

## Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Budaya Organisasi di SMP IT Mutiara Global Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Hasan Basri<sup>1</sup>, Afriza<sup>2</sup>, Zaitun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

e-mail: [basri.intrabest@gmail.com](mailto:basri.intrabest@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen konflik dalam meningkatkan budaya organisasi di SMP IT Mutiara Global, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar. Masalah konflik di lingkungan sekolah ini kerap muncul akibat perbedaan pandangan, latar belakang, dan kebijakan yang tidak dipahami secara menyeluruh oleh para pihak yang terlibat. Jika dikelola dengan baik, konflik tersebut dapat menjadi peluang untuk memperkuat kerja sama, inovasi, dan penerapan nilai-nilai Islami di dalam organisasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Informan utama terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, dan siswa, sedangkan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara iteratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif di SMP IT Mutiara Global melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Strategi yang digunakan meliputi kolaborasi, negosiasi, mediasi, dan resolusi berbasis nilai-nilai Islami. Hal ini berdampak positif pada peningkatan budaya organisasi, yang mencakup orientasi pada inovasi, perhatian terhadap detail, kerja tim, dan stabilitas organisasi. Penelitian juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung seperti komitmen terhadap nilai-nilai Islami dan kerja sama yang baik antaranggota organisasi, serta faktor penghambat seperti kurangnya keterampilan komunikasi dan kepemimpinan. Temuan ini menegaskan bahwa manajemen konflik tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk membangun budaya organisasi yang inklusif, inovatif, dan harmonis. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi para pengelola sekolah dalam merancang kebijakan dan program yang mendukung peningkatan budaya organisasi melalui pengelolaan konflik secara efektif. Dengan penerapan manajemen konflik yang tepat, SMP IT Mutiara Global dapat mewujudkan visi dan misinya sebagai institusi pendidikan berbasis nilai Islami yang unggul.

**Kata kunci:** *Manajemen Konflik, Budaya Organisasi, Pendidikan Islam, Inovasi, Sekolah Menengah.*

### Abstract

This study aim is to examine the influence of conflict management on the enhancement of organizational culture at Islamic Integrated Junior High School Mutiara Global. It was located in the Tambang District of Kampar Regency. Conflictual issues within the educational setting frequently emerge as a result of divergent perspectives, varied backgrounds, and policies that are not comprehensively understood by the individuals concerned. If managed effectively, the conflict may serve as an opportunity to enhance collaboration, foster innovation, and promote the integration of Islamic values within the organization. The research methodology employed is qualitative, utilizing a case study approach. The primary informants included the principal, vice principal, educators, and students, with data being gathered through comprehensive interviews, observational methods, and documentation analysis. The data were analyzed utilizing the interactive model developed by Miles and Huberman, which encompasses data reduction, data presentation, and the iterative formulation of conclusions. The findings of the study suggest that proficient conflict management at Islamic Integrated Junior High School Mutiara Global encompasses the processes of planning, organizing, mobilizing, and regulating. The employed strategies encompass collaboration,

negotiation, mediation, and resolution, all grounded in Islamic principles. This contributes positively to the enhancement of organizational culture, which encompasses a focus on innovation, meticulousness, collaboration, and organizational stability. The study also identified facilitating factors, including a commitment to Islamic values and effective collaboration among organizational members, as well as hindering factors such as inadequate communication and deficiencies in leadership skills. These findings affirm that conflict management serves not only as an instrument for problem resolution but also as a strategic approach to fostering an inclusive, innovative, and harmonious organizational culture. Furthermore, this study offers valuable insights for school administrators in the formulation of policies and programs aimed at enhancing organizational culture through the implementation of effective conflict management strategies. Through the implementation of effective conflict management strategies, Islamic Integrated Junior High School Mutiara Global can actualize its vision and mission as a distinguished educational institution grounded in Islamic values.

