



## Pelatihan Manajemen Konflik Dalam Pemecahan Masalah Secara Konstruktif Melalui Pengembangan Organisasi Siswa Intra Sekolah

\*Esa Septian, Septi Wulandari, Dian Tita Islamiyah, Ervina Laily Nurizzakiya

Universitas Bojonegoro, Bojonegoro, Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.53621/jippmas.v4i2.362>

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diterima: 21 Juli 2024

Revisi Akhir: 12 Oktober 2024

Disetujui: 14 Oktober 2024

Terbit: 20 November 2024

#### Kata Kunci:

Konflik;

Manajemen;

Organisasi;

OSIS.



### ABSTRAK

Program pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik pada siswa SMA 2 Bojonegoro, khususnya anggota OSIS, melalui teknik mediasi, resolusi, dan transformasi konflik. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, sebanyak 38 pengurus OSIS terlibat dalam sesi diskusi, simulasi, dan pendampingan yang berfokus pada penerapan strategi manajemen konflik dalam organisasi. Evaluasi dilakukan melalui Focus Group Discussion (FGD) dan post-test untuk mengukur pemahaman siswa terkait konsep-konsep dasar manajemen konflik, kemampuan mengidentifikasi sumber konflik, serta merumuskan solusi yang konstruktif dan damai. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam keterampilan mediasi dan komunikasi siswa, yang tercermin dalam kemampuan mereka mengelola konflik dengan lebih profesional dan efektif. Selain itu, siswa menjadi lebih memahami pentingnya peran mediator dan mampu melihat konflik sebagai peluang untuk perbaikan. Indikator keberhasilan mencakup pemahaman dasar manajemen konflik, peningkatan keterampilan komunikasi, dan kemampuan menyusun rencana aksi penyelesaian konflik. Program ini diharapkan mampu membekali siswa dengan keterampilan yang relevan untuk menjaga stabilitas dan keharmonisan dalam organisasi, sehingga tercipta lingkungan yang produktif dan harmonis di sekolah.

### PENDAHULUAN

Organisasi sebagai wadah dimana orang-orang di dalamnya bergabung, memiliki visi, misi, nilai-nilai dan tujuan serta sasaran-sasaran tertentu. Adanya konflik antar kelompok atau antar anggota merupakan persoalan yang sering muncul selama berlangsungnya perubahan dalam organisasi (Prihatina, 2023). Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi serta reaksi antar pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik (Handayani et al., 2023). Manajemen konflik juga termasuk pada pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarah pada bentuk komunikasi dari pelaku ataupun pihak luar dan bagaimana cara mereka mempengaruhi kepentingan interests dan interpretasi.

Dalam organisasi terjadinya konflik merupakan hal yang rawan terjadi. Hal tersebut terjadi karena persaingan yang sangat ketat membuat terjadinya konflik tidak bisa dihindari. Dalam organisasi hubungan antar pribadi mengandung adanya unsur-unsur konflik, perbedaan pendapat atau perbedaan kepentingan (Dhin et al., 2024). Konflik itu sendiri juga bisa disebut sebagai situasi tindakan oleh salah satu pihak yang akan berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain yang menyebabkan kerugian. Konflik menjadi negatif jika dikelola dengan tidak baik, begitupun sebaliknya konflik menjadi suatu yang positif jika pengelolaan konflik tersebut dilakukan dengan baik dan sistematis (Tanur et al., 2023).

Konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi dapat menghambat dalam mencapai tujuan yang diinginkan, oleh karena itu konflik perlu dikelola dengan baik agar

dampaknya dapat diminimalisir (I. Fauzi, 2023; Nasrudin et al., 2021). Pendekatan manajemen konflik digunakan untuk mengatur dan mengatasi dengan baik adanya konflik dalam organisasi. Dengan adanya manajemen konflik, beberapa masalah dapat diminimalisasi dan dapat dicegah sebelum merugikan satu sama lain. Oleh karena itu manajemen konflik dapat digunakan sebagai upaya untuk menyusun strategi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki konflik sehingga mendapatkan resolusi yang diinginkan. Di dalam sebuah organisasi manajemen konflik sangat penting untuk dikembangkan (Wijayanti et al., 2015).

