



AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies

Vol. 6 No. 2 (2023). P-ISSN : 2614-4883; E-ISSN : 2614-4905

Journal website: <https://al-afkar.com>

Research Article

Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMP Itikurih Hibarna Ciparay

Ajeng Puspitasari Santosa¹, Ujang Cepi Barlian², Fikry Ramadhan³,
Ice Shofiyyatulloh⁴

1. Universitas Islam Nusantara Bandung, Puspitaajenggg@gmail.com
2. Universitas Islam Nusantara Bandung, ujangcepibarlian@yahoo.com
3. Universitas Islam Nusantara Bandung, fikryramadhan345@gmail.com
4. Universitas Islam Nusantara Bandung, iceshofiyyatullohgaos@gmail.com

Copyright © 2023 by Authors, Published by AL-AFKAR: Journal For Islamic Studies. This is an open access article under the CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Received : October 02, 2022
Accepted : December 11, 2022

Revised : November 27, 2022
Available online : April 22, 2023

How to Cite: Ajeng Puspitasari Santosa, Ujang Cepi Barlian, Fikry Ramadhan and Ice Shofiyyatulloh, PSY (2023) "Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMP Itikurih Hibarna Ciparay", *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 6(2), pp. 84-94. doi: 10.31943/afkarjournal.v6i2.517.

Conflict Management in Improving Teacher Performance at Itikurih Hibarna Ciparay Middle School

Abstract. The background of this research is that conflict is a natural thing and we often encounter it in our lives, especially in educational institutions. Conflict is unavoidable. The conflict at SMP Itikurih Hibarna Ciparay involved the school principal and teachers. This might have happened because of the many policies from school principals and teachers who were not disciplined. There are many methods for managing and resolving conflict. This research is to describe conflict and conflict management in improving teacher performance at Itikurih Hibarna Ciparay Middle School. This type of research is field research with qualitative research methods. Methods for finding data are observation, in-depth interviews and documentation. Then the cross-check technique regarding the validity of the data is

triangulation of techniques and sources, validity, and normality. Sources of research data were directors, principals, deputy principals and teachers at Itikurih Hibarna Ciparay Middle School. The technique of qualitative data analysis is in the form of display reduction, evaluation and data verification.

Keywords: Management, Conflict Management, Teacher Performance

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi bahwa konflik merupakan hal yang wajar dan sering kita jumpai dalam kehidupan kita, khususnya di lembaga pendidikan. Konflik tidak dapat dihindari. Konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay melibatkan antara kepala sekolah dan guru. Hal itu mungkin saja terjadi karena banyaknya kebijakan dari kepala sekolah dan guru yang tidak disiplin. Ada banyak metode untuk mengelola dan menyelesaikan konflik. Penelitian ini untuk mendeskripsikan konflik dan manajemen konflik dalam meningkatkan Kinerja Guru di SMP Itikurih Hibarna Ciparay. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan penelitian kualitatif metode. Metode untuk menemukan data adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Kemudian teknik crosscheck tentang keabsahan data adalah triangulasi teknik dan sumber, validitas, dan normalitas. Sumber data penelitian adalah direktur, kepala sekolah, wakil kepala dan guru di SMP Itikurih Hibarna Ciparay. Teknik dari analisis data secara kualitatif berupa tampilan reduksi, evaluasi dan verifikasi data.

Kata Kunci: Manajemen, Manajemen Konflik, Kinerja Guru

PENDAHULUAN

Di era global saat ini, yang ditandai dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, interaksi sosial antara manusia dan makhluk sosial menjadi lebih mudah. Sebagai bagian dari masyarakat, seseorang tidak lepas dari berbagai permasalahan. Pandangan, nilai dan tujuan yang berbeda sangat rentan terhadap terjadinya sebuah konflik.

Ketidaksepakatan antara individu juga dapat menyebabkan konflik. Kita sebagai makhluk sosial tidak bisa menghindari sebuah konflik, tetapi bagaimana caranya kita mengelola konflik tersebut agar menjadi sebuah kolaborasi yang produktif (Syukur, 2011).

