

Strategi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Guru di SMPN 28 Surabaya

Devita Fitriyana Susanto, Wikacellne Dwianansya, Syunu Trihantoyo*

Universitas Negeri Surabaya

Abstrak: Strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 28 Surabaya merupakan penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki efektivitas strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 28 Surabaya. Penelitian ini mengkaji bagaimana pendekatan manajemen konflik dapat berkontribusi pada lingkungan sekolah yang lebih harmonis dan produktif, yang mengarah pada peningkatan kinerja guru dan hasil belajar siswa secara keseluruhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, objek sasaran penelitian ini adalah waka humas SMPN 28 Surabaya. Pengumpulan data ini menggunakan hasil observasi dan wawancara, kemudian hasil data dianalisis dan diolah sehingga menghasilkan penjelasan secara deskriptif mengenai strategi manajemen konflik yang diperoleh melalui wawancara dan observasi waka humas SMPN 28 Surabaya. Hasil observasi yang dilakukan di SMPN 28 Surabaya menunjukkan bahwa pendekatan dalam menangani konflik di SMPN 28 Surabaya sudah terkondisikan dengan baik, melalui komunikasi terbuka sehingga kinerja guru tidak terganggu dan efektivitas pembelajaran tetap terjaga. Pendekatan yang dilakukan oleh waka humas SMPN 28 Surabaya dalam menangani konflik telah terbukti efektif, terutama melalui komunikasi terbuka yang memungkinkan para guru untuk bekerja dengan baik tanpa terganggu oleh konflik. Dengan demikian, strategi manajemen konflik yang diterapkan di SMPN 28 Surabaya dapat dijadikan contoh bagi sekolah lain dalam mengatasi konflik secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: Strategi Manajemen Konflik, Kinerja Guru, Komunikasi Terbuka

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ptk.v1i3.441>

*Correspondence: Syunu Trihantoyo

Email: syunutrihantoyo@unesa.ac.id

Received: 20-03-2024

Accepted: 09-04-2024

Published: 22-05-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Conflict management strategies in improving teacher performance at SMPN 28 Surabaya is a study that aims to investigate the effectiveness of conflict management strategies in improving teacher performance at SMPN 28 Surabaya. This research examines how conflict management approaches can contribute to a more harmonious and productive school environment, leading to improved teacher performance and overall student learning outcomes. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach, the target object of this research is the head of public relations of SMPN 28 Surabaya. This data collection uses the results of observations and interviews, then the results of the data are analyzed and processed so as to produce a descriptive explanation of the conflict management strategy obtained through interviews and observations of the head of public relations of SMPN 28 Surabaya. The results of observations made at SMPN 28 Surabaya show that the approach in handling conflicts at SMPN 28 Surabaya has been well conditioned, through open communication so that teacher performance is not disturbed and learning effectiveness is maintained. The approach taken by the Head of Public Relations of SMPN 28 Surabaya in handling conflict has proven to be effective, especially through open communication that allows teachers to work well without being disturbed by conflict. Thus, the conflict management strategy applied at SMPN 28 Surabaya can be used as an example for other schools in overcoming conflict effectively and efficiently.

Keywords: Conflict Management Strategy, Teacher Performance, Open Communication

Pendahuluan

Konflik merupakan bagian tak terpisahkan dari interaksi manusia, termasuk di lingkungan pendidikan. Menurut Rahim (2002), konflik bisa terjalin antara individu-individu, antara kelompok-kelompok serta antara organisasi-organisasi (Henrikson, 2022; Jumiyati, 2019). Apabila 2 orang-orang tiap-tiap berpegang pada pemikiran yang sama sekali berlawanan tanpa terdapat kompromi, setelah itu menarik kesimpulan yang berbeda serta cenderung bertabiat tidak toleran, hingga bisa ditentukan hendak mencuat konflik tertentu. Konflik dapat didefinisikan sebagai ketidaksepakatan yang timbul karena perbedaan dalam kepentingan, nilai, atau tujuan antara individu atau kelompok (Iswantoro, 2021; Toruan, 2023). Dalam konteks sekolah, konflik dapat muncul antara guru dengan siswa, guru dengan rekan kerja, atau bahkan antara guru dengan administrasi sekolah (Alhammadi, 2022). Oleh karena itu, penting bagi pihak sekolah untuk mengidentifikasi konflik yang terjadi dan mencari solusi yang tepat agar proses belajar mengajar dapat berjalan. Komunikasi yang baik dan pemahaman antara semua pihak terlibat juga merupakan kunci dalam penyelesaian konflik di lingkungan sekolah (Al-Muqdad, 2019; Gokoglan, 2021; Thielen, 2019).