Mengembangkan manajemen konflik memungkinkan suatu organisasi mampu mengevaluasi dan mengembangkan kompetensi (Ismi et al., 2022). Tujuan dilakukan manajemen konflik dalam sebuah organisasi untuk mencapai kinerja yang optimal dan dapat memelihara konflik dengan baik dan fungsional untuk meminimalkan akibat dari konflik yang terjadi (Siregar, 2020). Manajemen konflik juga sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi siswa intra sekolah (OSIS) terutama pada jenjang menengah ke atas. Hal tersebut juga dikarenakan pada jenjang ini siswa dituntut agar benar-benar bisa memajemen anggota dan konflik yang ada (Naelasari & Salamah, 2023). Oleh karena itu juga dibutuhkan kemampuan yang baik oleh siswa-siswi pengurus OSIS. Sekolah Menengah Atas adalah transisi penting antara masa remaja dan dewasa, oleh karena itu mengajarkan manajemen konflik dalam organisasi di jenjang ini dapat memungkinkan siswa untuk membangun pondasi yang kuat. Untuk itu sosialisasi ini dilakukan bagi para siswa SMA Negeri 2 Bojonegoro khususnya anggota OSIS/MPK agar dapat mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan yang mungkin mereka hadapi di masa depan melalui manajemen konflik.

Konflik dapat diartikan sebagai perbedaan pandangan, sikap dan perbuatan hingga ke pertentangan diantara dua pihak atau lebih dalam memperebutkan sumberdaya yang terbatas (Paryono et al., 2015). Konflik memerlukan suatu pendekatan atau cara yang tepat dengan latar belakang timbulnya konflik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (I. Fauzi, 2023), menemukan konflik dapat dimaknai dengan makna positif, netral, dan negatif. (1) faktor-faktor penyebab konflik dapat berasal dari faktor eksternal dan internal individu organisasi. Faktor internal bisa berupa perbedaan kepribadian, stress, penurunan produktivitas dan lain sebagainya. Sedangkan faktor eksternal bisa berupa masalah komunikasi, sumber daya yang terbatas, pelecehan seksual, dan lain sebagainya. Kinerja suatu individu dapat terhambat karena adanya konflik, namun tidak semua konflik berdampak negatif, konflik dapat memberi dampak positif jika dapat dikelola secara tepat.

Konflik organisasi muncul karena ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber-sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja dan/atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Mu'afifah et al., 2022). Menurut penelitian (Nurapriliani & Hidayat, 2023), strategi yang digunakan untuk mengelola konflik perbedaan minat siswa di SMK Wirakarya 2 Ciparay yaitu tes pada siswa, menciptakan suasana belajar yang nyaman, komunikasi yang baik dengan siswa, kerjasama dengan orang tua siswa, dan menyediakan tempat untuk mengembangkan minat siswa siswa. Konflik tidak hanya diterima tetapi juga didorong untuk mendatangkan perubahan positif bagi organisasi (Dalimunthe, 2016). Berikut ini metode penyelesaian konflik pada organisasi:

Mediasi konflik adalah suatu proses di mana seorang pihak ketiga yang netral memfasilitasi komunikasi yang lebih konstruktif antara pihak-pihak yang berselisih. Dalam proses ini, mediator membantu para pihak untuk mengambil keputusan bersama, menyelesaikan masalah yang ada, dan bernegosiasi demi mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Mediasi bertujuan untuk menciptakan suasana dialog yang terbuka sehingga para pihak dapat mencapai kesepakatan yang memuaskan semua pihak (Munduate et al., 2022).

Resolusi konflik, lebih berfokus pada identifikasi masalah yang muncul dan mencari solusi langsung atas permasalahan tersebut. Dalam konteks resolusi konflik, perhatian utama diarahkan pada substansi masalah, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Kesepakatan ini bisa dicapai melalui interaksi langsung antara pihak-pihak yang berselisih atau dengan bantuan pihak ketiga yang berperan sebagai fasilitator (Lederach, 2014).

Sementara itu, transformasi konflik melihat konflik sebagai kesempatan untuk menciptakan perubahan positif yang lebih besar dalam struktur sosial. Proses ini tidak hanya berfokus pada solusi langsung, tetapi juga pada perubahan konstruktif jangka panjang yang dapat mengurangi kekerasan, meningkatkan keadilan, dan memperkuat kemampuan masyarakat untuk menangani konflik secara kreatif dan damai. Transformasi konflik melibatkan berbagai dimensi, termasuk perubahan pada tingkat personal, relasional, struktural, dan kultural, dengan tujuan menciptakan perdamaian yang berkelanjutan (Septian, 2022; Shaw, 2020; 2020; Prasetijo, 2009).

