajian bahan pelajaran agar penyampaian materi pelajaran dapat menarik dan efektif, guru perlu menguasai berbagai teknik serta sistem penyajian. Selain itu, guru harus mampu memilih metode yang sesuai untuk setiap materi yang diajarkan serta menerapkan variasi dalam penyampaiannya. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti 1) guru kurangnya penguasaan teknik penyajian yang menarik dan efektif, 2) pemilihan metode yang tidak selaras dengan tujuan serta materi pelajaran, 3) serta keterbatasan keterampilan dalam menerapkan metode yang dipilih. 4) Selain itu, banyak guru yang cenderung terpaku pada satu metode saja 5) kurang memberikan umpan balik terhadap tugas yang dikerjakan oleh peserta didik, sehingga proses pembelajaran menjadi kurang optimal.

e) Masalah hambatan dalam pelaksanaan. Dalam proses pengajaran, pendidik sering menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas pembelajaran, antaranya adalah 1) guru kurangnya pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber belajar, 2) serta kurangnya perhatian terhadap perbedaan latar belakang siswa. 3) Selain itu, guru sering kali tidak memahami kemampuan dasar siswa dengan baik. 4) Faktor lain yang menjadi kendala meliputi keterbatasan buku bacaan ilmiah, 5) kurangnya fasilitas pendukung pembelajaran, 6) serta rendahnya penguasaan bahasa Inggris di kalangan guru, yang dapat membatasi akses terhadap sumber belajar yang lebih luas

Banyaknya hambatan proses pembelajaran dapat menyebabkan proses belajar mengajar menjadi kurang efektif. Pendidik menghadapi kesulitan untuk meningkatkan kualitas pengajaran agar mencapai hasil yang efektif dan efisien. Selain itu, siswa menjadi kurang termotivasi untuk mendalami setiap aspek pengetahuan yang mereka peroleh di kelas.

### **Tujuan Manajemen Kelas**

Manajemen kelas yang dilakukan oleh guru tidaklah tanpa tujuan. Adanya tujuan tersebut mendorong guru untuk terus berupaya manajemen atau mengelola kelas, meskipun harus menghadapi kelelahan fisik maupun mental. Pengajaran menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan proses belajar-mengajar di dalam kelas, sehingga manajemen kelas sering dianggap sebagai bagian dari tujuan pengajaran itu sendiri. Tujuan manajemen kelas dapat dikategorikan ke dalam dua aspek utama. Dalam arti umum, manajemen kelas bertujuan untuk menyediakan fasilitas serta sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar-mengajar. Hal ini mencakup penciptaan lingkungan belajar yang kondusif, baik dari segi sosial, emosional, maupun intelektual, sehingga siswa dapat belajar dengan nyaman dan efektif. Sementara dalam arti khusus, manajemen kelas berfokus pada pengembangan kemampuan siswa dalam memanfaatkan alat-alat belajar, menciptakan kondisi yang memungkinkan mereka untuk belajar dan bekerja secara optimal, serta membantu mereka mencapai hasil

pembelajaran yang diharapkan.(Salmiah, Rusman, dan Abidin 2021a). Berikut adalah beberapa pendapat dari para tokoh mengenai tujuan manajemen kelas:

Menurut Djamarah (2002) dan Gronlund (1974), terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mendukung proses pembelajaran. Pertama, menciptakan suasana kelas kondusif, baik sebagai lingkungan maupun sebagai komunitas belajar, sehingga siswa memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi mereka secara optimal. Kedua, menangani berbagai kendala yang bisa mengganggu jalannya interaksi dalam proses pembelajaran. Ketiga, menyediakan dan mengelola sarana serta prasarana belajar yang mendukung kegiatan pembelajaran, dengan memperhatikan kebutuhan sosial, emosional, dan intelektual siswa. Keempat, memberikan arahan dan pembinaan sesuai latar belakang sosial, ekonomi, budaya, serta karakteristik pribadi setiap siswa.

Sudirman (dalam Djamarah) menjelaskan esensi pengelolaan kelas merupakan bagian integral dari tujuan pendidikan, yakni menyiapkan sarana-prasarana pembelajaran yang memfasilitasi beragam aktivitas

belajar peserta didik dalam lingkungan yang mendukung perkembangan sosial, emosional, dan intelektual di ruang kelas. Arikunto mengemukakan bahwa fokus utama manajemen kelas adalah membangun tata kelola pembelajaran yang terstruktur agar tujuan instruksional dapat dicapai secara optimal dan berkelanjutan. Bafadal merinci tujuan pengelolaan kelas ke dalam empat aspek: 1. Membentuk lingkungan belajar yang ideal, untuk aktivitas individu maupun kolaboratif, guna mengoptimalkan potensi akademik dan personal siswa. 2. Mengidentifikasi dan meminimalisasi gangguan yang menghambat dinamika interaksi edukatif di kelas. 3. Merancang serta mengorganisasikan sumber daya pembelajaran yang selaras dengan kebutuhan sosial-emosional dan tingkat kematangan kognitif peserta didik. 4. Menyusun program pendampingan berbasis keragaman latar belakang sosial-ekonomi-budaya serta kebutuhan spesifik setiap siswa (Salmiah, Rusman, dan Abidin, 2021)

