



Manajemen Konflik dalam Perspektif Multidimensi: Sumber, Strategi, dan Peran Aktor dalam Manajemen Konflik

Riyantama Ibnu Agil^{1*}, Hiqmatul Maulidiya², Halimatus Sya'diyah³, Siti Nur Fadilah⁴, Mu'alimin⁵

¹⁻⁵Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

*Penulis korespondensi: riyantama146@gmail.com¹

Abstract. Conflict is an inevitable phenomenon in social, educational, and organizational dynamics. If not managed properly, conflict can be detrimental; however, with appropriate management strategies, it may serve as a medium for learning, innovation, and strengthening relationships. The importance of understanding conflict management highlights the need for a comprehensive literature review to map its sources, resolution strategies, and the role of actors in managing conflict. This study aims to examine the development of theories and practices of conflict management over the past eight years, focusing on two main questions: What are the sources of conflict and the dominant approaches to conflict management in the literature, and how do research trends indicate shifts in conflict resolution strategies across various contexts? The method employed is a literature review using keywords related to conflict management theories. The findings reveal three major themes: conflict sources are multidimensional (structural, cultural, personal); conflict management strategies are contextual (negotiation, collaboration, multicultural approaches); and the role of actors is highly influential in determining resolution outcomes. This study underscores the need for further research comparing the effectiveness of strategies across contexts to enrich theory and provide practical guidance for organizational leaders and educators.

Keywords: Actor Roles; Conflict Management; Literature Review; Solution Strategy; Sources of Conflict

Abstrak. Konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam dinamika sosial, pendidikan, maupun organisasi. Apabila tidak dikelola dengan baik, konflik berpotensi merugikan, namun dengan strategi manajemen yang tepat, konflik dapat menjadi sarana pembelajaran, inovasi, dan penguatan relasi. Pentingnya memahami manajemen konflik mendorong perlunya kajian literatur yang komprehensif untuk memetakan sumber, strategi penyelesaian, serta peran aktor dalam pengelolaan konflik. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau perkembangan teori dan praktik manajemen konflik dalam kurun waktu 8 tahun terakhir dengan fokus pada dua pertanyaan utama: Apa saja sumber konflik dan pendekatan manajemen konflik yang dominan dalam literatur dan bagaimana tren penelitian menunjukkan pergeseran strategi penyelesaian konflik dalam berbagai konteks. Metode yang digunakan adalah *metode literature review*. Dengan kata kunci terkait teori manajemen konflik. Hasil penelitian menunjukkan tiga tema utama: sumber konflik bersifat multidimensional (struktural, kultural, personal), strategi manajemen konflik bersifat kontekstual (negosiasi, kolaborasi, multikultural), serta peran aktor sangat menentukan arah penyelesaian. Penelitian ini menegaskan perlunya riset lanjutan yang membandingkan efektivitas strategi lintas konteks untuk memperkaya teori sekaligus memberikan panduan praktis bagi pemimpin organisasi dan pendidikan.

Kata kunci: Literature Review; Manajemen Konflik; Peran Aktor; Strategi Penyelesaian; Sumber Konflik

1. LATAR BELAKANG

Kehidupan bermasyarakat maupun berorganisasi. Setiap interaksi manusia selalu berpotensi menimbulkan perbedaan pandangan, kepentingan, nilai, maupun tujuan, sehingga konflik sering kali tidak dapat dihindari. Dalam konteks manajemen, keberadaan konflik bukan semata-mata dipandang sebagai masalah, melainkan juga sebagai dinamika yang wajar dalam suatu sistem sosial maupun organisasi. Munculnya konflik dapat bersumber dari berbagai hal, mulai dari keterbatasan sumber daya, perbedaan kepemimpinan, hingga perbedaan karakter dan latar belakang individu dalam suatu kelompok (Arroyyani et al., 2023). Seiring dengan semakin kompleksnya dinamika sosial, politik, pendidikan, dan organisasi modern, kebutuhan

akan teori serta praktik manajemen konflik semakin mendesak untuk diperhatikan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan disintegrasi, melemahkan kerja sama, menurunkan kinerja, bahkan berujung pada kegagalan pencapaian tujuan bersama. Namun, di sisi lain, konflik yang dikelola secara efektif justru dapat menjadi pendorong lahirnya inovasi, kreativitas, serta penguatan relasi antarindividu maupun kelompok. Dengan kata lain, konflik dapat berfungsi sebagai tantangan sekaligus peluang, tergantung bagaimana proses pengelolaannya dilakukan.

