

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM MENGELOLA KONFLIK
ANTARA GURU DAN SISWA DI MTs NURUL IHSAN
NWDI TANJUNG LUAR**

**The Principal's Strategy in Managing Conflict between Teachers and
Students at MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar**

Sukranudin
STIT Wali Jerowaru
sukranudin01@gmail.com

Article Info:

Submitted:
Mar 7, 2026

Revised:
Mar 10, 2025

Accepted:
Mar 13, 2025

Published:
Apr 1, 2025

Abstract

This study aims to explain the strategies of madrasah principals in managing conflicts between teachers and students in the madrasah environment. Conflict between teachers and students is a normal thing and often occurs due to differences in communication and expectations. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. with the formulation of the problem what are the strategies of madrasah principals in managing internal conflicts and what forms of conflict occur between teachers and students. The subjects of this study were the madrasah principal, the vice principal of student affairs, students, and several subject teachers. The results of the study show that the madrasah principal applies several strategies in managing conflicts, including an open communication approach, mediation between disputing parties, instilling the values of discipline and empathy, and continuous coaching. These strategies have proven effective in creating a conducive madrasah learning atmosphere and strengthening relationships between madrasah residents. This study concludes that the madrasah principal's strategy in resolving existing conflicts is through collaboration, accommodation, and compromise methods. By identifying problems, gathering the parties involved and solving existing problems through mutual deliberation. So that it produces a solution for all parties.

Keywords: *Madrasah Principal Strategy, Conflict.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang strategi kepala madrasah dalam mengelola konflik antara guru dan siswa di lingkungan madrasah. Konflik antara guru dan siswa adalah hal yang wajar dan sering terjadi karena perbedaan komunikasi dan ekspektasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. dengan rumusan masalah apa saja strategi kepala madrasah dalam mengelola konflik internal dan bagaimana bentuk konflik yang terjadi antara guru dan siswa. Subjek penelitian ini adalah kepala madrasah, waka kesiswaan, siswa, dan beberapa guru mata pelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala madrasah menerapkan beberapa strategi dalam mengelola konflik, antara lain pendekatan komunikasi terbuka, mediasi antara pihak yang berselisih, penanaman nilai-nilai kedisiplinan dan empati, serta pembinaan secara berkelanjutan. Strategi-strategi tersebut terbukti efektif dalam menciptakan suasana belajar madrasah yang kondusif dan memperkuat hubungan antarwarga madrasah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi kepala madrasah dalam menyelesaikan konflik yang ada adalah dengan metode kolaborasi, akomodasi dan kompromi. Dengan cara mengidentifikasi masalah, mengumpulkan pihak-pihak yang terlibat dan memecahkan masalah yang ada secara musyawarah bersama. Sehingga menghasilkan jalan keluar bagi semua belah pihak.

Kata Kunci: *Strategi Kepala Madrasah, Konflik.*

PENDAHULUAN

Sistem pendidikan suatu bangsa merupakan landasan kemajuannya. Efektivitas kepemimpinan madrasah berperan penting dalam menentukan kualitas pendidikan yang ditawarkan di sana. Kinerja guru dapat ditingkatkan dengan memiliki pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang tepat dan kemampuan memotivasi pendidik (Erwinsyah et al., 2024).

Kualitas sumber daya manusia sangat berkaitan erat dengan kualitas pendidikan, mulai dari jenjang pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi. Laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, telah memberikan pengaruh atau dampak yang sangat besar dalam bidang pendidikan dan pengajaran. Akibat dari pengaruh tersebut, bidang pendidikan dan pengajaran semakin lama semakin meningkat. Oleh sebab itu melalui pendidikan diharapkan nantinya akan melahirkan generasi yang mampu menghadapi tantangan zaman di segala bidang (Muhamad Zaryl Gapari, 2023).

Pendidikan ialah upaya dalam humanisme pendidikan yang bertujuan menyokong manusia untuk meningkatkan potensi-potensi kemanusiaannya. Oleh karenanya manusia tidak bisa lepas dari komunitasnya, hal inilah yang menyebabkan mengapa manusia sangat berkaitan erat dengan lingkungan. Salah satu cara untuk mendapatkan potret yang lebih tepat mengenai pendidikan adalah menggunakan Pendekatan Sistem. Tujuan dari Pendekatan Sistem dalam pendidikan sendiri adalah sebagai upaya mengembangkan pencapaian tujuan yang telah dirumuskan (Desi Pristiwanti et al., 2022).

Penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas membutuhkan banyak dukungan dan peran sinergis dari berbagai pihak terkait, yang terdiri dari tiga komponen: sekolah, keluarga, dan masyarakat. Sebagai sebuah institusi, sekolah dasar memegang peranan penting dalam menentukan kualitas generasi penerus bangsa (Mar'ati, 2022). Dengan adanya tripusat pendidikan yang muncul dari paradigma lama, transisi, dan baru, maka pendidikan yang unggul membutuhkan kerjasama dari

berbagai pemangku kepentingan. Pendidikan adalah pintu masuk menuju kemerdekaan lahiriah dan batiniah manusia, baik sebagai makhluk individual maupun sebagai anggota masyarakat dan warga dunia. Dengan demikian, pendidikan menjadi wadah untuk membangun kemandirian manusia secara utuh dalam berbagai ranah kehidupannya: intelektualitas, emosionalitas, spiritualitas, dan sosialitas (Samho Bartolomeus, 2013).

Konflik dalam lingkungan sekolah merupakan hal yang tidak terhindarkan, terutama dalam interaksi antara guru dan siswa. Konflik tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan persepsi, komunikasi yang kurang efektif, maupun ketidakseimbangan ekspektasi. Kepala Madrasah memegang peran penting dalam mengelola konflik agar tidak mengganggu proses belajar mengajar. Oleh karena itu, strategi Kepala Madrasah dalam menangani konflik menjadi kunci terciptanya lingkungan sekolah yang kondusif.

Pendidikan merupakan usaha manusia untuk membina kearah yang sesuai dengan nilai-nilai di dalam masyarakat dan budaya. Dalam perkembangannya, istilah pendidikan atau paedagogie berarti bimbingan atau pertolongan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa agar anak menjadi dewasa. Menurut Langeveld yang dikutip oleh Hasbullah, “pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh dan bantuan yang diberikan orang dewasa kepada anak untuk pendewasaan” (Hasbullah, 1999).

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal mempunyai peran dalam pembentukan karakter, pengembangan potensi dan pengetahuan peserta didik. Sebagaimana kita ketahui sekolah merupakan lembaga dimana di dalamnya tergabung berbagai macam orang yang saling berhubungan, berinteraksi dan berkomunikasi untuk mencapai tujuan. Setiap individu di dalamnya mempunyai latar belakang, motivasi, tujuan, watak dan kepribadian yang berbeda. Sehingga tidak mustahil pada suatu saat terjadi benturan antara pendapat atau keinginan di antara individu, sehingga lahirnya sebuah konflik. Dalam sebuah institusi layanan pendidikan khususnya sekolah terjadi kelompok interaksi, baik antara kelompok staf dengan staf, staf dengan guru, staf dengan keluarga dan siswa, staf dengan tata usaha, maupun dengan lainnya yang mana situasi tersebut seringkali dapat memicu terjadinya konflik. Konflik sangat erat kaitannya dengan perasaan manusia, termasuk perasaan diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja. Perasaan tersebut sewaktu waktu dapat memicu timbulnya kemarahan. Keadaan ini akan mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan kegiatannya secara langsung, dan dapat menurunkan produktivitas kerja organisasi secara tidak langsung dengan melakukan banyak kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Juga, kecenderungan terjadinya konflik dapat

disebabkan oleh suatu perubahan secara tiba-tiba, antara lain: kemajuan teknologi baru, persaingan ketat, perbedaan kebudayaan dan sistem nilai, serta berbagai macam kepribadian individu.

Konflik merupakan sifat alamiah manusia dalam kehidupan bermasyarakat social yang dengan pengelolaan yang baik akan dapat menjadi stimulus peningkatan kualitas kinerja khususnya pada kelembagaan pendidikan Islam (Muhammad Shohibul Aqli et al., 2022).

Konflik antar guru di sekolah dasar dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti perbedaan karakter, variasi metode mengajar, pembagian tugas yang tidak merata, komunikasi yang kurang efektif, hingga adanya rasa cemburu dalam ranah profesional. Jika konflik ini tidak dikelola dengan baik, suasana kerja di sekolah bisa menjadi tidak kondusif, proses pembelajaran terganggu, dan pada akhirnya mutu layanan pendidikan kepada siswa pun menurun (Fauzi, 2023).

