

PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MENGELOLA KONFLIK DI LEMBAGA PENDIDIKAN

Mokh Badrudin¹, Noar Asria Ningrum², Izah Ulya Qadam³

¹UIN Kudus, Kudus, Jawa Tengah Indonesia

e-mail: 226020045@ms.iainkudus.ac.id

²UIN Kudus, Kudus, Jawa Tengah Indonesia

e-mail: noarasria@ms.iainkudus.ac.id

³UIN Kudus, Kudus, Jawa Tengah Indonesia

e-mail: izahchoiron.kopri@iain.ac.id

DOI : 10.35719/leaderia.v5i1.735

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi efektif dalam mengelola konflik di lembaga pendidikan Islam. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan fokus pada kajian pustaka, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis berbagai referensi terkait komunikasi efektif dan manajemen konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan empatik dapat membantu mengidentifikasi masalah, mendorong pemahaman, serta menciptakan solusi yang efektif dalam menghadapi konflik. Selain itu, penerapan komunikasi efektif tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang positif dan memperkuat kolaborasi antara pendidik, siswa, orang tua, dan seluruh stakeholder. Dengan demikian, penguatan keterampilan komunikasi efektif di lembaga pendidikan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan hubungan antar individu di dalamnya.

KataKunci:Komunikasi Efektif, Konflik, Lembaga Pendidikan

ABSTRACT

This rasearch aims to examine the role of effective communication in managing conflicts in Islamic educational institutions. The method used is a literature review focusing on the study of relevant references related to effective communication and conflict management. The research findings indicate that clear, open, and empathetic communication can help identify issues, promote understanding, and create effective solutions in addressing conflicts. Furthermore, the application of effective communication not only resolves conflicts but also fosters a positive learning environment and strengthens collaboration among educators, students, parents, and all stakeholders. Therefore, enhancing effective communication skills in educational institutions becomes an important necessity to improve the quality of learning and interpersonal relationships within them.

Keywords: Effective Communication, Conflict, Educational Institutions

PENDAHULUAN

Pendidikan Islam adalah suatu bentuk organisasi yang memiliki misi mulia, yaitu membentuk manusia yang berilmu, berakhlak, beriman, dan bertakwa. Dalam mewujudkan misi tersebut, lembaga pendidikan Islam harus menghadapi berbagai tantangan, termasuk konflik sebagai fenomena yang tak terhindarkan dari dinamika kehidupan sehari-hari. Konflik ini bisa timbul dari perbedaan pandangan, komunikasi yang tidak efektif, atau kepentingan yang berbenturan antara pihak-pihak terkait, seperti guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah. Menurut Robbins dan Judge (2013: 489), konflik adalah proses interaktif yang melibatkan ketidaksesuaian atau perbedaan antara individu atau kelompok.

Konteks pendidikan, konflik tidak hanya berdampak pada hubungan interpersonal tetapi juga pada pencapaian tujuan itu sendiri. Hasil penelitian Amran dan Sulaiman (2019: 72) menunjukkan bahwa konflik yang tidak dapat dikelola dengan baik dapat menyebabkan penurunan motivasi kerja guru dan memengaruhi kualitas pembelajaran siswa. Dengan manajemen yang efektif, pihak sekolah dapat memanfaatkan konflik sebagai sarana pengembangan lembaga pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk memahami penyebab konflik dan strategi penyelesaiannya, sehingga dapat dimanfaatkan menjadi katalisator bagi inovasi dan perbaikan proses kerja di suatu organisasi lembaga pendidikan.

Penyebab timbulnya konflik di dalam organisasi diantaranya adalah komunikasi yang tidak efektif. Menurut Bush dan Middlewood (2013:167) Komunikasi yang tidak efektif terjadi ketika informasi yang disampaikan oleh satu pihak tidak dipahami atau diterima dengan baik oleh pihak lain. Dalam konteks organisasi lembaga pendidikan, komunikasi yang buruk dapat menjadi sumber utama konflik, terutama dalam hubungan antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah. Komunikasi yang tidak efektif dipengaruhi oleh beberapa sebab yakni: kurangnya transparansi informasi, keterbatasan media komunikasi, penggunaan bahasa yang tidak tepat, dan perbedaan gaya komunikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2020) di sekolah dasar di Yogyakarta menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif antara kepala sekolah dan guru mengenai kebijakan baru dapat menyebabkan penolakan dari sebagian besar staf pengajar. Kondisi demikian yang kemudian menjadi suatu konflik dan berdampak pada kesalahpahaman, konflik interpersonal, dan menurunnya produktivitas guru dan staf karena mengalami kebingungan dalam menjalankan peran dan tugas.