**Keywords:** *Conflict Management, Organizational Culture, Islamic Education, Innovation*

## PENDAHULUAN

Manajemen konflik dalam konteks pendidikan menjadi suatu aspek kritis yang harus diperhatikan, terutama dalam tingkat permasalahan sosial yang tinggi di lingkungan sekolah menengah pertama. Guru sebagai aktor utama dalam proses pendidikan memiliki peran sentral dalam membentuk lingkungan yang kondusif untuk pembelajaran. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan manajemen konflik yang efektif oleh guru menjadi krusial dalam meningkatkan kompetensi mereka dan menciptakan atmosfer positif di sekolah.

Manajemen konflik merupakan salah satu aspek penting dalam mengelola sebuah organisasi, termasuk institusi pendidikan seperti Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMP IT) Mutiara Global. Konflik dalam organisasi dapat muncul dari berbagai sumber, seperti perbedaan pandangan, perbedaan tujuan, atau perbedaan nilai dan norma antara individu atau kelompok. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik ini dapat mengganggu kinerja organisasi, menurunkan semangat kerja, dan pada akhirnya merugikan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, manajemen konflik yang efektif dapat mengubah konflik menjadi peluang untuk pertumbuhan dan perbaikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan budaya organisasi.

Manajemen konflik adalah salah satu aspek yang krusial dalam menjaga keberlangsungan organisasi, terutama di lingkungan yang kompleks seperti SMP IT Mutiara Global. Di tengah permasalahan sosial yang tinggi, tantangan dalam mengelola konflik menjadi semakin kompleks. Konflik, baik yang bersifat internal maupun eksternal, dapat mempengaruhi kualitas budaya organisasi secara signifikan. Oleh karena itu, SMP IT Mutiara Global untuk memiliki strategi yang efektif dalam mengatasi konflik dan pada saat yang sama meningkatkan budaya organisasi yang positif.

Budaya organisasi adalah kumpulan nilai, kepercayaan, dan norma yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi, yang mempengaruhi cara mereka berinteraksi satu sama lain dan dengan lingkungan eksternal. Di SMP IT Mutiara Global, budaya organisasi mencakup aspek-aspek seperti komitmen terhadap pendidikan berkualitas, nilai-nilai Islami, kerjasama, dan inovasi. Budaya yang kuat dan positif dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh institusi lain. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan budaya organisasi merupakan langkah strategis yang penting.

Pentingnya budaya organisasi yang kuat di SMP IT Mutiara Global tidak dapat diabaikan. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang mendefinisikan identitas sekolah dan memengaruhi perilaku anggota-anggotanya. Dalam konteks sekolah, budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan motivasi belajar siswa, memperkuat hubungan antara siswa, guru, dan staf, serta menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung. Namun, menciptakan dan memelihara budaya organisasi yang positif tidaklah mudah, terutama dalam situasi di mana konflik dapat mengganggu dinamika yang harmonis.

Dalam konteks SMP IT Mutiara Global, manajemen konflik tidak hanya berarti menyelesaikan perselisihan yang sudah terjadi, tetapi juga melibatkan upaya proaktif untuk

mencegah munculnya konflik dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi dialog dan kerjasama. Pendekatan ini mencakup berbagai strategi, mulai dari pengembangan keterampilan komunikasi dan negosiasi, hingga penerapan kebijakan dan prosedur yang mendukung penyelesaian konflik secara adil dan efektif. Dengan demikian, manajemen konflik berperan sebagai alat untuk memperkuat budaya organisasi.

Pentingnya manajemen konflik dalam meningkatkan budaya organisasi di SMP IT Mutiara Global dapat dilihat dari beberapa perspektif. Pertama, manajemen konflik yang efektif dapat membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis, di mana setiap individu merasa dihargai dan didengarkan. Hal ini dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan komitmen terhadap tujuan bersama. Kedua, dengan mendorong dialog terbuka dan transparan, manajemen konflik dapat membantu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah-masalah yang mungkin tidak terlihat di permukaan, sehingga mencegah akumulasi ketidakpuasan yang dapat merusak semangat kerja.

Selain itu, manajemen konflik juga dapat mendukung inovasi dan pembelajaran organisasi. Konflik sering kali merupakan hasil dari perbedaan pendapat dan perspektif, yang jika dikelola dengan baik, dapat menjadi sumber ide-ide baru dan solusi kreatif. Dengan demikian, lingkungan yang terbuka terhadap perbedaan dan berani menghadapi konflik secara konstruktif dapat mendorong budaya inovasi di SMP IT Mutiara Global.

