

MANAJEMEN KONFLIK DALAM PERSPEKTIF DUNIA PENDIDIKAN

Amin Setio Lestiningih

Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat 25 Jakarta Pusat
email: amin.setiolestiningih@yahoo.com

Abstract

These days we often hear and watch the news informed about the brawl-brawl in the world of education. Conflicts may be triggered by the problems that are sometimes very trivial, such issues are not clear from the beginning but able to trigger emotions to students who are academic problems, such as admissions, tuition, campus security, extortion, corruption and other other. The impact of this conflict is so great of them damaged the credibility of the campus, lecture facilities damaged and even loss of life due to physical contact which in fact do the actual conflict can be addressed and it can dimanage well be a positive thing if each individual has the ability good in communication so that miscommunication could be avoided.

Keywords: Education, Conflict Management

I. PENDAHULUAN

Menurut Hasibuan (2005) berpendapat bahwa organisasi merupakan suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu organisasi bisa berjalan selaras serta harmonis manakala ada kerja sama yang erat antara orang-orang yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Keharmonisan ini sangat diperlukan karena masing-masing individu memiliki kepentingan yang tidak sejalan dengan kepentingan dan kebijakan organisasi, sehingga sering kali timbul perbedaan cara pandang yang berujung pada timbulnya konflik. Terjadinya konflik dalam setiap organisasi merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Hal ini terjadi karena di satu sisi orang-orang yang terlibat dalam organisasi mempunyai karakter, tujuan, visi, maupun gaya yang berbeda-beda. Banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal yang dapat menjadi pencetus timbulnya konflik dalam suatu organisasi, diantaranya komunikasi yang buruk antara individu, perbedaan persepsi terhadap suatu permasalahan, perbedaan nilai atau budaya organisasi dan sebagainya. Masalah-masalah inilah yang akan menyebabkan terciptanya konflik dalam suatu organisasi non profit, pendidikan dan perusahaan. Tilaar (1994) menyimpulkan bahwa dalam organisasi pendidikan masalah pokok dalam sistem pendidikan nasional adalah kualitas pendidikan, relevansi, manajemen

pendidikan dan efisiensi sumberdaya pendidikan. Kampus sebagai contoh kecil organisasi pendidikan juga sering dijumpai adanya konflik baik konflik antara dosen dengan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa, mahasiswa dan dosen dengan pemilik kampus serta kampus dengan masyarakat sekitarnya. Konflik biasanya ditimbulkan oleh permasalahan yang terkadang sangat sepele, misalnya aksi saling meledek antar mahasiswa, ketidakpuasan atas nilai akademik atau pertandingan olah raga antar fakultas, korupsi, rasa memiliki fakultas yang terlampau besar dan lain-lain. Padahal dampak dari konflik tersebut sangat besar mulai dari kredibilitas kampus tercemar, rusaknya fasilitas kampus serta jatuhnya korban jiwa.

Pada dasarnya, individu memandang konflik sebagai suatu hal yang dihindari karena menjurus pada perpecahan dalam organisasi. Biasanya, organisasi yang banyak terjadi konflik didalamnya mengindikasikan adanya suatu hal yang salah, dan itu artinya peraturan maupun kebijakan tidak dijalankan dengan baik. Padahal konflik tidak perlu ditakuti keberadaannya, namun kita harus memandang konflik sebagai dinamika yang positif untuk membuat organisasi menjadi lebih hidup dan berwarna. Konflik dalam hubungan antara dosen dan mahasiswa tidak harus dikonotasikan sebagai sesuatu hal yang dapat menyebabkan pertengkaran, permusuhan, dan turunnya minat mengikuti

dan mengajar mata kuliah. Seperti yang diungkapkan Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996) bahwa konflik antar individu maupun antar kelompok di dalam organisasi tidak dapat dielakkan, kinerja organisasi yang optimal memerlukan tingkat konflik yang sedang, dan mereka beranggapan bahwa tanpa konflik berarti organisasi tidak ada perubahan. Konflik sebenarnya dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi jika dikelola dengan optimal. Orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi dapat berperan aktif untuk merubah paradigma konflik sebagai pemecah atau sumber masalah menjadi sebuah pemicu kompetisi yang sehat dan serta menjadi motivasi yang membangun.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konflik

Konflik menurut Luthans (1981) adalah kondisi yang ditimbulkan oleh adanya kekuatan yang saling bertentangan. Sedangkan Menurut Webster dalam Dean G. Pruitt (2004) istilah "*conflict*" di dalam bahasa aslinya berarti suatu "perkelahian, peperangan, atau perjuangan" yaitu berupa konfrontasi fisik antara beberapa pihak. Tetapi arti kata itu kemudian berkembang dengan masuknya "ketidaksepakatan yang tajam atau oposisi atas berbagai kepentingan, ide, dan lain-lain". Tidak seperti kebanyakan istilah, kata konflik itu mengandung banyak pengertian. Ada pengertian yang sangat negatif bagi banyak orang, ada yang pengertian netral bagi beberapa orang dan ada pengertian yang positif bagi orang lain. Dalam pengertian yang negatif, konflik dikaitkan dengan: Sifat kebinatangan yang buas, kekerasan, penghancuran, irrasional, tidak adanya kontrol emosional, pemogokan huru-hara, peran dan lain-lain. Pada hakekatnya konflik itu perbedaan pendapat dan pandangan diantara kelompok-kelompok masyarakat yang akan mencapai nilai yang sama (Alisjahbana, 1986)

Liliweri (2005) memberikan pendapat dari bahwa yang dimaksud dengan konflik adalah:

- a. Bentuk pertentangan alamiah yang dihasilkan oleh individu atau kelompok, karena mereka yang terlibat memiliki perbedaan sikap, kepercayaan, nilai atau kebutuhan.

