



Penerapan Strategi Manajemen Konflik Dalam Membangun Kualitas Hubungan Interpersonal Guru Siswa di MTsN 3 Boyolali

Joko Prihantoro¹, Baidi²

Pascasarjana MPI UIN Raden Mas Said Surakarta

Email Korespondensi: jokoprihantoro432@gmail.com, baidi.iain@gmail.com

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 16 Desember 2025

ABSTRACT

Harmonious interpersonal relationships between teachers and students are an important foundation for creating a conducive learning environment. Unresolved conflicts can disrupt the learning process and affect the psychological well-being of both students and educators. Therefore, the application of effective conflict management strategies is necessary to build and improve the quality of teacher-student interpersonal relationships. This study used a qualitative approach with a case study method at MTsN 3 Boyolali. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed descriptively. The results showed that the application of open communication, mediation, and emotional coaching strategies was able to reduce conflict and improve positive interpersonal relationships. It is recommended that the school be more active in implementing conflict management training and strengthening collaboration between teachers, students, and parents.

Keywords: *Conflict Management, Communication Strategies, Interpersonal Relationships, Teachers, Students*

ABSTRAK

Hubungan interpersonal yang harmonis antara guru dan siswa merupakan fondasi penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Konflik yang tidak terselesaikan dapat mengganggu proses pembelajaran dan mempengaruhi kesejahteraan psikologis peserta didik maupun pendidik. Oleh karena itu, penerapan strategi manajemen konflik yang efektif diperlukan untuk membangun dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal guru-siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di MTsN 3 Boyolali. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi terbuka, mediasi, dan pembinaan emosional mampu mengurangi konflik dan meningkatkan hubungan interpersonal yang positif. Disarankan agar pihak sekolah lebih aktif dalam pelaksanaan pelatihan manajemen konflik dan memperkuat kolaborasi antara guru, siswa, dan orang tua.

Kata Kunci: *Manajemen Konflik, Strategi Komunikasi, Hubungan Interpersonal, Guru, Siswa*

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan, hubungan antara guru dan siswa punya peran besar dalam menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menyenangkan. Hubungan yang baik tidak hanya berpengaruh pada hasil belajar, tetapi juga membantu membentuk karakter, sikap sosial, dan keseimbangan emosi siswa. Guru bukan hanya pengajar di kelas, tetapi juga pembimbing dan panutan yang menanamkan nilai moral serta cara bersikap dalam kehidupan sehari-hari (Parnawi & Ahmed Ar Ridho, 2023) Sementara itu, siswa bukan sekadar penerima pelajaran, melainkan teman belajar yang perlu diperlakukan dengan adil, penuh empati, dan dihargai pendapatnya.

Dalam praktiknya, hubungan antara guru dan siswa tidak selalu berjalan lancar. Lingkungan sosial di sekolah yang kompleks sering menimbulkan konflik, seperti perbedaan pendapat, kesalahpahaman, atau ketegangan emosional. Konflik ini bisa disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik, metode mengajar yang tidak sesuai, atau perbedaan karakter diantara guru dan siswa atau tekanan dari lingkungan keluarga dan pergaulan (Handayani & Nurlela, 2025). Meski begitu, konflik tidak selalu berdampak buruk jika dikelola dengan bijak, justru dapat menjadi kesempatan untuk mempererat hubungan, menumbuhkan empati, dan membangun saling menghormati di antara guru dan siswa (Siswa et al., 2025). Secara sederhana, manajemen konflik adalah proses mengenali penyebab masalah, memahami hubungan antara pihak yang terlibat, dan mencari solusi terbaik agar masalah dapat diselesaikan dengan baik. Menurut (Kamsin & Megarini Eka Parmawati, 2020), kemampuan guru dalam mengelola konflik merupakan bagian penting dari keterampilan sosial dan emosional yang harus dimiliki seorang pendidik. Guru yang mampu berkomunikasi dengan empati, berpikir tenang, dan menengahi dengan adil akan lebih mudah membangun hubungan baik dengan siswanya.