Pengembangan organisasi menjadi langkah konkrit dalam mengelola segala konflik yang terjadi pada organisasi. Manajemen konflik menjadi solusi dalam menyelesaikan konflik untuk meredam konflik sampai pada keadaan normal. Pengelolaan konflik yang tidak baik berdampak pada menurunnya kinerja dari organisasi. Dengan demikian, OSIS sebagai organisasi sekolah menjadi proses penyelesaian konflik dalam merealisasikan program kerja.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami dinamika manajemen konflik di dalam Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) di SMAN 2 Bojonegoro. Berdasarkan teori (Prihatina, 2023), manajemen konflik melibatkan serangkaian aksi dan reaksi antara pihak-pihak yang terlibat dalam organisasi. Untuk mengeksplorasi pengelolaan konflik internal OSIS, sebanyak 38 pengurus OSIS dilibatkan dalam sesi diskusi dan pendampingan. Pelaksanaan mediasi mengacu pada teori Munduate et al., (2022), yang menekankan peran pihak ketiga yang netral dalam memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang berselisih, membantu siswa mengidentifikasi isu utama konflik dan mencapai kesepakatan bersama yang menguntungkan kedua belah pihak.

Metode penyelesaian konflik dalam kegiatan ini juga mengacu pada teori (Munduate et al., 2022), yang menyoroti pentingnya pemecahan masalah secara konstruktif. Partisipan diajak untuk bekerja sama dalam mencari solusi yang didasarkan pada komunikasi terbuka dan keterlibatan aktif semua pihak. Selain itu, kegiatan ini mengadopsi metode transformasi konflik yang mengacu pada teori Shaw (2020), yang memandang konflik sebagai peluang untuk menciptakan perubahan positif jangka panjang dalam hubungan antar anggota organisasi. Transformasi konflik ini bertujuan memperkuat struktur organisasi dan meningkatkan keadilan di dalamnya, di mana

pengurus OSIS diharapkan mampu mengubah konflik menjadi kesempatan untuk pengembangan diri, memupuk keterampilan kepemimpinan, dan orientasi penyelesaian masalah secara damai.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui Focus Group Discussion (FGD) dan post-test yang dirancang untuk mengukur pemahaman dan kemampuan peserta dalam menerapkan strategi manajemen konflik. FGD berfungsi sebagai sarana refleksi di mana pengurus OSIS mendiskusikan pengalaman mereka selama pelatihan, mengidentifikasi pelajaran yang diperoleh, serta mengevaluasi pemahaman mereka tentang peran mediasi, resolusi, dan transformasi konflik. Post-test berupa soal yang dirancang untuk mengukur seberapa baik peserta memahami materi manajemen konflik dan mampu menjelaskan cara mengaplikasikan metode penyelesaian yang tepat dalam konteks organisasi mereka.

Indikator keberhasilan pelatihan ini meliputi beberapa aspek, antara lain peningkatan pemahaman peserta tentang konsep-konsep dasar manajemen konflik, kemampuan mereka dalam mengidentifikasi sumber konflik, serta kesanggupan untuk merumuskan solusi konflik yang konstruktif dan damai. Keberhasilan juga diukur melalui keterampilan komunikasi yang ditunjukkan peserta selama diskusi dan FGD, serta kemampuan untuk menyusun rencana aksi dalam menyelesaikan konflik internal di OSIS. Secara keseluruhan, diharapkan pelatihan ini memberikan bekal yang memadai bagi pengurus OSIS untuk menciptakan lingkungan organisasi yang harmonis dan produktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengabdian

Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) di SMAN 2 Bojonegoro telah menjadi wadah penting bagi siswa-siswi untuk mengembangkan kemampuan kepemimpinan dan komunikasi mereka. Keikutsertaan dalam OSIS memberikan peluang bagi siswa untuk belajar menjadi mediator yang efektif dalam menangani konflik, baik antar sesama pengurus maupun dengan anggota lainnya. Dalam kegiatan pengabdian ini, siswa-siswi diberikan pengetahuan mengenai teknik mediasi, yang salah satunya melibatkan pendekatan person to person. Melalui pendekatan ini, para siswa dapat lebih memahami bagaimana menggali informasi dari kedua belah pihak yang terlibat konflik dan merumuskan solusi yang saling menguntungkan.



**Gambar 2.** Diskusi materi Mediasi Konflik

Selama kegiatan berlangsung, antusiasme yang tinggi ditunjukkan oleh para peserta. Mereka berperan aktif dalam sesi diskusi dan simulasi kasus, di mana mereka dilatih untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan melakukan mediasi tanpa memihak. Proses ini tidak hanya menekankan pada penyelesaian konflik yang efektif tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi yang diperlukan untuk mempertahankan hubungan yang harmonis dalam organisasi. Melalui pendampingan langsung, para siswa juga dapat mempraktekkan teori mediasi yang telah dipelajari, memungkinkan mereka untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih profesional dan tepat sasaran.