- b. Hubungan pertentangan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki, atau merasa memiliki, sasaran-sasaran tertentu tertentu namun diliputi pemikiran, perasaan, atau perbuatan yang tidak sejalan.
- c. Pertentangan atau pertikaian karena ada perbedaan dalam kebutuhan, nilai, motivasi pelaku atau yang terlibat di dalamnya.
- d. Suatu proses yang terjadi ketika satu pihak secara negatif mempengaruhi pihak lain, dengan melakukan kekerasan fisik yang membuat orang lain perasaan dan fisik orang lain terganggu.
- e. Bentuk pertentangan yang bersifat fungsional, karena pertentangan semacam itu mendukung tujuan kelompok dan membarui tampilan, namun disfungsional karena menghilangkan tampilan kelompok.
- f. Bersifat fungsional, karena pertentangan semacam itu mendukung tujuan kelompok dan membarui tampilan, namun disfungsional karena menghilangkan tampilan kelompok.
- g. Proses mendapatkan monopoli ganjaran, kekuasaan, pemilik pemilikan, dengan menyingkirkan atau melemahkan para pesaing.
- h. Suatu bentuk perlawanan yang melibatkan dua pihak secara antagonis.
- i. Kekacauan rangsangan kontradiktif dalam diri individu.

B. Konflik Dalam Perspektif Ilmu Manajemen

Era globalisasi menuntut organisasi untuk senantiasa berubah secara cepat dalam perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, namun di sisi lainnya globalisasi juga membawa dampak buruk bagi organisasi yaitu timbulnya perpecahan. Perubahan harus ditunjang pula oleh kesiapan semua elemen yang ada dalam organisasi tersebut sehingga bisa meminimalkan timbulnya konflik. Istilah konflik sendiri diterjemahkan dalam beberapa istilah yaitu perbedaan pendapat, persaingan dan permusuhan.

Setiap perubahan yang dilakukan terdapat faktor-faktor pendorong (*driving forces*) dan faktor-faktor penghambat (*restraining forces*) yang mempengaruhi (Wahyudi, 2006). Maju atau mundurnya sebuah organisasi ditentukan oleh

kemampuan seorang pemimpin dalam *manage* organisasi sangat ditunjang oleh kemampuan memajerial dan teknikalnya. Selain itu seorang pemimpin harus siap menghadapi tantangan yang banyak seperti mengimbangi persaingan asing, meningkatkan produktivitas para individu organisasi serta mampu mengambil keputusan yang cepat, tepat dan akurat. Perubahan juga terjadi di perguruan tinggi yang merupakan salah satu organisasi yang mempunyai tujuan untuk mencetak kader-kader pemimpin di masa datang, juga dihadapkan oleh berbagai tantangan sebagaimana diungkapkan (Sonhadji dalam Wahyudi, 2006) bahwa dalam pengelolaan organisasi pendidikan diperlukan kualitas personal yang memadai dalam arti penempatan orang yang sesuai dengan kompetensi yang diperlukan untuk berkinerja secara efektif dan efisien.

Organisasi pembelajar seperti perguruan tinggi juga dituntut untuk tinggal diam untuk terus-menerus berubah sesuai perkembangan zaman sehingga perguruan tinggi merupakan salah satu pioner dalam perubahan. Organisasi pembelajar mempunyai ciri adanya sifat terbuka, selalu tumbuh dan berani mengambil resiko. Dalam organisasi pembelajar menganggap kegagalan maupun hambatan sebagai cambuk untuk meraih kesuksesan dengan senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sasaran dan target yang ingin dicapai, melaksanakan kebijakan jangka pendek dan selalu berkoordinasi dengan semua unit organisasi.

Dalam organisasi pembelajar mempunyai karakteristik dasar sebagai berikut: (1) anggota organisasi mengesampingkan cara pikir lama, (2) belajar untuk saling terbuka, (3) memahami cara kerja organisasi, (4) menyusun perencanaan, visi yang dapat disepakati dan dipahami semua anggota, (5) bersinergi untuk melakukan aksi dalam pencapaian visi organisasi (Robbin, 1996). Selama proses pembelajaran ini, akan timbul interaksi antar pribadi baik secara team work maupun sendiri-sendiri. Masing-masing individu yang terlibat dalam hubungan tersebut tentu membawa visi, misi serta perilaku maupun watak yang berbeda, sehingga sangat rentan terjadinya gesekan antar individu yang bersangkutan. Jika tidak ditata secara baik akan memicu timbulnya konflik yang sifatnya merusak. Tentu hal ini harus kita hindari dengan cara mengangkat konflik

tersebut ke permukaan dan mendiskusikannya bersama-sama sehingga dampak negatifnya dapat diminimalkan.

