

**IMPLEMENTASI DAN EVALUASI MANAJEMEN KONFLIK DALAM
LINGKUNGAN PENDIDIKAN
(STUDI KASUS DESKRIPTIF KUALITATIF DI MADRASAH IBTIDAIYAH
CIKARANG UTARA)**

Ira Haryani¹, Sri Utaminingsih², Nuryati Djihadah³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan, Universitas Pamulang

¹iraharyani1485@gmail.com, ²dosen00456@unpam.ac.id,

³MA.nuryatidjihadah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation and evaluation of conflict management in the educational environment at MI Al-Muslimin North Cikarang. The focus of the study includes the implementation and evaluation of conflict management in the educational environment. The research is motivated by the fact that conflict is part of the dynamics of educational organizations that require appropriate management to prevent hindering the achievement of educational goals. The study uses a qualitative approach with a descriptive case study method. The research informants numbered 13 people consisting of the madrasah principal, vice-principal, teachers, and education staff selected through purposive sampling techniques. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation studies. Data validity was obtained through triangulation of sources, techniques, and time. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of conflict management is carried out through problem identification, open communication, clarification, deliberation, joint decision-making, and follow-up on conflict resolution. Conflicts that occur are generally caused by differences in perception, communication, coordination, and division of tasks. Conflict management evaluation is carried out periodically through an evaluation forum involving all elements of the madrasah. The evaluation results demonstrated improved communication, coordination, working relationships, and task implementation effectiveness. The study concluded that the implementation and evaluation of conflict management at MI Al-Muslimin North Cikarang supported the creation of effective, collaborative, and adaptive madrasah governance, oriented toward continuous improvement in educational quality.

Keywords: Implementation, Evaluation, Conflict Management, Educational Environment, Madrasah Ibtidaiyah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi serta evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan di MI Al-Muslimin Cikarang Utara. Fokus penelitian mencakup implementasi manajemen konflik dan

evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan. Penelitian dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa konflik merupakan bagian dari dinamika organisasi pendidikan yang memerlukan pengelolaan secara tepat agar tidak menghambat pencapaian tujuan pendidikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang terdiri atas kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen konflik dilakukan melalui identifikasi masalah, komunikasi terbuka, klarifikasi, musyawarah, pengambilan keputusan bersama, serta tindak lanjut penyelesaian konflik. Konflik yang terjadi umumnya disebabkan oleh perbedaan persepsi, komunikasi, koordinasi, dan pembagian tugas. Evaluasi manajemen konflik dilaksanakan secara berkala melalui forum evaluasi yang melibatkan seluruh unsur madrasah. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan komunikasi, koordinasi, hubungan kerja, dan efektivitas pelaksanaan tugas. Penelitian menyimpulkan bahwa implementasi dan evaluasi manajemen konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara telah mendukung terciptanya tata kelola madrasah yang efektif, kolaboratif, adaptif, serta berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi, Evaluasi, Manajemen Konflik, Lingkungan Pendidikan, Madrasah Ibtidaiyah.

A. Pendahuluan

Konflik dalam lingkungan pendidikan merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari, mengingat kompleksitas interaksi antara berbagai pihak, termasuk siswa, guru, tenaga kependidikan, dan orang tua. Konflik dapat muncul akibat perbedaan persepsi, nilai, harapan, atau kepentingan antara individu atau kelompok yang terlibat. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat berdampak negatif terhadap kualitas pendidikan, seperti

menurunnya kedisiplinan siswa, menurunnya kinerja guru, dan terciptanya lingkungan belajar yang tidak kondusif.

Konflik dalam lingkungan pendidikan, khususnya di madrasah ibtidaiyah, merupakan bagian dari dinamika yang wajar terjadi dalam proses interaksi antarkomponen sekolah. Berdasarkan observasi awal peneliti di madrasah ibtidaiyah (MI) Al-Muslimin di wilayah Cikarang Utara, konflik tidak hanya terjadi antara siswa, tetapi juga muncul di

antara guru, kepala madrasah, dan orang tua siswa. Contohnya, ketika guru menerapkan disiplin terhadap siswa yang dianggap melanggar tata tertib, beberapa orang tua merespons dengan keberatan, karena merasa tindakan guru terlalu keras atau kurang komunikatif. Manajemen konflik yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan produktif. Strategi manajemen konflik yang diterapkan di sekolah dapat berupa pendekatan kolaboratif yang melibatkan komunikasi terbuka, partisipasi aktif, dan solusi Bersama. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kedisiplinan siswa dan memperbaiki hubungan antara pihak-pihak yang terlibat. Namun, implementasi manajemen konflik yang efektif seringkali terkendala oleh berbagai faktor, seperti komunikasi yang buruk, perbedaan nilai dan budaya, kepemimpinan yang tidak efektif, dan keterbatasan sumber daya. Faktor-faktor ini dapat memperburuk situasi dan memperpanjang durasi konflik, sehingga memerlukan perhatian khusus dari pihak sekolah.