Dengan demikian, komunikasi memiliki peran yang signifikan dalam pengelolaan konflik di dalam organisasi lembaga pendidikan. Lebih dari itu, komunikasi efektif menjadi kunci utama dalam mengelola konflik di lembaga pendidikan Islam. Efektivitas komunikasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, membangun pemahaman bersama, dan menciptakan hubungan yang saling menghormati (Tubbs & Moss, 2008: 23).

Dengan komunikasi yang efektif, konflik dapat diminimalkan, dikelola, atau bahkan diubah menjadi peluang untuk perbaikan. Namun, tantangan yang sering dihadapi adalah belum optimalnya penerapan komunikasi yang efektif dalam banyak lembaga pendidikan Islam. Misalnya, masih banyak tenaga pendidik dan manajemen yang kurang memahami prinsip-prinsip komunikasi yang baik, sehingga konflik yang muncul seringkali tidak tertangani dengan baik.

Sebagai lembaga yang mengintegrasikan nilai-nilai keislaman, pendidikan Islam harus menjadikan komunikasi sebagai alat memperkuat hubungan, menyelesaikan konflik, dan menciptakan lingkungan harmonis. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya komunikasi yang berbasis kejujuran, kasih sayang, dan empati. Sebagaimana penelitian Malik & Wahyuni (2020: 76) yang menemukan bahwa pendekatan komunikasi berbasis nilai-nilai Islam, seperti kejujuran dan empati, dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan konflik di lembaga pendidikan Islam.

Komunikasi efektif adalah salah satu elemen kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, harmonis, dan produktif. Dalam konteks lembaga pendidikan, konflik tidak dapat dihindari karena adanya interaksi yang intens antara berbagai pihak. Dengan demikian, penting bagi setiap individu di lembaga pendidikan untuk mengembangkan kemampuan komunikasi mereka sehingga konflik dapat diatasi dan juga dapat dijadikan peluang untuk memperkuat hubungan dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik di antara guru, siswa, orang tua, dan manajemen sekolah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi yang efektif dalam mengelola dan menyelesaikan konflik dalam lembaga pendidikan. Penelitian ini juga mengeksplorasi peran, penerapan, dan dampak komunikasi yang efektif dalam konteks lembaga pendidikan. Lebih dari itu, hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi aplikatif bagi lembaga pendidikan Islam khususnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, sehingga konflik dapat dikelola lebih baik.

METODE

Penelitian yang dilakukan merupakan studi literatur atau *library research* yang berfokus pada kajian pustaka. Dimana tujuannya untuk memperkuat analisis dengan merinci berbagai referensi yang digunakan terkait permasalahan yang dibahas (Munib & Wulandari: 2021). Proses studi literatur pada artikel ini dilakukan dengan melakukan pencarian artikel, buku dan sumber terpercaya lainnya yang berhubungan dengan komunikasi efektif dalam mengelola konflik di lembaga pendidikan. Data yang telah dikumpulkan peneliti selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis isi, metode analisis isi ini merupakan sistem penelitian secara ilmiah yang menggunakan dokumen atau teks untuk mengambil kesimpulan dari peristiwa yang diamati.

Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif dilembaga pendidikan menjadi hal penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan menjadi kunci dalam menjalin hubungan yang harmonis antara pendidik, peserta didik, orang tua dan seluruh *stakeholder* yang terlibat di dalamnya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguraikan peran Komunikasi efektif dalam mengatasi konflik dalam lembaga pendidikan. Dengan komunikasi yang tepat, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk memperkuat dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan pemahaman antara pihak yang terlibat.

Pengelolaan Konflik

Konflik yang merupakan bagian tak terpisahkan dalam interaksi sosial termasuk di lingkungan lembaga pendidikan. Jika tidak dikelola dengan baik konflik berpotensi menjadi hambatan tercapainya tujuan pendidikan. Pengelolaan konflik secara efektif menjadi keahlian yang sangat penting bagi semua pihak di lembaga pendidikan. Kepala sekolah berperan penting sebagai fasilitator dalam mengelola konflik, termasuk didalamnya budaya komunikasi terbuka, memberikan pelatihan keterampilan komunikasi dan membangun mekanisme penyelesaian konflik yang transparan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik dalam organisasi adalah keadaan yang muncul akibat perbedaan pendapat, kepentingan, nilai, atau tujuan antara individu maupun kelompok yang terlibat dalam struktur organisasi. Konflik ini merupakan fenomena yang wajar dan sering terjadi di setiap organisasi, seperti perusahaan, komunitas, dan lembaga pendidikan.