C. Proses Terjadinya Konflik Di Organisasi

Suatu konflik tidak mungkin terjadi tanpa adanya sebab atau proses. Hendriks W dalam Wahyudi 2006 mengidentifikasi proses terjadinya konflik dari tiga tahap: (1) peristiwa sehari-hari, (2) adanya tantangan, sedangkan (3) timbulnya pertentangan. Menurut wahyudi (2006), permulaan konflik merupakan kondisi-kondisi yang menyebabkan atau mendahului suatu peristiwa konflik ditandai dengan adanya rasa frustrasi (kekecewaan), tahap berikutnya kedua belah pihak merasakan adanya konflik (*perceived conflict*), perilaku yang nampak (*manifest behavior*), pengelolaan konflik (*conflict resolution*) dan dampak konflik (*conflict effect*).

D. Macam-Macam Konflik Di Tinjau Dari Ilmu Manajemen

Marwansyah dan Mukaram (2000) membagi konflik menjadi dua bagian yaitu: (1) Konflik realistik adalah konflik yang terjadi ketika orang, atau kelompok orang, mempunyai kebutuhan, tujuan, nilai, kepentingan, peran atau cara kerja yang berbeda atau bertentangan. (2) konflik non-realistik berdasar pada perbedaan yang dipersepsikan ("*perceived differences*"), sementara faktanya bahwa *persepsi* itu keliru atau terdistorsi (berubah atau menyimpang). Sedangkan konflik jika dilihat dari individu-individu yang terlibat dalam konflik tersebut dibedakan menjadi dua jenis yaitu: (1) konflik antar pribadi dan (2) konflik antar kelompok.

E. Penyebab Konflik Ditinjau Dari Sisi Manajemen

Pada umumnya setiap individu mempunyai perbedaan baik sikap, watak, cara berkomunikasi, kemampuan, keinginan, kepandaian yang dibawa sejak ia dilahirkan. Perbedaan yang melekat pada masing-masing orang bisa digunakan sebagai inti pembelajaran, namun di pihak lain perbedaan juga dapat memicu timbulnya perpecahan antar individu. Oleh sebab itu, seorang pemimpin yang bijaksana harus bisa mengarahkan perbedaan tersebut sebagai

pemicu individu maupun kelompok untuk bersaing sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Organisasi sebagai wadah individu untuk saling berinteraksi dan bekerja sama dengan baik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentu tidak terlepas pula dari persoalan konflik. Suatu konflik dapat berdampak positif bagi kelangsungan hidup organisasi jika dikelola secara baik dengan memperhatikan faktor-faktor pemicu konflik. Sering kali konflik timbul karena orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut tidak cocok dengan nilai yang dianut oleh seorang pemimpin maupun gaya kepemimpinannya. Ada tiga variabel situasi yang cenderung menentukan bagi gaya kepemimpinan kontigensi: (1) terbinanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan anggota/pengikutnya, (2) memiliki posisi yang kuat (struktur tugas), dan (3) dapat mengarahkan pekerjaan yang ditetapkan dengan baik (Hersey, P dan Blanchard K, 1986). Situasi kerja yang kurang nyaman atau dibawah tekanan dapat menimbulkan konflik manakala penerapan aturan maupun kebijakan terlalu kaku dan keras (Owen, R.G, 1991).

Setiap pribadi memiliki cara menafsirkan, mempersepsikan dan memberikan tanggapan yang berbeda terhadap perubahan lingkungan kerja juga bisa memicu timbulnya konflik. Konflik yang terjadi pada suatu organisasi harus dipandang secara arif oleh pemimpin sebagai suatu dinamika positif untuk perkembangan organisasi. Oleh sebab itu, tugas seorang pemimpin adalah mengelola konflik sehingga konflik tersebut bukan lagi dianggap sebagai pemecah organisasi tapi malah semakin memperkuat organisasi tersebut. Peristiwa konflik tidak hanya terjadi pada institusi swasta tapi juga organisasi non profit. Pada umumnya sumber konflik yang terjadi pada lembaga profit tidak berbeda jauh dengan pemicu konflik yang terjadi pada organisasi *non profit*. Getzels dan Guba (Sutisna, 1993) menyimpulkan bahwa dalam organisasi terdapat sejumlah tipe dan sumber-sumber konflik yaitu, harapan institusional dan nilai kultural, harapan peranan dan disposisi kepribadian, peranan dengan peranan, dan konflik yang bersumber dari kepribadian-kepribadian yang kacau. Ketidakharmisan antara dimensi institusional (idiografis) dan dimensi individual (nomotetis) bisa menjadi penyebab

terjadinya konflik antara harapan organisasi dengan disposisi pribadi sehingga individu dihadapkan pada suatu pilihan untuk memenuhi keinginan pribadi atau tuntutan lembaga. Memang suatu pilihan yang dilematis, jika individu tersebut memilih untuk memenuhi tuntutan lembaga tentu dia akan dihadapkan pada situasi yang tidak nyaman. Akan tetapi jika yang bersangkutan memilih untuk memenuhi kepentingan pribadi, tentu saja melanggar aturan karena lebih mementingkan kebutuhan sendiri daripada kebutuhan organisasi.