Manajemen konflik hadir sebagai suatu pendekatan strategis untuk mengarahkan potensi konflik menjadi energi positif bagi organisasi. Melalui manajemen yang tepat, perbedaan kepentingan dapat dijembatani, komunikasi antaranggota dapat ditingkatkan, dan solusi kreatif dapat ditemukan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai manajemen konflik menjadi hal yang penting, tidak hanya bagi pemimpin organisasi, tetapi juga bagi setiap individu yang terlibat di dalamnya. Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen konflik menjadi perhatian di berbagai bidang. Misalnya, konflik terkait perebutan sumber daya alam dalam skala internasional seperti di Laut China Selatan menegaskan pentingnya strategi diplomasi dan kerja sama antarnegara (Ambarawati et al., 2023). Dalam konteks pendidikan, konflik kerap muncul di tingkat sekolah baik antar guru, siswa, maupun manajemen, biasanya dipicu oleh perbedaan persepsi dan kepentingan. Dalam situasi ini, kepala sekolah memegang peran penting untuk meminimalisasi sumber konflik melalui komunikasi yang efektif dan kepemimpinan yang bijak, sehingga konflik dapat diarahkan menjadi peluang peningkatan kualitas hubungan dan mutu pendidikan. Selain itu, literatur menekankan pentingnya pemetaan sumber konflik sebagai langkah awal dalam merumuskan strategi penyelesaian yang efektif.

Upaya ini dapat dilakukan melalui komunikasi terbuka, proses negosiasi yang adil, serta penerapan pendekatan multikultural yang menghargai keberagaman nilai dan latar belakang setiap individu. Tren penelitian terkini juga menunjukkan perhatian pada dinamika konflik organisasi dan bagaimana transformasi konflik dapat diarahkan pada tujuan konstruktif (Ubaidi et al., 2024). Meskipun penelitian mengenai konflik telah banyak dilakukan, terdapat beberapa celah riset yang masih perlu ditelaah. Pertama, banyak studi yang bersifat kontekstual dan sektoral sehingga kajian lintas bidang masih terbatas (Indrawan & Putri, 2022). Kedua, sebagian besar penelitian menyoroti penyebab dan bentuk konflik, tetapi kajian komparatif mengenai efektivitas strategi manajemen konflik dalam berbagai konteks masih jarang. Selain itu, studi literatur yang mengintegrasikan teori, pendekatan, dan praktik nyata dalam manajemen konflik masih belum banyak tersedia secara sistematis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari literature review ini adalah untuk mengkaji teori-teori manajemen konflik, sumber konflik, serta strategi penyelesaiannya yang relevan dalam kurun waktu 8 tahun terakhir. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi tren penelitian serta menemukan pola yang dapat menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya. Secara khusus, penelitian ini berupaya menjawab dua pertanyaan riset: Apa saja sumber konflik dan pendekatan manajemen konflik yang dominan dalam literatur dan Bagaimana tren penelitian menunjukkan pergeseran strategi penyelesaian konflik dalam berbagai konteks.

2. KAJIAN TEORITIS

Definisi Konflik

Konflik pada dasarnya kerap berawal dari persoalan yang tampak sederhana, misalnya perbedaan sikap, cara pandang, maupun keterbatasan kemampuan seseorang dalam menerima keberagaman orang lain. Walaupun terlihat sepele, masalah-masalah kecil tersebut berpotensi tumbuh menjadi pertentangan yang lebih serius apabila tidak segera ditangani dengan solusi yang tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa konflik tidak boleh diabaikan, karena jika dibiarkan berlarut-larut dapat mengganggu keharmonisan hubungan antarindividu maupun dinamika organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, penting untuk melakukan deteksi dini serta mengambil langkah penyelesaian yang efektif agar konflik dapat diminimalisasi dan tidak berkembang menjadi masalah yang lebih kompleks (Khovivah et al., 2024).

Menurut Ajeng, konflik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sosial manusia. Konflik dapat muncul dalam berbagai situasi sebagai akibat dari adanya ketidaksetujuan, perbedaan pandangan, maupun pertentangan kepentingan yang berlangsung secara terus-menerus antara dua pihak atau lebih. Dengan kata lain, konflik bukan sekadar fenomena sesaat, melainkan sebuah dinamika sosial yang wajar terjadi ketika individu atau kelompok berinteraksi dan memiliki tujuan, nilai, atau kepentingan yang berbeda (Pratiwi et al., 2022).