Konflik merupakan suatu bentuk interaksi yang kompleks di mana individu atau kelompok saling berhadapan dengan upaya untuk mencapai tujuan mereka sendiri (Lewisa, 1956). Dalam dinamika konflik, masing-masing pihak mungkin menggunakan berbagai strategi, seperti menekan, saling menghambat, atau bahkan mengganggu, dengan harapan mengamankan kepentingan atau keberhasilan pribadi mereka (Gebru, 2024; Merino, 2022; Rahmani, 2022). Ketegangan dan persaingan yang muncul dalam konflik sering kali disebabkan oleh perbedaan kebutuhan, nilai, atau tujuan antara pihak-pihak yang terlibat. Namun, penting untuk diingat bahwa konflik tidak selalu bersifat negatif, karena dapat menyediakan ruang untuk pertumbuhan, perubahan, dan pemecahan masalah. Dengan pemahaman yang mendalam tentang sifat konflik, individu dan kelompok dapat mengelola konflik secara konstruktif untuk mencapai solusi yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

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 menjadi suatu keahlian kunci yang diperlukan untuk menangani dinamika kompleks dalam lingkungan pendidikan. Dengan menerapkan strategi yang tepat, konflik dapat diatasi dengan efektif, sehingga memungkinkan guru untuk lebih fokus pada tugas-tugas inti mereka, yakni menyampaikan materi pelajaran dengan baik dan membimbing perkembangan siswa. Penelitian oleh Rahim (2011) menunjukkan

bahwa penerapan strategi manajemen konflik yang efektif dapat membantu mengurangi ketegangan antar guru, meningkatkan motivasi, serta memperkuat hubungan kerja yang harmonis di antara staf sekolah. Dengan adanya strategi yang tepat, proses pengambilan keputusan diantara guru-guru dapat berjalan lebih lancar dan juga efisien. Selain itu konflik yang dapat timbul diantara staf sekolah juga dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat sehingga tidak akan mengganggu kinerja dan produktivitas mereka. Dengan demikian, lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif dapat tercipta di sekolah, sehingga guru-guru akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja sama dalam menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Mereka juga akan merasa lebih terbuka untuk berbagi ide dan pengalaman, sehingga dapat saling belajar satu sama lain.

Diungkapkan dalam penelitian Jennings dan Greenberg (2009) menunjukkan bahwa konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kinerja guru. Konflik yang tidak diselesaikan dapat mengganggu konsentrasi dan motivasi guru dalam melaksanakan tugas-tugasnya, serta menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi pertumbuhan profesional. Hal ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kualitas pengajaran, serta meningkatkan tingkat stres dan kelelahan pada guru. Oleh karena itu, penting bagi manajemen sekolah untuk secara proaktif mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik sebelum hal tersebut berdampak buruk pada kinerja guru dan kualitas pendidikan yang diberikan kepada siswa. Dengan demikian, guru dapat berkonsentrasi pada tugas utama mereka yaitu mengajar dan memberikan pendidikan yang berkualitas kepada siswa.