F. Konflik Ditinjau Dari Perspektif Ilmu Manajemen dan Ilmu Komunikasi

Akhir-akhir ini kita melihat dan mendengar beberapa berita tentang kekerasan, komersialisasi pendidikan, kecurangan dan praktik politik praktis, telah menurunkan citra dunia pendidikan. Bentrokan antara mahasiswa, fakultas dengan fakultas lainnya dan bentrokan antara mahasiswa dan manajemen kampus telah menambah daftar panjang cerita konflik dalam dunia pendidikan. Bentrokan-bentrokan yang menyebabkan kerusakan fasilitas pendidikan, kekerasan yang mengakibatkan korban. Investigasi penyebab konflik dilakukan, dan hasilnya adalah sebagian besar bentrokan terjadi karena kesalahpahaman, salah persepsi dan kurangnya informasi-informasi yang memicu arah bentrokan. Kampus atau sekolah bukan hanya tempat untuk meningkatkan pengetahuan tetapi juga menyediakan forum bagi pemuda untuk bersosialisasi. Di sini mereka belajar untuk membentuk atau merusak persahabatan, mereka belajar untuk berkomunikasi secara efektif, mereka belajar untuk memenangkan pengaruh di masyarakat, mereka belajar bagaimana mengatasi konflik yang ada sesuai dengan pematangan mereka. Kelas dan kampus untuk membantu kita untuk mengajar mereka bagaimana mengelola konflik. Pada banyak kesempatan, kita sering melihat konflik siswa dengan teman-teman sekelasnya. Kita melihat siswa berdebat tentang sesuatu di depan kelas, atau kita melihat siswa marah ditegur oleh dosen atau mahasiswa marah karena profesor tidak menerima pekerjaan. Konflik seperti ini banyak terjadi di sekitar kita. Namun, tidak semua dari mereka bisa menyelesaikan konflik kecil yang bisa menimbulkan konflik lebih besar. Mereka tidak dapat

menyelesaikan konflik karena kurangnya informasi dan kurangnya pengalaman dalam menangani konflik. Bahkan cara yang paling umum yang mereka lakukan adalah untuk mengalahkannya lawan konflik, mempermalukan dia di depan umum, perasaan sakit hati dan menyerang kredibilitasnya.

Norma dalam masyarakat untuk melakukan hal yang baik dan memiliki perilaku sopan memang memiliki pengaruh dalam resolusi konflik. Tapi kadang-kadang nilai-nilai dalam masyarakat sering menggunakan kekerasan sebagai cara untuk memecahkan masalah. Norma kadang hanya menyelesaikan masalah hanya di lokasi tertentu, misalnya norma keluarga akan berbeda dengan norma-norma dalam masyarakat, meskipun masih dalam lingkungan yang sama, berbicara di kelas akan berbeda dengan berbicara di ruang rektorat meskipun subjek percakapan yang sama, adalah profesor dan mahasiswa.

Fight, keraguan, kemarahan, perasaan tidak dihargai adalah efek alami dari konflik. Konflik adalah hal yang wajar dan kami sangat butuhkan dalam kehidupan sehari-hari dan kehidupan sosial yang sering kita peduli, belajar dan berpikir (Shapiro, 2004). Dalam setiap hari siswa bertemu dengan konflik dalam kehidupan sehari-hari mereka, dengan anggota keluarga, teman sekelas, fakultas dan masyarakat. Pengaruh konflik dengan kelompok tertentu atau orang yang akan diambil atau mempengaruhi hubungan sosial dengan kelompok lain. Sebagai contoh sebelum siswa meninggalkan kampus tersebut bertentangan dengan anggota keluarga dan emosi yang muncul akan dipengaruhi bagaimana ia bersosialisasi dengan teman-teman sekelasnya. Siswa menjadi sensitif dan mudah marah, walaupun dalam konteks lelucon.

Konflik dapat diselesaikan dengan menggunakan studi komunikasi. Komunikasi memungkinkan individu untuk membangun kerangka acuan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi (termasuk situasi konflik) (Mulyana, 2007).

Konflik dapat meningkatkan kemampuan belajar, membantu orang untuk memahami sudut pandang orang lain, meningkatkan kredibilitas dan membangun keterampilan dalam komunikasi. (Littlejohn & Foss, 2009) Sedang manajemen konflik dalam komunikasi adalah ilmu yang

meliputi keterampilan dan strategi dalam menangani konflik secara konstruktif. (Shapiro, 2004). Selain itu, manajemen konflik dapat digunakan dalam berbagai sisi kehidupan pribadi student's. Konflik dari sudut pandang intrapersonal. Komunikasi intrapersonal berkomunikasi dengan dirinya sendiri. (Mulyana, 2007). Dalam komunikasi ini kita harus memahami siapa dia? apa yang membuat dia untuk berkomunikasi? dan apa yang membuatnya berbeda dari orang-orang di sekelilingnya? Dalam kalimat lain kita bisa sebut sebagai bagaimana kita bisa terlihat baik di depan orang banyak? Hal ini sangat dimungkinkan karena pada dasarnya manusia lahir berbeda, perbedaan atau keunikan adalah untuk membuat orang tertarik, namun juga bisa menjadi sumber konflik dengan orang lain. Berbicara tentang tradisi sosiopsikologis pribadi dalam ilmu komunikasi menjelaskan bahwa manusia memiliki beberapa hal yang membuat dia memiliki gangguan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Tradisi Sosiopsikologis mempunyai tujuan untuk mengidentifikasi setiap individu dan mengembangkan tes untuk mengetahui bagaimana Anda menilai sifat komunikasi (Littlejohn & Foss, 2009).