Salah satu hasil penting dari kegiatan ini adalah peningkatan pemahaman siswa terhadap pentingnya manajemen konflik dalam menjaga stabilitas organisasi. Konflik internal, yang sering muncul karena perbedaan pendapat atau tujuan, dapat diminimalisir dengan adanya mediator yang kompeten. Beberapa siswa bahkan mampu menunjukkan kemampuan mereka dalam meredakan ketegangan di antara anggota OSIS melalui komunikasi yang efektif. Aktivitas ini membuktikan bahwa dengan teknik mediasi yang tepat, konflik yang terjadi dalam organisasi justru dapat menjadi momentum untuk membangun ikatan yang lebih kuat di antara para anggotanya.

Kegiatan pengabdian ini berhasil membuka wawasan baru bagi para siswa tentang peran penting seorang mediator dalam organisasi. Dengan menjadi mediator, siswa diharapkan mampu memberikan solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat. Selain itu, mereka juga dilatih untuk melihat konflik sebagai peluang untuk perbaikan, bukan sebagai penghalang. Pendampingan yang dilakukan tim pengabdian masyarakat ini telah memberi dampak positif bagi siswa dalam mempersiapkan diri menjadi pemimpin yang tidak hanya mampu menyelesaikan konflik, tetapi juga menjaga stabilitas dan keharmonisan di lingkungan OSIS.

### **Kegiatan Diskusi**

Diskusi interaktif atau berbagi pendapat dengan para siswa untuk menentukan masalah yang dihadapi dan sejauh mana mereka memahami tentang Manajemen Konflik. Diskusi mediasi untuk mencapai resolusi dalam pemecahan suatu masalah dalam berorganisasi. Dalam kegiatan diskusi ini siswa siswi SMA Negeri 2 Bojonegoro sangat aktif bertanya dan saling berpendapat, dalam hal ini membuktikan bahwa mereka antusias dalam proses diskusi. Pertanyaan yang muncul juga berbagai macam, mulai dari bagaimana cara menjadi pemimpin yang baik dalam menjadi mediator, bagaimana membagi tugas antara organisasi dan prestasi dan lain sebagainya. Dengan antusias

### **Kegiatan Evaluasi**

**Tabel 2.** Hasil Post Test

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Hasil Post Test</b>
1.	Mediasi Konflik: Pengalaman menjadi seorang mediator dan bagaimana cara mereka mengimplementasikan keadilan dan bagaimana sikap yang seeloknya dilakukan ketika melihat rekan mereka	Para siswa-siswi SMA 2 Bojonegoro pernah berada pada posisi menjadi seorang mediator dalam sebuah konflik. Mereka menggunakan cara pendekatan <i>person to person</i> agar bisa mendapatkan informasi kemudian mengidentifikasi permasalahan tersebut dan memberikan solusi. Namun, terkait sikap yang seharusnya dilakukan ketika melihat teman

No.	Indikator	Hasil Post Test
	menjadi seorang provokator dalam sebuah organisasi.	menjadi seorang provokator konflik mereka masih belum bisa menemukan solusi yang tepat selain menasehati dan memberi teguran,
2.	Resolusi Konflik: macam-macam konflik yang sering terjadi pada OSIS dan cara menentukan solusi untuk kepentingan organisasi.	Permasalahan yang sering terjadi dalam OSIS di SMA 2 Bojonegoro adalah perbedaan pendapat, miskomunikasi di setiap event, dan konflik internal antar individu yang berlanjut hingga masuk ke dalam organisasi. titik terang dari permasalahan ini adalah meningkatkan interaksi antar anggota dan pengadaan kegiatan evaluasi dengan waktu yang telah ditentukan.
3.	Transformasi Konflik: Kemampuan dalam meminimalisir perselisihan dengan melibatkan pihak provokator dalam manajemen anggota dengan tujuan untuk memaksimalkan progres kinerja OSIS yang lebih baik lagi.	Saling menghargai dan menjaga komunikasi antar anggota OSIS untuk menggabungkan dari beberapa pemikir-pemikir perlu adanya seseorang yang memiliki jiwa <i>leadership</i> untuk menjadikan sebuah organisasi yang lebih baik lagi. Pendekatan <i>person to person</i> menjadi pilihan yang tepat bagi mereka dalam mencari akar permasalahan organisasi. Refleksi dan memiliki sikap tenggang rasa.

Berdasarkan hasil evaluasi untuk mengukur ketercapaian target pengabdian berupa *posttest* tersebut, tingkat pemahaman siswa-siswi OSIS SMA 2 Bojonegoro terkait Manajemen Konflik hampir keseluruhan sudah memahami dan bahkan beberapa cara penyelesaian masalah dari proses sosialisasi sangat relevan dengan apa yang mereka hadapi saat ini. Pemaparan materi Manajemen Konflik memberikan dampak baik bagi para pengurus OSIS SMA 2 Bojonegoro, dari hasil diskusi yang kami laksanakan dengan agenda tanya jawab mereka sangat antusias.