Penelitian Leithwood et al. (2012) menyoroti pentingnya kepemimpinan sekolah dalam mengelola konflik dan menciptakan budaya sekolah yang inklusif. Kepemimpinan yang efektif dapat membantu menyelesaikan konflik secara konstruktif, mendorong kolaborasi, dan memperkuat hubungan interpersonal di antara staff sekolah. Kemudian kepemimpinan transformasional juga merupakan konsep yang menggambarkan bagaimana pemimpin dapat mempengaruhi dan memotivasi karyawan mereka untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi. Dalam konteks inilah, manajemen konflik menjadi keterampilan kunci yang harus dimiliki oleh pemimpin pendidikan dan administrator sekolah. Pemimpin yang mampu mengidentifikasi sumber konflik, mengimplementasikan strategi manajemen konflik yang tepat, dan memfasilitasi komunikasi yang efektif dapat berperan penting dalam meningkatkan kinerja guru dan menciptakan lingkungan belajar yang positif bagi siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen konflik yang efektif dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 28 Surabaya yang berada di Jl. Lidah Wetan, Lakarsantri, Kec. Lakarsantri, Surabaya, Jawa Timur. Dengan memperhatikan konteks spesifik sekolah ini, kami akan melihat bagaimana konflik muncul, sumber-sumbernya, dan dampaknya terhadap kinerja guru. Lebih lanjut, kami akan menyelidiki berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh kepemimpinan sekolah dalam mengelola konflik secara proaktif, membangun hubungan kerja yang harmonis, dan memfasilitasi lingkungan belajar yang mendukung.

Melalui pendekatan penelitian ini, kami berharap untuk memberikan wawasan yang mendalam kepada pemangku kepentingan di SMPN 28 Surabaya, termasuk kepala sekolah, staf pengajar, dan administrasi, tentang pentingnya manajemen konflik yang efektif dalam meningkatkan kinerja guru dan menciptakan lingkungan belajar yang produktif bagi perkembangan siswa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di SMPN 28 Surabaya dan sekolah-sekolah lainnya.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan observasi melalui wawancara, objek sasaran penelitian ini adalah waka humas SMPN 28 Surabaya yang berlokasi di Jln. Menganti Lidah Wetan, Lakarsantri, Kec. Lakarsantri, Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan Waka Humas SMPN 28 Surabaya. Pengumpulan data ini menggunakan hasil observasi dan wawancara secara tertulis, kemudian hasil data observasi dianalisis dan diolah. Hasil observasi meliputi analisis data hasil observasi yang menghasilkan penjelasan secara deskriptif mengenai strategi manajemen konflik yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan waka humas SMPN 28 Surabaya. Dengan metode kualitatif dan pendekatan observasi ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai praktik manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 28 Surabaya. Hasil analisis data ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan strategi manajemen konflik di sekolah tersebut. Dengan demikian, diharapkan kinerja guru dapat lebih optimal sehingga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan harmonis di SMPN 28 Surabaya. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen konflik di lingkungan pendidikan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMPN 28 Surabaya kami menyimpulkan bahwa penanganan konflik di SMPN 28 Surabaya dilakukan dengan baik, teratur dan terkondisi. Langkah pertama dalam menyelesaikan konflik di SMPN 28 Surabaya dilakukan oleh kepala sekolah, dibantu oleh waka humas. Setelah itu, semua pihak yang terlibat diberi waktu untuk mempertimbangkan pilihan mereka dan mendiskusikan potensi konflik yang mungkin muncul lagi. Dengan cara ini, konflik di SMPN 28 Surabaya dapat diselesaikan secara internal dan tanpa melibatkan pihak luar, sehingga tidak mengganggu kinerja tenaga pendidik lainnya.

A. Pendekatan dalam Menangani konflik

Pendekatan dalam menangani konflik di sekolah mengacu pada metode, strategi, atau cara yang digunakan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik yang terjadi di lingkungan sekolah (Fauzi, 2017). Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif dan harmonis, sehingga dapat meningkatkan

kinerja guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pendekatan ini menekankan pentingnya membangun komunikasi dan hubungan yang harmonis layaknya dalam sebuah keluarga. Konflik diselesaikan melalui musyawarah, saling menghargai, dan mencari mufakat bersama. Nilai-nilai kekeluargaan seperti kebersamaan, kasih sayang, dan rasa saling memiliki dijunjung tinggi dalam proses penyelesaian konflik (Fauzi, 2017). Dengan mengedepankan pendekatan kekeluargaan, diharapkan konflik dapat diselesaikan secara damai dan membangun hubungan yang lebih baik di antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga kinerja guru dapat meningkat.