Pakar manajemen memiliki pendapat yang berbeda tentang bagaimana menjelaskan konflik tersebut. Pakar manajemen tradisional yang muncul pada tahun 1940 menyatakan bahwa konflik harus dihindari, ditolak, tidak produktif, destruktif dan berkonotasi negatif. Namun dalam perkembangannya, para ahli manajemen modern menawarkan pengertian yang lebih luas dan objektif. Konflik itu sendiri merupakan proses alamiah yang terjadi pada setiap organisasi dan pada organisasi maupun individu yang selalu berkonflik (Usman, 2016).

Konflik dianggap normal dan wajar, bahkan bisa menjadi positif dan konstruktif jika dikelola dengan baik dan hati-hati, karena ketika melewati batas, itu mematikan. Konflik sering diartikan sebagai proses pertentangan yang diungkapkan antara dua pihak atau lebih yang bergantung pada objek konflik dan menggunakan perilaku penyebab konflik dan interaksi konflik (Mulyasa, 2005).

Adanya konflik dalam organisasi tidak dapat dihindari. Konflik selalu muncul dan sering terjadi di organisasi manapun. Para ahli memiliki pandangan yang berbeda tentang bagaimana menafsirkan konflik. Mitchell, B. Setiawan dan Rahmi, D menjelaskan bahwa dalam keadaan tertentu, konflik dapat mengidentifikasi proses

pengelolaan lingkungan dan sumber daya yang berjalan tidak efektif, mempertajam gagasan, bahkan mengklarifikasi kesalahpahaman (Hidayat, 2019).

Menurut Kartini Kartono yang dikutip oleh Hendyat Soetopo, pengertian konflik mengacu pada semua benturan, tabrakan, kontradiksi, inkonsistensi, kontradiksi, pertentangan dan interaksi yang berlawanan. Manusia pada dasarnya memiliki kepribadian dan perilaku yang berbeda-beda. Hal ini dapat menimbulkan konflik antar individu dalam organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan. Perbedaan pendapat, kesalahpahaman, perasaan yang terlalu sensitif, perilaku yang tidak menyenangkan, konflik struktural adalah beberapa penyebab konflik (Soetopo, 2012).

Konflik merupakan salah satu ciri kehidupan manusia pada era global saat ini. Sebagai makhluk sosial, konflik antara individu dan kelompok merupakan bagian sejarah manusia yang tidak dapat dihindarkan. Konflik sangat erat kaitannya dengan emosi masyarakat, termasuk perasaan diabaikan, diremehkan, tidak dihargai, ditolak, tetapi juga perasaan marah karena terlalu banyak bekerja.

Mengelola konflik ke arah yang positif membutuhkan proses dan usaha yang tidak sederhana. Konflik dapat dijadikan sebagai motivasi untuk meningkatkan komunikasi dan kualitas kerja, tetapi juga dapat menurunkan kualitas kinerja jika tidak dapat dikendalikan. Namun hubungan antara manajemen konflik dan prestasi kerja tidak dapat disangkal. Oleh karena itu, diperlukan konsep dan desain manajemen konflik yang tepat (Widjaja et al., 2019).

Dalam hal ini, jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi energi yang dahsyat, bahkan dapat digunakan sebagai alat untuk membawa perubahan, tetapi dapat menghambat tindakan jika tidak dapat dikendalikan. Konflik merupakan salah satu esensi kehidupan manusia. dan pengembangan. Konflik tidak selalu dapat dipandang negatif, karena adanya konflik dapat menawarkan hal-hal yang positif jika dikelola dengan baik. Ketika banyak ide dalam sebuah organisasi, pergerakan organisasi selalu dinamis dan tidak ada kebuntuan dalam inovasi (Mulyasa, 2005).