Manajemen konflik yang efektif melibatkan identifikasi sumber konflik, penilaian dampaknya, dan penerapan strategi resolusi yang sesuai. Dalam konteks sekolah dasar, strategi kolaborasi sering dianggap paling efektif karena melibatkan semua pihak untuk mencari solusi bersama (Mutoharoh, 2025). Selain itu, pengembangan model manajemen konflik berbasis pendekatan terapeutik dan nilai karakter yang melibatkan identifikasi konflik, mediasi oleh guru, pendidikan karakter, serta kolaborasi antara orang tua dan sekolah dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan meminimalkan konflik disfungsi di sekolah dasar (Hasanah et al., 2024). Pendekatan manajemen konflik berbasis nilai-nilai Pendidikan Agama Kristen juga menunjukkan efektivitas dalam membentuk kedewasaan sosial peserta didik dan kemampuan mengelola konflik secara konstruktif, melalui internalisasi nilai kasih, pengampunan, dan perdamaian (Wally & Nenabu, 2025).

Tantangan global di dalam dunia pendidikan diantaranya berasal dari perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, seni, dan budaya. Tantangan tersebut harus dihadapi dan diselesaikan agar mendapatkan hasil atau tujuan yang diinginkan. Oleh karenanya, sekolah harus selalu siap menghadapi dan memecahkan tantangan tersebut guna kelangsungan di dalam dunia pendidikan yang lebih baik. Dunia pendidikan juga khususnya Kepala Madrasah selalu mengadakan kebijakan baru dalam berbagai hal, baik yang menyangkut regulasi dan implementasinya di lapangan, menyiapkan sumber daya (sumber daya manusia atau sumber daya lain), melengkapi fasilitas sarana prasarana, menganggarkan pembiayaan, membuat kendali, dan hal-hal lain yang bersifat manajerial organisasi di lingkup pendidikan. Masalah atau konflik merupakan sebuah proses dalam organisasi untuk mengembangkan produktivitas kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi. Masalah yang muncul di dalam organisasi adalah sesuatu hal yang alamiah dan dapat bernilai positif dan negatif terhadap perkembangan organisasi. Permasalahan yang timbul dapat berbeda-beda kasusnya, maka

bentuk penyelesaiannya yang dilakukan berbeda juga. Maka tergantung bagaimana pemimpin organisasi mengelola masalah tersebut hingga menghasilkan penyelesaian yang berdampak positif bagi organisasinya. Organisasi yang dipandang baik tidaklah melupakan sebuah proses di dalamnya, proses tersebut berupa strategi-strategi dalam menstimulir konflik yang timbul akibat dari masalah yang ada. Maka dari itu seorang pemimpin perlu mengatasi konflik dari berbagai macam proses atau strategi.

Konflik di sini tidak selamanya harus dimaknai permusuhan atau pertikaian, karena di dalam kajian sosiologis, konflik itu juga bisa bermakna kompetisi, tegangan/tension atau sekedar ketidaksepahaman. Itu pula sebabnya, kehadiran konflik itu tidak selamanya harus dimaknai sebagai sebuah kekuatan yang menghancurkan, karena dalam banyak hal konflik itu juga bernilai positif, bahkan konstruktif, dan karenanya fungsional. Persisnya dengan konflik dinamika lahir, dengan konflik kreatifitas muncul, dengan konflik pencapaian tujuan semakin mendekati hasil karena adanya produktifitas, penggerak serta sumber perubahan. Kepala Madrasah ini mestinya sudah banyak mengalami yang namanya konflik, namun tidak sedikit pula strategi yang ia punya untuk menangani konflik yang terjadi. Namun, pasti ada konflik yang terjadi pada masa-masa ia menjabat sebagai Kepala Madrasah. Terlihat pada saat rapat atau interaksi langsung dengan pegawai, adanya perbedaan pendapat, keinginan dan prinsip yang berbeda, kurang menerima kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Madrasah, kesalahpahaman atau *miss-communication*. Adanya perbedaan pendapat dalam suatu rapat atau masalah merupakan hal biasa, namun disitulah peran pemimpin dalam hal ini Kepala Madrasah mengelola bagaimana perbedaan pendapat yang ada menjadi suatu hal yang indah dan membuat keputusan yang dapat diterima semua pihak.