Lebih jauh lagi, penerapan manajemen konflik yang baik dapat membantu mempromosikan nilai-nilai Islami dalam organisasi. Sebagai sekolah yang berlandaskan nilai-nilai Islam, SMP IT Mutiara Global memiliki komitmen untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip seperti keadilan, saling menghormati, dan gotong royong dalam setiap aspek operasionalnya. Manajemen konflik yang berlandaskan nilai-nilai ini tidak hanya membantu menyelesaikan perselisihan, tetapi juga memperkuat identitas dan karakter Islami dalam budaya organisasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, adanya gejala seperti kerjasama yang baik dan berjalan dengan harmonis antara semua aspek yang terkait di dalam sekolah. Hubungan yang baik antara satu sama lain di SMP IT Mutiara Global penulis perhatikan berlangsung harmonis dan menyenangkan namun terkadang terjadi konflik didalamnya, konflik tersebut terjadi karena berbagai hal seperti perbedaan pandangan, latar belakang, dan sebagainya. Dan konflik yang pernah terjadi di SMP IT Mutiara Global salah satunya adalah konflik antar guru dan siswa yang mana siswa merasa kurang puas dengan cara guru mengajar yang dikarenakan kurang kemampuan mengajar guru, dan siswa merasa tidak puas dengan cara mengajar guru tersebut. Sedangkan konflik yang terjadi antara guru dan kepala sekolah disebabkan karena guru merasa tidak adil dengan kebijakan yang dilakukan kepala sekolah sedangkan para guru tidak paham dengan kebijakan yang diambil oleh kepala sekolah tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini tentang manajemen konflik dalam meningkatkan budaya organisasi di SMP IT Mutiara Global kecamatan tambang kabupaten kampar ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Penelitian ini dilakukan melalui penyelidikan dan pengamatan terhadap semua objek yang diteliti, mengungkapkan semua fakta yang ada pada saat penelitian.

Informan dalam penelitian ini ada informan kunci dan informan tambahan. Adapun informan kunci adalah Kepala Sekolah 1 orang, sedangkan informan tambahan adalah 1 orang waka kurikulum, 1 orang waka kesiswaan, 1 orang waka keagamaan, 3 orang guru 3 oarang siswa. Dalam Penelitian ini Sumber data yang digunakan Peneliti ada dua jenis yakni sebagai berikut : Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dan apabila peneliti ingin menemukan hal-hal yang responen yang mendalam dari jumlah responden yang sedikit. Adapun pihak yang peneliti di wawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah 1 orang, 1 orang waka kurikulum, 1 orang waka kesiswaan, 1 orang waka keagamaan, 3 orang guru 3 oarang siswa.

## 2. Observasi

Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Observasi dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu observasi sistematis dan non sistematis. Observasi sistematis adalah peneliti mengamati dengan menggunakan pedoman tersebut sementara non sistematis yakni tanpa menggunakan pedoman instrumen dalam melakukan observasi.

Dalam melakukan observasi peneliti melakukan pengumpulan data dengan terus terang dan tersamar. Dalam observasi terus terang mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir aktivitas penelitian. Tetapi dalam suatu saat juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini menghindari data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan, kemungkinan kalau dilakukan terus terang peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi. Sehingga peneliti melakukan pengamatan secara langsung tentang manajemen konflik dalam meningkatkan budaya organisasi di SMP IT Mutiara Global kecamatan tambang kabupaten kampar.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berupa dokumen resmi seperti surat putusan, surat instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti surat nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Manajemen Konflik di SMP IT Mutiara Global Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

#### a. Perencanaan Manajemen Konflik

Tahap perencanaan dalam manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global merupakan langkah pertama untuk menciptakan budaya organisasi yang baik dan kondusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan beberapa guru, konflik yang terjadi di sekolah ini sering disebabkan oleh perbedaan persepsi antara siswa dan guru, serta ketidaksepahaman terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh kepala sekolah. Hal ini menekankan pentingnya perencanaan yang matang sebagai upaya untuk mengelola konflik secara efektif.