Pendekatan yang dilakukan dalam menangani konflik di SMPN 28 Surabaya yaitu yang pertama dengan melalui komunikasi yang cukup dengan tenaga pendidik, Namun sejauh ini di SMPN 28 Surabaya belum ada konflik yang sampai mengganggu kinerja tenaga pendidik di SMPN 28 Surabaya. Langkah lain yang mungkin dilakukan jika terjadi konflik di SMPN 28 Surabaya yaitu membicarakan konflik yang mungkin dialami dan setelahnya meningkatkan kinerja guru melalui pengembangan kompetensi, peningkatan motivasi, dan peningkatan kemampuan di lingkungan sekolah. Dengan demikian, diharapkan konflik yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik dan tidak berdampak negatif terhadap proses belajar mengajar di SMPN 28 Surabaya. Selain itu, pendekatan yang proaktif dan preventif juga perlu terus ditingkatkan untuk mencegah timbulnya konflik di masa depan. Dengan adanya upaya-upaya tersebut, diharapkan SMPN 28 Surabaya dapat menjadi lingkungan belajar yang harmonis dan produktif bagi seluruh warga sekolah.

B. Langkah-Langkah yang Diambil Untuk Mengatasi Konflik

Menurut Supriyadi (2018) menjelaskan bahwa langkah-langkah dalam mengatasi konflik merupakan upaya terencana dan terstruktur untuk mengatasi perbedaan pendapat, persepsi, atau kepentingan yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan, seperti guru, siswa, kepala sekolah, atau bahkan orang tua murid. Konflik dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif, negosiasi yang baik, serta penyelesaian masalah secara kolaboratif. Dengan adanya langkah-langkah yang terencana dan terstruktur, konflik dapat dihindari agar tidak mengganggu proses pembelajaran dan kerjasama antar pihak terkait. Selain itu, penyelesaian konflik yang baik juga dapat memperkuat hubungan antar individu dan menciptakan lingkungan belajar yang harmonis dan produktif.

Wahyudi (2016) menekankan bahwa langkah-langkah dalam mengatasi konflik harus dilakukan dengan mempertimbangkan konteks budaya, sosial, dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat sekitar. Langkah-langkah ini harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan sekolah, sehingga dapat diterima dan efektif dalam menyelesaikan konflik. Penting untuk melibatkan semua pihak terkait dalam proses penyelesaian konflik, seperti guru, siswa, orang tua, dan masyarakat sekitar. Kolaborasi yang baik antara semua pihak dapat membantu mengidentifikasi akar masalah dan mencari solusi yang tepat. Dengan demikian, penyelesaian konflik dapat berjalan secara

harmonis dan berkelanjutan, tanpa meninggalkan konsekuensi negatif bagi semua pihak yang terlibat.

Langkah-langkah yang diambil dalam menangani konflik tenaga pendidik yang mempengaruhi kinerja pendidik, yaitu dengan komunikasi terbuka antar pendidik dan mencari solusi terbaik. Selain itu pihak SMPN 28 Surabaya ketika rapat juga sering memberi pengertian mengenai bagaimana penanganan konflik supaya di SMPN 28 Surabaya minim terjadi konflik. Pihak SMPN 28 Surabaya sangat menghindari konflik supaya tidak mengganggu kinerja pendidik di sekolah tersebut, SMPN 28 Surabaya juga ada penyelidikan dan penyelesaian konflik dengan menindak lanjuti konflik tersebut secara adil antar tenaga pendidik dan pihak yang terlibat. Selain itu, SMPN 28 Surabaya juga memberikan pelatihan tentang penanganan konflik kepada seluruh tenaga pendidik agar dapat mengatasi konflik dengan lebih baik di masa depan. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan konflik tenaga pendidik di SMPN 28 Surabaya dapat diminimalisir dan kinerja pendidik dapat tetap optimal.