**Gambar 5.** Evaluasi untuk mengukur ketercapaian target pengabdian berupa *post test*

Secara keseluruhan kegiatan Pengabdian Masyarakat berjalan dengan lancar, dalam pelaksanaan pendampingan tersebut menunjukkan bahwa pemaparan sosialisasi terkait Manajemen Konflik sesuai dengan keinginan peserta. Kendala pada kegiatan ini adalah kurangnya komunikasi antar anggota sehingga rasa kekeluargaan dalam berorganisasi masih belum tercipta.



**Gambar 6.** Penyerahan *doorprize* dan foto bersama

Setelah pemaparan materi terkait Mediasi Konflik, Resolusi Konflik, dan Transformasi Konflik, kami memberikan waktu untuk berdiskusi. Karena keterbatasan waktu, hanya ada lima orang yang mendapatkan kesempatan untuk bertanya secara langsung. Kemudian pada sesi terakhir adalah penyerahan *doorprize* kepada siswa-siswi yang berkesempatan untuk bertanya dan pemberian kesan dan pesan dari siswa-siswi selama mengikuti kegiatan pengabdian ini. Setelah acara selesai kami menyampaikan rasa banyak terimakasih kepada Ibu Septi sebagai Pembina OSIS SMA 2 Bojonegoro dan wacana kerjasama pada lain kesempatan. Tim Pengabdian menyampaikan permintaan maaf apabila dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini beberapa hal yang kurang berkenan bagi pihak sekolah.

### **Pembahasan Pengabdian**

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat terkait manajemen konflik di SMAN 2 Bojonegoro, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa teknik mediasi, resolusi konflik, dan transformasi konflik sangat efektif dalam mengelola dinamika organisasi siswa intra sekolah (OSIS). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya mediasi dalam menyelesaikan konflik organisasi tanpa merugikan salah satu pihak (Munduate et al., 2022). Pendekatan manajemen konflik melalui mediasi dianggap mampu mengarahkan organisasi menuju penyelesaian yang lebih kooperatif, mengurangi ketegangan antar anggota, dan menjaga hubungan yang harmonis dalam jangka panjang. Penggunaan pihak ketiga yang netral dalam mediasi juga relevan dengan studi oleh (Lederach, 2014), yang menekankan bahwa mediasi adalah kunci dalam memecahkan konflik dengan cara yang damai dan tanpa kekerasan.

Selain itu, konsep resolusi konflik yang diterapkan dalam kegiatan ini juga didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa resolusi konflik merupakan metode konstruktif dalam menyelesaikan permasalahan dengan pendekatan pemecahan masalah secara kreatif dan kolaboratif (Dalimunthe, 2016). Diskusi interaktif antara pengurus OSIS di Bojonegoro juga menunjukkan bahwa konflik yang sering terjadi, seperti miskomunikasi dan perbedaan pendapat, dapat diselesaikan dengan meningkatkan keterbukaan komunikasi dan kerja sama antar anggota. Temuan ini didukung oleh studi (Nasrudin et

al., 2021), yang menyoroti pentingnya komunikasi dalam memperkuat ikatan dan menjaga stabilitas organisasi.

Penekanan pada transformasi konflik dalam kegiatan ini, yaitu upaya untuk mengubah konflik menjadi hubungan yang lebih positif, juga menemukan landasan kuat dalam teori transformasi konflik yang diajukan oleh (Shaw, 2020). Transformasi konflik bukan hanya fokus pada penyelesaian, tetapi juga pada pengentasan akar konflik dan pembangunan sistem yang lebih adil dan damai dalam jangka panjang. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk mengubah konflik yang merugikan menjadi peluang untuk perbaikan. Kegiatan pengabdian ini telah membuktikan bahwa transformasi konflik dapat diterapkan di lingkungan sekolah, terutama dalam membangun kepemimpinan siswa yang berfokus pada penyelesaian masalah secara damai.

Untuk arah ke depan, pengabdian masyarakat yang lebih intensif dapat difokuskan pada penerapan teknik manajemen konflik berbasis teknologi atau sistem manajemen konflik yang lebih terintegrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian terbaru oleh (Fauzi, 2023), yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam manajemen konflik dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian dan dokumentasi konflik di berbagai jenis organisasi. Selain itu, memperluas lingkup partisipasi dengan melibatkan pihak eksternal, seperti alumni atau tokoh masyarakat, juga dapat membantu memperkaya perspektif siswa dalam manajemen konflik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi dampak jangka panjang dari transformasi konflik dalam organisasi siswa serta efektivitas berbagai pendekatan manajemen konflik dalam konteks sekolah menengah atas.