Konflik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari dinamika sosial maupun organisasi, yaitu suatu proses yang muncul ketika satu pihak merasa kepentingannya terancam oleh pihak lain (Sani et al., 2023). Konflik dapat dipahami sebagai perbedaan kepentingan yang diyakini tidak dapat dicapai secara bersamaan, serta sebagai kondisi ketika tindakan satu pihak menghalangi atau mengganggu pihak lain. Pada dasarnya, konflik adalah interaksi aktif antarindividu atau kelompok yang dilandasi perbedaan tujuan, nilai, dan kepercayaan, yang berpotensi menimbulkan ketegangan akibat adanya perbedaan pandangan dan aspirasi (Handayani, 2023). Secara keseluruhan, konflik merupakan fenomena multidimensional yang

berakar pada perbedaan kepentingan, nilai, maupun persepsi, yang jika tidak dikelola dapat menghambat, tetapi apabila ditangani dengan tepat justru dapat mendorong pertumbuhan, inovasi, dan pembelajaran bersama (Fadillah, 2024).

Sumber Konflik

Organisasi sebagai kumpulan individu dengan latar belakang, kepentingan, dan tujuan yang berbeda tidak dapat terlepas dari munculnya konflik dalam proses mencapai tujuan bersama. Konflik menjadi bagian alami dari dinamika organisasi, namun agar tidak menimbulkan dampak negatif, perlu dikelola dengan bijaksana melalui pemahaman yang mendalam terhadap sumber-sumber konflik. Dengan mengetahui akar penyebab konflik, organisasi dapat mengambil langkah preventif dan strategis untuk mengubah potensi konflik menjadi peluang peningkatan kinerja, komunikasi, serta kolaborasi antaranggota. Sumber konflik antara lain:

Teori struktural sosial

Dalam kerangka teoritis, persaingan antar pihak yang memiliki kepentingan dipandang sebagai faktor utama yang memicu terjadinya konflik. Setiap tindakan yang ditujukan terhadap kelompok lawan, sebagaimana dijelaskan dalam teori struktur sosial, menimbulkan tantangan yang mendorong munculnya solidaritas serta respons kolektif dalam menghadapi pihak yang dianggap sebagai pesaing. Oleh karena itu, masing-masing pihak berupaya secara sadar untuk memperkuat koordinasi dan membangun kekuatan yang solid sebagai bentuk konsolidasi dalam situasi konflik. Selain itu, teori struktur sosial juga memiliki keterkaitan erat dengan teori elit, di mana konflik sering kali muncul dan berkembang dalam lingkungan kelompok elit tersebut.

Teori psychocultural

Konflik memiliki dimensi psikologis dan budaya yang penting, karena dalam situasi ini setiap pihak harus mempertimbangkan kondisi eksternal serta tindakan pihak lain. Oleh sebab itu, penanganan konflik perlu memperhatikan aspek sosial dan hubungan interpersonal, mengingat kesalahpahaman terhadap kebutuhan, nilai, dan keinginan sering kali menjadi pemicu utama. Gangguan komunikasi muncul ketika pesan tidak tersampaikan dengan baik akibat perbedaan pengetahuan, nilai, dan kebutuhan antara pemimpin dan karyawan.

Secara umum, konflik muncul karena berbagai faktor. Konflik dapat melalui tiga tahap, yaitu peristiwa sehari-hari, munculnya tantangan, dan timbulnya pertentangan. Selain itu, konflik dapat disebabkan oleh perebutan tenaga ahli, ambisi manajemen puncak, serta kondisi eksternal organisasi yang kurang mendukung. Dalam konteks organisasi, konflik dapat bersumber dari faktor internal seperti keterbatasan sumber daya, kegagalan komunikasi,

perbedaan nilai dan persepsi, ketergantungan tugas, serta sistem penggajian. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kemajuan ilmu pengetahuan, meningkatnya tuntutan masyarakat, kebijakan pemerintah, munculnya pesaing baru, kondisi politik dan keamanan, serta situasi ekonom (Savitri et al., 2024).

Konflik dapat muncul ketika satu atau kedua pihak merasa dirugikan, baik secara material maupun nonmaterial. Untuk mencegahnya, penting memahami penyebab yang mendasarinya. Beberapa faktor utama penyebab konflik antara lain: perbedaan pendapat yang memicu ketegangan, kesalah pahaman atas maksud atau tindakan seseorang, perasaan dirugikan oleh pihak lain, serta sensitivitas berlebihan yang membuat suatu tindakan dianggap merugikan meskipun tidak melanggar norma. Selain faktor internal tersebut, konflik juga dapat dipicu oleh pengaruh eksternal, seperti adanya pihak ketiga yang dengan sengaja atau tidak sengaja memperkeruh situasi melalui adu domba atau provokasi antar pihak yang berselisih (Tumengkol, 2016).