Demikian halnya yang terjadi pada MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar, menurut analisa dan observasi saya pada lembaga pendidikan formal madrasah yang terletak di Tanjung, sangat kental akan penerapan nuansa dan budaya islaminya. Lembaga ini tidak luput pula dari adanya konflik yang terjadi di internal. Pemimpin sekolah yang sekarang ini sudah menjabat lebih dari 10 tahun lamanya. Kepala madrasah ini mestinya sudah banyak mengalami yang namanya konflik, namun tidak sedikit pula strategi yang ia punya untuk menangani konflik yang terjadi. Namun, pasti ada konflik yang terjadi pada masa-masa ia menjabat sebagai kepala madrasah. Mungkin terlihat pada saat rapat atau interaksi langsung dengan pegawai, adanya perbedaan pendapat, keinginan dan prinsip yang berbeda, kurang menerima kebijakan yang ditetapkan oleh kepala madrasah, kesalahpahaman atau *miss-communication*. Adanya perbedaan pendapat dalam suatu rapat atau masalah merupakan hal biasa, namun disitulah peran pemimpin dalam hal ini kepala madrasah mengelola bagaimana perbedaan

pendapat yang ada menjadi suatu hal yang indah dan membuat keputusan yang dapat diterima semua pihak.

Berdasarkan analisa dan realita yang ada, maka penulis melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dan membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul Strategi Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Antara Guru dan Siswa di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian eksperimen yang didasarkan pada tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui Strategi Kepala Madrasah Dalam Mengelola Konflik Antara Guru dan Siswa di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar tahun pelajaran 2025. Metode eksperimen pada dasarnya merupakan suatu permasalahan yang dihadapi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau yang dapat di amati (Lexy J. Meleong, 2002).

Setelah membaca model pendekatan kualitatif yang ada seperti pendekatan studi kasus, pendekatan tindakan atau penelitian kelas pendekatan etnografi atau pendekatan fenomenologi ternyata penelitian murni menggunakan penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar yang terletak di Jln. Dermaga Lama No. 5 Tanjung Luar, Keruak, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat. 83672. Dalam penelitian tentang strategi Kepala Madrasah dalam mengelola konflik antara guru dan siswa, pemilihan informan harus mempertimbangkan individu yang memiliki pengalaman langsung atau pemahaman mendalam terhadap konflik di sekolah. Berikut adalah beberapa teknik penentuan informan yang dapat digunakan: kepala sekolah, guru dan siswa.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode Penelitian Kualitatif, mengemukakan tiga tahapan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, sebagai berikut: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keakuratan dan validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini lazim digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas dan objektivitas temuan (Afifa & Yarham, 2023).

HASIL

1. Bentuk Konflik yang Terjadi antara Guru dan Siswa

Macam-macam Konflik di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar Konflik yang sering terjadi dalam setiap Madrasah atau sekolah tentu berbeda-beda dan beraneka ragam. Namun, satu yang pasti yakni setiap Madrasah tidak mungkin tanpa adanya konflik dalam setiap aktifitas di Madrasah. Begitu halnya Bapak Mas'ud Ibrahim yang menjabat sebagai Kepala Madrasah di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar. Banyak hal yang terjadi dalam Madrasah ini, kemudian dibalik itu Kepala Madrasah memaparkan bahwa: "permasalahan atau konflik yang sering terjadi antara guru dan siswa yaitu siswa yang bermasalah contohnya, tidak mengerjakan tugas, tidak memiliki akhlaq yang baik terhadap guru, respon keguru yang agak kasar, dan tidak masuk sekolah tanpa keterangan itu yang menimbulkan konflik".

Sedangkan menurut Bapak Supriadi, S.Pd. selaku guru mulok dalam pemecahan Konflik antaraa guru dan siswa bahwa: "bentuk konflik yang terjadi antara guru dan siswa, ketika guru mulai mengajar kadang anak-anak tidur didalam kelas, mereka tidak mau memperhatikan pemaparan dari gurunya, ketika dikasih catatan dipapan tulis mereka tidak mau mencatat dengan alasan tidak bawa buku, tidak ada polpen, bukunya ditiptip di temanlah, ketika mereka dinasihati mereka juga marah anak-anak itu padahal salah, tapi begitulah potrek pendidikan kita saat ini karena perkembangan zaman, yang seperti itu kadang yang membuat bentuk konflik antaraa guru dan siswa".