Dari berbagai pemahaman konseptual tentang tujuan manajemen kelas yang telah diuraikan, dapat ditarik benang merah bahwa esensi fundamental pengelolaan kelas

adalah mewujudkan sekaligus memelihara lingkungan belajar yang kondusif bagi terselenggaranya proses pembelajaran secara optimal. Dengan demikian, pendidik bertindak strategis dalam mengoptimalkan dinamika kelas agar seluruh peserta didik, dengan keragaman kompetensi yang dimiliki, mampu terlibat aktif dan mencerna materi pembelajaran secara efektif dan menyeluruh.

### **Strategi Manajemen Konflik yang Efektif Dalam Pengelolaan Kelas**

Yang pertama, Mencegah Konflik Sejak Awal; a). Tetapkan Aturan yang Jelas → Buat aturan kelas yang spesifik, adil, dan konsisten. Pastikan siswa memahami konsekuensinya. b). Bangun Hubungan Positif → Ciptakan ikatan yang baik dengan siswa agar mereka merasa dihargai dan didengar. c). Kelola Kelas dengan Baik → Terapkan strategi pengelolaan kelas seperti pembagian kelompok, peran siswa, dan metode pembelajaran variatif untuk mengurangi potensi konflik. Kedua, Mengidentifikasi Sumber Konflik. a). Dengarkan Keluhan Siswa → Perhatikan perasaan dan kebutuhan siswa sebelum konflik membesar. b). Amati Pola Perilaku → Identifikasi apakah

konflik karena kesalahpahaman, persaingan, atau masalah lain seperti tekanan akademik. Yang ketiga, Menyelesaikan Konflik Secara Konstruktif. a). Gunakan Pendekatan Mediasi → Jadilah fasilitator yang netral dan bantu siswa menemukan solusi sendiri. b). Dorong Komunikasi Terbuka → Ajarkan siswa untuk menyampaikan pendapat mereka secara sopan dan mendengarkan pihak lain dengan empati. c). Terapkan Teknik Restoratif → Fokus pada pemulihan hubungan dengan pendekatan seperti meminta siswa untuk merefleksikan tindakan mereka dan bagaimana cara memperbaikinya. Yang keempat, Menindaklanjuti dan Mengevaluasi. a). Pastikan Konflik Tidak Berulang → Pantau situasi setelah konflik selesai untuk memastikan tidak ada ketegangan yang tersisa. b). Beri Apresiasi → Akui usaha siswa dalam menyelesaikan konflik secara positif agar mereka lebih termotivasi menerapkan strategi yang sama di masa depan.

### **Hambatan Dalam Menerapkan Strategi Manajemen Konflik Di Dalam Kelas**

Dalam dunia pendidikan, konflik yang muncul di dalam kelas merupakan sesuatu yang tidak dapat

dihindari. Namun, tidak semua konflik dapat diselesaikan secara optimal karena adanya berbagai faktor penghambat dalam penerapan strategi manajemen konflik yang efektif. Kendala-kendala ini dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu hambatan internal yang berasal dari dalam lembaga pendidikan itu sendiri serta hambatan eksternal yang dipengaruhi oleh faktor luar yang memengaruhi lingkungan sekolah (Al-Candra dkk., t.t.).

Hambatan internal dalam manajemen konflik di sekolah mengacu pada faktor-faktor yang berasal dari dalam lembaga pendidikan dan menghalangi penyelesaian konflik secara optimal. Salah satu hambatan terbesar adalah kurangnya keterampilan tenaga pendidik dalam mengelola konflik. Banyak guru dan kepala sekolah tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam hal komunikasi yang efektif, teknik negosiasi, serta pengelolaan emosi yang diperlukan untuk menangani konflik dengan cara yang konstruktif (Marlina, Nurmadiyah, dan Indrawan, 2023). Kurangnya pelatihan dalam bidang ini menyebabkan tenaga pendidik sering kali mengalami kesulitan dalam menyelesaikan konflik

secara bijaksana dan solutif. Selain keterampilan, rendahnya kesadaran tenaga pendidik mengenai pentingnya penyelesaian konflik secara damai juga menjadi faktor penghambat utama. ebagian tenaga pendidik belum menyadari bahwa konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat memberikan dampak negatif terhadap lingkungan belajar.. Rendahnya pemahaman ini membuat sebagian dari mereka mengabaikan konflik atau menyelesaikannya dengan cara yang kurang tepat, seperti menerapkan pendekatan otoriter yang justru dapat memperburuk situasi (Saat dan Usman, t.t.).