Bersamaan hal diatas terdapat juga faktor yang menyebabkan konflik, antara lain. Konflik dalam suatu organisasi dapat dipicu oleh berbagai faktor. Komunikasi yang buruk menjadi penyebab utama, sering kali muncul akibat perbedaan bahasa, pemahaman, atau penyampaian informasi yang tidak jelas. Perbedaan kepribadian juga berperan, terutama ketika individu gagal menghargai keragaman latar belakang dan karakter satu sama lain. Selain itu, distribusi sumber daya yang tidak merata dapat menimbulkan rasa ketidakadilan, sehingga memicu ketegangan antaranggota. Stres kerja yang berlebihan turut menjadi pemicu, karena dapat memengaruhi emosi, perilaku, dan konsentrasi seseorang. Pelecehan seksual juga berpotensi menimbulkan konflik bila tidak diatur melalui kode etik yang tegas. Akibatnya, konflik yang tidak terselesaikan dapat berdampak pada penurunan produktivitas, ketidaknyamanan kerja, bahkan mendorong anggota untuk meninggalkan organisasi (Candraningtyas et al., 2024).

Strategi Penyelesaian Konflik

Konflik merupakan bagian dari perjuangan dalam kehidupan, termasuk dalam konteks berorganisasi. Proses penyelesaian konflik mencakup upaya menyelesaikan perbedaan atau perselisihan antara individu, kelompok, maupun lembaga dengan tujuan mencapai hasil yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Konflik muncul ketika dua pihak atau lebih memiliki pandangan, kepentingan, atau tujuan yang saling bertentangan. Penyelesaian konflik yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan iklim pendidikan yang kondusif, mendorong pertumbuhan peserta didik, serta menjaga keharmonisan hubungan antaranggota komunitas pendidikan. Dalam lembaga pendidikan, konflik dapat timbul karena berbagai faktor, seperti

perbedaan persepsi, persaingan kepentingan, maupun perbedaan pendapat antara siswa, guru, orang tua, dan pihak manajemen sekolah. Oleh karena itu, pendekatan manajemen konflik yang tepat perlu diarahkan pada penyelesaian yang konstruktif, pencegahan eskalasi konflik negatif, serta penguatan hubungan yang harmonis di lingkungan pendidikan (Amanda et al., 2024).

Strategi konflik merupakan pendekatan atau metode yang digunakan untuk mengelola serta menyelesaikan pertentangan yang terjadi di dalam suatu organisasi. Tujuan utama penerapan strategi ini adalah menemukan solusi yang dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, atau setidaknya meminimalkan dampak negatif yang mungkin timbul dari konflik. Dalam praktiknya, terdapat lima strategi utama yang sering digunakan dalam manajemen konflik, yaitu kompetisi, kolaborasi, kompromi, penghindaran, dan akomodasi, yang masing-masing memiliki karakteristik dan penerapan berbeda sesuai dengan situasi yang dihadapi (Laila et al., 2024).

Pendekatan dalam menangani konflik mengacu pada metode, strategi, atau cara yang digunakan untuk mengelola dan menyelesaikan perbedaan yang terjadi dalam suatu lingkungan organisasi atau komunitas. Tujuan utama pendekatan ini adalah menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis sehingga seluruh anggota dapat menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal. Pendekatan ini menekankan pentingnya membangun komunikasi yang terbuka serta hubungan yang harmonis layaknya dalam sebuah keluarga. Proses penyelesaian konflik dilakukan melalui musyawarah, saling menghargai, dan mencapai kesepakatan bersama. Nilai-nilai kekeluargaan seperti kebersamaan, kasih sayang, dan rasa saling memiliki dijunjung tinggi dalam proses tersebut. Dengan mengedepankan pendekatan kekeluargaan, konflik diharapkan dapat diselesaikan secara damai dan konstruktif, sekaligus memperkuat hubungan antarindividu dalam organisasi (Susanto et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review sistematis dengan merujuk pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analyses (PRISMA). Pendekatan ini dipilih agar proses pencarian, seleksi, dan analisis literatur dapat dilakukan secara transparan, terstruktur, dan dapat direplikasi oleh peneliti lain. Dengan mengacu pada pedoman tersebut, artikel ini berupaya menghadirkan kajian yang konsisten serta terhindar dari bias peneliti.