Perencanaan pada dasarnya merupakan proses awal dalam fungsi manajemen yang melibatkan penentuan tujuan, strategi, dan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan organisasi. G.R. Terry menyebutkan bahwa perencanaan mencakup penyusunan rangkaian kerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan Stephen P. Robbins dan Mary Coulter menambahkan bahwa perencanaan melibatkan pengorganisasian sumber daya agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Pada tahap awal, pihak sekolah mengidentifikasi potensi konflik yang dapat menghambat kinerja organisasi. Salah satu langkah utama dalam perencanaan ini adalah melibatkan seluruh pihak terkait, seperti guru, kepala sekolah, dan siswa, untuk memberikan masukan mengenai isu-isu yang menjadi sumber konflik. Berdasarkan hasil wawancara, konflik antara guru dan siswa sering disebabkan oleh perbedaan pandangan mengenai metode pengajaran. Siswa merasa kurang puas dengan pendekatan pembelajaran tertentu, sedangkan guru menganggap hal tersebut sebagai bagian dari proses belajar-mengajar.

Langkah lain yang menjadi bagian dari perencanaan adalah pelatihan dan pengembangan keterampilan manajemen konflik bagi guru. Dalam teori perencanaan, pelatihan merupakan salah satu langkah penguatan sumber daya manusia, seperti yang disebutkan oleh Robbins dan Judge, bahwa pengembangan keterampilan adalah elemen penting dalam merencanakan organisasi yang efektif. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan guru dalam menghadapi situasi konflik, terutama yang berkaitan dengan siswa. Berdasarkan wawancara dengan salah satu guru, pelatihan ini membantu mereka memahami pentingnya pendekatan kolaboratif, seperti mendengarkan keluhan siswa dan mencari solusi bersama tanpa memaksakan pendapat.

Selain itu, perencanaan ini juga mencakup penyusunan kebijakan yang mendukung penyelesaian konflik. Hal ini sesuai dengan pendapat Husaini Usman yang menyatakan bahwa

perencanaan harus mempertimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi, termasuk strategi dalam mengelola konflik.

Secara keseluruhan, perencanaan manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global berfungsi untuk menciptakan lingkungan sekolah yang baik. Proses ini tidak hanya melibatkan identifikasi masalah, tetapi juga pengembangan strategi yang berorientasi pada dialog terbuka dan penyelesaian konflik secara bersama. Dengan merujuk pada teori perencanaan, langkah-langkah ini diharapkan mampu mengarahkan sekolah menuju budaya organisasi yang lebih positif dan produktif.

b. Pengorganisasian Manajemen Konflik

Setelah tahap perencanaan selesai, langkah pengorganisasian menjadi langkah selanjutnya untuk memastikan bahwa strategi yang telah dirumuskan dapat berjalan secara efektif. Di SMP IT Mutiara Global, pengorganisasian dilakukan dengan menentukan peran, tanggung jawab, dan prosedur yang jelas untuk menangani konflik. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah dan guru, pengorganisasian ini bertujuan untuk menciptakan mekanisme yang terstruktur dalam menyelesaikan konflik.

Langkah awal dalam pengorganisasian adalah pembentukan tim khusus yang bertugas menangani konflik. Tim ini terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, serta beberapa guru yang dipilih berdasarkan pengalaman dan kepercayaan. Mengacu pada teori Robbins dan Judge yang menyatakan bahwa pengorganisasian melibatkan penyusunan struktur kerja untuk mencapai tujuan, tim ini berperan sebagai perantara dalam menyelesaikan konflik yang melibatkan siswa, guru, maupun kepala sekolah. Selain itu, tim ini juga bertanggung jawab untuk mendokumentasikan setiap konflik yang muncul dan melaporkannya kepada kepala sekolah.