1. Peran Komunikasi Efektif dalam Pengelolaan Konflik

Meskipun konflik memiliki potensi untuk menciptakan perselisihan namun konflik juga memiliki sisi positif dan negatif. Seperti halnya konflik yang terjadi di lembaga akibat buruknya komunikasi antar individu mampu memperburuk keadaan pribadi maupun lembaga. Maka dari itu komunikasi dirasa mampu menjadi solusi dalam mengelola konflik dalam lembaga. (Danang:2013) menjelaskan konflik dalam lembaga dibagi menjadi empat jenis sebagai berikut;

- a. Konflik hierarki (*hierarchical conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkat hierarki organisasi.
- b. Konflik fungsional (*functional conflict*), yaitu konflik atas bermacam-macam fungsi tim kerja.
- c. Konflik formal-informal (*formal informal conflict*), yaitu konflik yang terjadi berhubungan dengan norma yang berlaku dalam tim kerja dengan organisasi formal.

Dalam kenyataan di sebuah organisasi pendidikan sering kita jumpai berbagai persoalan konflik baik intrapersonal maupun interpersonal. Konflik yang terjadi seperti halnya perubahan kebijakan terkait implementasi kurikulum baru, penyusunan perencanaan pembelajaran maupun pembagian kerja menjadi persoalan yang mudah dijumpai dalam lembaga pendidikan. Sebagai salah satu opsi penyelesaian konflik tersebut adalah dengan melaksanakan komunikasi efektif terhadap seluruh *stakeholder* yang terlibat didalamnya.

Beberapa hal yang dapat dilakukan dalam mengatasi komunikasi yang buruk diantara guru, siswa, dan orang tua menurut (Setyawan: 2020) adalah;

- a. Melatih Komunikasi; guru dan kepala sekolah dilatih untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, termasuk mendengarkan aktif dan menyampaikan informasi secara jelas.
- b. Penggunaan Media yang Tepat; memanfaatkan platform online untuk memastikan informasi terkirim dengan baik.
- c. Evaluasi Berkala; menyediakan waktu untuk meninjau efektivitas komunikasi dalam organisasi dan memperbaiki kekurangan yang ada

2. Penerapan Komunikasi Efektif dalam Pengelolaan Konflik

Berbicara mengenai komunikasi organisasi maka tak bisa lepas dari peranan dan status yang dimiliki setiap orang di dalam organisasi, berdasarkan peranan dan status itu pula akan menentukan bagaimana cara seseorang berkomunikasi dengan orang lain. Jika pada masyarakat kita mengenali seseorang dengan peran dan status yang beragam, maka dalam organisasi keragaman tersebut dapat dilihat dari pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab berdasarkan potensi dan kompetensi setiap orang di dalam organisasi tersebut. Ketika jenis pekerjaan beragam dan berbeda-beda, maka dibutuhkan suatu hubungan komunikasi yang terjalin dengan baik. Empat fungsi diantaranya:

- a. Fungsi Informatif: Organisasi sering dianggap sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Artinya, setiap anggota organisasi mempunyai kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang banyak, informasi yang berkualitas dan akses informasi yang cepat. Informasi-informasi yang diterima membuat anggota organisasi mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan kepastian, informasi dibutuhkan oleh orang-orang yang mempunyai kedudukan yang berbeda dalam organisasi.
- b. Fungsi Regulatif: Fungsi ini terkait dengan aturan yang ada di dalam organisasi. Terdapat dua hal yang bisa mempengaruhi fungsi regulatif ini. Pertama, pemimpin atau orang-orang yang memiliki kewenangan dalam mengarahkan informasi yang akan disampaikan. Kedua, pesan regulatif berorientasi pada proses kerja.