## 1. Mediasi Konflik

Mediasi Konflik merupakan upaya menyelesaikan suatu konflik yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral, tidak memihak dari salah satu pihak, dan tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan. Seorang mediator hanya bisa membantu pihak yang berselisih untuk mendapatkan resolusi agar permasalahan tersebut bisa terselesaikan dengan adil dan damai. Konflik bisa terjadi karena kurangnya komunikasi antara ketua kepada anggota, anggota kepada ketua, maupun sesama anggota, peran pemimpin yang kurang efektif dalam mengkoordinasi organisasi sehingga menimbulkan dampak yang kurang baik dalam kinerja organisasi tersebut, perbedaan tujuan antar individu yang tidak menemukan titik terang bisa menyebabkan munculnya konflik. Dari pengalaman siswa-siswi SMA 2 Bojonegoro faktanya hampir dari keseluruhan pernah menjadi seorang mediator dalam menyelesaikan suatu konflik. Sikap yang mereka berikan kepada pihak yang sedang berselisih.

Hasil diskusi dengan salah satu siswa menjelaskan terkait cara untuk menjadi mediator adalah dengan memahami perspektif dari kedua belah pihak kemudian mengidentifikasi isu-isu yang mendasari konflik tersebut setelah mengidentifikasi dan memfiltrasi dari berbagai sudut pandang dan akhirnya menemukan akar permasalahan lalu, mencari solusi dengan berpikir kreatif dan menguntungkan dari kedua belah pihak yang berselisih. Pada akhirnya kedua belah pihak yang sedang berselisih sepakat untuk mengubah cara kerja mereka agar lebih selaras, terbuka dalam beropini, dan saling mendukung. Menjadi seorang mediator adalah pengalaman yang menantang dan bisa menjadi bekal untuk masa depan. Karena, pengalaman ini merupakan kesempatan untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah secara damai dan konstruktif. Menjadi seorang mediator harus memiliki keterampilan dalam

berkomunikasi dengan baik, menjadi pendengar yang aktif, dan seseorang yang memiliki sikap adil dalam hal apapun.

## 2. Resolusi Konflik

Resolusi konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan dengan yang lain dan merupakan aspek penting dalam pembangunan sosial dan moral yang memerlukan keterampilan dan penilaian untuk bernegosiasi, kompromi serta mengembangkan keadilan. Tujuan utama dalam mediasi adalah untuk mencapai resolusi konflik yang konstruktif. Kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh tim ini berfokus pada pengembangan siswa dalam menghadapi sebuah konflik dalam berorganisasi. Pemecahan masalah secara konstruktif merupakan sebuah proses untuk mencari solusi dalam sebuah permasalahan dengan cara yang positif, kreatif, dan saling menguntungkan. Resolusi konflik merupakan kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan dengan yang lainnya dan merupakan aspek penting dalam pembangunan sosial dan moral yang memerlukan keterampilan dan penilaian untuk bernegosiasi, kompromi serta mengembangkan rasa keadilan. Pemecahan masalah secara konstruktif adalah cara yang efisien dalam mencari solusi. Yang dimaksud dengan pemecahan masalah secara konstruktif adalah proses penyelesaian masalah yang terstruktur dan sistematis untuk menganalisis dan mengidentifikasi permasalahan yang diselesaikan menggunakan cara kreatif dan saling menguntungkan.



**Gambar 3.** Pemecahan Masalah Secara Konstruktif

Pada gambar di atas terkait pemecahan masalah secara konstruktif melalui:

- Berfokus pada solusi keterbukaan dan komunikasi, komunikasi yang terbuka dapat meningkatkan kepercayaan individu untuk menyampaikan pendapat saat diskusi, fleksibilitas dalam berkompromi akan menimbulkan *chemistry* pada organisasi tersebut.
- Saling menghormati, seyogyanya dalam berorganisasi kita harus saling menghargai dan menghormati, untuk menjaga kenyamanan dalam berorganisasi.
- Berpikir positif, segala sesuatu yang terjadi pada diri kita saat ini maupun masa yang akan datang bisa berdampak baik karena faktor diri kita sendiri bagaimana cara kita untuk selalu berpikir positif di setiap keadaan, ketika kita berpikir positif maka apa yang akan terjadi pada lingkungan kita juga sesuai dengan apa yang ada di pikiran kita.
- Kerjasama, dalam berorganisasi peran individu dengan individu yang lain harus saling memahami dan bisa bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

- e. Kreatif, seseorang yang sudah masuk dalam suatu organisasi harus bisa memahami bakat dan minat dari diri mereka, karena di dalam organisasi membutuhkan anggota yang berpikiran maju serta kreatif dalam memajemen organisasi.
- f. Fleksibilitas, menjadi salah satu bagian sebuah organisasi kita harus fleksibel dan bisa menempatkan diri kita dalam berbagai kondisi dan keadaan sebuah organisasi tersebut.