C. Peran Kepemimpinan Sekolah dalam Mendukung Manajemen Konflik dan Kinerja Guru

Peran kepemimpinan sekolah merujuk pada peran vital yang dimainkan oleh kepala sekolah atau pimpinan sekolah dalam mendukung dan memfasilitasi proses manajemen konflik serta upaya peningkatan kinerja guru di lingkungan sekolah (Mukhtar & Mukhtar, 2019). Kepemimpinan sekolah yang efektif dianggap sebagai faktor kunci dalam menciptakan iklim sekolah yang kondusif dan harmonis, serta memastikan proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik.

Dalam konteks manajemen konflik, peran kepemimpinan sekolah mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi sumber konflik, membangun komunikasi terbuka, memfasilitasi dialog antara pihak-pihak yang berkonflik, dan memberikan arahan atau solusi yang adil dan bijaksana (Budiyono & Fathurrohman, 2017). Kepemimpinan sekolah juga berperan dalam memastikan langkah-langkah penyelesaian konflik dilaksanakan dengan baik dan efektif.

Kinerja seorang guru dikatakan berhasil apabila ada motivasi yang menggerakkan untuk bekerja lebih semangat dengan ketekunan dan keyakinan dan usaha yang sungguh-sungguh, serta adanya motivasi yang kuat maka guru akan dapat mengemban tugasnya dengan baik dan berusaha meningkatkan keberhasilan kinerjanya meskipun banyak rintangan yang dihadapi dalam melaksanakan tugasnya (Pianda 2018). (Abdullah et al., 2024) Kepala sekolah SMPN 28 Surabaya menangani konflik dengan bijak, menangani konflik secara terbuka, serta memberi arahan dan pengertian. Pemimpin SMPN 28 Surabaya juga mengidentifikasi kebutuhan guru sehingga minim terjadi penyebab terganggunya kinerja guru, serta mengevaluasi program belajar guru untuk mengembangkan motivasi kerja guru dan meningkatkan kinerja mereka.

“Jadi kepala sekolah disini ketika ada konflik antar pendidik, akan mengkomunikasikan dengan baik, memberi arahan, memberi pengertian, dan jika ada sesuatu yang perlu dibicarakan, silahkan, jika ada masukan yang membangun juga akan

diterima, ibu kepala sekolah disini terbuka, dan jika ada masukan silahkan ke saya (kepala sekolah SMPN 28 Surabaya) Ibu kepala sekolah disini juga tidak hanya menangani konflik sendirian tetapi juga membutuhkan waka dan tenaga pendidik lain untuk menangani konflik dan menerima beberapa pendapat”, tutur Ibu Agustin selaku informan

Sementara itu, dalam upaya meningkatkan kinerja guru, peran kepemimpinan sekolah meliputi kemampuan untuk memotivasi, membimbing, dan memberikan dukungan kepada guru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Fauzi, 2017). Kepemimpinan sekolah yang baik juga harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menyediakan sumber daya yang dibutuhkan, serta memberikan peluang untuk pengembangan profesional bagi guru.

D. Upaya Untuk Menangani Konflik dan Menciptakan Lingkungan Kerja yang Inklusif Serta Meningkatkan Kinerja Tenaga Pendidik.

Menurut Budiyono & Fathurrohman (2017), upaya untuk menangani konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif serta meningkatkan kinerja tenaga pendidik mengacu pada serangkaian strategi dan langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk mengelola konflik secara konstruktif, membangun iklim kerja yang terbuka dan saling menghargai, serta mendukung pengembangan profesional tenaga pendidik. Hal ini mencakup:

1. Mengidentifikasi sumber konflik dan melibatkan semua pihak terkait dalam proses penyelesaiannya.
2. Membangun komunikasi yang efektif dan memfasilitasi dialog antara pihak-pihak yang berkonflik.
3. Melibatkan pihak ketiga (mediator) jika diperlukan untuk membantu penyelesaian konflik.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dengan menghargai keragaman dan melibatkan seluruh tenaga pendidik dalam pengambilan keputusan.
5. Memberikan peluang pengembangan profesional bagi tenaga pendidik melalui pelatihan, workshop, atau program lainnya.
6. Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan konflik dapat ditangani dengan baik dan kinerja tenaga pendidik terus meningkat.

