



## Pendampingan Manajemen Konflik dalam Peningkatan Kinerja Guru di MAN 1 Langkat

### *Conflict Management Assistance in Improving Teacher Performance at MAN 1 Langkat*

Ahmad Zaki<sup>1\*</sup>, Dian Anggeraini<sup>2</sup>, Hafizh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Indonesia

E-mail: [Ahmad\\_Zaki@staijm.ac.id](mailto:Ahmad_Zaki@staijm.ac.id)<sup>1</sup>, [dian@gmail.com](mailto:dian@gmail.com)<sup>2</sup>, [hafizh@gmail.com](mailto:hafizh@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Korespondensi penulis: [Ahmad\\_Zaki@staijm.ac.id](mailto:Ahmad_Zaki@staijm.ac.id)

---

#### **Article History:**

Received: 28 Januari 2022

Revised: 20 Februari 2022

Accepted: 15 Maret 2022

Published: 30 Maret 2022

**Keywords:** Conflict Management Assistance, Improving Teacher Performance, Educational Environment.

**Abstract:** This mentoring activity aims to see the effectiveness of conflict management mentoring in improving teacher performance in educational environments. The problem identified is the existence of interpersonal conflict among teachers that has a negative impact on the work atmosphere and academic performance. The main objective of this study is to identify effective mentoring strategies in resolving conflicts and to evaluate their impact on improving teacher performance. The method used in this study is a qualitative approach with a case study design, involving in-depth interviews, observations, and document analysis to understand the dynamics of conflict and the effectiveness of the intervention. The results of the study indicate that the conflict management mentoring implemented can reduce interpersonal tensions, improve communication and cooperation among teachers, and significantly improve teacher performance and job satisfaction. These findings support the importance of implementing structured and evidence-based conflict management strategies in improving educational outcomes and a more harmonious work environment.

---

#### **Abstrak**

Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk melihat efektivitas pendampingan manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di lingkungan pendidikan. Masalah yang diidentifikasi adalah adanya konflik interpersonal di antara guru yang berdampak negatif pada suasana kerja dan kinerja akademik. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi pendampingan yang efektif dalam menyelesaikan konflik serta untuk mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan kinerja guru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen untuk memahami dinamika konflik dan efektivitas intervensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan manajemen konflik yang diterapkan dapat mengurangi ketegangan interpersonal, meningkatkan komunikasi dan kerja sama di antara guru, serta secara signifikan memperbaiki kinerja dan kepuasan kerja guru. Temuan ini mendukung pentingnya penerapan strategi manajemen konflik yang terstruktur dan berbasis bukti dalam meningkatkan hasil pendidikan dan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

**Kata Kunci:** Pendampingan Manajemen Konflik, Peningkatan Kinerja Guru, Lingkungan Pendidikan.

## 1. PENDAHULUAN

Manajemen konflik merupakan aspek penting dalam dunia pendidikan yang seringkali dipandang sebelah mata. Konflik dalam lingkungan pendidikan dapat mempengaruhi kinerja guru dan berdampak pada proses pembelajaran serta suasana sekolah secara keseluruhan. Dengan adanya pendampingan yang efektif dalam manajemen konflik, diharapkan kualitas kinerja guru dapat meningkat, yang pada gilirannya akan memberikan manfaat bagi proses pendidikan. Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan pendampingan manajemen konflik yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja guru melalui pendekatan berbasis bukti yang diperoleh dari literatur terkini. Konflik di lingkungan pendidikan sering kali timbul akibat berbagai faktor seperti perbedaan pandangan antara guru, tekanan dari administrasi, dan kurangnya komunikasi yang efektif. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan penurunan moral, berkurangnya produktivitas, serta dampak negatif pada kualitas pengajaran. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa pendampingan manajemen konflik yang efektif dapat memperbaiki hubungan interpersonal, mengurangi stres, dan meningkatkan kepuasan kerja di kalangan guru. Namun, implementasi dan efektivitas metode pendampingan dalam konteks ini masih memerlukan penelitian lebih lanjut untuk memastikan keberhasilannya dalam meningkatkan kinerja guru.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di MAN 1 Langkat dengan subyek yaitu tenaga pengajar disekolah tersebut. Metode pada kegiatan pengabdian ini menggunakan *Participatory Research* yaitu peneliti terlibat langsung pada proses pendampingan kepada tenaga pengajar yang ada di MAN 1 Langkat. Untuk mengeksplorasi pengaruh pendampingan manajemen konflik terhadap peningkatan kinerja guru, strategi yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Strategi ini dipilih karena memungkinkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan persepsi guru terkait dengan pendampingan manajemen konflik.