Persaingan global dalam pendidikan membutuhkan persepsi, pemikiran dan sikap yang sama dalam hal kualitas pendidikan. Semua pemangku kepentingan harus peka terhadap buruknya kualitas pendidikan saat ini, termasuk buruknya kinerja guru. Efektivitas guru memiliki spesifikasi atau kriteria tertentu yang dapat diukur berdasarkan kompetensi masing-masing guru (Supendi, 2021).

Pada tataran mikro, guru sebagai pendidik menentukan keberhasilan pembelajaran di kelas, yang juga menentukan kualitas lulusan di sekolah tersebut. Pada dasarnya kegiatan mengajar adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang guru selama menjalankan tugasnya sebagai pendidik, melakukan kegiatan pembelajaran di dalam kelas yang bersentuhan langsung secara fisik dan psikis dengan peserta didik. Oleh karena itu, wajar jika aktivitas guru sangat penting dan menentukan efisiensi dan efektifitas untuk mencapai tujuan pendidikan sekolah (Supendi, 2021).

Peningkatan kinerja guru merupakan prasyarat terpenting untuk meningkatkan mutu pendidikan dan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Peningkatan kinerja guru dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain: dengan pelatihan, penugasan, diklat dan pendidikan yang disampaikan secara kreatif, terencana, terarah dan berkelanjutan untuk mendorong tercapainya peningkatan

kinerja guru yang efektif dan efisien. Kinerja seorang guru yang baik dalam menunaikan tugas dan kewajibannya sebagai pendidik dan guru yang profesional dapat menjamin berlangsungnya proses pembelajaran yang berkualitas secara berkesinambungan, yaitu. proses pembelajaran yang berlangsung secara alami dan dapat merangsang siswa untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran. Pengembangan aktivitas guru hendaknya bertujuan untuk melaksanakan proses pembelajaran yang berpusat pada siswa dan aktif, kreatif, inovatif dan menyenangkan, sehingga siswa dapat lebih merasakan semangat dan menumbuhkan motivasi belajarnya (Supendi, 2021).

Aktivitas guru yang didukung oleh kompetensi pedagogik dan kompetensi sosial nampaknya membangkitkan semangat dalam organisasi sekolah. Agar kinerja guru tetap baik, organisasi sekolah harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif tanpa konflik internal yang dapat mengganggu suasana kerja yang sudah baik (Supendi, 2021).

Kinerja Guru yang baik adalah ditunjukkan dengan mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik dengan baik, dan ini adalah merupakan tujuan utama dari Undang-Undang Pendidikan. Sebagaimana penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen: "Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Dalam Undang-undang No. 14 Tahun 2005 dijelaskan bahwa: "Guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan usia dini, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah, pada jalur pendidikan formal yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UUD, 2005).

Kinerja guru adalah kemampuan dan keberhasilan guru dalam menyelesaikan tugas-tugas pembelajaran. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang guru. Contoh faktor yang memengaruhi kinerja meliputi: (1) sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etos kerja); (2) pendidikan, (3) keterampilan; (4) manajemen; (5) tingkat pendapatan; (6) upah dan kesehatan; (7) jaminan sosial; (8) lingkungan kerja; (9) infrastruktur; (10) teknologi; (11) Peluang Efisiensi (Supardi, 2016).

Menurut Nurhayati sebagaimana dikutip Supardi dalam bukunya "Kegiatan Guru". Peningkatan kinerja guru merupakan keharusan, maka kepala sekolah, orang tua siswa, masyarakat, pemerintah dan semua pemerhati harus memperhatikan, membimbing dan mendorong mereka untuk meningkatkan profesionalisme dan efisiensinya. Guru sekolah dapat meningkatkan kinerjanya hanya jika ada kerjasama yang sinergis dan harmonis antara kepala sekolah, siswa, orang tua siswa, masyarakat, tata usaha dan dunia kerja dalam kerangka pendidikan. komponen pelatihan. Sinergi komponen-komponen pelatihan tersebut menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja guru (Supendi, 2021).