Tradisi ini membantu kita untuk memberikan pemahaman tentang apa yang ada dibalik perilaku manusia. Beberapa hal yang mempengaruhi kita adalah sifat, kognisi dan memproses informasi Teori alam yang merupakan bagian dari tingkat tradisi sosiopsychological bahwa alam adalah kualitas atau karakteristik yang membedakan meliputi cara berpikir, merasa, dana, berperilaku konsisten menuju situasi (Littlejohn & Foss, 2009). Dengan kata lain, bagaimana Anda berkomunikasi tergantung pada sifat yang Anda ditujukan kepada orang lain. Ada dua teori alam manusia di pertama adalah sifat dari konflik dan yang kedua adalah kecemasan dalam berkomunikasi dan bersosialisasi. Dalam diskusi konflik kita akan lebih fokus pada sifat konflik. Kontradiksi ini adalah kecenderungan untuk terlibat dalam percakapan tentang topik kontroversial, untuk mendukung sudut pandang kami dan menolak agama yang berbeda. (Littlejohn & Foss, 2009). Jadi pada dasarnya orang akan memberikan reaksi ketika pendapat dan perilaku dapat dihargai oleh orang lain.

Sifat konflik yang mengarah pada perbaikan diri dapat dikategorikan sebagai sifat-sifat positif, namun sifat dari antagonisme dan permusuhan untuk

agresivitas kita dapat dikategorikan sebagai sifat negatif. Dalam debat atau argumen, solusi sebenarnya adalah bagaimana cara yang benar untuk membuktikan dan mengatasi kecenderungan agresif yang menyakitkan dan dengan demikian memiliki kemungkinan untuk menyeimbangkan satu sama lain. (Littlejohn & Foss, 2009). Ini berarti bahwa kita sebagai manusia walaupun memiliki sifat alami tetapi kita bisa mengelola sifat sedemikian rupa yang tidak bertentangan dengan sifat kita dengan orang lain. Untuk itu setiap individu yang terlibat dalam debat harus memiliki pemahaman tentang sifat-sifat sopan, sopan dan terbuka dapat menjadi cara untuk menghindari potensi konflik dengan orang lain.

Kognisi dan informasi pengolahan menjadi pengaruh kedua. Teori ini mempelajari tentang bagaimana kita berpikir, bagaimana Anda mengatur informasi dan bagaimana kognisi membantu membentuk perilaku Anda. (Littlejohn & Foss, 2009). Dan hal yang mempengaruhi dalam menyelesaikan konflik bagaimana kita merasa, bagaimana kita berhubungan dengan orang lain, bagaimana kita menilai dan melihat dunia. (Shapiro, 2004).

Oleh karena itu banyak siswa yang membandingkan dengan kata-kata: "Sekolah tinggi saya tidak selalu seperti ini Tapi kenapa di kampus seperti ini bukan Bagaimana Anda mengumpulkan informasi juga mempengaruhi cara Anda bertindak Informasi yang tidak lengkap akan membuat kita melangkah dalam arah yang salah, sehingga? Kita harus memutuskan atau bertindak, kita harus mengumpulkan semua bahan-bahan dan informasi sehingga keputusan kita menjadi keputusan yang bijaksana. Dalam diskusi tentang pengolahan kognisi dan informasi yang kami dapat menggunakan teori penilaian sosial. Teori ini berfokus pada bagaimana kita membuat penilaian tentang wahyu yang kita dengar. (Littlejohn & Foss, 2009). Pernyataan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang diucapkan oleh seseorang kepada kami. Untuk hal-hal sederhana ketika kita pergi ke kelas seseorang dipuji kita dengan mengatakan: "pakaian yang bagus", itu sudah pernyataan. Pertanyaannya adalah apakah Anda akan menerima atau menolak pernyataan itu? Penerimaan atau penolakan seseorang dipengaruhi oleh keterlibatan ego (Littlejohn & Foss, 2009). Ketika Anda merasa pakaian Anda yang

baik mungkin Anda akan menerima pernyataan bahwa mengatakan Anda berpakaian bagus tapi ketika anda merasa bahwa pakaian Anda kurang baik maka Anda akan menolak klaim itu dan menganggapnya ejekan. Oleh karena itu, dalam suatu konflik kita harus menekan apa yang disebut keterlibatan ego. Anda memiliki ego, tapi Anda harus mempertimbangkan juga orang-orang di sekitar Anda karena mereka juga memiliki ego seperti kamu. Dengan memahami konflik interpersonal dari samping, maka setiap individu dapat menunjukkan eksistensi mereka sebagai individu yang berbeda. Semua individu bisa menunjukkan potensi mereka. Tugas Kampus adalah untuk memfasilitasi keberadaan dan potensi setiap individu untuk meningkatkan kinerja kampus. Konflik dari perspektif komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-muka-muka, yang memungkinkan setiap pelaku menangkap reaksi orang lain secara langsung (Mulyana, 2007).