Faktor lain yang menjadi hambatan internal adalah adanya ketegangan antar pihak yang terlibat, baik antara siswa, antara siswa dan guru, maupun antara tenaga pendidik lainnya. Ketegangan ini memperumit komunikasi. Jika hubungan antar pihak sudah terlanjur tegang, maka pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan konflik sering kali tidak berjalan efektif karena masing-masing pihak merasa sulit untuk menerima pandangan atau pendapat pihak lain. Selain itu, lemahnya kepemimpinan dalam menangani konflik juga menjadi hambatan serius.

Kepala sekolah yang tidak berkomitmen atau tidak menunjukkan kepedulian terhadap konflik yang terjadi dapat memperburuk keadaan. Jika pemimpin sekolah tidak mengambil langkah konkret dalam menangani konflik, maka konflik yang ada akan semakin berkembang tanpa penyelesaian yang jelas. Minimnya tanggung jawab dalam mengelola konflik juga dapat menyebabkan lingkungan belajar menjadi kurang kondusif bagi siswa maupun tenaga pendidik (Rahmadayanti dan Pd, 2022). Selain hambatan internal, terdapat juga hambatan eksternal yang berasal dari faktor luar yang berpengaruh terhadap efektivitas strategi manajemen konflik di dalam kelas. Salah satu hambatan terbesar adalah kurangnya dukungan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung penerapan strategi manajemen konflik yang lebih efektif. Banyak sekolah, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan anggaran, tidak memiliki fasilitas yang memadai, program pelatihan bagi tenaga pendidik, atau sistem pendukung lainnya yang dapat membantu dalam mengelola konflik dengan lebih profesional.

Minimnya sumber daya ini membuat sekolah sulit untuk mengembangkan strategi yang komprehensif dalam menangani konflik yang terjadi (Efferi, t.t.). Selain keterbatasan sumber daya, kurangnya partisipasi orang tua dan masyarakat dalam penyelesaian konflik juga menjadi tantangan yang cukup besar. Dalam banyak kasus, konflik di sekolah tidak hanya terjadi antara siswa dan guru, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan keluarga serta masyarakat sekitar. Namun, keterlibatan orang tua dalam membantu menyelesaikan konflik sering kali masih terbatas, baik karena kurangnya komunikasi antara sekolah dan orang tua, maupun karena rendahnya kesadaran orang tua mengenai peran mereka dalam mendukung penyelesaian konflik di lingkungan sekolah. Padahal, jika orang tua dan masyarakat dapat lebih aktif berperan dalam menangani konflik, maka penyelesaian masalah dapat lebih efektif dan berkelanjutan (Candraningtyas dkk., 2024).

Perbedaan nilai dan persepsi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik juga menjadi hambatan eksternal yang tidak dapat diabaikan. Setiap individu atau kelompok

memiliki latar belakang, keyakinan, serta pandangan yang berbeda, yang dapat memengaruhi cara mereka dalam memahami dan menyikapi suatu konflik. Jika masing-masing pihak tetap mempertahankan sudut pandangnya sendiri tanpa adanya keinginan untuk memahami perspektif orang lain, maka konflik akan semakin sulit untuk diselesaikan. Kesulitan dalam mencapai kesepakatan ini sering kali menjadi penghalang dalam menemukan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan upaya yang menyeluruh dan terkoordinasi dari berbagai pihak, baik dari lingkungan internal maupun eksternal sekolah. Guru dan tenaga pendidik perlu diberikan pelatihan yang lebih intensif mengenai keterampilan komunikasi, teknik negosiasi, serta cara mengelola konflik secara efektif. Selain itu, kepala sekolah harus mengambil peran aktif dalam memastikan bahwa setiap konflik yang terjadi di lingkungan sekolah dapat ditangani dengan baik dan tidak dibiarkan berlarut-larut. Di sisi lain, keterlibatan orang tua dan masyarakat dalam proses penyelesaian konflik juga perlu ditingkatkan agar

pendekatan kolaboratif dapat lebih efektif diterapkan. Dengan adanya sinergi antara semua pihak yang terlibat, strategi manajemen konflik di dalam kelas dapat berjalan lebih optimal, sehingga menciptakan lingkungan belajar lebih harmonis dan kondusif bagi perkembangan siswa.