Sementara itu, Wahyudi (2016) menekankan bahwa upaya untuk menangani konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif serta meningkatkan kinerja tenaga pendidik harus dilakukan dengan mempertimbangkan konteks budaya dan nilai-nilai lokal yang dianut oleh masyarakat sekitar sekolah. Hal ini dapat mencakup pendekatan kekeluargaan, musyawarah, dan nilai-nilai agama yang diyakini oleh tenaga pendidik.

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan untuk menangani konflik di SMPN 28 Surabaya, kepemimpinan sekolah SMPN 28 Surabaya memastikan semua tenaga pendidik merasa didengar dan dihargai, semua tenaga pendidik diberi kesempatan untuk menyampaikan usulan usulan mereka, lalu juga dengan komunikasi terbuka antar tenaga pendidik dengan pemimpin sekolah untuk memecahkan konflik tertentu, dengan

minimnya konflik yang ada di SMPN 28 Surabaya maka kinerja tenaga pendidik disana juga akan terjamin, di SMPN 28 Surabaya mengedepankan kebutuhan siswa dan juga kesejahteraan tenaga pendidik, jika ada konflik yang terjadi di SMPN 28 Surabaya diselesaikan secara internal dan kekeluargaan antara tenaga pendidik dan pemimpin sekolah. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif di SMPN 28 Surabaya. Dengan demikian, kebijakan komunikasi terbuka dan penyelesaian konflik secara internal juga memperkuat ikatan kekeluargaan di antara seluruh komunitas sekolah.

Simpulan

Konflik merupakan bagian tak terpisahkan dari interaksi manusia, dan dalam konteks sekolah, konflik dapat muncul antara guru dengan siswa, guru dengan rekan kerja, atau bahkan antara guru dengan administrasi sekolah. Manajemen konflik menjadi suatu keahlian kunci yang diperlukan untuk menangani dinamika kompleks dalam lingkungan pendidikan. Dengan menerapkan strategi yang tepat, konflik dapat diatasi dengan efektif, sehingga memungkinkan guru untuk lebih fokus pada tugas-tugas inti mereka, yaitu menyampaikan materi pelajaran dengan baik dan membimbing perkembangan siswa. Penelitian ini menyoroti pentingnya kepemimpinan sekolah dalam mengelola konflik dan menciptakan budaya sekolah yang inklusif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh kepemimpinan sekolah di SMPN 28 Surabaya dalam menangani konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif telah berdampak positif terhadap kinerja guru. Kepala sekolah di SMPN 28 Surabaya menangani konflik dengan bijak, dengan melakukan komunikasi terbuka, memberikan arahan, dan pengertian, serta melibatkan semua pihak terkait dalam penyelesaian konflik. Selain itu, langkah-langkah lain yang diambil termasuk memberikan pelatihan tentang penanganan konflik kepada seluruh tenaga pendidik, evaluasi program belajar guru, dan memfasilitasi komunikasi yang efektif.

Dalam konteks manajemen konflik, pendekatan yang dilakukan dalam menangani konflik di SMPN 28 Surabaya mengacu pada komunikasi yang cukup dengan tenaga pendidik, serta pemecahan konflik melalui pengembangan kompetensi, peningkatan motivasi, dan peningkatan kemampuan di lingkungan sekolah. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, diharapkan konflik dapat diselesaikan dengan baik dan tidak berdampak negatif terhadap proses belajar mengajar di SMPN 28 Surabaya.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pentingnya manajemen konflik yang efektif dalam meningkatkan kinerja guru dan menciptakan lingkungan belajar yang produktif bagi perkembangan siswa. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di SMPN 28 Surabaya dan sekolah-sekolah lainnya.