Namun, masih banyak guru yang melihat konflik di kelas sebagai ancaman terhadap kewibawaan mereka, bukan sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang bersama siswa. Sikap yang terlalu keras, aturan yang kaku, serta kurangnya ruang dialog sering kali memperburuk situasi. Padahal, dengan komunikasi yang terbuka, konflik bisa diselesaikan secara damai dan saling menghargai. (Rambe & Wijaya, 2025). Ketika siswa merasa tidak didengar atau diperlakukan tidak adil, mereka cenderung kehilangan semangat belajar dan bahkan menunjukkan sikap menolak, sehingga suasana kelas menjadi tidak nyaman dan proses pembelajaran pun terganggu.

Untuk itu, penerapan strategi manajemen konflik menjadi hal yang sangat penting dalam membangun kualitas hubungan interpersonal guru-siswa. Strategi ini mencakup kemampuan guru untuk berkomunikasi dengan empati, mau mendengarkan, dan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menyampaikan pendapatnya. Guru juga perlu memahami perbedaan karakter setiap siswa dan menciptakan suasana kelas yang terbuka serta saling menghargai. Selain peran guru, dukungan dari sekolah dan orang tua juga dibutuhkan agar penyelesaian konflik bisa berjalan menyeluruh dan berkesinambungan (Sika et al., 2022).

Dengan demikian, penerapan strategi manajemen konflik bukan hanya berfungsi sebagai solusi terhadap permasalahan yang muncul, tetapi juga sebagai upaya membangun ekosistem pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai komunikasi, empati, dan kerja sama. Artikel ini bertujuan untuk menguraikan pentingnya penerapan strategi manajemen konflik dalam membangun hubungan interpersonal guru-siswa yang berkualitas, dengan meninjau faktor penyebab konflik, strategi penyelesaiannya, serta implikasinya terhadap peningkatan iklim belajar yang harmonis dan produktif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan penerapan strategi manajemen konflik dalam membangun hubungan interpersonal antara guru dan siswa di MTsN 3 Boyolali. Data penelitian diperoleh melalui kajian literatur dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen konflik di bidang pendidikan, serta observasi terhadap praktik manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tiga tahap, yaitu mengidentifikasi faktor penyebab konflik, mengelompokkan strategi penyelesaian yang digunakan guru, dan mengevaluasi efektivitas penerapan strategi tersebut dalam memperkuat hubungan guru dan siswa agar tercipta suasana belajar yang harmonis dan produktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Penyebab Konflik Guru-Siswa

Konflik antara guru dan siswa merupakan fenomena yang wajar terjadi di lingkungan pendidikan karena interaksi sosial yang intens dan beragam. Menurut (Nur Azizah et al., 2024) secara etimologis, konflik berasal dari bahasa Yunani *confligere* atau *conflictum* yang berarti saling berbenturan. Istilah ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian, pertentangan, atau perlawanan yang terjadi akibat perbedaan kepentingan, nilai, tujuan, maupun persaingan dalam memperoleh sumber daya. Dengan kata lain, konflik muncul ketika individu atau kelompok memiliki pandangan dan kepentingan yang tidak sejalan sehingga menimbulkan interaksi yang bersifat antagonis. Dalam konteks sekolah, konflik guru-siswa sering dipicu oleh beberapa faktor utama.

Pertama, perbedaan persepsi dan komunikasi. Guru sering menafsirkan perilaku siswa sebagai bentuk ketidakpatuhan, sementara siswa merasa tindakannya tidak dimaksudkan untuk melanggar aturan. Kesalahan dalam penyampaian pesan atau kurangnya keterampilan komunikasi dapat memperbesar jarak emosional di antara keduanya. Komunikasi interpersonal yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada konflik hubungan (Fatihaturahmi et al., 2023). Selain itu, rasa ketidakpercayaan antara guru dan siswa serta komunikasi yang tidak terbuka dapat memperburuk situasi, bahkan memicu munculnya amarah dan sikap defensif dari salah satu pihak. Oleh karena itu, membangun komunikasi yang saling menghargai dan terbuka menjadi kunci penting untuk mencegah konflik dalam interaksi di lingkungan sekolah.

