

Mediation Approach : Strategi Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan

Ruqaiyah

Sekolah Tinggi Islam Blambangan Banyuwangi

Email: ruqoiyah1989@gmail.com

Abstrak Tantangan masyarakat Indonesia, terutama bagi generasi milenial adalah penguatan literasi digital dan filterisasi informasi. Para pengguna teknologi komunikasi seperti smartpone perlu diimbangi dengan wawasan dan pemahaman yang tepat terhadap pengaruh penggunaan media komunikasi tersebut. Media komunikasi pintar (*smartpone*) yang dilengkapi dengan fitur mutakhir dan berkemampuan tinggi seharusnya dipegang oleh orang-orang pintar, yaitu orang-orang yang bisa memanfaatkan media tersebut secara benar dan bijak. Sekolah merupakan tempat pengembangan potensi diri siswa dengan proses belajar mengajar yang dilakukan secara periodisasi dan terstruktur. Di sekolah juga berpotensi terjadinya konflik antar siswa, siswa dengan guru, dan guru dengan orang tua (wali murid). Konflik dapat diartikan dengan perselisihan atau pertentangan. Lembaga sekolah atau guru seringkali menjadi kambing hitam atas sikap dan tingkahlaku dari siswa yang nakal, umumnya orang tua dalam merespon perilaku nakal anaknya terlalu berlebihan, mereka seakan cuci tangan dan beranggapan bahwa guru disekolah yang kurang benar dalam mendidik. Orang tua pada umumnya kurang memperhatikan sebab dan akibat yang ditimbulkan oleh tingkah nakal siswa disekolah, orang tua lebih fokus pada ekspresi berlebihan untuk menceramahi dan mengata-ngatai para guru disekolah karena dinilai kurang becus mendidik siswa, hal semacam ini sebenarnya dapat dicarikan solusi terbaik, salah satunya melalui pendekatan mediasi. Metode Penelitian adalah penelitian deskripsi dengan pendekatan pustaka. Berdasarkan hasil analisis sumber data dapat disimpulkan bahwa pendekatan mediasi dapat diimplementasikan pada konflik internal dan eksternal lembaga pendidikan. Pendekatan mediasi dilakukan dengan dua tahapan. Tahapan pertama adalah mediasi dektoral, dan tahapan kedua adalah mediasi lintas sektoral. Dua tahapan tersebut ditempuh secara berurutan atau tertib, demi menghasilkan keterangan dan kesimpulan menyeluruh.

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi**

Kata Kunci: Mediation Approach, Strategi Kepala Sekolah, Manajemen Konflik.

Abstract Challenges of Indonesian society, especially for millennials is the strengthening of digital literacy and filtering of information. Users of communication technology such as smartpone need to be balanced with the right insight and understanding of the influence of the use of communication media. Smart communication media (*smartpone*) that is equipped with the latest features and high-ability should be held by smart people, namely people who can make use of the media properly and wisely. The school is a place to develop students' potential with the teaching and learning process conducted on a periodal and structured basis. In schools there is also the potential for conflict between students, students with teachers, and teachers with parents (*parents*). Conflict can be defined by dispute or conflict. School institutions or teachers are often scapegoats for the attitudes and behaviors of naughty students, generally parents in responding to their child's misbehavior is too excessive, they seem to wash their hands and assume that teachers in schools are not right in educating. Parents in general pay less attention to the causes and consequences caused by the misbehavior of students in school, parents are more focused on excessive expression to lecture and lecture teachers in school because it is considered less because of educating students, this kind of thing can actually be found the best solution, one of which is through mediation approach. Research Method is a description research with a library approach. Based on the results of the analysis of data sources can be concluded that the mediation approach can be implemented in internal and external conflicts of educational institutions. The mediation approach is carried out in two stages. The first stage is detoral mediation, and the second stage is cross-sectoral mediation. The two stages are taken in sequence or orderly, in order to produce comprehensive information and conclusions.

Keywords: Mediation Approach, Principal Strategy, Conflict Management.