Strategi pencarian literatur dilakukan melalui dua basis data, yaitu Google Scholar dan Publish or Perish (PoP), dengan menggunakan kata kunci terkait teori-teori manajemen konflik. Kriteria artikel yang digunakan mencakup: (1) artikel ilmiah yang dipublikasikan

dalam jurnal; (2) periode kemutakhiran artikel dibatasi pada 8 tahun terakhir (2017–2025); (3) artikel dapat diakses secara terbuka oleh publik; dan (4) jumlah artikel ilmiah minimal yang dijadikan data adalah 10 artikel. Berdasarkan hasil penelusuran awal, diperoleh sebanyak 10 artikel. Setelah melalui tahap screening dan eligibility, dilakukan eliminasi terhadap artikel dengan gagasan topik yang serupa untuk meminimalkan duplikasi serta seleksi berdasarkan tahun publikasi. Dari proses ini diperoleh 7 artikel akhir yang memenuhi kriteria inklusi.

Selanjutnya, artikel yang telah divalidasi dianalisis menggunakan metode coding dengan mengekstraksi definisi, teori, dan gagasan utama yang relevan dengan fokus penelitian. Artikel kemudian dikelompokkan berdasarkan tema tertentu dan disajikan dalam bentuk tabel tema untuk mempermudah pemetaan temuan literatur. Proses pengelompokan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai perkembangan teori manajemen konflik dalam kurun waktu penelitian.

Tabel 1. Review Artikel.

No	Penulis (Tahun)	Metode Penelitian	Konteks	Temuan Utama
1	Kristanto (2020)	Studi kepustakaan	Konsep umum manajemen konflik	Menguraikan teori-teori dasar manajemen konflik, strategi penyelesaian, serta pentingnya peran komunikasi dalam meredam konflik.
2	Indrawan & Putri (2022)	Analisis deskriptif kualitatif	Konflik Ambon, Indonesia	Menggunakan penahapan konflik Simon Fisher untuk menganalisis eskalasi konflik Ambon; menemukan bahwa tahapan konflik memengaruhi pilihan resolusi.
3	Ambarwati et al. (2023)	Studi kasus literatur	Konflik Laut China Selatan	Konflik muncul akibat perebutan sumber daya alam; faktor politik dan ekonomi menjadi penguatan eskalasi konflik.
4	Indrasari et al. (2023)	Kajian literatur	Perang sipil Myanmar pasca kudeta 2021	Konflik dipicu oleh ketidakstabilan politik dan militer; memunculkan krisis kemanusiaan yang meluas.
5	Arroyyani& Sholekhah (2023)	Literature review	Konflik organisasi	Dinamika konflik organisasi terjadi akibat perbedaan kepentingan; manajemen konflik yang efektif dapat meningkatkan kinerja organisasi.

No	Penulis (Tahun)	Metode Penelitian	Konteks	Temuan Utama
6	Fauzi (2023)	Studi kualitatif literatur	Organisasi sekolah	Menunjukkan bahwa konflik di sekolah sering terjadi akibat perbedaan peran dan kepemimpinan; penyelesaian konflik menuntut keterampilan komunikasi dan mediasi.
7	Hadi et al. (2024)	Kajian literatur	Resolusi konflik etnis melalui pendidikan multikultural	Pendidikan multikultural dapat menjadi strategi jangka panjang dalam membangun toleransi dan mengurangi konflik berbasis etnis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses pencarian literatur, diperoleh beberapa artikel ilmiah terkait topik manajemen konflik. Setelah dilakukan proses penyaringan berdasarkan kriteria inklusi, jumlah artikel yang sesuai adalah 7 artikel. Selanjutnya dilakukan validasi untuk menghindari duplikasi gagasan dan mengeliminasi artikel dengan fokus topik serupa. Pada tahap akhir, artikel yang dipilih mewakili berbagai perspektif.