Di sisi lain, penelitian di SMP Terpadu Fajrul Islam menunjukkan

bahwa konflik antara wali murid dan tenaga pendidik seringkali disebabkan oleh kesalahpahaman akibat informasi yang tidak utuh. Implementasi manajemen konflik melalui mediasi dan musyawarah dapat menyelesaikan masalah tersebut secara efektif.

Penelitian lain di SMP Negeri 15 Yogyakarta mengungkapkan bahwa penggunaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang kaku menghambat fleksibilitas dalam menerapkan strategi manajemen konflik. Selain itu, penerapan prinsip-prinsip pembelajaran organisasi seperti personal mastery, mental models, dan shared vision di sekolah tersebut belum optimal, yang menjadi latar belakang timbulnya konflik linguistic.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi dan evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan, khususnya di tingkat Madrasah Ibtidaiyah (MI). Salah satu lokasi yang menarik untuk diteliti adalah salah satu MI di Cikarang Utara, mengingat dinamika sosial dan budaya yang unik di daerah tersebut. penelitian ini disusun berdasarkan

kondisi nyata yang ditemukan di lokasi penelitian, yaitu Madrasah Ibtidaiyah (MI) Al-Muslimin di wilayah Cikarang Utara. Secara ideal, sekolah sebagai organisasi pendidikan seharusnya mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, didukung oleh komunikasi yang efektif, kepemimpinan yang demokratis, serta hubungan profesional yang sehat antar warga sekolah. Namun, berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa dalam praktiknya masih terdapat dinamika konflik yang muncul dalam kehidupan organisasi sekolah. Konflik tersebut terlihat terutama dalam interaksi sehari-hari antar guru, staf, dan pimpinan sekolah, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal manajemen konflik dengan kondisi nyata di lapangan.

Landasan empiris dalam penelitian ini disusun berdasarkan kondisi nyata yang ditemukan di lokasi penelitian, yaitu Madrasah Ibtidaiyah (MI) Al-Muslimin di wilayah Cikarang Utara. Secara ideal, lembaga pendidikan dasar seperti madrasah ibtidaiyah seharusnya menjadi lingkungan belajar yang harmonis, kondusif, serta ditopang

oleh hubungan profesional yang sehat antara kepala madrasah, guru, staf, peserta didik, dan orang tua. Lingkungan pendidikan yang ideal ditandai oleh komunikasi yang terbuka, kepemimpinan yang partisipatif, serta mekanisme penyelesaian masalah yang adil. Namun, dalam kenyataannya, dinamika sosial dalam organisasi sekolah sering kali memunculkan konflik yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat mengganggu iklim pembelajaran dan stabilitas organisasi madrasah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui observasi awal dan wawancara singkat terhadap 8 responden, yang terdiri atas 5 guru dan 3 staf madrasah, ditemukan bahwa konflik organisasi masih muncul dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan MI Al-Muslimin. Konflik yang dominan tidak hanya berkaitan dengan peserta didik, tetapi juga terjadi dalam interaksi internal antar pendidik dan tenaga kependidikan. Temuan awal menunjukkan bahwa bentuk konflik yang paling sering muncul berkaitan dengan aspek komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan dalam pengambilan keputusan. Beberapa

responden mengungkapkan adanya kesalahpahaman informasi, kurangnya koordinasi antar bagian, serta komunikasi yang belum sepenuhnya berjalan secara terbuka dan efektif.

Kondisi tersebut merupakan keadaan yang tidak seharusnya terjadi dalam organisasi pendidikan, karena madrasah sebagai lembaga pembentuk karakter dan nilai-nilai keislaman membutuhkan suasana kerja yang stabil, kolaboratif, dan saling mendukung. Ketika komunikasi internal tidak berjalan optimal, maka konflik dapat berkembang menjadi ketegangan interpersonal yang berulang. Selain itu, gaya kepemimpinan yang belum sepenuhnya melibatkan partisipasi guru dan staf juga berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan dalam pembagian tugas maupun kebijakan madrasah. Akibatnya, konflik tidak hanya berdampak pada hubungan kerja antar warga sekolah, tetapi juga dapat memengaruhi kenyamanan guru dalam menjalankan tugas serta efektivitas pelaksanaan program pendidikan.