Dalam dunia pendidikan, komunikasi interpersonal dapat terjadi antara, siswa dengan siswa, siswa dengan fakultas, fakultas dengan dosen dll. Apa yang perlu dipahami bahwa hubungan tersebut melibatkan kepribadian yang berbeda. Manusia dilahirkan berbeda, dan tidak ada manusia yang sama persis. Manusia dalam berkomunikasi dan bersosialisasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman dalam hidupnya. Perbedaan pengalaman menyebabkan perbedaan persepsi, perbedaan dalam perbedaan penilaian dan pemahaman (Shapiro, 2004). Selain itu, kualitas atau kekuatan yang kita miliki dapat menjadi sumber konflik. Hal-hal ini adalah apa yang membuat kita berbeda dalam cara kita berpikir, bagaimana kita merasa, bagaimana kita bertindak dan bagaimana kita bereaksi terhadap satu hal. Dengan pemahaman tentang pengelolaan konflik, kita belajar dan meningkatkan kepekaan kami dan penghargaan atas perbedaan, menjaga kita dari prasangka (pendapat awal negatif), diskriminasi (diskriminasi) dan stereotip. (Shapiro, 2004) Prasangka adalah pendapat yang dibentuk karena kurangnya penerimaan perbedaan. (Shapiro, 2004). Richard W. Brislin mengatakan bahwa prasangka adalah sikap yang tidak adil, menyimpang atau tidak toleran dari sekelompok orang. (Mulyana, 2007). Prasangka juga dapat disebut

persepsi. Persepsi adalah interpretasi yang timbul dalam situasi tertentu. (Littlejohn & Foss, 2009) persepsi situasi Anda dipengaruhi oleh faktor psikologis. Sesuatu yang Anda lihat dan amati dalam kehidupan sehari-hari akan memunculkan persepsi itu. Persepsi juga dapat didefinisikan sebagai bagaimana anggota organisme makna. (Mulyana, 2007) Sebagai contoh, pada titik tertentu Anda melihat perkelahian yang melibatkan beberapa kelompok massa. Di lain waktu Anda melihat siswa Anda datang bersama-sama dengan jumlah besar. Dengan orang yang Anda memiliki kesamaan gagasan bahwa mereka akan tawuran. Tuduhan yang dibutuhkan untuk menarik kesimpulan dari informasi yang tidak lengkap dengan merasakan (Mulyana, 2007). Namun, dengan informasi yang tidak lengkap hanya akan menimbulkan persepsi yang salah. Ada baiknya kita pergi dan bertanya mengapa mereka berkumpul. Sebaliknya kami mengambil kesimpulan yang salah.

Diskriminasi atau dibedakan atau pengasingan yang paling sering muncul dalam suatu konflik. Sebuah kelompok akan terpisah karena konflik. Diskriminasi merupakan tindakan yang memperlakukan seseorang secara berbeda dari orang lain atas dasar agama, etnis, kelas sosial, kebangsaan, jenis kelamin, kekayaan dan lain-lain (Shapiro, 2004). Diskriminasi muncul karena kurangnya tujuan kesetaraan, visi dan misi. Diskriminasi dapat dijelaskan oleh teori penetrasi sosial. Teori ini mengidentifikasi proses peningkatan keterbukaan dan keintiman dalam suatu hubungan (Littlejohn & Foss, 2009). Sosial penetrasi berfokus pada perilaku dan motivasi seseorang. Dengan memahami mengapa mereka berperilaku seperti itu dan apa motif di balik perilaku tersebut maka Anda akan mengerti apa yang mereka inginkan. Ini disebut pertukaran sosial. pertukaran sosial adalah interaksi manusia sebagai transaksi ekonomi: Anda mencoba untuk memaksimalkan manfaat dan meminimalkan biaya. (Littlejohn & Foss, 2009). Dengan kata lain ketika kita melihat mahasiswa melakukan demonstrasi, kita sebagai guru harus mampu memahami mengapa mereka menunjukkan dan apa motif di balik demo. Semakin besar demo yang membuat semakin besar masalah yang mereka ingin dengar.

Sebagai pendidik dalam alam demokrasi, kita harus menilai demo adalah

hal yang wajar saat ini. Jadi, kita tidak perlu merespon dengan tindakan-tindakan represif dan peningkatan penggunaan dialog untuk mencari jalan keluar dan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Ketiga adalah stereotip. Stereotip menyebabkan orang sulit untuk berkomunikasi. stereotip adalah generalisasi orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi tentang mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam kelompok. (Mulyana, 2007). Dengan menyamakan orang seperti orang lain, kita sering mengambil sesuatu yang berbeda. Tattooed orang dianggap sebagai kriminal tetapi orang yang memiliki tato pikir itu adalah seni yang dia suka. Stereotip menganggap seseorang tidak memiliki identitas diri. (Shapiro, 2004). Bahkan, di awal kita sudah membaca bahwa orang dilahirkan berbeda bahkan tidak satu orang persis sama. Untuk kebutuhan yang harus dipahami oleh semua orang yang terlibat dalam pendidikan untuk berperilaku dan memperlakukan orang sesuai dengan karakteristik mereka. Jangan memaksa mereka bersama-sama dengan Anda.