- c. Fungsi Persuasif: Pengelolaan organisasi dengan mengutamakan penggunaan wewenang ternyata tidak selalu efektif dalam usaha pencapaian tujuan. Berdasarkan fakta ini, maka seharusnya para pemimpin perlu mempertimbangkan fungsi persuasif ini dalam upaya mengarahkan bawahannya. Dengan fungsi persuasi tentunya dapat menimbulkan keikhlasan bawahan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dengan optimal
- d. Fungsi Integratif: Organisasi seharusnya memfasilitasi saluran yang dapat membantu sumber daya manusia dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Terdapat dua saluran komunikasi yang perlu diperhatikan, yakni saluran komunikasi formal dan informal. Saluran komunikasi formal berupa laporan kinerja, buletin maupun majalah organisasi dan lainnya. Sedangkan saluran komunikasi informal berupa percakapan yang terjadi diluar jam kerja.

Komunikasi bisa terjadi antara seorang pimpinan dengan bawahan, atau sesama bawahan. Komunikasi diantara unsur organisasi penting untuk difungsikan secara maksimal. Berdasarkan peran-peran di atas, komunikasi memiliki peran informatif sebagai sumber informasi yang dapat meredakan konfrontasi yang terjadi. Komunikasi berperan regulatif dalam menciptakan aturan-aturan yang disepakati bersama. Komunikasi juga memiliki peran persuasif melalui pesan yang bersifat membujuk orang-orang yang terlibat dalam konfrontasi agar mau berdamai. Komunikasi juga berperan dalam membangun loyalitas tenaga pendidik dan menjamin mutu lembaga pendidikan.

Pelaksanaan komunikasi efektif juga perlu menerapkan prinsip agar dapat terlaksana dengan baik seperti yang dijelaskan (Rismi, Somad: 2014) *REACH*;

- a. *Respect* (menghargai) membangun komunikasi dengan rasa hormat dan sikap saling menghargai.
- b. *Empathy* (empati), mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan dan mengerti orang lain.
- c. *Audible* (memahami), pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik, baik dengan bantuan audio maupun visual atau media yang lain.
- d. *Clarity* (jelas), kejelasan dari pesan sehingga tidak menimbulkan arti yang berlainan.
- e. *Humble* (rendah hati), sikap saat kita berkomunikasi dapat membangun rasa menghargai orang lain yang dirasakan oleh sikap rendah hati kita.

(Siti: 2024) pengelolaan konflik di lembaga pendidikan khususnya Islam memerlukan keterampilan khusus dalam mengelola dan mengidentifikasi sebuah konflik yang terjadi. Dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seorang kepala sekolah, pengelolaan konflik diharapkan mampu memunculkan penerapan pengelolaan konflik yang efektif salah satunya dengan menerapkan komunikasi efektif.

3. Dampak Komunikasi Efektif dalam Pengelolaan Konflik

Resolusi dalam *webster dictionary* menurut Levin adalah tindakan mengurangi suatu permasalahan, pemecahan, penghapusan atau penghilangan permasalahan. Resolusi merupakan proses kerjasama untuk mencari penyelesaian konflik dengan menggunakan metode resolusi konflik. Metode resolusi konflik adalah proses dalam manajemen konflik yang dapat digunakan dalam menghasilkan suatu keluaran konflik. Dimana metode resolusi konflik ini dikelompokkan menjadi pengaturan sendiri oleh pihak-pihak yang terlibat konflik atau *self regulation* atau melalui intervensi pihak ketiga.

Pendekatan penyelesaian konflik oleh pemimpin organisasi di kategorikan dalam dua dimensi yaitu, kerja sama atau tidak kerja sama, dan tegas atau tidak tegas. Dengan menggunakan kriteria macam dimensi tersebut ada 5 (lima) macam pendekatan penyelesaian konflik:

- a. Kompetisi, merupakan penyelesaian konflik yang menggambarkan satu pihak mengalahkan atau mengorbankan yang lain. Penyelesaian bentuk kompetisi dikenal dengan istilah *win-lose orientation*.
- b. Akomodasi, merupakan penyelesaian konflik yang menggambarkan kompetisi bayangan cermin yang memberikan keseluruhannya penyelesaian pada pihak lain tanpa ada usaha memperjuangkan tujuannya sendiri. Proses tersebut adalah taktik perdamaian.
- c. *Sharing*, merupakan pendekatan penyelesaian kompromistis antara kombinasi kelompok dan kelompok damai, atau pihak memberi dan yang lain menerima sesuatu. Kedua kelompok berpikiran moderat, tidak lengkap, tetapi memuaskan.
- d. Kolaborasi, merupakan bentuk usaha penyelesaian konflik yang memuaskan kedua belah pihak. Usaha ini adalah pendekatan pemecahan problem (*problem-solving approach*) yang memerlukan integrasi dari kedua pihak.
- e. Penghindaran, merupakan ketidakpedulian dari kedua kelompok. Keadaan ini menggambarkan penarikan kepentin- gatan atau mengacuhkan kepentingan kelompok lainnya. Dari berbagai yang disuguhkan komunikasi menjadi poin penting yang dapat dilaksanakan dalam mengelola konflik.