Untuk memperjelas hasil pra-penelitian tersebut, peneliti menyusun tabulasi sederhana

berdasarkan temuan awal responden, sebagaimana berikut:

Tabel 1. Temuan Awal Penelitian

Aspek Wawancara	Temuan	Jumlah Responden
Konflik komunikasi yang kurang efektif	dipicu	5 Responden
Konflik berkaitan gaya kepemimpinan		3 Responden
Penyelesaian konflik informal		6 Responden
Dampak konflik pada koordinasi kerja		6 Responden
Perlunya komunikasi lebih terbuka		7 Responden

Tabulasi tersebut menunjukkan bahwa konflik yang terjadi lebih banyak bersumber dari komunikasi organisasi dan kepemimpinan madrasah, serta belum seluruhnya dikelola melalui mekanisme manajemen konflik yang sistematis. Jika kondisi ini dibiarkan, maka konflik dapat berkembang menjadi konflik laten yang berulang dan berdampak pada menurunnya kualitas iklim madrasah. Hal ini sejalan dengan penelitian Salim (2023) yang menegaskan bahwa konflik internal sekolah sering kali dipicu oleh lemahnya komunikasi dan kurang efektifnya gaya kepemimpinan dalam membangun koordinasi organisasi. Selain itu, Luqman, Rodliyah, dan Fatmawati (2024) juga menekankan bahwa strategi kepala sekolah dalam

manajemen konflik sangat menentukan terciptanya iklim kerja yang produktif dan harmonis.

Selain itu, gaya kepemimpinan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi munculnya konflik di sekolah. Dalam kondisi ideal, kepala sekolah seharusnya berperan sebagai pemimpin yang mampu menjadi mediator, membangun komunikasi partisipatif, serta menciptakan suasana kerja yang adil dan kondusif. Namun, berdasarkan temuan awal, terdapat indikasi bahwa pendekatan kepemimpinan yang belum sepenuhnya melibatkan partisipasi guru dan staf berpotensi memunculkan ketegangan dalam hubungan kerja. Akibatnya, konflik yang terjadi tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal, tetapi juga berpengaruh terhadap kenyamanan kerja serta efektivitas organisasi sekolah secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik diterapkan di MI tersebut, mengevaluasi efektivitasnya dalam menyelesaikan konflik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya. Hasil dari penelitian

ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen konflik yang lebih efektif di lingkungan pendidikan, khususnya di tingkat MI.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pihak sekolah dalam mengelola konflik secara lebih efektif, sehingga dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan meningkatkan kualitas pendidikan di MI tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya penting dari segi akademis, tetapi juga memiliki relevansi praktis yang tinggi bagi pengembangan pendidikan di tingkat MI, khususnya di Cikarang Utara.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang praktik manajemen konflik di MI Cikarang Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak sekolah dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif, sehingga konflik dapat dikelola secara konstruktif dan tidak mengganggu proses pembelajaran. Rekomendasi yang

dihasilkan dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong terciptanya lingkungan sekolah yang lebih humanis, inklusif, dan produktif, sesuai dengan tujuan pendidikan sebagai proses pemanusiaan manusia. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi peningkatan kualitas pendidikan di tingkat MI, khususnya di wilayah Cikarang Utara.

Manajemen konflik dalam manajemen pendidikan menjadi suatu proses terstruktur yang mencakup identifikasi, analisis, dan pengelolaan permasalahan yang muncul di dalam lingkungan institusi pendidikan. Proses ini diawali dengan mengidentifikasi penyebab konflik, baik yang bersifat interpersonal, intrapersonal, antar kelompok, maupun struktural, guna memahami inti masalah yang dapat mengganggu kinerja dan harmoni lembaga. Setelah sumber perselisihan diidentifikasi, tahap berikutnya adalah mengevaluasi pengaruhnya terhadap individu atau kelompok yang terlibat serta konsekuensinya bagi pencapaian sasaran lembaga. Evaluasi ini mencakup pemahaman

tentang pola-pola interaksi, dinamika kekuasaan, serta elemen-elemen yang mendasari konflik tersebut (Setiawan, A., & Us, K. A. (2025).

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi para pendidik, kepala sekolah, dan seluruh pihak terkait dalam mengelola konflik secara lebih bijaksana. Dengan manajemen konflik yang baik, sekolah dapat menjadi tempat tumbuh kembangnya generasi penerus bangsa yang berkarakter, kreatif, dan mampu beradaptasi dengan perubahan zaman.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi dan evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan di MI Al-Muslimin Cikarang Utara. Melalui metode studi kasus deskriptif, penelitian berupaya mengungkap secara komprehensif berbagai fenomena yang berkaitan dengan proses pengelolaan konflik, faktor penyebab konflik, strategi

penyelesaian konflik, serta evaluasi yang dilakukan oleh pihak madrasah dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung peningkatan mutu pendidikan.

Penelitian dilaksanakan di MI Al-Muslimin Cikarang Utara. Pelaksanaan penelitian meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Fokus penelitian mencakup dua aspek utama, yaitu implementasi manajemen konflik dan evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan.