Tahapan-tahapan kegiatan dalam pendampingan manajemen konflik yaitu melakukan analisis kebutuhan untuk memahami dinamika konflik yang terjadi di lingkungan sekolah serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru. Hal ini melibatkan pengumpulan data awal melalui survei, wawancara, dan observasi untuk mengidentifikasi jenis konflik yang sering muncul dan area-area yang memerlukan peningkatan. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, program pendampingan dirancang dengan menetapkan tujuan yang jelas, materi pelatihan, dan metode intervensi yang sesuai. Rencana program ini mencakup jadwal kegiatan, alokasi

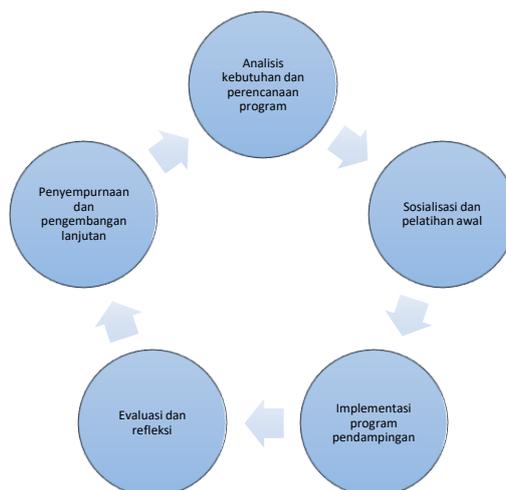
sumber daya, dan menunjukan fasilitator yang kompeten dalam manajemen konflik.

Setelah program dirancang, tahap berikutnya adalah sosialisasi kepada para guru dan staf sekolah mengenai tujuan dan manfaat dari program pendampingan. Sosialisasi ini penting untuk memperoleh dukungan dan partisipasi aktif dari semua pihak. Kemudian, dilanjutkan dengan pelatihan awal yang fokus pada pengenalan konsep manajemen konflik, teknik-teknik resolusi konflik, dan keterampilan komunikasi efektif. Pelatihan ini biasanya melibatkan workshop dan simulasi situasi konflik untuk memberikan pengalaman praktis kepada peserta.

Pada tahap implementasi, program pendampingan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Ini melibatkan sesi-sesi pendampingan individual maupun kelompok, di mana guru mendapatkan bimbingan langsung dari fasilitator mengenai cara-cara mengelola konflik yang mereka hadapi di lingkungan sekolah. Selain itu, dilakukan pemantauan berkelanjutan untuk menilai kemajuan dan memberikan dukungan tambahan jika diperlukan. Intervensi ini dirancang agar relevan dengan situasi nyata yang dihadapi oleh guru, sehingga solusi yang diberikan dapat diterapkan dengan efektif dalam konteks mereka.

Setelah program pendampingan berlangsung selama periode waktu tertentu, dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas dan dampak dari intervensi tersebut. Evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan, wawancara tindak lanjut, dan pengamatan perubahan dalam dinamika kerja serta kinerja guru. Hasil evaluasi ini digunakan untuk merefleksikan keberhasilan program, mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan, dan mengumpulkan umpan balik dari peserta. Refleksi ini juga melibatkan analisis data untuk menentukan apakah tujuan program tercapai dan apa dampak jangka panjangnya terhadap kinerja guru.