Bapak Muhammad Syukri, QH, S.Pd., M.Pd. selaku bendahara madrasah MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar. mengatakan bahwa: "Siswa tidak merasa dihargai atau dibedakan dari teman-temannya dan juga guru merasa dilecehkan atau tidak dihormati oleh siswanya itulah bentuk konflik yang sering terjadi antara guru dan siswa.

Pendapat lain dari Ibu Sopiyan, S.Pd. selaku guru Bimbingan Konsling juga mengatakan bahwa:"Perlawanan terhadap otoriter guru, siswa menunjukkan sifat tidak sopan, seperti memutar mata, tertawa saat guru berbicara didepan kelas, duduk tidak sopan dengan membelakangi gurunya, atau meniru gaya bicara guru untuk mengejek sehingga terjadilah konflik antara guru dan siswa".

Sedangkan menurut Bapak Abdurrahman S.Pd. selaku Waka Kesiswaan dan Guru IPA juga mengatakan bahwa: "bentuk konflik yang terjadi antara guru dan siswa banyaknya siswa/siswi yang mengalami *broken home* dan ditinggal oleh orang tuanya pergi keluar negeri sehingga siswa tidak fokus dalam melaksanakan pelajaran yang diberikan gurunya, itu dah yang menyebabkan terjadinya konflik-konflik.

Sedangkan pendapat dari Zea Melodi Islami selaku siswa MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar ia mengatakan bahwa:” Siswa mempengaruhi atau menghasut teman sekelas untuk tidak mendengarkan guru, dan ada juga siswa yang mempunyai beda pendapat dengan guru

Sedangkan Sisca Prihatin selaku siswa MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar ia mengatakan bahwa: “Siswa banyak yang tidak mendengarkan guru karena asik bicara dengan teman sebangku”.

Hal yang senada juga disampaikan oleh Ibu Sri wahyuni S.Pd. yang dijelaskan oleh bapak Supriadi S.Pd. bahwa: ”konflik yang sering terjadi, tidur didalam kelas ketika ada kegiatan belajar mengajar disebabkan karena kurangnya perhatian dari orang tua dan tidak mau mencatat ketika diberikan tugas untuk menulis materi yang dipapan tulis dan adanya juga perbedaan pendapat dalam proses pembelajaran.”

Kesimpulan hasil observasi serta wawancara peneliti, bahwa bentuk konflik antara guru dan siswa dapat berupa perbedaan pendapat dalam proses pembelajaran dan kurangnya komunikasi yang efektif, tidak menerima kebijakan yang ditetapkan kepala madrasah. konflik tersebut dapat muncul dalam bentuk pelanggaran disiplin, tidur didalam kelas, perhatian dari orang tua yang broken home dan yang merantau keluar negeri. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa faktor penyebab konflik ini bisa berasal dari komunikasi yang kurang efektif, perbedaan karakter antaraa guru dan siswa, serta pengaruh lingkungan sekolah dan lingkungan keluarga.

2. Strategi Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Internal

Stategi kolaborasi melibatkan upaya bersama untuk menyelesaikan masalah, sedangkan akomodasi adalah tindakan memenuhi kebutuhan pihak lain, dan kompromi adalah solusi yang melibatkan pengorbanan dari kedua belah pihak. Selain itu, kepala madrasah juga dapat menggunakan stategi menghindar, yang digunakan ketika konflik tidak terlalu penting atau berpotensi merugikan.

Hal senada juga dijelaskan oleh pak Supriadi S.Pd. selaku guru mulok dalam pemecahan Konflik antaraa guru dan siswa bahwa:”Menyelesaikan konflik tersebut Kepala Madrasah mempertemukan antaraa guru dan siswa yang terlibat dalam Konflik tersebut, sehingga Kepala Madrasah menemukan titik temu untuk jalan keluar dari Konflik yang terjadi.”

Sebagaimana juga disampaikan oleh bapak Muhammad Syukri, QH, S.Pd., M.Pd. selaku Bendahara madrasah MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar. mengatakan bahwa: ”Permasalahan yang terjadi di Madrasah tidak dibuka atau disebarluaskan karena itu merupakan permasalahan yang Internal dan rahasia antaraa guru dan siswa di Madrasah”.