Informan penelitian berjumlah 13 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan manajemen konflik di madrasah. Informan terdiri atas kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan yang berperan dalam pengambilan keputusan maupun pelaksanaan kegiatan di lingkungan madrasah.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam,

observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk konflik yang terjadi, faktor penyebab, strategi penyelesaian, serta mekanisme evaluasi manajemen konflik. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung interaksi antarwarga madrasah, proses penyelesaian konflik, dan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan manajemen konflik. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen yang relevan, seperti struktur organisasi, program kerja, notulen rapat, tata tertib, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang mendukung pelaksanaan penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, mengelompokkan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam

memahami pola hubungan antar-temuan. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi. Penerapan ketiga bentuk triangulasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan di MI Al-Muslimin Cikarang Utara, ditemukan berbagai fenomena yang berkaitan dengan

implementasi dan evaluasi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan. Temuan-temuan tersebut selanjutnya dianalisis secara mendalam dengan mengacu pada teori konflik, teori manajemen konflik, konsep kepemimpinan pendidikan, serta berbagai penelitian terdahulu yang relevan. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penyebab konflik, strategi penyelesaian konflik, efektivitas manajemen konflik, serta peran kepala madrasah dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Selain itu, proses sintesis juga menjadi sarana untuk menunjukkan kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam. Dengan mengaitkan temuan empiris dan kajian teoritis, hasil penelitian tidak hanya menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan, tetapi juga memberikan penjelasan ilmiah mengenai alasan munculnya fenomena tersebut serta implikasinya terhadap pengelolaan organisasi pendidikan. Oleh karena itu, sintesis temuan penelitian berikut

disusun berdasarkan fokus penelitian yang meliputi bentuk dan faktor penyebab konflik, implementasi manajemen konflik, evaluasi manajemen konflik, serta peran kepala madrasah dalam penyelesaian konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa konflik yang terjadi di MI Al-Muslimin Cikarang Utara lebih banyak berupa konflik fungsional yang muncul akibat perbedaan persepsi, miskomunikasi, koordinasi yang belum optimal, perubahan kebijakan, serta pembagian tugas yang dianggap belum dipahami secara merata oleh seluruh warga madrasah. Konflik yang muncul tidak berkembang menjadi konflik personal yang bersifat destruktif, melainkan menjadi bagian dari dinamika organisasi yang masih dapat dikelola melalui komunikasi dan musyawarah.

Temuan tersebut sejalan dengan teori konflik yang dikemukakan oleh Shofirah (2024) yang menyatakan bahwa konflik dalam lingkungan pendidikan muncul karena adanya perbedaan pendapat, nilai, kepentingan, dan tujuan antara individu maupun kelompok yang

terlibat dalam proses pendidikan. Dalam konteks penelitian ini, perbedaan persepsi terhadap kebijakan madrasah dan pelaksanaan program menjadi bentuk nyata dari perbedaan kepentingan dan pemahaman yang dijelaskan dalam teori tersebut.

Selain itu, hasil penelitian juga memperkuat pendapat Siregar dan Usriyah (2021) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang tidak efektif merupakan salah satu penyebab utama munculnya konflik dalam organisasi. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar konflik bermula dari informasi yang diterima secara tidak utuh, keterlambatan penyampaian informasi, serta perbedaan penafsiran terhadap kebijakan yang telah disampaikan oleh pimpinan madrasah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran sentral dalam membentuk hubungan kerja yang harmonis maupun memunculkan konflik organisasi.

Temuan penelitian ini juga relevan dengan pendapat Jumawan et al. (2024) yang menjelaskan bahwa konflik organisasi sering dipicu oleh perubahan kebijakan dan komunikasi

yang kurang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan jadwal kegiatan, pembagian tugas tambahan, serta penyesuaian program madrasah sering kali menjadi pemicu munculnya perbedaan pendapat di antara guru dan tenaga kependidikan. Hal ini memperlihatkan bahwa setiap perubahan organisasi memerlukan proses komunikasi yang jelas dan berkelanjutan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini menguatkan hasil penelitian Rozaq et al. (2024) yang menempatkan faktor komunikasi dan struktur tugas organisasi sebagai penyebab utama konflik. Di MI Al-Muslimin Cikarang Utara, konflik sering muncul ketika terdapat ketidakjelasan mengenai tugas tambahan atau tanggung jawab kepanitiaan tertentu. Meskipun demikian, konflik tersebut masih dapat diselesaikan melalui klarifikasi dan koordinasi sehingga tidak berkembang menjadi perselisihan yang berkepanjangan.

Dengan demikian, sintesis hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara didominasi oleh aspek komunikasi organisasi, perbedaan persepsi, perubahan kebijakan, dan

koordinasi kerja. Temuan ini memperkuat teori-teori konflik organisasi yang menyatakan bahwa konflik merupakan konsekuensi alami dari interaksi sosial dalam organisasi pendidikan dan tidak selalu berdampak negatif apabila dapat dikelola secara tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara dilakukan melalui komunikasi interpersonal, musyawarah, mediasi, koordinasi, klarifikasi informasi, serta pendekatan kekeluargaan. Strategi tersebut diterapkan secara fleksibel sesuai dengan karakteristik konflik yang dihadapi sehingga penyelesaian konflik dapat dilakukan secara efektif tanpa menimbulkan perpecahan dalam lingkungan kerja.