Daftar Pustaka

- Abdullah, E., Dewi, N., & Suriyadi, R. (2024). Manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di UPT SMA Negeri 1 Wajo. 4, 6045–6054.
- Abdullah, E., Dewi, N., & Suriyadi, R. (2024). Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Guru di UPT SMA Negeri 1 Wajo. 4, 6045–6054.
- Abra, N. A. (2023). Strategi kepala madrasah dalam pengelolaan konflik siswa di MAS Jeumala Amal Pidie Jaya. 12, 136–152.
- Ajeng Puspitasari Santosa, Ujang Cepi Barlian, & Fikry Ramadhan, I. S. (2023). Manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Itikurih Hibarna Ciparay. *AL-AFKAR: Journal of Islamic Studies*, 6, 84-94.
- Alhammad, A. (2022). Conflict Resolution Strategy in Handover Management for 4G and 5G Networks. *Computers, Materials and Continua*, 72(3), 5215–5232. <https://doi.org/10.32604/cmc.2022.024713>
- Al-Muqdad, S. W. H. (2019). Developing strategy for water conflict management and transformation at Euphrates-Tigris basin. *Water (Switzerland)*, 11(10). <https://doi.org/10.3390/w11102037>
- Anwar, M. I. (2019). *Administrasi pendidikan dan manajemen biaya pendidikan (2nd ed.)*. CV Alfabeta.
- Budiyono, & Fathurrohman, M. (2017). Manajemen konflik di sekolah. *Jurnal Pendidikan Dasar dan Menengah*, 9(2), 121-133.
- Fauzi, A. (2017). Manajemen konflik berbasis sekolah. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(2), 255-276.
- Gebu, M. K. (2024). Examining the Inter-Governmental Authority on Development's (IGAD) Non-Intervention Principle as a Conflict Management Strategy in the Horn of Africa. *Negotiation and Conflict Management Research*, 17(1), 41–71. <https://doi.org/10.34891/hb2m-tf52>
- Gokoglan, E. (2021). The relationship between nurse managers' personality traits and their conflict management strategy preferences. *Journal of Nursing Management*, 29(5), 1239–1245. <https://doi.org/10.1111/jonm.13262>
- Henrikson, A. K. (2022). The Trauma of Territorial Break-up: The Russia-Ukraine Conflict and Its International Management—Geopolitical Strategy and Diplomatic Therapy. *Geopolitica(s)*, 13(1), 15–40. <https://doi.org/10.5209/GEOP.81880>
- Iswantoro. (2021). Strategy and Management of Dispute Resolution, Land Conflicts at the Land Office of Sleman Regency. *Journal of Human Rights, Culture and Legal System*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.53955/jhcls.v1i1.3>
- Jumiyati, S. (2019). Strategy of agrarian-forestry crisis management: Participation, collaboration, and conflict. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 235(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/235/1/012041>
- Merino, R. (2022). The hybridization of the pedagogical models of cooperative learning and adventure education as a didactic strategy for enhancing the coexistence and conflict management in class: A practical experience from the physical education and tutoring lessons. *Retos*, 43, 1037–1048. <https://doi.org/10.47197/RETOS.V43I0.86289>

-
- Mukhtar, & Mukhtar, A. (2019). Penyelesaian konflik di lembaga pendidikan Islam. *FIKROTUNA: Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam*, 9(2), 846-863.
- Rahmani, T. A. (2022). Reconciling Conflict of Interest in the Management of Forest Restoration Ecosystem: A Strategy to Incorporate Different Interests of Stakeholders in the Utilization of the Harapan Rainforest, Jambi, Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 14(21). <https://doi.org/10.3390/su142113924>
- Supriyadi, D. (2018). Pengelolaan konflik berbasis nilai-nilai keislaman di lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 51-72.
- Thielen, S. Van. (2019). Towards a conflict prevention strategy applicable for real-time railway traffic management. *Journal of Rail Transport Planning and Management*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.jrtpm.2019.07.001>
- Toruan, T. S. L. (2023). Conflict Management and Strategy Management at the State Borders of Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), 319-328. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1537>
- Wahyudi, A. (2016). Mediasi konflik di sekolah menengah pertama. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 1(2), 151-168.
- Wartini, S. (2016). Strategi manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kinerja teamwork tenaga kependidikan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6, 64.