Namun perlu dipahami bahwa guru yang profesional dan cakap tidak akan berhasil dalam melakukan proses pendidikan di madrasah kecuali guru tersebut memiliki niat yang murni dan tulus untuk mengetahui, memahami, mengamati dan menerapkan faktor-faktor tersebut. mempengaruhi kinerja guru, terutama yang berkaitan dengan pemahaman kurikulum (Supendi, 2021).

Guru berkinerja tinggi memiliki keterampilan belajar, visi akademik yang kuat, visi sosial yang luas, dan sikap positif terhadap pekerjaan mereka. Efektivitas seorang guru akan optimal bila ia terintegrasi dengan komponen-komponen madrasah, baik itu kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan atau siswa, maupun dengan suasana kerja madrasah (Supardi, 2016).

Dinamika lembaga pendidikan selalu mengalami pasang surut baik dari segi kinerja (kualitas) maupun semangat kerja pegawai (etos kerja). Kinerja pegawai di lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: etos dan suasana kelembagaan, kepengurusan, harmonisasi, kesejahteraan, kohesi dan nilai-nilai yang ingin dibangun. Sepanjang jalan, semua ini menjadi rusak saat Anda menghadapi situasi yang tidak sesuai yang menyebabkan getaran dan kekacauan negatif, ini disebut konflik. Konflik seringkali menjadi wabah dan masalah dalam suatu lembaga, baik perusahaan maupun pendidikan. Kondisi konflik tidak menguntungkan bagi pimpinan karena menimbulkan berbagai kesulitan dalam menggerakkan anggota untuk bekerja sama mencapai tujuan perusahaan atau pendidikan (Supendi, 2021).

Dalam keadaan seperti itu, partisipasi anggota tidak hanya berkurang tetapi juga dihindari dan ditentang karena, pertama, kepemimpinan kurang atau tidak efektif. Konflik/Oposisi mendorong orang untuk berteman yang solid dengan diri mereka sendiri dan masalahnya, sehingga menghasilkan faksi-faksi anggota yang secara terang-terangan atau terselubung saling berkonflik. Konflik dapat muncul dengan siapa saja, di mana saja. Latar belakang munculnya konflik biasanya adalah perbedaan identitas yang dibawa oleh setiap individu dalam interaksi sosial. Manusia pada dasarnya adalah makhluk individu, sehingga setiap orang memiliki karakter, temperamen atau kepribadian yang berbeda. Perbedaan individu lainnya meliputi sikap, perilaku, keterampilan, pengetahuan, kecerdasan, kebiasaan, kepercayaan, struktur tubuh, keinginan, harapan, masalah dan sebagainya. Situasi konflik yang muncul ketika ada perbedaan individu yang dimasukkan ke dalam interaksi sosial dapat digambarkan sebagai situasi alami dalam kehidupan masyarakat atau organisasi. Konsekuensinya, tidak akan ada masyarakat atau organisasi dimanapun yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya maupun dengan dunia luar (Supendi, 2021).

Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk membahas konflik yang terjadi di SMP Itikurih Hibarna Ciparay. Menunjukkan kualitas pendidikan di mata masyarakat Ciparay, sesuai dengan kualitas pendidikan dan SDM yang dikandungnya, siswa yang rajin, cerdas, berakhlak mulia dan soleh serta gurunya dalam ilmu agama. Secara khusus terdapat guru-guru yang berkompeten di SMP Iturih Hibarna Ciparay untuk melatih siswa dalam mengembangkan kualitas pendidikan formal dan informal di SMP Iturih Hibarna Ciparay. Selain itu sarana dan prasarana SMP Iturih Hibarna memiliki gedung dan ruang latihan yang nyaman dan mewah, sehingga dapat dikatakan sangat sesuai dengan kualitas pendidikan dan mutu pendidikan SMP Iturih Hibarna Ciparay.