Temuan ini sejalan dengan teori manajemen konflik yang dikemukakan oleh Suncaka (2023) yang menjelaskan bahwa manajemen konflik merupakan proses identifikasi, penanganan, dan penyelesaian konflik melalui komunikasi yang efektif serta keterlibatan seluruh pihak yang terkait. Dalam penelitian ini, kepala madrasah tidak langsung mengambil keputusan sepihak, melainkan terlebih dahulu mengidentifikasi akar

permasalahan dan memberikan kesempatan kepada pihak yang berkonflik untuk menyampaikan pendapatnya.

Temuan ini memiliki keselarasan keterkaitan yang erat dengan pemikiran Marasabessy (2022) yang menegaskan bahwa setiap proses pendidikan harus berlandaskan pada nilai-nilai karakter, nilai kemanusiaan, nilai moral, nilai demokrasi, dan budaya dialog sebagai fondasi dalam membangun kehidupan yang harmonis dan berkeadaban.

Hasil penelitian juga mendukung pandangan Wardana, Aulia, dan Suharyat (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif, peran pemimpin, serta pendekatan resolusi konflik menjadi elemen utama dalam manajemen konflik. Kepala madrasah berperan sebagai mediator yang memfasilitasi dialog, menjembatani perbedaan pendapat, dan membantu para pihak menemukan solusi yang dapat diterima bersama. Peran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen konflik tidak hanya ditentukan oleh kebijakan organisasi, tetapi juga oleh kemampuan pemimpin dalam membangun komunikasi yang terbuka.

Temuan penelitian ini juga memperkuat konsep musyawarah yang dikemukakan oleh Shofirah et al. (2024) dalam perspektif pendidikan Islam. Penyelesaian konflik di MI Al-Muslimin dilakukan melalui forum diskusi dan rapat koordinasi yang memberikan kesempatan kepada setiap pihak untuk menyampaikan pendapat secara adil. Pendekatan tersebut mencerminkan penerapan prinsip syura (musyawarah) yang menempatkan dialog sebagai sarana utama dalam penyelesaian konflik.

Pada aspek implementasi manajemen konflik, kepala madrasah berperan sebagai mediator yang memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang mengalami perbedaan pandangan. Peran tersebut menunjukkan adanya praktik kepemimpinan yang mengedepankan nilai kemanusiaan dan penghargaan terhadap setiap individu. Kondisi ini sesuai dengan pemikiran Marasabessy (2022) yang menempatkan nilai kemanusiaan sebagai dasar dalam membangun hubungan sosial yang sehat dan bermartabat. Dalam konteks manajemen konflik, penghormatan terhadap martabat individu menjadi faktor penting untuk menciptakan

suasana penyelesaian konflik yang kondusif dan berkeadilan.

Dengan demikian, implementasi manajemen konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara telah menunjukkan kesesuaian dengan teori manajemen konflik modern maupun konsep manajemen konflik dalam pendidikan Islam yang menekankan komunikasi, musyawarah, keadilan, dan partisipasi seluruh anggota organisasi. Konflik yang dikelola melalui komunikasi, musyawarah, keteladanan pimpinan, pemberdayaan guru, dan internalisasi nilai-nilai karakter terbukti mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih harmonis, kolaboratif, dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi manajemen konflik dilakukan melalui rapat koordinasi, rapat dewan guru, supervisi, diskusi informal, serta refleksi terhadap konflik yang pernah terjadi. Evaluasi tidak hanya difokuskan pada penyelesaian masalah yang telah muncul, tetapi juga diarahkan untuk mencegah terjadinya konflik serupa pada masa yang akan datang.

Temuan ini sesuai dengan teori Suncaka (2023) yang menjelaskan bahwa evaluasi konflik merupakan

bagian dari proses manajemen konflik yang bertujuan mengidentifikasi penyebab konflik sekaligus menilai efektivitas strategi penyelesaian yang telah diterapkan. Dalam penelitian ini, pihak madrasah secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan pola komunikasi organisasi untuk mengurangi potensi munculnya konflik baru.

Temuan tersebut juga memperkuat pendapat Wikansari et al. (2022) yang menyatakan bahwa manajemen konflik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk mengendalikan dan menyelesaikan konflik dalam organisasi. Evaluasi yang dilakukan secara berkala menunjukkan bahwa pihak madrasah tidak hanya bersifat reaktif terhadap konflik, tetapi juga berupaya melakukan tindakan preventif melalui perbaikan sistem komunikasi dan koordinasi kerja.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan Asil et al. (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dan pembagian sumber daya yang adil merupakan faktor penting dalam menjaga stabilitas organisasi pendidikan. Evaluasi yang

dilakukan oleh pihak madrasah diarahkan pada peningkatan keterbukaan informasi, kejelasan pembagian tugas, serta penguatan kerja sama antarwarga sekolah sehingga konflik dapat diminimalkan.