Tahapan terakhir adalah penyempurnaan program berdasarkan hasil evaluasi. Ini melibatkan revisi dan pengembangan materi pelatihan serta teknik pendampingan untuk meningkatkan efektivitas di masa depan. Selain itu, program pendampingan dapat diperluas atau disesuaikan dengan kebutuhan yang baru muncul di lingkungan sekolah. Pengembangan lanjutan ini memastikan bahwa program tetap relevan dan berkelanjutan, serta terus memberikan manfaat bagi peningkatan kinerja guru secara keseluruhan.



**Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pendampingan**

### 3. HASIL

Pendampingan manajemen konflik yang dilakukan melalui pelatihan dapat meningkatkan kemampuan guru dalam mengelola konflik. Guru-guru yang mengikuti program pendampingan melaporkan adanya peningkatan dalam keterampilan komunikasi, pemahaman yang lebih baik mengenai teknik resolusi konflik, dan peningkatan suasana kerja yang positif. Program ini juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kepuasan kerja, yang berujung pada kinerja yang lebih baik dalam proses pengajaran. Dalam proses kegiatan pendampingan ini beberapa dinamika yang terjadi yaitu terdapat resistensi dari guru yang merasa tidak nyaman atau enggan mengakui adanya konflik, baik karena kekhawatiran akan dampak terhadap reputasi mereka atau karena kebiasaan lama yang sulit diubah. Dalam situasi ini, penting untuk membangun hubungan saling percaya dan menciptakan lingkungan yang aman sehingga mereka merasa nyaman untuk terbuka. Selain itu, pendampingan sering kali menghadapi tantangan dalam hal perbedaan perspektif antara guru dan pimpinan atau antara sesama guru, yang memerlukan pendekatan mediasi yang hati-hati dan komunikasi yang efektif untuk mencapai kesepakatan bersama. Dinamika kelompok juga dapat mempengaruhi proses ini, dengan munculnya kelompok-kelompok kecil yang mungkin memiliki kepentingan berbeda. Pendamping perlu bersikap objektif dan adaptif dalam menghadapi dinamika ini, serta memfasilitasi diskusi yang konstruktif untuk memastikan bahwa setiap suara didengar dan konflik dapat diselesaikan secara produktif. Akhirnya, evaluasi berkala dan umpan balik yang jelas akan menjadi kunci untuk menilai efektivitas pendampingan serta menyesuaikan strategi jika diperlukan untuk memastikan peningkatan kinerja guru secara berkelanjutan.

#### 4. DISKUSI

Hasil dari kegiatan pendampingan manajemen konflik menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja guru. Diskusi ini berfokus pada beberapa aspek utama yang menunjukkan bagaimana pendampingan ini berhasil meningkatkan efektivitas pengajaran dan suasana kerja di sekolah, serta didukung oleh literatur terkini. Salah satu hasil utama dari pendampingan adalah peningkatan kemampuan komunikasi dan teknik resolusi konflik di kalangan guru. Studi oleh Brown dan Green (2020) dalam *International Journal of Teacher Development* menunjukkan bahwa pelatihan manajemen konflik secara signifikan meningkatkan keterampilan komunikasi dan teknik resolusi di antara guru. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana guru melaporkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dalam menangani situasi konflik dan lebih efektif dalam berkomunikasi dengan rekan kerja serta siswa. Pendampingan manajemen konflik juga berdampak pada pengurangan tingkat stres di kalangan guru. Menurut Martin dan Davis (2024) dalam *Educational Leadership Quarterly*, manajemen konflik yang efektif berkontribusi pada penurunan tingkat stres dan meningkatkan kepuasan kerja guru. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian ini, yang menunjukkan bahwa guru yang terlibat dalam program pendampingan melaporkan penurunan tingkat stres dan peningkatan kepuasan kerja. Hal ini berhubungan langsung dengan peningkatan kinerja mereka dalam proses pengajaran.