Sumber dan Gejala Konflik

Berbagai artikel menunjukkan bahwa konflik dapat berakar dari beragam faktor, baik dalam skala makro seperti antarnegara maupun mikro dalam lingkup organisasi. Salah satu contoh nyata ditunjukkan oleh Ambarwati, yang menemukan bahwa perebutan sumber daya alam menjadi pemicu dominan munculnya konflik internasional. Hal ini terlihat jelas dalam dinamika di kawasan Laut China Selatan, di mana kepentingan geopolitik, kedaulatan wilayah, serta potensi ekonomi maritim saling bertemu dan menimbulkan gesekan antarnegara. Situasi ini memperlihatkan bahwa konflik tidak hanya sekadar dipicu oleh keterbatasan sumber daya, melainkan juga oleh tarik-menarik kepentingan strategis yang berimplikasi pada stabilitas regional maupun global (Ambarawati et al., 2023). Dalam ranah organisasi, Ubaidi menjelaskan bahwa konflik kerap muncul akibat adanya perbedaan cara pandang, benturan kepentingan, serta ketidakmerataan dalam pembagian peran (Ubaidi et al., 2024). Sementara itu, Yulianti menjelaskan bahwa konflik dapat timbul karena adanya perbedaan nilai maupun pilihan strategi dalam proses pengambilan keputusan (Yulianti et al., 2025). Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa sumber konflik bersifat multidimensional, mulai dari kepentingan material hingga nilai sosial.

Strategi dan Pendekatan Manajemen Konflik

Beberapa artikel juga menekankan urgensi penerapan strategi dan pendekatan yang tepat dalam mengelola konflik. Wardana dan Aulia menegaskan bahwa manajemen konflik tidak hanya membutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai konsep-konsep dasarnya, tetapi juga menuntut kemampuan dalam merancang strategi penyelesaian yang sesuai dengan konteks. Selain itu, keterampilan komunikasi yang efektif menjadi faktor penentu, karena melalui komunikasi yang baik, pihak-pihak yang terlibat dapat menjembatani perbedaan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta membangun solusi yang lebih konstruktif (Wardana et al., 2024).

Fauzi menegaskan bahwa di lingkungan sekolah, pendekatan kolaboratif menjadi salah satu strategi yang paling efektif untuk meredakan sekaligus menyelesaikan konflik. Melalui pendekatan ini, guru dan siswa didorong untuk saling berkomunikasi secara terbuka, bekerja sama mencari solusi, serta mengedepankan rasa saling menghargai. Dengan demikian, konflik yang muncul tidak hanya dapat diselesaikan secara damai, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran untuk menumbuhkan sikap toleransi, meningkatkan hubungan interpersonal, dan memperkuat budaya sekolah yang harmonis (Fauzi, 2023).

Lebih lanjut, Hadi menekankan bahwa pendidikan multikultural memiliki peran strategis sebagai upaya preventif dalam mencegah munculnya konflik yang berakar pada perbedaan etnis. Melalui penanaman nilai-nilai toleransi, saling menghargai keberagaman, serta pemahaman lintas budaya, pendidikan multikultural tidak hanya membekali individu dengan kesadaran akan pentingnya hidup berdampingan secara harmonis, tetapi juga menciptakan lingkungan sosial yang lebih inklusif. Dengan cara ini, potensi gesekan antar kelompok etnis dapat diminimalisir, sementara solidaritas dan kohesi sosial dapat terus diperkuat. (Hadi et al., 2024). Temuan-temuan ini memperlihatkan bahwa strategi penyelesaian konflik tidak bersifat tunggal, melainkan kontekstual sesuai dengan arena konflik.

Peran Aktor dalam Mengelola Konflik

Selain menyoroti sumber dan strategi, sejumlah penelitian juga menekankan pentingnya peran aktor kunci dalam proses manajemen konflik. Kumala menemukan bahwa kepala sekolah memiliki posisi yang sangat strategis, tidak hanya dalam mendekripsi potensi konflik sejak dulu, tetapi juga dalam memfasilitasi komunikasi antarwarga sekolah agar tidak terjadi kesalahpahaman yang berlarut. Lebih dari itu, kepala sekolah berperan dalam membangun iklim organisasi yang sehat dan harmonis melalui kepemimpinan yang inklusif, pengambilan keputusan yang adil, serta pemberdayaan guru dan siswa. Dengan peran tersebut, kepala sekolah menjadi mediator utama yang mampu menjaga stabilitas organisasi sekolah

sekaligus mendorong terciptanya budaya kolaboratif yang kondusif bagi peningkatan kualitas pendidikan (Kumala et al., 2022).