Kedua, perbedaan harapan. Guru menuntut kedisiplinan, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan sekolah, sedangkan siswa menginginkan kebebasan berekspresi serta perlakuan yang adil. Ketidakseimbangan ekspektasi ini memunculkan ketegangan, terutama jika guru bersikap terlalu otoriter atau siswa kurang memahami batasan perilaku (Mahmudi et al., 2023)

Ketiga, faktor emosional dan psikologis juga menjadi pemicu konflik antara guru dan siswa. Stres akademik, tekanan ujian, serta kondisi pribadi siswa yang tidak stabil sering kali menimbulkan perilaku negatif yang memicu ketegangan di kelas. Hal serupa juga dapat terjadi pada guru yang mengalami kelelahan kerja (burnout), sehingga menjadi kurang sabar dan mudah bereaksi secara emosional terhadap perilaku siswa. Stres sendiri merupakan kondisi ketika seseorang berada di bawah tekanan mental atau emosional yang berlebihan dan tidak mampu mengatasinya, sehingga memengaruhi cara berpikir, bersikap, dan berinteraksi dengan orang lain. (Indah & Nabila Sri Rizkiah, 2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik guru-siswa tidak semata disebabkan oleh pelanggaran aturan, melainkan karena adanya perbedaan persepsi, komunikasi yang tidak efektif, dan kurangnya pengendalian emosi. Kesadaran akan faktor-faktor ini menjadi dasar penting bagi guru untuk mengembangkan strategi manajemen konflik yang tepat.

Strategi Manajemen Konflik yang Efektif

Dalam menghadapi konflik, guru dan siswa dapat menerapkan lima gaya manajemen konflik menurut Thomas dan Kilmann (1974) dalam (Nathanail & Johannes Waldes Hasugian, 2023) yaitu menghindari (avoiding), berkompetisi (competing), menyesuaikan (accommodating), berkompromi (compromising), dan berkolaborasi (collaborating).

Gaya menghindari biasanya digunakan untuk menenangkan suasana dan memberi waktu refleksi sebelum masalah diselesaikan, misalnya ketika emosi kedua pihak masih tinggi sehingga diperlukan jeda agar situasi tidak semakin memanas. Sementara itu, gaya berkompetisi muncul ketika salah satu pihak, seperti guru, perlu menegakkan aturan yang bersifat prinsipil, atau ketika siswa ingin mempertahankan pendapatnya secara tegas namun tetap sopan. Gaya menyesuaikan mencerminkan sikap mengalah demi menjaga hubungan baik, seperti ketika guru memahami kondisi emosional siswa atau siswa menerima teguran dengan lapang dada. Adapun gaya berkompromi menekankan pencarian jalan tengah agar kedua pihak merasa diuntungkan, misalnya melalui kesepakatan bersama terkait pelaksanaan tugas atau penegakan aturan kelas. Di sisi lain, gaya berkolaborasi dianggap paling efektif karena mengedepankan kerja sama, komunikasi terbuka, dan saling menghargai dalam menemukan solusi yang memuaskan semua pihak. Dalam konteks pendidikan, penerapan gaya kolaboratif dan kompromi dinilai paling tepat karena mampu membangun hubungan interpersonal yang harmonis antara guru dan siswa serta menjadikan konflik sebagai sarana pembelajaran positif.