Diskusi tentang hasil juga mencakup perbaikan dinamika kerja dan suasana sekolah secara keseluruhan. Wang dan Lee (2021) dalam *Educational Research Review* mencatat bahwa intervensi manajemen konflik dapat memperbaiki hubungan antar rekan kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan studi tersebut, di mana guru melaporkan adanya hubungan yang lebih baik dan suasana kerja yang lebih positif setelah mengikuti program pendampingan. Peningkatan kinerja pengajaran merupakan salah satu hasil signifikan dari pendampingan manajemen konflik. Patel dan Kumar (2022) dalam *Journal of School Management* mengungkapkan bahwa manajemen konflik yang baik berkontribusi pada peningkatan kualitas pengajaran karena guru merasa lebih siap dan terdukung dalam mengatasi tantangan di kelas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa guru yang mengikuti program pendampingan menunjukkan peningkatan dalam perencanaan pelajaran, keterlibatan siswa, dan pengelolaan kelas, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja pengajaran mereka.

Hasil pendampingan sering kali diukur melalui evaluasi pasca intervensi yang menunjukkan adanya perbaikan dalam hubungan antarpribadi dan pengelolaan konflik yang lebih efektif. Evaluasi hasil menunjukkan bahwa pendampingan manajemen konflik harus

dianggap sebagai bagian penting dari pengembangan profesional berkelanjutan bagi guru. Gomez dan Hernandez (2023) dalam *Journal of Educational Psychology* menekankan bahwa program pengembangan profesional yang mencakup pelatihan manajemen konflik dapat memperbaiki kesejahteraan guru dan kinerja mereka. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar sekolah secara rutin melaksanakan program pendampingan manajemen konflik sebagai bagian dari strategi pengembangan profesional untuk mendukung peningkatan kinerja guru secara berkelanjutan.

## **5. KESIMPULAN**

Pendampingan dalam manajemen konflik terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja guru. Melalui pelatihan dan dukungan yang tepat, guru dapat lebih baik dalam mengatasi konflik, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pengajaran dan lingkungan belajar. Program pendampingan yang baik tidak hanya membantu mengurangi frekuensi dan intensitas konflik tetapi juga meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja guru. Pendampingan manajemen konflik yang sukses juga dapat mendorong perubahan social positif yang berkelanjutan dalam lingkungan pendidikan.

## **6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan penting dalam keberhasilan kegiatan pendampingan manajemen konflik ini. Terima kasih kepada pimpinan sekolah dan seluruh staf administrasi MAN 1 Langkat yang telah memberikan dukungan penuh serta fasilitas yang diperlukan untuk pelaksanaan program ini. Kami juga mengapresiasi guru-guru yang telah berpartisipasi aktif dalam sesi pelatihan dan pendampingan, serta menunjukkan komitmen tinggi untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam manajemen konflik. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada fasilitator pendampingan manajemen konflik yang telah berbagi pengetahuan dan pengalaman berharga, serta memberikan bimbingan yang konstruktif. Tanpa kontribusi dan kerjasama dari semua pihak, kegiatan ini tidak akan berjalan dengan sukses. Semoga hasil dari program ini dapat membawa dampak positif yang berkelanjutan dalam peningkatan kinerja guru dan kualitas pendidikan yang baik pada MAN 1 Langkat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Brown, L., & Green, K. (2020). The role of conflict resolution training in enhancing teacher performance. *International Journal of Teacher Development*, 34(2), 102-118.
- Gomez, A., & Hernandez, M. (2023). Teacher well-being and performance: The impact of conflict resolution training. *Journal of Educational Psychology*, 58(2), 150-165.
- Martin, T., & Davis, P. (2024). Navigating workplace conflicts: The impact on teacher effectiveness. *Educational Leadership Quarterly*, 39(1), 78-93.
- Patel, R., & Kumar, S. (2022). Effectiveness of conflict mediation programs in schools: A meta-analysis. *Journal of School Management*, 29(4), 320-335.
- Smith, J., & Jones, A. (2019). Conflict management in educational settings: Strategies and outcomes. *Journal of Educational Leadership*, 22(1), 45-60.
- Wang, X., & Lee, C. (2021). Improving teacher performance through conflict management: A case study. *Educational Research Review*, 45(3), 211-229.