Selain membentuk tim, SMP IT Mutiara Global juga menetapkan prosedur yang jelas dalam menangani konflik. Salah satu prosedur yang diterapkan adalah jika terjadi konflik antara siswa dan guru, langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan diskusi langsung yang difasilitasi oleh wali kelas atau guru BK. Jika konflik tidak terselesaikan, masalah tersebut akan diteruskan kepada tim manajemen konflik atau langsung kepada kepala sekolah. Hal ini sejalan dengan teori manajemen Robbins yang menekankan pentingnya pengorganisasian sumber daya secara sistematis untuk menyelesaikan masalah.

Pengorganisasian ini tidak hanya melibatkan struktur formal, tetapi juga menciptakan forum diskusi yang rutin, seperti rapat bulanan atau pertemuan informal. Forum ini memungkinkan guru, siswa, dan kepala sekolah untuk saling mendengar dan memahami, sehingga konflik dapat dicegah sebelum terjadi.

Secara keseluruhan, pengorganisasian manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global dirancang untuk menangani konflik secara sistematis dengan pembagian peran yang jelas dan prosedur yang terstruktur. Dengan pendekatan ini, sekolah mampu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara siswa, guru, dan kepala sekolah, sekaligus mendukung terciptanya budaya organisasi yang positif dan produktif.

c. Penggerakkan Manajemen Konflik

Penggerakan dalam organisasi adalah proses mendorong individu atau kelompok untuk bekerja bersama mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam manajemen konflik, penggerakan melibatkan komunikasi yang baik, motivasi yang tepat, dan strategi kerja sama untuk menciptakan suasana yang harmonis. Tujuannya bukan hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga memanfaatkannya sebagai peluang untuk perbaikan dan inovasi.

Menurut para ahli seperti Robbins dan Coulter, penggerakan meliputi memberi arahan yang jelas, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dan memastikan semua anggota memahami tujuan organisasi. Di SMP IT Mutiara Global, penggerakan dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai Islami, membangun dialog yang terbuka, serta menguatkan komitmen bersama untuk mencapai pendidikan yang berkualitas.

Hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru, dan siswa menunjukkan bahwa penggerakan memiliki peran penting dalam menciptakan budaya organisasi yang baik. Kepala sekolah, misalnya, berusaha mendorong guru untuk menyelesaikan konflik dengan siswa

melalui komunikasi yang jujur dan adil. Guru juga merasa didukung karena diberi ruang untuk menyampaikan pendapat selama rapat, sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman.

Dari sisi siswa, mereka merasa lebih nyaman ketika guru dan kepala sekolah mendengarkan kebutuhan mereka, termasuk dalam hal metode pengajaran. Dukungan ini membuat siswa lebih termotivasi untuk belajar dan merasa dihargai. Pendekatan ini menciptakan lingkungan sekolah yang lebih kondusif.

Teori penggerakan telah diterapkan dengan baik di SMP IT Mutiara Global. Dengan mengutamakan dialog dan arahan yang jelas, konflik tidak hanya berhasil diatasi, tetapi juga menjadi kesempatan untuk mendukung kerja sama dan inovasi.

d. Pengendalian Manajemen Konflik

Pengendalian manajemen konflik adalah proses mengelola konflik agar tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan untuk memastikan bahwa konflik tersebut diselesaikan dengan cara yang adil dan baik. pengendalian konflik SMP IT Mutiara Global dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu menciptakan komunikasi yang terbuka, membangun hubungan positif, dan memastikan keadilan dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, kepala sekolah memainkan peran dalam pengendalian konflik. Kepala sekolah menerapkan pendekatan yang adil dan transparan, seperti mengadakan pertemuan untuk mendengarkan keluhan semua pihak yang terlibat konflik. Dalam proses ini, semua pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pandangan mereka, sehingga tercipta rasa saling menghormati.

Guru dan siswa juga terlibat aktif dalam pengendalian konflik. Guru didorong untuk mengatasi masalah dengan siswa melalui pendekatan yang bersifat edukatif dan solutif. Misalnya, ketika terjadi ketidaksepakatan antara guru dan siswa terkait metode pengajaran, guru berusaha memahami sudut pandang siswa sambil memberikan penjelasan. Pendekatan ini membantu mengurangi potensi ketegangan dan memperkuat hubungan antara guru dan siswa.