Ibu Sopiya, S.Pd. selaku guru Bimbingan Konsling juga mengatakan bahwa:” Selalu bersikap sabar dan dialus-alusin dalam mendidik para siswa dan siswinya, dan memberikan nasihat atau masukan terhadap siswa dan siswinya agar tidak berbuat yang tidak sewajarnya lagi”.

Pernyataan positif dilontarkan oleh Bapak Abdurrahman S.Pd. selaku Waka Kesiswaan dan Guru IPA juga mengatakan bahwa:” Kepala Madrasah peran penting dalam mengelola konflik internal di lingkungan sekolah. Langkah pertama yang perlu diambil adalah mengidentifikasi dengan cermat sumber-sumber konflik yang mungkin muncul. Beberapa penyebab umum konflik antara keterbatasan sumber daya, kegagalan komunikasi, atau perbedaan nilai dan perspektif antara individu atau kelompok. Dengan pemahaman yang jelas tentang penyebab yang mendasari konflik, kepala madrasah dapat merancang pendekatan yang lebih efektif untuk menyelesaikan masalah yang muncul, sehingga dapat mencegah masalah yang lebih besar dikemudian hari”.

Sedangkan pendapat dari Zea Melodi Islami selaku siswa MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar ia mengatakan bahwa,” Kepala Madrasah harus mengetahui terlebih dahulu apa saja permasalahan dari siswa tersebut, baru menindaklanjuti permasalahan apa saja yang terjadi, supaya tidak terjadi kesalahpahaman”.

Sedangkan pendapat dari Sisca Prihatin selaku siswa MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar ia mengatakan bahwa, “menyelesaikan konflik tersebut dengan baik-baik”.

Lalu pendapat yang terakhir terkait dengan Strategi yang digunakan Kepala Madrasah dari Ibu Sri Wahyuni, S.Pd. selaku guru bahasa Inggris, ia memaparkan bahwa:” Kepala Madrasah perlu menerapkan strategi kolaborasi dan kompromi dalam proses penyelesaian konflik. kepala madrasah dapat mendorong pihak-pihak yang berkonflik untuk bekerja sama dalam mencari solusi yang saling menguntungkan, strategi akomodasi juga dapat diterapkan untuk meredakan ketegangan”.

Kesimpulan dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwasanya kepala madrasah dalam menyelesaikan masalah strategi kepala madrasah dalam mengelola konflik internal, menggunakan beberapa metode, diantaranya metode kolaborasi, akomodasi, dan kompromi. Strategi kolaborasi melibatkan upaya bersama untuk menyelesaikan masalah, sedangkan akomodasi adalah tindakan memenuhi kebutuhan pihak lain, dan kompromi adalah solusi yang melibatkan pengorbanan dari kedua belah pihak. Dengan ketiga metode tersebut kepala madrasah dapat menyelesaikan konflik yang terjadi di madrasah, dalam hal tersebut metode memiliki daya kemampuan untuk mengurangi atau menghindari kemungkinan terjadinya konflik yang bersifat fatal. Kepala madrasah juga sudah terbiasa dalam mengelola konflik dan permasalahan yang ada di Madrasah, dengan cara mengidentifikasi permasalahan, bermusyawarah memanggil orang-orang yang terlibat serta membantu memecahkan masalah bersama dan mencari solusi bersama juga.

Selain itu, strategi yang diterapkan Kepala Madrasah tidak selalu mengacau pada peraturan dan tata tertib madrasah, yang kemudian semua itu dilakukan dalam bentuk musyawarah dan diselesaikan dengan kekeluargaan. Maka secara keseluruhan bahwa pengelolaan konflik dilakukan sesuai pada bagian masing-masing yang kemudian penyelesaian akhir diserahkan kepada Kepala Madrasah, guru dan siswa yang mempunyai konflik tersebut.

PEMBAHASAN

1. Bentuk Konflik yang Terjadi antara Guru dan Siswa

Konflik berasal dari bahasa latin: *Conflintus* yang arti pertentangan, perwujudan dan pelaksanaan beraneka pertentangan antara dua pihak yang dapat merumuskan dua orang bahkan golongan besar seperti Negara (Eko Sudarmanto et al., 2021). Menurut pendapat Khoirul Anwar dalam Jurnalnya bahwa, “Konflik merupakan ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang muncul dalam menjalankan kegiatan bersama-sama, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.” Hal ini menunjukkan dalam konflik terlihat adanya perbedaan antara individu dalam menjalankan sesuatu atau proses kegiatan yang dilakukan secara bersamaan.