Dengan demikian, sintesis hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi manajemen konflik di MI Al-Muslimin Cikarang Utara telah berjalan secara sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian konflik, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran organisasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kualitas hubungan kerja antarwarga madrasah.

Berdasarkan hasil penelitian, kepala madrasah memiliki peran yang sangat dominan dalam implementasi maupun evaluasi manajemen konflik. Kepala madrasah berfungsi sebagai pemimpin, mediator, fasilitator, komunikator, sekaligus pengambil keputusan dalam setiap proses penyelesaian konflik.

Temuan ini sesuai dengan teori Wardana et al. (2024) yang menyatakan bahwa pemimpin memiliki peran sentral dalam mengelola konflik melalui komunikasi, mediasi, dan pengambilan keputusan

yang adil. Kepala madrasah tidak hanya menyelesaikan konflik yang telah terjadi, tetapi juga berupaya menciptakan budaya organisasi yang terbuka terhadap dialog dan perbedaan pendapat.

Temuan ini juga mendukung pendapat Suncaka (2023) yang menjelaskan bahwa pemimpin sekolah harus mampu menjaga objektivitas, mengendalikan emosi, serta mengarahkan seluruh pihak untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan. Peran tersebut terlihat dari pendekatan persuasif dan kekeluargaan yang diterapkan kepala madrasah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.

D. Kesimpulan

1. Pola konflik yang terjadi di Madrasah Ibtidaiyah Al-Muslimin Cikarang Utara didominasi oleh konflik interpersonal yang muncul dalam interaksi antara guru, tenaga kependidikan, pimpinan madrasah, serta pihak orang tua peserta didik. Konflik umumnya muncul dalam bentuk perbedaan pendapat mengenai pelaksanaan tugas, kesalahpahaman komunikasi, perbedaan persepsi

terhadap kebijakan madrasah, dan ketidakseimbangan pembagian tanggung jawab kerja. Faktor dominan penyebab konflik adalah komunikasi yang belum berjalan secara optimal, kurangnya koordinasi antarbagian, perbedaan karakter dan cara pandang individu, serta persepsi yang berbeda terhadap kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pimpinan madrasah.

2. Implementasi manajemen konflik di Madrasah Ibtidaiyah Al-Muslimin Cikarang Utara dilaksanakan melalui proses identifikasi masalah, komunikasi langsung antara pihak yang terlibat, musyawarah, mediasi, dan pembinaan secara kekeluargaan. Kepala madrasah berperan sebagai fasilitator dalam penyelesaian konflik dengan mengedepankan pendekatan dialogis dan persuasif. Dalam praktiknya, penyelesaian konflik lebih banyak dilakukan secara informal melalui komunikasi interpersonal yang bertujuan menjaga hubungan kerja yang harmonis dan mencegah konflik berkembang menjadi permasalahan yang lebih besar..

3. Strategi penyelesaian konflik yang diterapkan oleh pihak madrasah berfokus pada penguatan komunikasi terbuka, musyawarah, koordinasi, dan pendekatan kepemimpinan yang mengutamakan kekeluargaan. Kepala madrasah berupaya menciptakan ruang dialog bagi seluruh warga sekolah untuk menyampaikan pendapat dan permasalahan yang dihadapi. Komunikasi yang intensif serta kepemimpinan yang partisipatif menjadi strategi utama dalam membangun kesepahaman, mengurangi kesalahpahaman, serta menciptakan solusi yang dapat diterima oleh seluruh pihak yang terlibat dalam konflik.

4. Manajemen konflik yang diterapkan di Madrasah Ibtidaiyah Al-Muslimin Cikarang Utara secara umum menunjukkan hasil yang efektif dalam menjaga stabilitas organisasi sekolah. Penerapan komunikasi yang lebih terbuka, musyawarah, dan mediasi mampu mengurangi intensitas konflik yang berkepanjangan serta meningkatkan hubungan kerja antar warga sekolah. Dampak