A. PENDAHULUAN

Indonesia kaya dengan keragaman, seperti keragaman bahasa, adat, budaya, suku, etnis, dan keyakinan. Sebagai bagian dari warga berbangsa dan bernegara di Indonesia secara alamiah memiliki salah satu atau beberapa karakter dari keragamana tersebut, setiap individu seharusnya saling melengkapi terhadap sebagian yang lain demi mewujudkan kehidupan aman dan tenteram. Masyarakat Indonesia terdiri dari warga masyarakat yang

majemuk,¹ yaitu masyarakat yang berbeda-beda secara latarbelakang dan prinsip akan tetapi tetap berpegang teguh pada satu tujuan, hal ini ditegaskan dalam nilai-nilai Bhineka Tunggal Ika.²

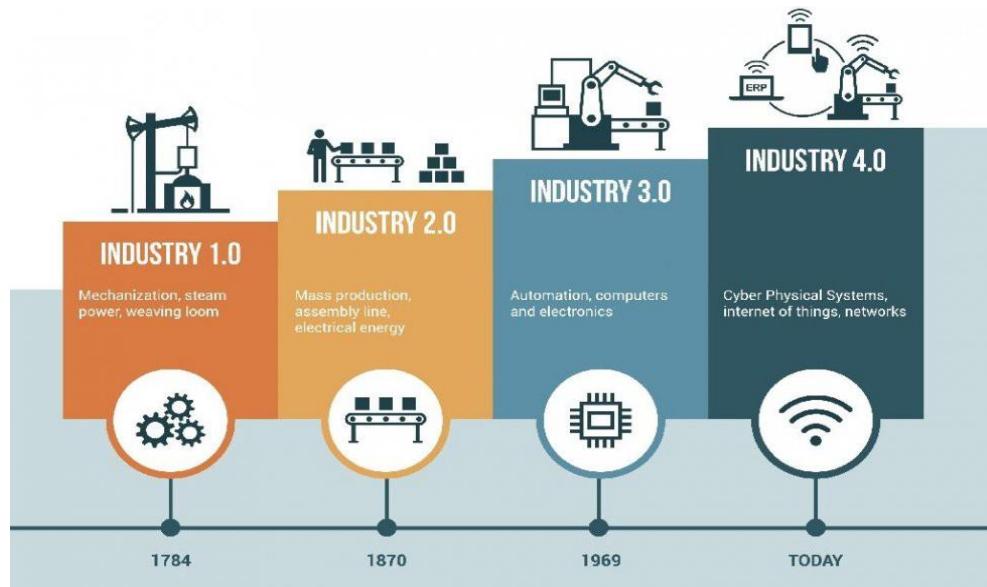
Latar belakang mengapa masyarakat Indonesia dikatakan majemuk berawal dari konsep masyarakat majemuk (*plural society*) yang pernah ditulis oleh Furnival (1948a), ia di dalam tulisannya melakukan identifikasi terhadap kesamaan pola bahwa masyarakat jajahan Hindia Belanda sebagai sebuah masyarakat majemuk. Di dalam tulisan tersebut juga ditegaskan bahwa sistem masyarakat yang terdiri atas kumpulan orang atau kelompok, yang berbau tetapi tidak menjadi satu dinamai dengan masyarakat majemuk. Di Indonesia, tulisan Furnival tersebut tidak semua dapat dibenarkan jika melihat fakta riil dari kondisi masyarakat Indonesia yang selalu mengedepankan nilai-nilai pruralis dan gotong-royong.

Paradigma, sikap, tingkah laku, dan keyakinan masyarakat Indonesia berpedoman pada nilai-nilai empat konsensus dasar berbangsa dan bernegara, yaitu Pancasila, UUD RI 1945, NKRI, dan Bhineka Tunggal Ika. Kenyataan tersebut menjadi sebuah pengejawantahan atas konsep masyarakat majemuk sebagaimana tulisan Furnival di atas. Masyarakat Indonesia telah mengalami asimilasi antar budaya, suku, bahasa, bahkan adat istiadat setempat, sehingga menambah keragaman dalam bingkai kebhinekaan, oleh karenanya Indonesia disebut dengan republik Indonesia dimana bentuk pemerintahannya berupa berkedaulatan rakyat dan dikepalai oleh seorang presiden.

Saat ini seluruh Negara telah memasuki era industri 4.0. Era industri 4.0 ditandai dengan digitalisasi, semua serba digital. Gambar berikut adalah gambaran visual dari pergeseran revolusi dunia, termasuk di Indonesia.

¹ Parsudi Suparlan, "Masyarakat Majemuk Dan Perawatannya," *Antropologi Indonesia*, 2014.