Beberapa diantara manfaat komunikasi efektif menurut (Danang: 2013);

- a. Meninimalkan kesalahpahaman, komunikasi yang baik dapat meminimalisir kesalahpahaman.
- b. Meningkatkan hubungan antarpribadi, dalam kegiatan berorganisasi komunikasi yang terjalin dengan baik dapat membangun kepercayaan, empati dan pengertian antar sesama.
- c. Meningkatkan produktivitas, dalam pelaksanaan kinerja di Lembaga komunikasi yang baik juga dapat meningkatkan produktivitas.
- d. Meningkatkan resolusi konflik.

4. Peran Komunikasi Efektif dalam Mengelola Konflik di Lembaga Pendidikan

Adanya konflik dalam lembaga pendidikan menjadi salah satu hal yang menghambat dalam berkomunikasi, baik dengan kepala sekolah, teman sejawat, wali murid, maupun seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam lembaga tersebut. (Defano :2023) Menjelaskan komunikasi efektif diharapkan mampu berperan dalam mengelola konflik di lembaga. Komunikasi efektif mampu meningkatkan kinerja yang lebih baik dari berbagai sisi. Komunikasi efektif tentu diharapkan dapat dilakukan dengan saling memahami dan membantu meningkatkan pemahaman serta mampu mengurangi kesalahpahaman yang berpotensi menjadi suatu konflik. Dalam islam kita mengenal Islah, yaitu musyawarah dengan jalan perdamaian untuk menyelesaikan.

KESIMPULAN

Melalui komunikasi yang jelas, terbuka, empatik dan berorientasi pada solusi, konflik dapat dikelola dengan baik sehingga tidak mengganggu hubungan antar individu maupun proses pembelajaran. Dalam pengelolaannya, komunikasi efektif memungkinkan mengidentifikasi masalah, mendorong pemahaman, serta menciptakan solusi yang efektif. Penerapan komunikasi efektif di lembaga pendidikan tidak hanya mampu menyelesaikan konflik, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang positif, dan memberkuat kolaborasi antara pendidik, peserta didik, orang tua dan seluruh *stakeholder* yang terlibat didalamnya. Dengan penguatan keterampilan komunikasi efektif di lembaga pendidikan menjadi sebuah kebutuhan bersama dengan mencakup pelatihan penerapan budaya komunikasi terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, A., & Sulaiman, M. (2019). Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 11 No.2.
- Andri Kristanto. (2020) Manajemen Konflik. Yogyakarta: Gava Media
- Bush, T., & Middlewood, D. (2013). *Leading and Managing People in Education*. London: Sage Publications.
- Danang Suntoyo. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CAPS: Yogyakarta.
- Defano T, Marsya, Ona R. (2023). Manajemen Konflik dan Upaya Pananganan Konflik dalam Organisasi Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa*, Vol. 2 No.3.
- Fauzan, Lailatul usriyah. (2021). Peran Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Jurnal Idarah: Pendidikan dan Kependidikan* Vol. 2 No.5

- Malik, M., & Wahyuni, E. (2020). *Komunikasi Efektif Berbasis Nilai Islam untuk Penyelesaian Konflik*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Munib, A. & Wulandari, F. (2021). Studi Literatur: Efektivitas Model Kooperatif Tipe *Course Review Horay* dalam Pembelajaran IPA Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar Nusantara* Vol.7 No.1
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Setyawan, T. (2020). Efek Komunikasi Internal dalam Peningkatan Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan*, Vol. 12 No.3.
- Siti F, Khoirotun N, Retista. (2024). Strategi Dan Pendekatan Mengelola Konflik di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akutansi dan Bisnis*, Vol. 2 No.1.
- Somad, Rismi. (2014). *Manajemen Komunikasi*. Alfabeta:Bandung
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication: Principles and Contexts*. New York: McGraw-Hill.