Pengendalian konflik yang baik di SMP IT Mutiara Global dilakukan melalui komunikasi terbuka, pendekatan yang adil, dan penerapan aturan yang jelas. Langkah-langkah ini tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga membangun kepercayaan, memperkuat hubungan antarindividu, dan menciptakan budaya organisasi yang lebih positif

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Budaya Organisasi Di SMP IT Mutiara Global**

Berdasarkan hasil temuan yang ditemukan oleh peneliti, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat, diantaranya adalah:

a. Faktor Pendukung

1) Keterbukaan Komunikasi:

Komunikasi yang efektif antara kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua sangat mendukung penyelesaian konflik. Keterbukaan dialog mempermudah identifikasi masalah dan pencapaian solusi.

2) Komitmen terhadap Budaya Islami:

Sebagai sekolah berbasis Islam, SMP IT Mutiara Global memiliki nilai-nilai Islami seperti keadilan, gotong royong, dan saling menghormati yang menjadi pedoman kuat dalam penyelesaian konflik.

3) Kepemimpinan yang Adil:

Sebagai seorang kepala sekolah harus mampu menempatkan sesuatu pada tempat yang seharusnya, artinya pemimpin yang selalu berlaku adil terhadap karyawannya.

4) Kepala sekolah yang mampu mengelola konflik secara bijaksana dengan pendekatan adil dan konsisten menjadi salah satu kunci utama keberhasilan manajemen konflik.

5) Kerjasama dan Solidaritas

Tingkat kerjasama dan solidaritas antara para guru dan staf meningkatkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif.

6) Pengembangan Keterampilan

Pelatihan tentang manajemen konflik dan keterampilan komunikasi untuk guru dan staf mendukung penciptaan lingkungan yang lebih harmonis.

7) Struktur Organisasi yang Mendukung:

Adanya struktur organisasi yang jelas membantu setiap pihak memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga meminimalisasi gesekan atau konflik yang tidak perlu.

b. Faktor Penghambat

1) Kurangnya Pemahaman tentang Manajemen Konflik

Tidak semua anggota organisasi memiliki pengetahuan atau pengalaman yang memadai untuk mengelola konflik dengan efektif.

2) Perbedaan Karakter dan Latar Belakang

Perbedaan pandangan, nilai, dan latar belakang budaya individu sering menjadi sumber konflik yang sulit untuk diselesaikan.

3) Kepemimpinan yang Kurang Efektif

Jika pemimpin tidak mampu mengambil keputusan yang adil atau komunikatif, konflik dapat meningkat dan sulit dikelola.

4) Kurangnya Komunikasi

Komunikasi yang buruk atau tidak efektif di antara anggota organisasi dapat memperburuk konflik dan memperlambat penyelesaiannya.

5) Ketidakpuasan terhadap Kebijakan:

Kebijakan sekolah yang dirasa tidak adil oleh beberapa pihak dapat memicu ketegangan, seperti yang disebutkan dalam tesis bahwa beberapa guru merasa kebijakan kepala sekolah kurang transparan.

6) Kurangnya Sumber Daya

Sumber daya yang terbatas, baik dari segi waktu, dana, maupun tenaga kerja, sering menjadi hambatan dalam penerapan strategi manajemen konflik yang efektif.

7) Resistensi terhadap Perubahan

Beberapa individu mungkin menolak perubahan, meskipun perubahan itu bertujuan untuk meningkatkan budaya organisasi.

Dengan memahami faktor pendukung dan penghambat ini, SMP IT Mutiara Global dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk manajemen konflik guna memperkuat budaya organisasinya.

### **Budaya Organisasi di SMP IT Mutiara Global Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**

1) Inovasi dan Mengambil Risiko

Di SMP IT Mutiara Global inovasi menjadi bagian penting dari budaya organisasi. Guru dan siswa didorong untuk mencoba ide-ide baru, baik dalam metode pengajaran maupun aktivitas belajar. Sekolah menyediakan pelatihan dan seminar untuk guru agar mereka dapat meningkatkan keterampilan dan mengadopsi teknologi terkini. Kepala sekolah berperan aktif memberikan penghargaan atas inovasi yang dilakukan, menciptakan suasana yang mendukung keberanian mengambil risiko. Siswa juga dilibatkan dalam kegiatan seperti proyek kelompok yang menantang kreativitas dan ide-ide baru. Pendekatan ini membuat proses pembelajaran lebih menarik dan sesuai dengan perkembangan zaman.