² Ardianto Nugroho and Mega Putri Wijayanti, "Peran Pendidikan Karakter Dalam Menanamkan Nilai-Nilai Kebhinnekaan," *Prosiding Seminas Nasional Psikologi Indigenous Indonesia*, 2016, 398–411.



Gambar 1
Perkembangan Industri

Gambar di atas mengilustrasikan ciri khas dari terjadinya pergeseran Industri. Revolusi industri pertama ditandai penemuan mesin uap, Revolusi industri kedua ditandai penemuan listrik juga penggunaan mesin untuk produksi barang secara massal. Revolusi industri ketiga, ditandai penemuan komputer beserta internet, dan revolusi industri ke-4 adalah tahap lanjut dari revolusi digital sebelumnya, terjadi pertautan "siber-fisik", muncul istilah *internet of thing* (IoT), komputasi kognitif, dan sejenisnya.

Tahapan-tahapan revolusi sebagaimana di atas dapat diilustrasi dengan tahapan industri 1.0, tahapan industri 2.0, tahapan industri 3.0, dan tahapan industri 4.0 yang sedang kita jalani saat ini. Kita tidak boleh menutup mata dengan semua ini, mengingat pula dampak dari adanya pergeseran industri telah kita rasakan bersama.

Di lingkungan pendidikan misalnya, proses kegiatan belajar mengajar waktu dulu dilakukan dengan sarana-prasarana dan fasilitas seadanya. Proses kegiatan belajar mengajar dilakukan di masjid-masjid, musala, dan surau. Selain itu kegiatan belajar tersebut belum didukung oleh Listrik, sehingga ketika waktu malam tiba kegiatan belajar menggunakan alat penerang tradisional yang dibuat khusus menggunakan api, sangat terbatas. Berbeda dengan pendidikan saat ini, semua serba mewah dengan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang luarbiasa. Gedung sekolah sampai dua atau tiga lantai, bahkan ada gedung sepuluh lantai. Dilengkapi dengan Lab. Komputer sebagai penunjang pengembangan skill siswa. Tidak berhenti disitu, seluruh komputer terkoneksi dengan internet, para siswa dapat belajar dengan meng-akses berbagai informasi dari belahan dunia. Pada hari dan waktu yang sama, melalui koneksi internet, siswa dapat mengetahui kondisi terkini yang terjadi di Negara lain, sangat luar biasa.

Lingkungan pertanian juga mengalami hal serupa. Para petani dulu ketika mengolah tanah untuk produksi sayur dan tanaman, mereka membajak tanah menggunakan tenaga sendiri atau dibantu dengan hewan. Semua petani beralih kepada mesin, setelah ditemukan mesin uap, membajak ladang sawah lebih mudah, lebih ringan, dan lebih menghemat tenaga dan waktu.

Perubahan fenomena seperti di atas adalah anugerah dari Allah SWT. Manusia melalui akal dapat berfikir kritis hingga menemukan berbagai temuan yang dapat membantu memudahkan manusia dalam mencipta. Tentu, perlu disyukuri dengan tetap menjaga hubungan antar sesama, dengan lingkungan, dan dengan Allah SWT, sebab tanpa petunjuk dari-Nya manusia mengalami kegersangan.

Pergeseran era Industri dari 1.0. sampai 4.0. Selain membawa perubahan positif juga membawa perubahan negatif. Setelah penemuan mesin uap, elektronik, dan alat-alat produksi lainnya setiap individu terus berupaya

maksimal untuk menciptakan berbagai macam hal, seperti pakaian, mulai pakaian yang terbuat dari bahan kapas sampai terbuat dari bahan sutra. Di lingkungan pendidikan juga sama, fasilitas, sarana dan prasarana untuk menunjang pendidikan berskala nasional dan internasional terus diupayakan.

Pembangunan Nasional dari semua aspek menjadi prioritas utama bagi pemerintah, harapan besarnya pada tahun 2045 negara Indonesia mampu bermanuver secara jantan dengan Negara adikuasa lainnya. hal tersebut perlu kita dukung dan apresiasi. Namun selain pembangunan Nasional, perkara yang cukup urgen untuk dikembangkan adalah mentalitas kaum remaja era milenial. Kita sudah melihat bahwa kondisi remaja saat ini terus mengalami disrupted dan tergerus dalam realitas tidak bermoral.