Dampak dari pemecahan masalah secara konstruktif adalah dapat meningkatkan kualitas produktif pada anggota dan meningkatkan reputasi organisasi tersebut bagi lingkungan dan pada anggota organisasi tersebut.

### Transformasi Konflik

Transformasi konflik adalah suatu proses yang kompleks dan dinamis, bertujuan untuk mengubah sifat fundamental dari suatu konflik, dari siklus kekerasan dan permusuhan menjadi hubungan yang lebih damai, adil, dan konstruktif. Proses ini tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah yang ada, tetapi juga pada pengentasan akar penyebab konflik dan membangun struktur dan sistem yang lebih adil dalam jangka panjang.



Gambar 4. Fase Dalam Siklus Konflik dilansir (Keuangan, n.d.)

Pada gambar di atas menjelaskan bahwa dalam Transformasi Konflik terdapat fase-fase dalam siklus konflik: 1.) Fase Laten, dimana tanda-tanda konflik hanya sedikit. Fase ini ditandai dengan berkurangnya tindakan kekerasan dan permusuhan yang terbuka namun, ketegangan masih ada dan kita harus selalu waspada. Pada fase laten memberikan kesempatan untuk dapat menganalisis permasalahan apa yang terjadi dan ini adalah kesempatan untuk memperkuat sistem organisasi. 2.) Eskalasi, pada fase ini tingkat ketegangan konflik mulai muncul bisa melalui beberapa faktor seperti, provokasi dari individu ke individu, perbedaan pendapat dan ketimpangan dalam berpendapat. 3.) Fase Krisis, merupakan puncak dari siklus konflik dan sesegera mungkin kita menemukan akar permasalahannya. 4.) De-eskalasi, pada siklus ini ketegangan mulai berkurang karena adanya proses negosiasi antara kedua belah pihak yang sedang berkonflik, saat waktu ini adalah kesempatan untuk mencari solusi dari permasalahannya. 5.) Konflik diselesaikan, dalam fase ini keadaan organisasi mulai membaik karena telah menemukan solusi dari permasalahannya. 6.) Fase Benih Konflik Baru, adanya potensi munculnya konflik baru. Dari siklus konflik bisa diselesaikan dengan cara menerapkan mediasi konflik untuk mencapai resolusi konflik dengan cara memecahkan masalah secara konstruktif.

## KESIMPULAN

Pengabdian ini menunjukkan hasil yang esensial dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa SMA 2 Bojonegoro, khususnya anggota OSIS, dalam manajemen konflik. Melalui pelatihan langsung yang melibatkan teknik mediasi, resolusi, dan transformasi konflik, siswa mampu mengenali serta menyelesaikan konflik dengan cara yang damai dan konstruktif. Konflik yang sebelumnya dipandang sebagai ancaman kini dapat dimaknai sebagai peluang untuk pertumbuhan dan peningkatan kompetensi organisasi, memperkuat hubungan interpersonal serta kerja sama antar anggota OSIS.

Implikasi dari pengabdian ini cukup signifikan bagi pengembangan organisasi siswa, khususnya dalam mendukung iklim yang harmonis dan produktif di lingkungan sekolah. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik mengenai manajemen konflik, OSIS SMA 2 Bojonegoro diharapkan mampu menjalankan program-program kerjanya dengan lebih efektif, menjaga stabilitas organisasi, dan menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan keterampilan kepemimpinan siswa. Luaran utama dari pengabdian ini berupa peningkatan keterampilan mediasi konflik dan pendekatan yang lebih sistematis dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul.

Namun, pengabdian ini juga memiliki keterbatasan, di antaranya adalah keterbatasan waktu dan ruang lingkup partisipasi yang masih terbatas pada siswa OSIS. Pelatihan yang lebih mendalam dan berkelanjutan dapat dilakukan oleh penulis atau pihak lain dengan melibatkan lebih banyak pihak, termasuk para alumni atau tokoh masyarakat, untuk memberikan perspektif yang lebih luas dalam pengelolaan konflik. Selain itu, penerapan teknologi dalam manajemen konflik di masa mendatang bisa menjadi langkah inovatif yang dapat mengoptimalkan pengelolaan konflik di lingkungan sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dalimunthe, S. (2016). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/bahas/article/view/5657>
- Dhin, C. N., Bararah, I. W., & Daulay, N. (2024). *Strategi Kepala Madrasah Dalam Pengelolaan Konflik di MAN 3 Banda Aceh Abstract* : 13(01), 60–81.
- Fauzi, F. (2023). Pengelolaan Konflik di Organisasi Publik: Pendekatan Berbasis Teknologi. *Jurnal Manajemen Publik*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.53621/jmp.v10i1.2341>
- 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>
- Handayani, F., Tinggi, S., Nahdhatul, I. T., & Al-Farabi, U. (2023). Manajemen Konflik Menuju Madrasah Efektif. *Journal of Student Research (JSR)*, 1(5), 136–156.
- Ismi, A. ., Haris Nurdiansah, Ulfatul Hasanah, & Siti Lutfiah. (2022). Manajemen Konflik Dalam Organisasi Siswa Intra Sekolah Di Sma Plus Al-Hasan. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 59–65. <https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.376>
- Keuangan, K. (n.d.). *Teknik Penanganan Konflik*.
- Lederach, J. . (2014). *The Little Book Of Conflict Transformation*. <https://professorbellreadings.files.wordpress.com/2017/10/the-little-books-of-justice-peacebuilding-john-lederach-the-little-book-of-conflict-transformation-good-books-2014-1.pdf>
- Mu'afifah, Nabilla, E. A., Romadhoni, R. I., Hidayat, M. F. A., & Mu'alimin. (2022).