Kebijakan yang fleksibel memungkinkan guru bereksperimen dengan teknologi baru. Walaupun ada kemungkinan kegagalan, sekolah menganggapnya sebagai bagian dari pembelajaran. Filosofi ini menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan dan perkembangan, meningkatkan daya saing sekolah.

2) Perhatian terhadap Detail

SMP IT Mutiara Global memiliki komitmen tinggi terhadap detail dalam setiap aktivitasnya. Sistem evaluasi yang ketat diterapkan untuk memastikan kualitas pembelajaran. Data hasil belajar siswa digunakan untuk menilai efektivitas metode pengajaran dan memberikan umpan balik bagi guru. Hal ini membantu menciptakan budaya evaluasi yang berkesinambungan. Kepala sekolah memastikan keputusan diambil berdasarkan data yang akurat.

Pengelolaan fasilitas dan administrasi sekolah juga mencerminkan perhatian terhadap detail. Dokumen-dokumen penting disusun secara rapi untuk memudahkan pelaksanaan program. Ruang kelas diatur agar nyaman dan mendukung proses belajar. Dengan budaya ini, SMP IT Mutiara Global menciptakan lingkungan pendidikan yang efektif dan efisien.

### 3) Orientasi Hasil

Orientasi pada hasil menjadi fokus utama di SMP IT Mutiara Global. Sekolah menetapkan target pencapaian untuk siswa dan guru, yang dimonitor melalui evaluasi rutin. Program tambahan seperti bimbingan belajar diberikan kepada siswa yang membutuhkan dukungan ekstra. Guru juga mendapat pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mengajar, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pembelajaran secara keseluruhan.

Penghargaan terhadap pencapaian siswa dan guru menjadi bagian penting dari budaya sekolah. Siswa berprestasi mendapatkan apresiasi dalam bentuk sertifikat atau penghargaan lainnya. Hal ini mendorong motivasi mereka untuk terus berkembang. Di tingkat organisasi, orientasi hasil mendorong adopsi praktik terbaik, menjadikan sekolah lebih kompetitif.

### 4) Orientasi Manusia

SMP IT Mutiara Global menempatkan kebutuhan individu sebagai prioritas utama. Siswa yang mengalami kesulitan belajar diberi bimbingan khusus, sementara guru mendapatkan pelatihan tambahan jika menghadapi tantangan dalam mengajar. Kebijakan ini mencerminkan pendekatan humanis yang mendukung pertumbuhan setiap individu di sekolah.

Dalam setiap kegiatan, siswa diajarkan untuk mendukung satu sama lain dan memahami perbedaan. Guru dan staf dilibatkan dalam pengambilan keputusan, sehingga mereka merasa dihargai sebagai bagian penting dari organisasi.

### 5) Orientasi Tim

Kerjasama tim menjadi inti dari budaya organisasi di sekolah ini. Kegiatan-kegiatan yang dirancang berbasis tim, seperti proyek kelompok dan kolaborasi antar guru, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar bersama. Hal ini meningkatkan rasa memiliki dan solidaritas antar anggota organisasi.

Pendekatan ini menciptakan lingkungan yang harmonis dan kebersamaan, di mana kerja sama menjadi salah satu kekuatan utama.

### 6) Agresivitas

SMP IT Mutiara Global menanamkan semangat kompetitif yang sehat. Siswa didorong untuk berpartisipasi dalam berbagai kompetisi tingkat lokal dan nasional, yang membangun rasa percaya diri dan semangat juang mereka. Guru juga terlibat dalam pelatihan profesional yang menantang, yang membantu meningkatkan kualitas pengajaran.

Kompetisi di sekolah ini tetap dilakukan dalam kerangka nilai Islami, sehingga tidak menciptakan persaingan yang merugikan. Sebaliknya, semangat kompetitif diarahkan untuk saling memotivasi, menciptakan lingkungan yang positif dan penuh semangat.