positif yang dirasakan meliputi meningkatnya kerja sama, terciptanya suasana kerja yang lebih kondusif, bertambahnya rasa saling menghargai antar pegawai, serta meningkatnya koordinasi dalam pelaksanaan program madrasah. Meskipun demikian, masih diperlukan evaluasi dan penguatan berkelanjutan terhadap sistem komunikasi organisasi dan pola kepemimpinan agar efektivitas manajemen konflik dapat terus ditingkatkan serta mampu mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang harmonis, produktif, dan berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S., Pauji, A. I., & Malik, A. (2024). Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah Wali Murid Dan Tenaga Pendidik Di Smt Fajrul Islam. *Manajerial| Journal Manajemen pendidikan islam*, 4(1), 211-222. (<https://journal.iaitasik.ac.id/index.php/Manajerial/article/view/355/273>)
- Anggraeni, N., & Muliana, H. (2023). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perundungan di Sekolah: Studi Kasus pada Siswa SMP. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 5(2), 157-168. Link
- Arifin, Z. (2025). Manajemen Konflik dalam Pendidikan: Pendekatan Kolaboratif di Sekolah. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 3(1), 38-53. (<https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mutiara/article/view/1960/2289>)
- Arifin, Z. (2025). Manajemen Konflik dalam Pendidikan: Pendekatan Kolaboratif di Sekolah. *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 3(1), 38-53. (<https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mutiara/article/view/1960/2289>)
- Asil, I., Lutfiani, R., Amalia, F., & Syarifudin, H. E. (2023). Manajemen konflik di lembaga pendidikan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7). (<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3278/2727>)
- Asmarani, D., Ismawati, I., & Susanto, B. (2022). Implementasi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Sekolah di MAS Masyithah Jember. *Jurnal Riset Rumpun Agama Dan Filsafat*, 1(2), 74-82. (<https://prin.or.id/index.php/JURRAFI/article/view/491/533>)
- Ayu, M. (2021). Peningkatan Keterampilan Komunikasi dalam Manajemen Konflik di Sekolah. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 8(1), 102-110.
- CECEP SUPENDI (<https://repository.ptiq.ac.id/id/eprint/558/1/2021-CECEP%20SUPENDI-2021.pdf>) 3 MEI 03.30
- Dewi, D. F., Fitriah, N., Sari, K., Rosul, Z., & Mu'alimin, M. A. (2025). Strategi Manajemen Konflik

- untuk Meningkatkan Kolaborasi dan Kinerja dalam Konteks Pendidikan dan Organisasi. *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 3(1), 47-54. (<https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Al-Tarbiyah/article/view/1755/2160>)
- Fathurrohman, S., & Hidayat, W. (2023). Komunikasi dalam Manajemen Konflik untuk Menciptakan Lingkungan Pendidikan Kondusif. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 123-135. Link (
- Hakiki, M. S., & Anggraini, D. A. (2022). Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik Dan Manajemen Konflik. *MANDAR: Social Science Journal*, 1(2), 121-131. (<https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/mandarssj/article/view/2058/1114>)
- Hartono, A., & Sari, D. (2021). Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Iklim Belajar di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 54(2), 123-135.
- Huriyah, L., Fauziyah, N. M., Ula, N., Perdana, W. C., Syahroni, M. F. M., & Hidayah, Z. A. (2023). Urgensi Manajemen Konflik dalam Konteks Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Dirasat: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam*, 9(2), 114-125. (<https://journal.unipdu.ac.id/index.php/dirasat/article/view/3735/1643>)
- Inayah, A., Febriani, A., Rahman, F. S., Jannah, M., & Syahfitri, N. (2024). Manajemen Konflik dalam Pendidikan. *MUDABBIR Journal Research and Education Studies*, 4(2), 157-165. (<https://www.jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir/article/view/580/465>)
- Jannah, R. (2020). Evaluasi Kebijakan Manajemen Konflik di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 11(2), 123-135.
- Jumawan, J., Hadita, H., Febrianti, B., Noviyanti, D., Asmarani, D., Pratiwi, D., & Permatasari, E. (2024). Pengaruh manajemen konflik, perubahan organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 23-34. (<https://jeconomics.my.id/index.php/home/article/view/106/133>)
- Khovivah, W. V., Sholehah, M., Saleh, M. A., Jamilah, A. U., & Mu'alimin, M. A. (2024). Definisi Konflik dan Pentingnya Manajemen Konflik dalam Pendidikan. *MASMAN Master Manajemen*, 2(4), 40-51. (<https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/566/706>)
- Kumala, S., Sukarman, S., Hartini, R., & Agustin, F. (2025). PERAN MANAJEMEN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENGAJAR DAN PEMBELAJARAN. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 236-246. (<https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp/article/view/466/339>)
- Maharani, R., & Hanif, M. M. (2024). Penerapan Strategi Manajemen Konflik Di Lingkungan Sekolah: Analisis Berdasarkan Kajian Literatur. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 44-51. (<https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp/article/view/330/216>)
- Marasabessy, A. C., Hayati, E., & Utaminingsih, S. (2022). Internalization Values of