Namun demikian, kemajuan sekolah tidak luput dari berbagai konflik yang dihadapinya, baik internal maupun eksternal. Manajemen konflik mana yang dapat membantu menangani konflik dengan cara yang stabil. Masalah internal yang

dihadapi oleh SMP Itikurih Hibarna Ciparay adalah guru yang kurang disiplin dalam bekerja, karena sebagian besar guru masih muda sehingga masih banyak sifat yang sangat egois, perselisihan, perselisihan antar anggota, komunikasi yang buruk dan kepekaan yang tinggi. antar guru. Kegagalan dalam menyikapi konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay secara memadai akan mengakibatkan konflik yang berlarut-larut dan semakin kompleks. Dalam hal ini, pimpinan SMP Iturih Hibarna Ciparay tentunya memiliki strategi khusus untuk menghadapi konflik tersebut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan mendapatkan data yang objektif. Sugiyono dalam bukunya menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan peneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2017, p. 209).

Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah” (Moleong, 2007, p. 6).

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat alamiah dan data yang dihasilkan berupa deskriptif. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan.

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dapat memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian yang diteliti. Teknik pengambilan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2017, p. 216).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Konflik Di Lembaga Pendidikan

Kata manajemen digunakan di hampir setiap aspek organisasi, mulai dari organisasi pemerintah, swasta, nirlaba hingga lembaga keagamaan seperti masjid dan gereja. Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Mulyono, manajemen adalah suatu proses yang jelas yang terdiri dari kegiatan-kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu melalui usaha manusia. Sumber daya dan sumber daya lainnya - sumber lain (Mulyono, 2008).

Sementara itu, seperti yang dikutip oleh Ara Hidayat dan Imam Machali, Daniel Webster mendefinisikan konflik sebagai (1) persaingan atau konflik antara pihak-pihak yang tidak cocok, (2) keadaan atau perilaku yang saling bertentangan, seperti B. Pendapat, kepentingan, atau kontradiksi yang bertentangan. antara individu, (3) perselisihan atas kebutuhan, keinginan, keinginan, atau tuntutan yang saling bertentangan, dan (4) perselisihan. Pengelolaan konflik yang efektif dianggap berhasil

bila dibiarkan berkembang dan berevolusi mengimplementasikan strategi konflik dengan baik (Syukur, 2011).

Pada umumnya konflik dapat muncul dalam organisasi atau lembaga manapun, apalagi jika salah satu pihak merasa dirugikan. Selain itu, konflik internal di dalam organisasi dapat disebabkan oleh faktor di dalam organisasi maupun faktor di luar organisasi. Contoh faktor dalam organisasi adalah: (1) sumber daya organisasi yang terbatas, (2) gangguan komunikasi, (3) perbedaan karakter, nilai dan persepsi, (4) saling ketergantungan tugas, (5) sistem kompensasi. Penyebab konflik yang bersumber dari luar organisasi antara lain (1) kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, (2) kebutuhan masyarakat yang berkembang, (3) regulasi dan kebijakan pemerintah, (4) munculnya pesaing baru, (5) politik dan keamanan. kondisi, (6) ekonomi masyarakat (Budi, 2019).

Konflik juga dapat diakibatkan oleh kekurangan proses atau kondisi yang sebelumnya tidak sesuai dan merusak hasil yang dapat dicapai saat ini. Pada fase awal, muncul krisis yang ditandai dengan konflik atas sumber daya organisasi yang terbatas, yang kemudian diterjemahkan menjadi lingkungan kerja yang tidak menguntungkan. Selain itu, kesalahpahaman muncul antara individu dan kelompok ketika seseorang menginterpretasikan tujuan kelompok dan tujuan organisasi secara keseluruhan (Margaretha, 2019).

Selain sumber-sumber umum konflik yang telah dijelaskan di atas, ada beberapa penyebab konflik, yaitu: (a) Peristiwa sehari-hari seperti tantangan dan konflik antar individu. (b) adanya konflik atas sumber daya yang terbatas, (c) keinginan manajemen puncak yang terlalu ambisius, yang juga memiliki tujuan tertentu, (d) kondisi dan situasi eksternal lembaga yang mempengaruhi terjadinya konflik, seperti teror. dan ancaman yang mengarah pada kecemasan kerja (Budi, 2019).