Memahami konflik dalam hal komunikasi interpersonal akan meningkatkan semangat kebersamaan dalam setiap individu, setiap individu dapat menghargai satu sama lain, semangat persaingan yang sehat. Pada akhirnya akan memberikan kemajuan yang baik pada saat jatuh setiap individu. Konflik dari sudut pandang organisasi ketika kita masuk suatu organisasi baik formal maupun informal, tentu saja, akan mempengaruhi kita dalam mempersepsikan dunia dan kehidupan ini, yang pada gilirannya akan mempengaruhi perilaku kita (Mulyana, 2007). Termasuk sebuah organisasi pendidikan. organisasi pendidikan mengajarkan nilai-nilai serta ilmu pengetahuan berpengaruh terhadap siswa. Dosen teladan kepada para mahasiswanya. Classmates diajarkan bagaimana untuk berinteraksi dan bersaing dengan sehat. Organisasi adalah sistem kegiatan interpersonal yang memiliki tujuan tertentu yang dirancang untuk menyelaraskan tugas individu (Littlejohn & Foss, 2009). Untuk sinkronisasi itu, organisasi memiliki hak untuk membuat aturan. Jadi peran organisasi kampus menjadi sangat penting. Ada tiga aspek yang muncul ketika kita berbicara tentang organisasi. Pertama wewenang, spesialisasi bentuk dan aturan. Organisasi dapat kita pelajari dengan menggunakan teori Webber

birokrasi. Prinsip pertama birokrasi adalah otoritas. Otoritas adalah kekuatan yang secara resmi didukung oleh organisasi. (Littlejohn & Foss, 2009). Otoritas yang terdapat dalam setiap posisi dalam organisasi. Orang-orang yang kemudian masuk ke dalam organisasi harus menghormati otoritas yang. Dekan fakultas memiliki otoritas penuh. Dosen memiliki otoritas penuh pada subjek. Siswa memiliki otoritas penuh di kelas. Jika setiap orang di dunia pendidikan untuk mewujudkan otoritas yang melekat itu akan mengurangi potensi konflik. Prinsip kedua adalah spesialisasi. Spesialisasi adalah pembagian kerja sesuai dengan keahlian. (Littlejohn & Foss, 2009) di setiap posisi harus diisi oleh orang yang kompeten di bidangnya. Untuk satu program harus diajarkan oleh dosen yang memiliki kompetensi dalam mata pelajaran. Administrasi posisi untuk diisi oleh orang-orang yang memiliki kemampuan di bidang administrasi. Bahkan petugas keamanan harus diisi oleh orang yang telah menerima pelatihan untuk menjadi penjaga. Ketika semua posisi diisi oleh orang-orang yang kompeten, kinerja organisasi akan baik dan akan membawa kepuasan dari semua anggota organisasi. Prinsip ketiga adalah aturan. Aturan adalah sesuatu yang dirancang untuk mengikat dan dirancang untuk mencapai tujuan. (Littlejohn & Foss, 2009) Isu mengenai aturan agak pelaksanaan peraturan tersebut. Kondisi untuk aturan tersebut dapat dilakukan adalah membuat aturan yang rasional. (Littlejohn & Foss, 2009). Aturan baru biasanya banyak bicara karena ada perbedaan antara rasionalitas kampus dengan mahasiswa. Kenaikan biaya kuliah misalnya.

Jika suatu lembaga pendidikan tanpa meningkatkan biaya diimbangi oleh peningkatan kualitas dan fasilitas. Jadi tidak akan masuk ke dalam rasio siswa. Mereka melihat mengapa harus naik sedangkan mereka tidak melihat manfaat bagi mereka. Kampus pihak harus mengundang dialog dan lobi, sosialisasi peraturan, dan melihat reaksi yang muncul sebelum aturan ditentukan. Aturan juga dapat membatasi dan memberikan bimbingan bagi siswa untuk menyampaikan pendapat. Proses pengiriman pesan bisa dilakukan bukan dengan cara demo. Mereka dapat menggunakan wadah seperti Unit Kegiatan Mahasiswa, Senat atau Badan Eksekutif Mahasiswa. Penggunaan unit ini dapat

mengurangi resiko konflik yang timbul. Karena, pada dasarnya, penasehat unit ini juga merupakan bagian dari kampus. Pemahaman tentang aturan akan membuat situasi lebih kondusif. Setiap orang bisa mengerti apa yang mereka lakukan dan apa yang harus mereka lakukan. Juga semua orang tahu bagaimana mereka berpartisipasi dalam mengembangkan organisasi yang akhirnya akan menumbuhkan rasa memiliki.

III. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode kepustakaan. Mulai dari rujukan konseptual dan teoritis bagi keseluruhan proses studi diperoleh melalui studi pustaka.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini sering kali kita mendengar atau menyaksikan perilaku kekerasan yang terjadi di dunia pendidikan terutama dikalangan mahasiswa seperti kekerasan fisik yang dilakukan mahasiswa senior kepada mahasiswa junior pada saat masa orientasi kampus. Selain itu berita mengenai kematian dikalangan mahasiswa akibat tindakan kekerasan fisik juga banyak terjadi di Jakarta, Makasar, Kupang dan lain-lain. Pemicu konflik dalam dunia pendidikan biasanya karena hal yang sepele seperti ketidakpuasan atas nilai akademik yang diberikan oleh dosen, perbedaan pandangan terhadap kebijakan yang dikeluarkan pihak kampus, loyalitas antar fakultas, persaingan antar fakultas dan jurusan, saling ejek antar mahasiswa dan sebagainya.