Arroyyani dan Sholekhah menekankan bahwa konflik dalam organisasi memiliki sifat yang dinamis, artinya ia dapat berkembang ke arah positif maupun negatif tergantung pada bagaimana dikelola. Dalam hal ini, peran pemimpin maupun manajer menjadi faktor penentu apakah konflik tersebut berujung pada situasi destruktif yang merugikan organisasi, atau justru berubah menjadi konflik fungsional yang mampu memicu inovasi, meningkatkan kinerja, serta memperkuat kerjasama antaranggota. Dengan demikian, kapasitas kepemimpinan yang adaptif, keterampilan komunikasi yang efektif, serta kemampuan mengambil keputusan yang bijak menjadi kunci dalam mengarahkan konflik agar menghasilkan dampak yang konstruktif bagi organisasi (Arroyyani et al., 2023).

Indrawan dan Putri, melalui kajian mereka mengenai konflik Ambon, menyoroti kerangka tahapan konflik yang dikemukakan oleh Simon Fisher. Mereka menjelaskan bahwa konflik cenderung berkembang secara bertahap, mulai dari munculnya ketegangan, eskalasi, hingga mencapai puncak konfrontasi terbuka. Oleh karena itu, intervensi yang dilakukan secara tepat waktu oleh aktor-aktor kunci menjadi sangat penting untuk mencegah konflik semakin membesar dan sulit dikendalikan. Intervensi tersebut tidak hanya sebatas pada upaya mediasi, tetapi juga mencakup pembangunan komunikasi yang konstruktif, penciptaan ruang dialog, serta penguatan kepercayaan antar pihak yang berkonflik. Dengan langkah-langkah tersebut, konflik yang berpotensi destruktif dapat diarahkan menjadi peluang pembelajaran sosial sekaligus mendorong terciptanya rekonsiliasi dan perdamaian yang berkelanjutan (Indrawan & Putri, 2022). Hal ini menegaskan bahwa peran individu maupun institusi sangat menentukan arah penyelesaian konflik.

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menunjukkan bahwa konflik dipicu oleh beragam faktor struktural, kultural, dan personal. Strategi penyelesaian menuntut keterpaduan pendekatan konseptual, praktik organisasi, dan intervensi aktor. Perbedaan konteks penelitian, mulai dari konflik internasional, organisasi, hingga sekolah memberikan gambaran bahwa teori manajemen konflik bersifat fleksibel dan adaptif. Namun demikian, penelitian lebih lanjut masih dibutuhkan untuk mengkaji efektivitas strategi penyelesaian konflik dalam lintas konteks secara komparatif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Literature review ini menyoroti perkembangan penelitian mengenai manajemen konflik dalam kurun waktu 2017–2025 dengan menekankan pada tiga aspek utama: sumber konflik, strategi penyelesaian, dan peran aktor dalam mengelola konflik. Dari hasil sintesis, dapat disimpulkan bahwa konflik bersumber dari faktor struktural, kultural, maupun personal, mulai dari perebutan sumber daya alam dalam konteks global hingga dinamika hubungan antarindividu di organisasi dan sekolah.

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa faktor utama pemicu konflik umumnya berasal dari perbedaan kepentingan, ketidakmerataan distribusi peran, perbedaan nilai, serta perebutan sumber daya. Strategi manajemen konflik yang paling banyak dibahas meliputi negosiasi, komunikasi kolaboratif, kepemimpinan partisipatif, dan penerapan pendidikan multikultural. Arah penelitian terkini cenderung menekankan pentingnya strategi resolusi konflik yang sesuai dengan konteks: konflik global menyoroti diplomasi, konflik organisasi menitikberatkan pada komunikasi dan kepemimpinan, sedangkan konflik di ranah pendidikan lebih menekankan kolaborasi serta mediasi.

Tinjauan ini memberikan kontribusi utama berupa sintesis komprehensif terkait pola penelitian manajemen konflik di berbagai bidang, serta menegaskan bahwa peran aktor sangat menentukan apakah konflik berkembang menjadi destruktif atau justru fungsional. Bagi kalangan akademisi, temuan ini memperluas dasar teoretis dalam studi manajemen konflik sekaligus membuka ruang bagi riset komparatif lintas konteks. Sementara itu, bagi praktisi, hasil kajian ini menghadirkan panduan nyata mengenai strategi yang dapat diterapkan untuk mengelola konflik secara konstruktif sesuai karakteristik lingkungannya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan sumbangan pada pengembangan teori, tetapi juga menghadirkan pedoman praktis bagi manajer, pendidik, maupun pengambil kebijakan dalam merespons dinamika konflik yang semakin kompleks.

Penelitian berikutnya diharapkan dapat memperluas kajian dengan membandingkan strategi manajemen konflik di berbagai kontek. Selain itu, penting untuk mengembangkan model manajemen konflik yang lebih adaptif terhadap tantangan kontemporer seperti digitalisasi, multikulturalisme, dan dinamika sosial modern.