Guru dan tenaga kependidikan sudah terbiasa menghadapi konflik baik kecil maupun besar hanya karena perbedaan visi dan cara pandang lembaga pendidikan. Bahkan tidak jarang konflik atau ketidaksepakatan muncul selama berpikir, karena semakin banyak pengalaman, pendidikan dan pemikiran tentang subjek, semakin besar kemungkinan konflik dalam keputusan bersama. untuk dilakukan (Khasanah, 2014).

Hakikat dan Tujuan Manajemen Konflik

Menurut Rusdiana, manajemen konflik adalah seni mengelola dan mengarahkan konflik yang timbul dalam organisasi agar menjadi fungsional dan berguna untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Sementara itu, menurut Wirawan, manajemen konflik adalah suatu proses di mana pihak-pihak yang berkonflik atau pihak ketiga mengembangkan strategi konflik dan menggunakannya untuk menyelesaikan konflik guna mencapai solusi yang diinginkan (Rusdiana, 2015).

Pada saat yang sama, Tosin, H.L. et al. setelah (dalam Wahyudi, 2015: 47) berpendapat bahwa pengelolaan konflik dalam organisasi menjadi tanggung jawab manajemen (manajer), manajer lini (supervisor), manajer menengah (*middle manager*) dan manajer senior (*top manager*), sehingga diperlukan peran aktif dari kepemimpinan. Manajemen konflik yang efektif dapat mencapai tingkat konflik yang optimal, yaitu mendorong kreativitas anggota, menciptakan inovasi, merangsang

perubahan dan mempertanyakan secara kritis perkembangan lingkungan (Wahyudi, 2015).

Bagi penulis, konsep manajemen konflik adalah suatu cara mengelola situasi konflik dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karena konflik tersebut disebabkan oleh tidak tercapainya kesepahaman yang sama antara anggota organisasi secara vertikal dan horizontal.

Kunci sentral manajemen konflik adalah bentuk komunikasi tentang proses pemulihan hubungan para pelaku konflik dan mediator yang mengembangkan strategi resolusi konflik dan dapat mengendalikan mereka dengan cara yang berbeda sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Di lembaga pendidikan, kunci utama penerapan manajemen konflik adalah pemimpin lembaga pendidikan tersebut. Sebagai pemimpin utama, pimpinan suatu lembaga harus memiliki kemampuan dan strategi yang efektif untuk mengatasi dan mengelola konflik guna mengurangi potensi negatif konflik dan memberikan solusi positif untuk meningkatkan kinerja seluruh anggota (Anwar, 2019).

Manajemen konflik juga dikenal sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkonflik atau pihak luar lainnya yang bertujuan untuk mengarahkan perselisihan ke arah yang dapat menimbulkan suatu hasil akhir, yaitu berupa penyelesaian konflik, menenangkan dan mencapai kesepakatan atas penyelesaian masalah mana yang muncul. Penanganan konflik dapat dilakukan oleh individu yang terlibat dalam perselisihan tersebut atau dibantu oleh pihak ketiga atau pihak luar yang dapat membantu memberikan solusi atau membujuk beberapa pihak untuk menawarkan solusi yang dapat diterima bersama melalui komunikasi yang efektif (Hasanah, 2020).

Strategi resolusi konflik bervariasi tergantung pada asal dan konteks konflik. Manajemen konflik juga dapat dilakukan oleh pihak luar yang mengintervensi proses komunikasi untuk menghindari permusuhan dan kekerasan. Selain itu, pihak eksternal juga harus dapat membantu kedua belah pihak melalui cara dan tujuan yang berbeda untuk menemukan solusi yang dapat diterima sehingga konflik yang ditimbulkan dapat segera diselesaikan (Hasanah, 2020).

Pengelolaan konflik dapat dikatakan berhasil atau efektif apabila telah memenuhi beberapa syarat, antara lain mengurangi potensi konflik negatif dan memberikan solusi yang saling memuaskan dan dapat diterima. Oleh karena itu, segala upaya dalam penerapan manajemen konflik harus ditujukan untuk meminimalisir beberapa aspek yang biasanya berperilaku negatif dan juga mencari waktu dan situasi yang tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut (Anwar, 2019).