Pada dasarnya konflik merupakan proses batin yang diliputi kegelisahan karena pertentangan atau dapat dikatakan sebagai interaksi-interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik adalah masalah yang ditimbulkan oleh seseorang yang dapat merusak diri sendiri, dapat menjurus ke tingkat stress yang lebih tinggi, memunculkan kejahatan dan keributan yang tidak diinginkan (Anwar, 2018). Hal tersebut membutuhkan suatu penanganan sebuah konflik, yang disebut dengan manajemen konflik. Sementara itu, manajemen konflik merupakan tindakan yang mempunyai langkah-langkah tertentu untuk menghindari sebuah masalah maupun mengatasi masalah dengan memberikan solusi yang tepat.

Menurut Wirawan, mendefinisikan konflik sebagai proses pertentangan yang diekspresikan diantaraa dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik (Eko Sudarmanto et al., 2021).

Berikut adalah analisis penelitian terhadap bentuk konflik yang terjadi antara guru dan siswa MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar Peneliti mengungkapkan bahwa ada beberapa bentuk konflik antara guru dan siswa. yakni: konflik perilaku, beberapa siswa menunjukkan sikap acuh, seperti tidak mengerjakan tugas, tidak mau belajar ketika jam pelajaran dimulai, tidur didalam kelas ketika ada kegiatan belajar mengajar, tidak mau mencatat ketika diberikan tugas untuk menulis materi yang ada dipapan tulis.

2. Strategi yang Digunakan Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Internal

Strategi dalam menyelesaikan konflik, seperti komunikasi terbuka, mediasi internal, pemberdayaan tim manajemen, penanaman budaya positif, dan musyawarah dalam pengambilan keputusan (Agus Salim, 2025).

Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Dengan demikian dalam pengertian tersebut strategi berkaitan dengan rencana untuk mencapai tujuan (Diknas RI, 2001). Sedangkan menurut Brown yang dikutip Saipul Annur strategi adalah keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan yang direncanakan oleh suatu organisasi. Chandler yang dikutip Saipul Annur menyatakan bahwa strategi penentuan sasaran suatu organisasi dan proses rangkaian serta tindakan serta pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran tersebut (Saipul Annur, 2005). Sementara menurut Syaiful Bahri Djamarah dan Aswan Zain, bahwa secara umum strategi mempunyai pengertian yaitu suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan (Syaiful Bahri Djamarah & Aswan Zain, 1997).

Menurut Yasri yang dikutip Saipul Annur bahwa strategi diperlukan karena organisasi selalu mengalami perubahan yang membutuhkan penyesuaian atas kegiatannya. Dengan demikian pilihan strategi yang tepat dalam suatu organisasi akan menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan (Saipul Annur, 2005).

Dari hasil analisis penelitian Adapun tahap proses strategi yang digunakan kepala madrasah dalam mengelola konflik internal, yakni: Mendengarkan penjelasan dari kedua belah pihak, permasalahan apa saja yang terjadi, memanggil kedua belah pihak antara guru dan siswa yang memiliki masalah tersebut, kepala madrasah mempertemukan antara guru dan siswa yang terlibat dalam konflik tersebut. Dan yang terakhir kepala madrasah menerapkan tiga strategi dalam pengelolaan konflik yaitu kolaborasi, akomodasi dan kompromi).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar dapat disimpulkan bahwa: 1) Bentuk konflik yang terjadi antara guru dan siswa di MTs. Nurul Ihsan NWDI Tanjung Luar bersifat beragam, baik secara verbal, perilaku, maupun emosional. a) Konflik verbal, seperti adu argument atau saling membantah saat proses pembelajaran berlangsung. Siswa merasa ditekan atau tidak diberi ruang untuk berpendapat, sementara guru merasa sikap siswa kurang hormat. b) Konflik perilaku, seperti siswa yang menunjukkan sikap menantang, pembangkangan, tidak mengerjakan tugas, atau bolos saat jam Pelajaran. c) Konflik emosional, yaitu perasaan takut,