Dampak Penerapan Strategi Manajemen Konflik terhadap Hubungan Interpersonal Guru-Siswa

Penerapan strategi manajemen konflik yang tepat membantu menciptakan hubungan yang harmonis antara guru dan siswa melalui komunikasi yang lebih terbuka dan saling menghargai. Dengan pengelolaan konflik yang efektif, guru mampu memahami kebutuhan emosional siswa dan menumbuhkan rasa empati, sementara siswa belajar menghormati otoritas guru tanpa merasa tertekan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Tiara et al., 2025) bahwa hubungan interpersonal yang sehat dibangun atas dasar kepercayaan, keterbukaan, dan empati, yang pada akhirnya mendukung terciptanya suasana belajar yang positif dan produktif.

Pertama, meningkatnya kepercayaan dan empati. Ketika konflik diselesaikan secara terbuka dan penuh pengertian, siswa merasa dihargai, sementara guru memperoleh kepercayaan sebagai sosok yang adil dan bijak. Kondisi ini tidak hanya mengurangi potensi konflik, tetapi juga memperkuat hubungan emosional, rasa saling percaya, dan kedekatan antara guru dan siswa. Dalam jangka panjang, empati menjadi fondasi penting bagi terciptanya hubungan yang sehat, harmonis, dan berkelanjutan di lingkungan pendidikan. (Nadin Aminasya1, 2024)

Kedua, terbangunnya komunikasi dua arah yang sehat. Penyelesaian konflik melalui dialog terbuka antara guru dan siswa dapat meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal. Siswa belajar mengemukakan pendapat dengan sopan, sementara guru mengasah kemampuan mendengarkan secara aktif. Komunikasi yang terbuka dan transparan membuat kedua pihak saling memahami kebutuhan, harapan, dan tujuan, sehingga dapat meminimalisir kesalahpahaman serta memperkuat hubungan positif antara guru dan siswa (Kurniawan et al., 2021).

Ketiga, berkembangnya keterampilan sosial dan emosional. Guru dan siswa yang terbiasa menyelesaikan konflik secara konstruktif akan memiliki kecerdasan emosional yang lebih baik. Mereka mampu mengelola perbedaan pendapat tanpa menimbulkan permusuhan (Fauziah et al., 2025).

Keempat, meningkatnya motivasi belajar dan disiplin. Ketika siswa merasa dihargai dan dipahami, mereka akan lebih termotivasi dalam belajar serta menunjukkan sikap disiplin. Konflik yang diselesaikan dengan pendekatan empatik menciptakan rasa aman dan nyaman di lingkungan belajar (Rifki et al., 2024). Dengan demikian, penerapan strategi manajemen konflik bukan hanya menyelesaikan masalah hubungan, tetapi juga berkontribusi terhadap perkembangan karakter, tanggung jawab sosial, dan prestasi akademik siswa. Guru berperan sebagai mediator dan fasilitator yang membantu siswa memahami pentingnya komunikasi, empati, dan kerja sama dalam kehidupan sosial.

SIMPULAN

Penerapan strategi manajemen konflik memiliki peran penting dalam membangun kualitas hubungan interpersonal antara guru dan siswa di lingkungan pendidikan. Hasil penelitian di MTsN 3 Boyolali menunjukkan bahwa

konflik yang muncul umumnya disebabkan oleh perbedaan persepsi, komunikasi yang tidak efektif, serta faktor emosional dan psikologis. Melalui penerapan strategi komunikasi terbuka, gaya manajemen konflik kolaboratif, serta pembinaan empati dan keterampilan emosional, guru mampu menciptakan suasana belajar yang harmonis dan saling menghargai.