- Manajemen Konflik (Strategi Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Studi Kasus : Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3).
- Munduate, L., Medina, F. J., & Euwema, M. C. (2022). Mediation: Understanding a Constructive Conflict Management Tool in the Workplace. *Journal of Work and Organizational Psychology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2022a20>
- Naelasari, D., & Salamah, F. U. (2023). Manajemen Organisasi dalam Peningkatan Kinerja OSIS di MTs Ar-Rahman Nglaban Jombang. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 109–123. <https://doi.org/10.54437/alidaroh.v7i1.624>
- Nasrudin, A. H., Unsa, F. F., Aini, F. N., Arifin, I., & Adha, M. A. (2021). Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(3), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i1.1888>
- Nurapriliani, R., & Hidayat, W. (2023). Implementasi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Perbedaan Minat Siswa Di SMK Wirakarya 2 Ciparay. <https://jurnal.upmk.ac.id/index.php/JIESS/article/view/3072>
- Paryono, Asmara, U. ., & Sinju, H. . (2015). Manajemen Konflik Dalam Organisasi Sekolah Di Sma Negeri 8 Kota Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1–12. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/10377>
- Prasetijo, A. (2009). *Transformasi Konflik Bukan Resolusi Konflik*. <https://etnobudaya.net/2009/08/25/transformasi-konflik-bukan-resolusi-konflik/>
- Prihatina, R. (2023). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi: Konflik Itu Negatif Atau Positif Sih?* <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16083/Manajemen-Konflik-Dalam-Organisasi-Konflik-Itu-Negatif-Atau-Positif-Sih.html>
- Septian, E. (2022). Transformasi Konflik Kebijakan Relokasi Pedagang Kaki Lima di Kawasan Malioboro, Kota Yogyakarta. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 327–345. <https://doi.org/10.26618/kjap.v8i3.9190>
- Shaw, N. (2020). *Conflict Management, Conflict Resolution, and Conflict Transformation: What's the Difference?*. <https://pollackpeacebuilding.com/blog/conflict-management-conflict-resolution-and-conflict-transformation-whats-the-difference/>
- Siregar, N. . (2020). Manajemen Konflik Dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Islam*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24952/hik.v14i1.2479>
- Tanur, D., Razita, M. ., & Rangratu, O. (2023). Manajemen konflik dan upaya penanganan konflik dalam organisasi pendidikan di sekolah. *Inpirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa*, 2(3), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.58192/insdun.v2i3.1039>
- Wijayanti, Y. W., Suryana, A., Hidayat, M., & Mustikasari, F. (2015). Manajemen Konflik Organisasi Dalam Perspektif Islam. *PROFETIK*, 43–56.

---

\* Esa Septian, S.A.P., MPA (Corresponding Author)

Universitas Bojonegoro,

Jl. Lettu Suyitno No. 2, Bojonegoro, Jawa Timur , Indonesia

Email: [esaseptian28@gmail.com](mailto:esaseptian28@gmail.com)

---

**Septi Wulandari, S.Sos., M.A.P**

Universitas Bojonegoro,  
Jl. Lettu Suyitno No. 2, Bojonegoro, Jawa Timur , Indonesia  
Email: [septiwuland09@gmail.com](mailto:septiwuland09@gmail.com)

**Dian Tita Islamiyah**

Universitas Bojonegoro,  
Jl. Lettu Suyitno No. 2, Bojonegoro, Jawa Timur , Indonesia  
Email: [titadian20@gmail.com](mailto:titadian20@gmail.com)

**Ervina Laily Nurizzakiya**

Universitas Bojonegoro,  
Jl. Lettu Suyitno No. 2, Bojonegoro, Jawa Timur , Indonesia  
Email: [ervinalailynrz@gmail.com](mailto:ervinalailynrz@gmail.com)

---