Kondisi ini menyebabkan mahasiswa seakan kehilangan identitas diri sebagai calon pemimpin bangsa yang berintelektual. Konflik akan terjadi manakala masing-masing individu berbeda pendapat dan pandangan mengenai suatu hal serta merasa bahwa pendapatnya itulah yang paling benar. Jika konflik terus dibiarkan tumbuh tanpa adanya penyelesaian tentu akan membuat tidak nyaman para komponen yang ada dalam organisasi pendidikan tersebut sehingga kinerja organisasi akan terganggu. Pada umumnya konflik dalam dunia pendidikan konflik antara mahasiswa dengan salah satu kampus dimana mahasiswa kecewa dengan fasilitas kampus yang tidak lengkap sehingga mereka pun mengajukan tuntutan kepada pihak kampus

untuk melengkapi fasilitas belajar mengajar yang memadai. Namun di sisi lain pihak kampus tersebut tidak segera merespon tuntutan para mahasiswa tersebut, sehingga para mahasiswa melakukan tindakan anarkis dengan membakar kampus mereka sendiri. Sebenarnya permasalahan ini bisa dihindari jika saja pihak kampus peka dengan gejala awal yang ditunjukkan oleh mahasiswa. Masing-masing pihak harus duduk bersama dan memberikan solusi yang menguntungkan ke dua belah pihak, sehingga dampak dari konflik tersebut bisa dikurangi. Konflik yang terjadi di pendidikan pada mulanya konflik antar pribadi. Misalnya ketidaksukaan seorang mahasiswa kepada dosen yang mengajar disebabkan dosen yang bersangkutan memberikan nilai yang kurang memuaskan. Ketidakpuasan tersebut bisa mengarah pada kekerasan fisik. Jika satu mahasiswa sudah tidak puas dengan seorang dosen, maka dia bisa saja mempengaruhi mahasiswa lain untuk tidak mengikuti mata kuliah yang diajarkan oleh dosen yang bersangkutan. Dengan alasan kesetiakawanan, maka mereka akan mengikuti apa yang dikatakan oleh mahasiswa tersebut. Masalah ini tentu tidak bisa dibiarkan saja, konflik yang mulanya konflik antar pribadi jika tidak segera diatasi bisa menjadi konflik antar kelompok. Jika permasalahan ini tidak segera di atasi akan menyebabkan kondisi belajar mengajar tidak kondusif bagi semua pihak. Oleh karena itu, semua pihak yang terlibat dalam konflik harus duduk bersama untuk mencari solusi yang terbaik dan juga memandang konflik bukan sebagai suatu hal yang perlu dihindari.

V. KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik tidak selalu berarti buruk. Konflik bisa *dimanage* menuju ke arah yang baik. Konflik bukan dianggap sebagai suatu masalah untuk ditakuti tapi konflik merupakan vitamin untuk membangun, semangat berkompetisi, rasa memiliki, semangat kebersamaan dan kinerja organisasi yang baik. Hal-hal esensi dari konflik, bukan dengan apa konflik dimunculkan atau dengan apa yang disampaikan. Kita harus mencari penyebab konflik tersebut bukan apa yang menimbulkan konflik. Dengan membaca uraian di atas tentang pengelolaan konflik

yang diharapkan dari setiap orang di lembaga tersebut bisa belajar untuk menganalisa kritis pada perilaku dan sudut pandang mereka dalam melihat masalah. Setiap orang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam proses konflik menjadi suatu hal yang positif. Semua orang harus memahami pentingnya komunikasi dan manajemen dalam menyelesaikan konflik. Setiap individu dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi mereka dan kemampuan manajerial untuk menghindari konflik. Dengan meningkatkan kedua kemampuan tersebut diharapkan dapat mengurangi terjadinya demonstrasi destruktif, yang mengarah ke tindakan anarkis, menyebabkan konfrontasi fisik, dan mengakibatkan korban jiwa. Semua yang terlibat dalam pendidikan harus menyadari bahwa tidak semua orang memiliki titik pandang yang sama mengenai diri mereka sendiri, alam, kinerja, dedikasi, emosi, semangat dan tujuan. Setiap individu dapat memainkan tugas dan kewajiban satu sama lain dengan baik sehingga semangat kekeluargaan dan kebersamaan akan terjalin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alo, Liliweri. 2005. *Prasangka dan Konflik*. Yogyakarta: PT.LKiS Pelangi Aksara.
- Balwin, JR, Perry, SD, & Moffit, MA (2004). *Teori Komunikasi untuk Kehidupan sehari-hari*. Boston: *Pearson Education*.
- Dean, G. Pruit dan Jeffrey Z. Rubin. 2004. *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gibson, JL, Invancevich, JM dan Donnelly, JH Jr 1996. *Manajemen*. Kesembilan Edition. Terjemahkan Dengan Zarkasi dan Agus Darma. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hersey, P dan Blanchard, K. 1986. *Manajemen Perilaku Organisasi: Sumber Daya Manusia Memanfaatkan* (Edisi 4).

- Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Humanika Salemba.
- Luthan, F. (1981). *Organizational Behavior*. Mc. Graw Hill. Singapore.
- Marwansyah dan Mukaram. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pusat Administrasi Negara Dari Penerbit Komersial Politeknik Bandung: Bandung.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Owen, R.G. (1991). *Organisasi Perilaku Dalam Pendidikan*. Boston: Allyn dan Bacon.
- Tilaar, H.A.R. 1994. *Manajemen Pendidikan Nasional: Tinjauan Masa Depan Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.