### 7) Stabilitas

Stabilitas adalah fondasi penting bagi SMP IT Mutiara Global. Sekolah menjaga kesinambungan program-program yang telah terbukti berhasil dengan perencanaan yang matang dan pengelolaan yang baik. Nilai-nilai inti seperti kejujuran, disiplin, dan kerja keras diterapkan secara konsisten dalam kegiatan sehari-hari.

Struktur organisasi yang jelas dan komunikasi yang efektif membantu menjaga stabilitas operasional. Setiap individu memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga sekolah dapat berjalan dengan lancar. Dengan fokus pada stabilitas, SMP IT Mutiara Global menciptakan lingkungan yang tenang dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara berkelanjutan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global menunjukkan bahwa penerapan langkah-langkah seperti mediasi dan pendidikan emosional efektif dalam menyelesaikan konflik di antara siswa, meningkatkan keterampilan interpersonal mereka. Manajemen konflik yang baik menciptakan budaya organisasi yang positif, di mana siswa merasa dihargai dan terlibat dalam proses penyelesaian masalah. Program pendidikan emosional

meningkatkan kemampuan siswa dalam berkomunikasi dan menyelesaikan masalah secara damai. Adapun penyelesaian manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global melalui faktor pendukungnya yaitu keterbukaan komunikasi, komitmen terhadap budaya Islami, kepemimpinan yang adil, Kemampuan kepala sekolah mengelola konflik, Kerjasama dan solidaritas, pengembangan keterampilan dan struktur organisasi yang mendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global didukung oleh kompetensi guru yang baik dalam mengelola konflik, berkat pelatihan yang mereka terima, sehingga masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif. Keterlibatan orang tua, Lingkungan sekolah yang inklusif, Hubungan antara siswa dan guru juga membaik, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterampilan sosial yang rendah di kalangan siswa menjadi penghambat utama dalam manajemen konflik di SMP IT Mutiara Global, menyebabkan kesalahpahaman dan memperburuk konflik. Perbedaan budaya dan nilai-nilai di antara siswa juga menjadi sumber konflik signifikan, memerlukan pendekatan yang lebih sensitif dari guru. Strategi kolaborasi belum diterapkan secara maksimal, memerlukan keterlibatan lebih banyak dari siswa, guru, dan orang tua.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ernaliza, Ernaliza, Happy Fitria, and Yessi Fitiani. "Peranan Manajerial Kepala Sekolah Dalam Mengatasi Konflik Guru." *Journal of Education Research* 1, no. 3 (2020): 245–50.
- Fauzi, Khaleeva Aqeyla, and Ratih Purbasari. "Peran Budaya Organisasi Dalam Manajemen Konflik Pada Tempat Kerja Di Era Digital." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Jbm)*, 2024, 61–69.
- Harahap, Nursapia. "Penelitian Kualitatif," 2020.
- Khasanah, Prahesti. "Meningkatkan Kemampuan Manajemen Konflik Melalui Konseling Kelompok." *PSIKOPEDAGOGIA Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 3, no. 2 (2014): 67.
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019.
- Pakpahan, Betty Arli Sonti. *Budaya Organisasi, Manajemen Konflik, Keadilan Prosedural Dan Kepuasan Pada Pekerjaan*. Publica Indonesia Utama, 2022.
- Rahayu, Nur Putri Dwi, Mimin Maryati, and Hinggil Permana. "Manajemen Konflik Dan Stres Terhadap Pengaruh Kinerja Lembaga Pendidikan Islam." *PeTeKa* 6, no. 4 (2023): 690–98.
- Rodin, Rhoni. "Urgensi Manajemen Konflik Di Perpustakaan: Sebuah Sistemik Review." *IQRA: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 2 (2023): 359–82.
- Wijayanti, Neri, and Febrian Arif Wicaksana. "Implementasi Fungsi Manajemen George R Terry Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan." *Jurnal Cerdik: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran* 3, no. 1 (2023).
- Yanto, Murni. "Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Kedisiplinan Siswa Sekolah Menengah Pertama." *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 10, no. 4 (2023): 687–98.