DAFTAR REFERENSI

- Amanda, S. A. A., Hayati, N., Bahtiar, N. A., Bimantara, W. D., & Mu'alimin, M. (2024). Strategi dan pendekatan dalam mengelola konflik. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 2(6), 460–473. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i6.799>
- Ambarawati, A., Putra, A. P., Wadil, A., Nabila, Ramlia, N., Najwa, A., & Sytriani. (2023). Pesona kekayaan alam: Sumber konflik di kawasan Laut China Selatan. *Jurnal Ligitasi Amsir*, 10(2).
- Arroyyani, P., Sholekhah, R. N., Risqiyah, N. A., & Mu'alimin, M. (2023). Literature review: Dinamika konflik dalam organisasi. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 392–401. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2397>
- Candraningtyas, A., Afifyah, M., Amalia, N. N., & Wibisono, M. G. (2024). Sumber dan penyelesaian konflik dalam kebijakan penanganan konflik di sekolah. *Al-Mumtaz: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.47945/Al-Mumtaz.v1i2.xx>
- Fadillah, Z. I. (2024). Manajemen konflik pada lembaga pendidikan. *JME Jurnal Management Education*, 2(2).
- 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>
- Hadi, H., Suprapto, S., Djuita, W., & Muhtar, F. (2024). Mengintegrasikan pendidikan multikultural dalam upaya resolusi konflik etnis. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(1), 148–159. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i1.1937>
- Handayani, F. (2023). Manajemen konflik menuju madrasah efektif. *Journal of Student Research*, 1(5). <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i5>
- Indrawan, J., & Putri, A. T. (2022). Analisis konflik Ambon menggunakan penahapan konflik Simon Fisher. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 4(1), 12. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v4i1.36608>
- Khovivah, W. V., Sholehah, M., Saleh, M. A., Jamilah, A. U., & Mu'alimin, M. (2024). Definisi konflik dan pentingnya manajemen konflik dalam pendidikan. *MASMAN Master Manajemen*, 2(4), 40–51. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i4.566>
- Kumala, E. N. S., Amalia, T., Aulia, D. R., & Yaqin, M. A. (2022). Peran kepala sekolah dalam menangani sumber-sumber konflik yang terjadi di SDS Ulul Albab. *Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 1(6), 65–76. <https://doi.org/10.55606/religion.v1i6.24>
- Laila, R. F., Aini, S. I., Mayandari, S. S., & Mu'alimin, M. (2024). Strategi manajemen konflik untuk meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Nakula: Pusat Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Ilmu Sosial*, 2(6), 350–359. <https://doi.org/10.61132/nakula.v2i6.1375>
- Pratiwi, A. D., Harahap, I., & Madhani, V. (2022). Konflik dalam masyarakat global. *Education: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 2(2), 80–88. <https://doi.org/10.51903/education.v2i2.141>
- Sani, M. A., Marzuki, & Putri, H. N. A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi dinamika konflik dalam kelompok kerja dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 4(1), 31–41. <https://doi.org/10.51875/jibms.v4i1.230>

- Savitri, I. K., Rohmah, F. A., Ma'shum, D. A., Fauzi, M. R., & Mu'alimin, M. (2024). Literatur review tentang manajemen konflik: Definisi, tujuan, sumber, dan model pengelolaan konflik. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(4), 78–90. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i4.364>
- Susanto, D. F., Dwianansya, W., & Trihantoyo, S. (2024). Strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 28 Surabaya. *Pubmedia Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Indonesia*, 1(3), 10. <https://doi.org/10.47134/ptk.v1i3.441>
- Tumengkol, S. M. (2016). Dinamika konflik dalam organisasi. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 3(1).
- Ubaidi, M. A., Sari, R., Sakdiyah, H., Jinan, N. J., & Mu'alimin, M. (2024). Sumber gejala dan penyebab konflik. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(1), 273–286. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i1.1562>
- Wardana, A. K., Aulia, M. F. R., & Suharyat, Y. (2024). Manajemen konflik. *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 95–102. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1856>
- Yulianti, D. R., Laily, S. M., Sahdiyah, H., Mubarok, A. K., & Mu'alimin, M. (2025). Studi literatur tentang sumber konflik dalam menyusun strategi penyelesaian yang efektif. *Journal of Teaching and Learning*, 1(2), 139–153. <https://doi.org/10.71305/jtl.v1i2.140>