Oleh karena itu, perlu menguasai teknik atau metode untuk menggunakan konflik secara efektif dan penting untuk mendalami penelitian. Keefektifan manajemen konflik juga diukur menurut sejauh mana manajemen dapat memberikan hasil yang bermanfaat atau bermanfaat, di mana peran kepemimpinan sangat penting untuk penyelesaian yang efektif dan menyeluruh. Pemimpin harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang keseluruhan proses konflik dan strategi yang efektif untuk mengatasinya (Anwar, 2019).

Hakikat Kinerja Guru

Seorang guru adalah seorang pendidik di lembaga pendidikan yang memiliki otoritas sendiri di masyarakat. Karena profesi guru adalah profesi yang mulia, bagaimana guru bisa memberikan ilmu kepada anak didiknya, untuk mendukung guru tersebut harus terus mempertahankan prestasinya. Kinerja seorang guru adalah hasil kerja yang dapat dilakukan seorang guru di suatu lembaga pendidikan atau madrasah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan kata lain, hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan didasarkan pada kemampuan, pengalaman dan kesungguhan (Jasmani Asf; Syaiful Mustofa, 2013).

Menurut Fahmy kinerja guru adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya sedemikian rupa untuk mencapai hasil yang memuaskan guna mencapai tujuan organisasi kelompok dalam satuan kerjanya (Fahmy, 2013). Dari hasil penelitian yang dilakukan di SMP Itikurih Hibarna Ciparay, bahwa upaya kepala sekolah dalam mengatasi konflik untuk meningkatkan kinerja guru yaitu dengan cara selalu mengadakan rapat satu bulan sekali untuk seluruh guru agar dapat menuangkan berbagai pendapatnya di rapat tersebut. Antar guru pasti terjadi perbedaan pendapat saat di ruang rapat, apalagi jika guru muda yang memiliki ego tinggi dan idealis sehingga dapat menyebabkan perbedaan pendapat, perbedaan persepsi, dan perbedaan nilai-nilai antar guru.

Berbagai macam perbedaan tersebut pasti menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi tidak untuk menimbulkan permusuhan antar guru tetapi untuk memunculkan daya intropeksi untuk membangun kinerja guru yang lebih baik lagi. Dalam hal ini kepala sekolah harus ikut menyelesaikan konflik yang terjadi dengan melakukan musyawarah. Musyawarah secara langsung dengan menampung aspirasi-aspirasi yang dipaparkan oleh para guru. Selanjutnya kepala sekolah harus kritis dan bijaksana dalam mencari sumber masalah, membimbing, memberi nasihat serta mengambil keputusan di berbagai permasalahan yang ada. Sehingga dari keputusan yang diambil menghasilkan suatu pemecahan masalah yang dapat membangun para guru untuk memiliki kinerja yang lebih baik lagi, dengan tidak berasumsi ada salah satu pihak khusus selaku juara serta ada pula pihak khusus selaku yang dikalahkan.

Pengelolaan konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah terhadap berbagai konflik yang terjadi yaitu saat terjadi konflik antar warga sekolah yang disebabkan oleh berbagai factor, maka kepala sekolah membuat aturan secara disiplin untuk para siswa sehingga sekolah aman dan nyaman. Kepala sekolah juga selalu mengundang pihak kepolisian untuk menjadi pembina upacara sebulan sekali. Lalu kepala sekolah juga selalu mengadakan rapat satu bulan sekali untuk seluruh guru agar dapat menuangkan berbagai pendapatnya di rapat tersebut dan segera menyelesaikan konflik yang terjadi saat rapat, sehingga kepala sekolah dapat langsung mendefinisikan penyebab terjadi konflik dan mengambil keputusan untuk bertindak dengan cara tertentu. Selanjutnya kepala sekolah sering berkeliling bertemu masyarakat untuk tetap menjaga tali silaturahmi dan melakukan pendekatan preventif antara sekolah dan masyarakat sehingga meminimalisir terjadinya konflik.