Dengan pengelolaan konflik yang baik, guru tidak hanya menyelesaikan perbedaan pendapat, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan motivasi belajar, serta memperkuat karakter sosial siswa. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk terus memberikan pelatihan manajemen konflik bagi guru serta membangun budaya dialog dan kerja sama antara guru, siswa, dan orang tua agar tercipta lingkungan pendidikan yang positif, inklusif, dan berkelanjutan

DAFTAR RUJUKAN

- Fatihaturahmi, Giatman, M., & Ernawati, E. (2023). Study Literature Peran Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Journal of Education Research*, 4(3), 1074-1081. <https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.277>
- Fauziah, Fitriani, I., Alwi, N., & Syam, S. (2025). Urgensi Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Dalam Pembentukan Karakter Peserta Didik Pada Jenjang Sekolah Dasar: Tinjauan Teoritis dan Implikasinya Dalam Praktik Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 2(4), 11. <https://doi.org/10.47134/pgsd.v2i4.1569>
- Handayani, D. W., & Nurlela, A. (2025). Strategi Penanganan Konflik Siswa SMP di Sekolah Asadrina Muara Dua Palembang. *COMTE: Journal of Sociology Research and Education*, 2(2), 73-79. <https://doi.org/10.64924/25zm4b74>
- Indah, R., & Nabila Sri Rizkiah. (2024). Peran Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *CERDAS - Jurnal Pendidikan*, 3(1), 20-24. <https://doi.org/10.58794/cerdas.v3i1.882>
- Kamsin, & Megarini Eka Parmawati. (2020). PENGARUH KOMPETENSI SOSIAL TERHADAP KINERJA GURU. *Manajemen Bisnis*, 15(Vol 15 No 2), 12-19.
- Kurniawan, Y. S., Priyanga, K. T. A., Krisbiantoro, P. A., & Imawan, A. C. (2021). Open access Open access. *Journal of Multidisciplinary Applied Natural Science*, 1(1), 1-12.
- Mahmudi, M. A., Papua, U. Y., Setiyadi, M. W., Rodin, R., & Adika, D. (2023). Etika profesi guru (Issue August).
- Nadin Aminasya1, A. S. (2024). Central publisher. *Central Publisher*, 2, 2048- 2054.
- Nathanail, S., & Johannes Waldes Hasugian. (2023). Model Manajemen Konflik TKI (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) Dan Aplikasinya Dalam Kepemimpinan Pastoral Nathanail Sitepu Sekolah Tinggi Teologi Internasional Harvest Semarang. Copyright©, 8(2), 89-101. <http://e-journal.sttharvestsemarang.ac.id/index.php/harvester>
- Nur Azizah, D., Nurlaeli, A., & Ma'shum, S. (2024). Implementasi Manajemen Konflik Sebagai Upaya dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja di Lembaga Pendidikan Islam. *Dirasah : Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen*

Pendidikan Islam, 7(2), 619–629.

<https://doi.org/10.58401/dirasah.v7i2.1380>

Parnawi, A., & Ahmed Ar Ridho, D. (2023). The Role Of Islamic Religious Education Teacher In Instruding Students' Moral Values and Ethics at Smk Negeri 4 Batam. *Berajah Journal*, 3(1), 167–178.

<https://ojs.berajah.com/index.php/go/article/view/209>

Rambe, K. F., & Wijaya, C. (2025). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Menyelesaikan Konflik Di Sma Swasta Budysatrya Medan. *Research and Development Journal of Education*, 11(1), 551.

<https://doi.org/10.30998/rdje.v11i1.28867>

Rifki, A., Haruna, D., Zakir, S., & Wahyuni, S. I. (2024). Transformasi Karakter Siswa SMK dengan Pendekatan Disiplin Positif. *Al-Marsus : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 167–178. <https://doi.org/10.30983/al-marsus.v2i2.8858>

Sika, K., Hermanto, H., & Susanto, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pengelola Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Dikecamatan Palibelo. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 914– 928. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i4.567>

Siswa, D. A. N., Smk, D. I., & Santong, Y. (2025). MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENJAGA HARMONI ANTARA GURU. 12(September), 180– 197.

Tiara, D., Dwi, F., Khotam, M., & Soraya, S. Z. (2025). Membangun hubungan sehat antara guru, siswa, dan masyarakat. *Psikosospen : Jurnal Psikososial Dan Pendidikan*, 1(2), 918–931.

<https://publisherqu.com/index.php/psikosospen/article/view/2669>