tertekan, atau tidak nyaman dari siswa akibat gaya pendekatan guru yang terlalu keras. Konflik yang terjadi bukan semata-mata karena pelanggaran dari satu pihak, tetapi terjadi akibat kurangnya komunikasi dua arah, gaya mengajar yang tidak sesuai dengan karakter siswa, serta lemahnya koordinasi dalam penerapan tata tertib. 2) Strategi yang digunakan kepala madrasah dalam mengelola konflik internal yaitu dengan metode kolaborasi, akomodasi, dan kompromi. Strategi kolaborasi melibatkan upaya bersama untuk menyelesaikan masalah, sedangkan akomodasi adalah tindakan memenuhi kebutuhan pihak lain, dan kompromi adalah Solusi yang melibatkan pengorbanan dari kedua belah pihak. Selain itu kepala madrasah juga dapat menggunakan strategi menghindar, yang digunakan Ketika konflik tidak terlalu penting atau berpotensi merugikan. Dan juga kepala madrasah dapat mengumpulkan pihak-pihak yang terlibat dan memecahkan masalah yang ada secara musyawarah bersama. Sehingga menghasilkan jalan keluar bagi semua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Y., & Yarham, M. (2023). Dampak Penggunaan QRIS Pada Pelaku UMKM di Kota Padangsidempuan (Studi Kasus pada Coffee Shop Kopi Koe). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(2), 133–143. <https://doi.org/10.24260/jkubs.v2i2.2089>
- Agus Salim. (2025). Strategi Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik Internal di Lembaga Pendidikan. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jp.v10i03.32012>
- Anwar, K. (2018). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Pendidikan. *Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31. <https://doi.org/10.30659/jspi.v1i2.3206>
- Desi Pristiwanti, Bai Badariah, Sholeh Hidayat, & Ratna Sari Dewi. (2022). *Pendidikan dan Konseling*. Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.
- Diknas RI. (2001). *Kamus Besar Babasa Indonesia*. Balai Pusat.
- Eko Sudarmanto, Diana Purnama Sari, David Tjahjana, & Edi Wibowo. (2021). *Manajemen Konflik*. Yayasan Kita Menulis.
- Erwinsyah, M., Shaleh, S., & Ibrahim, I. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kinerja Guru (Studi Kasus MIN 2 Musi Banyuasin). *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 8(1), 100. <https://doi.org/10.35931/am.v8i1.2849>
- Fauzi, I. (2023). Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(1), 108–115. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.127>
- Hasanah, H., Fadila, P. N., Januarta, A. A. A., Firmansyah, A. R., & Mu'alimin, M. (2024). Pengembangan Model Manajemen Konflik dalam Penanganan Bullying di Sekolah Dasar. *An-Nadzir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 72–81. <https://doi.org/10.55799/annadzir.v2i02.562>

- Hasbullah. (1999). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. PT Grafindo Persada.
- Lexy J. Meleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdekarya.
- Mar'ati, A. (2022). Peran Komite Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *Kalam Cendekia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 10(2), 478. <https://doi.org/10.20961/jkc.v10i2.65774>
- Muhamad Zaryl Gapari. (2023). Efektivitas Penggunaan Model Pembelajaran Problem Based Instruction (PBI) Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa. *Al-Faiẓi: Jurnal Hukum, Politik Dan Bisnis*, 1(1), 13–21.
- Muhammad Shohibul Aqli, Dian Runi Masruroh, Faizatul Malihati, & Mu' Alimin. (2022). Pengelolaan Konflik Studi Kasus Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. *Al Fuadiy Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 4(2), 01–10. <https://doi.org/10.55606/af.v4i2.43>
- Mutoharoh. (2025). *Meningkatkan Kinerja Tim Pendidik PAUD melalui Manajemen Konflik yang Efektif*. Eureka Media Aksara.
- Saipul Annur. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif)*. IAIN Raden Fatah Press.
- Samho Bartolomeus. (2013). *Visi Pendidikan Ki Hajar Dewantar Tantangan dan Relevansi*. Kanisius.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syaiful Bahri Djamarah, & Aswan Zain. (1997). *Strategi Belajar Mengajar*. Rineka Cipta.
- Wally, M. F., & Nenabu, G. (2025). Strategi Manajemen Konflik Berbasis Nilai-Nilai Pendidikan Agama Kristen Bagi Siswa Sekolah Dasar. *Imitatio Christo : Jurnal Teologi Dan Pendidikan Agama Kristen*, 1(2), 145–159. <https://doi.org/10.63536/imitatiochristo.v1i2.10>