Dampak dari konflik yang terjadi di sekolah dapat bersifat positif dan negatif. Dari sisi positif dengan adanya konflik dapat menimbulkan gagasan-gagasan baru sehingga sekolah dapat lebih berkembang tidak datar-datar saja. Dari sisi negatif

dampak dari konflik dapat meretakan hubungan antar individu sehingga bisa saja terjadi riak-riak yang tidak diinginkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, yang intinya merujuk secara keseluruhan kepada permasalahan dan tujuan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay dapat dilakukan melalui berbagai proses, tahap pertama proses terjadinya konflik, pertentangan dan ketidak selarasan, tahap dua kepala sekolah mendefinisikan konflik yang terjadi, tahap selanjutnya pengambilan keputusan untuk bertindak dengan cara tertentu.
2. Upaya Meningkatkan Kinerja Guru dengan Menggunakan Manajemen Konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay dengan mengedepankan musyawarah, membuka forum rapat agar para guru dapat memberikan aspirasi, memperbanyak silaturahmi, membuat peraturan agar kedisipinan dapat terjaga.
3. Kendala yang Dihadapi dalam Manajemen Konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay yaitu konflik antar guru dapat terjadi berulang karena perbedaan pendapat, apalagi guru muda yang memiliki ego tinggi dan idealis sehingga menyebabkan perbedaan pendapat, perbedaan persepsi, dan perbedaan nilai-nilai.
4. Solusi dalam Mengatasi Kendala Manajemen Konflik di SMP Itikurih Hibarna Ciparay yaitu kepala sekolah wajib mengadakan tindak lanjut dari konflik yang terjadi dengan melaksanakan monitoring kemajuan dari pemecahan masalah, menilai hasil kinerja guru setelah didapatinya suatu pemecahan masalah dalam konflik, serta membagikan pembaharuan saran koreksi, kasus ataupun konflik yang terjadi di SMP Itikurih Hibarna Ciparay.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. I. (2019). *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan* (2 ed.). CV Alfabeta.
- Budi, H. I. S. (2019). Kajian Kecerdasan Emosional Terhadap Manajemen Konflik Tingkat Pimpinan Di GPT Baithani Denpasar. In *Jurnal Jaffray* (Vol. 17, Issue 2). <https://doi.org/10.25278/jj.v17i2.358>
- Fahmy, A. (2013). *Kepemimpinan Berbasis Nilai Dalam Konteks Peningkatan Mutu Pendidikan*.
- Hasanah, U. (2020). Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v10i1.6448>
- Hidayat, W. W. (2019). *Manajemen Konflik Dan Stres Dalam Organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- Jasmani Asf; Syaiful Mustofa. (2013). Terobosan baru dalam peningkatan kinerja pegawai sekolah dan guru. In *Cetakan 1*.
- Khasanah. (2014). *Meningkatkan Kemampuan Manajemen Konflik Melalui Konseling Kelompok*.

- Margaretha. (2019). *Manajemen Konflik Pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus Pada Perkebunan X)*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2005). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional: dalam Konteks menyukkseskan MBS dan KBK, cet. ke-6*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rusdiana, A. (2015). *Manajemen Konflik*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia.
- Soetopo, H. (2012). *Perilaku Organisasi dan Praktik dibidang Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Supardi. (2016). *Kinerja Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Supendi, C. (2021). *Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Kinerja Guru Perspektif Al-Qur'an*.
- Syukur, F. (2011). *Manajemen Pendidikan Berbasis Pada Madrasah*. Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Usman, H. (2016). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- UUD. (2005). *Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen Pasal 2*.
- Wahyudi. (2015). *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis Bagi Pemimpin Visioner*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Widjaja, D. C., Mihardjo, A. I., & Fernando, M. (2019). Analisis Pengaruh Gaya Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Sheraton Surabaya. *Universitas Kristen Petra, 2016*, 73–86. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7447>