#### **D. Kesimpulan**

Penelitian ini menegaskan bahwa manajemen konflik dalam pengelolaan kelas merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan keberhasilan pembelajaran. Dengan memahami jenis-jenis konflik yang terjadi, baik pada tingkat individu maupun kelompok, guru dapat menerapkan metode yang lebih tepat dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Kajian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen kelas dengan menawarkan strategi sistematis yang dapat digunakan dalam mengelola konflik secara konstruktif. Penelitian ini juga mengungkap bahwa faktor internal, seperti keterampilan komunikasi guru dan kepemimpinan kepala sekolah, serta faktor eksternal, seperti dukungan orang tua dan kebijakan pendidikan, memiliki dampak signifikan terhadap

keberhasilan penerapan strategi manajemen konflik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi guru dalam hal komunikasi, negosiasi, dan pengelolaan emosi harus menjadi prioritas dalam upaya memperbaiki kualitas pembelajaran di kelas.

Temuan dari penelitian ini dapat diterapkan dalam program pelatihan guru serta kebijakan sekolah guna menciptakan lingkungan belajar lebih inklusif dan produktif. Pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini dapat dilakukan dengan studi empiris yang lebih mendalam, seperti eksperimen dalam konteks kelas yang berbeda atau penggunaan teknologi dalam membantu proses resolusi konflik. Dengan demikian, temuan ini diharapkan menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen konflik pendidikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Al-Candra, M Rohid, Fadhilah Rabbani Arifin, Rajendra Aryasatya Widyadhana, dan Universitas Muhammdiyah Jakarta-Indonesia. t.t.  
"STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS ORGANISASI."

- Azman, Zainal. 2020. "Pengelolaan Kelas dalam Pembelajaran." *Edification Journal* 2 (2): 51–64. <https://doi.org/10.37092/ej.v1i2.136>.
- Candraningtyas, Agripina, Muslimatul Afiyah, Novi Nur Amalia, dan Mirza Gunawan Wibisono. 2024. "Sumber dan Penyelesaian Konflik dalam Kebijakan Penanganan Konflik di Sekolah" 01 (02).
- Efferi, Adri. t.t. "MANAJEMEN KONFLIK DALAM LEMBAGA PENDIDIKAN."
- Hilmin dan Dwi Noviani. 2022. "KOMUNIKASI TRI PUSAT PENDIDIKAN UPAYA MENCEGAH KEKERASAN TERHADAP SISWA DI SEKOLAH." *PUSTAKA: Jurnal Bahasa dan Pendidikan* 2 (4): 62–74. <https://doi.org/10.56910/pustaka.v2i4.171>.
- Marlina, Ana, Nurmadiyah, dan Irjus Indrawan. 2023. "Gaya Penanganan Konflik di SMPN Satu Atap Teluk Kelasa Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1 (1): 44–58. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i1.71>.
- Nurmalasari, Neneng. t.t. "PENDEKATAN DALAM PENGELOLAAN KELAS."
- Purnomo, Andri Cahyo. 2022. "MANAJEMEN KELAS DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PROSES BELAJAR MENGAJAR." *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Keislaman* 2 (1): 27–34. <https://doi.org/10.55883/jipkis.v2i1.22>.
- Putri, Penny Kurnia. 2022. "Manajemen Konflik dan Resolusi Konflik: Sebuah Pendekatan Terhadap Perdamaian." *Papua Journal of Diplomacy and International Relations* 2 (1): 16–34. <https://doi.org/10.31957/pjdir.v2i1.1945>.
- Rahmadayanti, Indri Wahyu, dan S Pd. 2022. "PERAN STAKEHOLDER INTERNAL DALAM MANAJEMEN KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 3 SEDAYU YOGYAKARTA."
- Rostini, Deti, Khalifaturramah Sulaiman, dan Norsyam Amaly. 2023. "Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik." *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran* 4 (1): 173–80. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.234>.
- Saat, Syafi'i, dan Nasir Usman. t.t. "MANAJEMEN KONFLIK PADA ORGANISASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKA KINERJA GURU MIN BENER KELIPAH KECAMATAN BENER KELIPAH KABUPATEN BENER MERIAH."
- Salmiah, Maryati, Abdul Aziz Rusman, dan Zainal Abidin. 2021a. "Konsep Dasar Pengelolaan Kelas dalam Tinjauan Psikologi Manajemen." *ITQAN: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan* 13 (1): 41–60.

<https://doi.org/10.47766/itqan.v13i1.185>.

- . 2021b. “Konsep Dasar Pengelolaan Kelas dalam Tinjauan Psikologi Manajemen.” ITQAN: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan 13 (1): 41–60. <https://doi.org/10.47766/itqan.v13i1.185>