Remaja milenial merupakan istilah yang digunakan pada kondisi remaja yang telah memasuki generasi Z atau Y. Generasi ini juga akrab disebut *generation me* atau *echo boomers*. Secara harfiah memang tidak ada demografi khusus dalam menentukan kelompok generasi yang satu ini. Namun, para pakar menggolongkannya berdasarkan tahun awal dan akhir. Penggolongan generasi Y terbentuk bagi mereka yang lahir pada 1980 - 1990, atau pada awal 2000, dan seterusnya.

Menurut Ericsson dari hasil penelitiannya melalui wawancara kepada 4.000 responden yang tersebar di 24 negara dunia menjelaskan bahwa 10 % adalah adanya perhatian khusus terhadap perilaku generasi millennial. Generasi ini menurut beberapa prediksi yang disampaikan Ericsson mengalami peningkatan perilaku *Streaming Native* yang kini kian populer. Streaming sendiri berarti proses pengiriman suatu konten melalui internet yang diputar tanpa mengunduh konten tersebut baik dalam bentuk visual, audio, atau audio visual. Sedangkan yang dimaksud *streaming native* oleh Ericsson adalah kegiatan pengiriman suatu konten melalui internet yang diputar tanpa mengunduh konten tersebut baik dalam bentuk visual, audio, atau

audio visual yang tidak diimbangi dengan persuasi norma-norma agama dan budaya lokal pada umumnya.

Tantangan masyarakat Indonesia, terutama bagi generasi milenial adalah penguatan literasi digital dan filterisasi informasi. Para pengguna teknologi komunikasi seperti *smartpone* perlu diimbangi dengan wawasan dan pemahaman yang tepat terhadap pengaruh penggunaan media komunikasi tersebut. Media komunikasi pintar (*smartpone*) yang dilengkapi dengan fitur mutakhir dan berkemampuan tinggi seharusnya dipegang oleh orang-orang pintar, yaitu orang-orang yang bisa memanfaatkan media tersebut secara dan bijak.

Saat ini, mayoritas masyarakat Indonesia telah memiliki *smartpone*, mulai dari remaja, orang tua, dan bahkan anak-anak sekolah dasar. Satu keluarga yang terdiri dari lima orang, masing-masing memiliki *handpone* pintar. Fenomena tersebut perlu dilakukan evaluasi bagi pemerintah, sebab moral anak bangsa kian memburuk, seperti pemerkosaan, bentrok warga dan tawuran antar remaja, penggunaan narkoba, dari kelas artis hingga kelas masyarakat miskin, pembunuhan, begal, dan bunuh diri. Ini fakta yang banyak terjadi di Negara berkembang seperti Indonesia.

Penyebaran konten (isi, kandungan, atau muatan) yang kurang memberi edukasi di media sosial berpengaruh membentuk psikis anak. Di dalam teori behavior kebiasaan yang dilakukan secara terus menerus dapat membentuk pola pada tingkah laku anak.³ Apabila konsumsi siswa dan remaja pada konten negatif, seperti video kenakalan siswa disekolah, video berisi sikap siswa melawan kepada guru, dan video siswa berdemonstrasi maka secara pelan-pelan dapat berpengaruh membentuk pemikiran dan paradigma

³ Novi Irwan Nahar, "Penerapan Teori Belajar Behavioristik Dalam Proses Pembelajaran," *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 1, no. 1 (2016)., Bandingkan dengan Muh Hizbul Muflih, "Aplikasi Dan Implikasi Teori Behaviorisme Dalam Pembelajaran (Analisis Strategis Inovasi Pembelajaran)," *Khazanah Pendidikan* 1, no. 2 (2009).

yang sama, pada saat nya segala yang telah direkam oleh mereka diaplikasikan ke dalam kehidupan nyata.

Sekolah merupakan tempat pengembangan potensi diri siswa dengan proses belajar mengajar yang dilakukan secara periodisasi dan terstruktur. Di sekolah juga berpotensi terjadinya konflik antar siswa, siswa dengan guru, dan guru dengan orang tua (wali murid). Konflik dapat diartikan dengan perselisihan atau pertentangan. Lembaga sekolah atau guru seringkali menjadi kambing hitam atas sikap berlebihan orang tua dalam merespon perilaku nakal anaknya setelah mendapat hukuman. Orang tua pada umumnya kurang memperhatikan sebab dan akibat yang ditimbulkan oleh tingkah nakal siswa disekolah, justru orang tua lebih focus pada ekspresi berlebihan untuk menceramahi dan mengata-ngatai para guru disekolah karena dinilai kurang becus mendidik siswa, hal semacam ini sebenarnya dapat dicarikan solusi terbaik, salah satunya melalui pendekatan mediasi.