- Character Education As a Solution for Degradation of Civility of the Nation. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(2), 150-159.
(<https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/cetta/article/view/1602/882>)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mudofir, M., Aimah, S., & Khauldi, M. I. (2024). Strategi Manajemen Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik Pendidikan. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(02).
(<https://www.jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/view/6798>)
- Muhadjir, N. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Rake Sarasin.
- Nasution, F., Utami, D., & Pratama, A. (2022). Manajemen Konflik Berbasis Mediasi di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Karakter*, 7(3), 87-99.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Prasetya, R., & Santoso, B. (2023). Pelatihan Guru dalam Manajemen Konflik sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 12(1), 45-58.
- Purnomo, B. (2022). Peran Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik di Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Pendidikan Manajemen*, 10(4), 45-53.
- Putra, M., & Sari, L. (2021). Mengelola Konflik Antara Guru dan Siswa di Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan dan Sosial*, 12(2), 213-224.
- Rahmawati, R., & Widyawati, A. (2023). Pendekatan Restoratif dalam Manajemen Konflik Sekolah. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 6(1), 45-56.
- Rinjani, A. Q., Sariasih, Y., & Haryanti, S. (2024). Manajemen Konflik dan Implementasinya dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal BELAINDIKA (Pembelajaran dan Inovasi Pendidikan)*, 6(3), 298-311.
(<https://belaindika.nusaputra.ac.id/article/view/214/119>)
- Rohaini, A., & Fathoni, T. (2025). Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik di Lingkungan Pendidikan. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(2), 450-457.
(<https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/almikraj/article/view/6287/3751>)
- Rostini, D., Sulaiman, S., & Amaly, N. (2023). Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 173-180.
(<https://jurnaledukasia.org/index.php/edukasia/article/view/234/181>)
- Rozaq, A., Hamdani, Y., Putrilhiya, E., Liani, N., & Mu'allimin, M. A. (2024). Urgensi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Karakter: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam*, 1(4), 228-235.
(<https://ejournal.aripafi.or.id/index.php/Karakter/article/view/232/300>)
- Setiawan, A., & Us, K. A. (2025). Manajemen Konflik, Manajemen Stress, Dan Manajemen Waktu

- Dalam Pendidikan. Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora, 5(2), 2255-2264.
(<https://www.jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh/article/view/1471/958>)
- Shofirah, N. H., Wasalma, A. H., Annisa, I., & Ubbad, M. R. (2024). Teori Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Islam. MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 2(1), 197-207.
(<https://ejurnalqarnain.stisnq.ac.id/index.php/MUQADDIMAH/article/view/592>)
- Siahaan, A., Neliwati, N., & Ajrina, N. (2024). Implementasi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Produktivitas Madrasah di MTs Al-Washliyah Kota Tebing Tinggi. Jurnal Budi Pekerti Agama Islam, 2(5), 364-383.
(<https://journal.aripafi.or.id/index.php/jbpai/article/view/573/882>)
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. Idarah: Jurnal Pendidikan dan Kependidikan, 5(2), 163-174.
(<https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/idarrah/article/view/147/40>)
- Sophia, J. E. E. I. (2022). Upaya Meningkatkan Kemampuan Pendidikan Resolusi Konflik di Sekolah Dasar. Jurnal Edukasi El-Ibtidai Sophia Vol, 1(01), 1.
(<https://ojs.serambimekkah.ac.id/JEIS/article/view/4102/3932>)
- Suncaka, E. (2023). Manajemen konflik di sekolah. Journal on Education, 5(4), 15143-15153.
- Suriadi, A. (2021). Dinamika Konflik dalam Pendidikan: Studi Kasus di SMP Negeri 1 Bandung. Jurnal Pendidikan, 14(3), 287-298.
- Syamsul, F., Rahmawati, A., & Irma, K. (2023). Penerapan Komunikasi Terbuka dalam Menyelesaikan Konflik di Sekolah. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, 5(2), 78-84. Link
- Tanur, D., Razita, M. N., & Rangratu, O. (2023). Manajemen Konflik dan Upaya Penanganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah. Inspirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan dan Bahasa, 2(3), 225-237.
- Tesis Thailand
(<https://repository.radenintan.ac.id/5419/1/TESIS.pdf>)
- Wardana, A. K., Aulia, M. F. R., & Suharyat, Y. (2024). Manajemen Konflik. NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan, 5(1), 95-102.
(<https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/nusra/article/view/1856>)
- Wibowo, S. (2022). Pendekatan Partisipatif dalam Penyelesaian Konflik di Sekolah. Jurnal Manajemen Pendidikan, 8(3), 98-110.
- Wikansari, R., Sri Mulyono, S. E., Kustina, K. T., Supraptiningsih, J. D., Wendy Liana, S. T., Sofyanty, D., ... & Ir Liestyowati, M. E. (2022). Manajemen Konflik. Cendikia Mulia Mandiri.
- Zohriah, A., Torismayanti, T., & Firdaos, R. (2024). Implementasi Strategi Manajemen Konflik untuk Mencegah Kekerasan di Sekolah. EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies, 4(1), 17-37.
(<https://journal.laaroiba.com/index.php/eduinovasi/article/view/4059/2898>)