Pendekatan mediasi dilaksanakan oleh pihak sekolah atau guru untuk mencari titik terang melalui keterangan pihak yang berkepentingan. Keterangan dari pihak berkepentingan dapat memperoleh duduk perkara atau masalah yang terjadi. setelah duduk perkara menjadi terang selanjutnya mengambil langkah dan keputusan moderat yang memberi keuntungan kepada masing-masing pihak berperkara. Di dalam tulisan ini dibahas secara konseptual hingga implementasi dari pendekatan mediasi. Artikel ini diharapkan memberikan jalan keluar yang bisa diterapkan pada lembaga-lembaga pendidikan yang mengalami konflik.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskripsi, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Penggunaan metode deskripsi

diharapkan mampu menyajikan berbagai gejala, peristiwa, dan kejadian yang berkaitan dengan artikel penelitian. Deskripsi masalah yang diangkat pada akhirnya dianalisis untuk menemukan hasil kontekstual dan menjawab problematika kontemporer khususnya tentang dunia pendidikan.⁴

C. PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Manajemen dan Resolusi Konflik

Dalam rangka menemukan pengertian yang komprehensif dan integratif tentang resolusi konflik multikulturalisme perlu terlebih dulu mengkaji pengertian masing-masing kalimat yang tersusun, yaitu Manajemen, resolusi, dan konflik. Pembahasan pengertian masing-masing kalimat tersebut dimaksudkan dapat menemukan gambaran secara menyeluruh tentang pengertian dan konsep manajemen dan resolusi konflik dilembaga pendidikan sehingga pembahasan dimulai dari kata paling depan.

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, perorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁵ Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.⁶ Dua pengertian manajemen tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah kemampuan untuk melakukan perancangan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

⁴ A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016).

⁵ John Suprihanto, *Manajemen* (UGM PRESS, 2018).

⁶ Dian Wijayanto and M M SPi, *Pengantar Manajemen* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan pengertian resolusi adalah putusan atau kebulatan pendapat berupa permintaan atau tuntutan yang ditetapkan oleh rapat (musyawarah atau sidang) pernyataan tertulis, biasanya berisi tuntutan tentang suatu hal.⁷ Dari pengertian tersebut dapat difahami bahwa resolusi mengarah pada hasil kesepakatan bersama melalui ruang khusus. Ruang khusus yang dimaksud berwujud forum resmi atau formal dengan mengikutsertakan pihak ke-tiga yang memiliki otoritatif di daerah masing-masing.

Selanjutnya pengertian konflik, menurut pakar diartikan dengan suatu proses pertentangan individu atau kelompok yang diekspresikan melalui media yang tidak tepat, baik melalui ungkapan, tindakan, dan sikap.⁸ Perbedaan dalam berpendapat, persaingan, perdebatan, bahkan pertentangan dan perebutan dalam upaya mendapatkan dan mempertahankan nilai-nilai termasuk bagian konflik. Menurut Berger dan Lukman dalam Liliweri, konflik adalah ketidak sesuaian antara kepentingan, tujuan, nilai, kebutuhan, dan kosmologi sosial (ideologi). Ideologi konflik berkecenderungan menjadi kedengkian, konflik ini yang akan berakibat organisasi atau lembaga menjadi hancur karena konflik ini tidak bisa dikelola dengan baik oleh para pemimpinnya. Konflik inilah yang menurut Robbin dikatakan disfungsional konflik.⁹

Konflik diambil atau berasal dari kata kerja Latin *configere* yang berarti saling memukul.¹⁰ Kalimat saling memukul di dalam bahasa arab adalah pengertian dari kalimat yang mengikuti wazan *tafaa'ala* seperti *tadlo'raba* memiliki arti saling memukul. Saling memukul artinya

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," *Kementerian Pendidikan Dan Budaya*, 2016.

⁸ Donnelly Gibson, Ivancevic, *Organization* (t.t.: Richard D Irwin Inc, 1995).

⁹ Shiva Kumar Srinivasan, "Harvard Business Review on Business Model Innovation (2010), Harvard Business School Publishing: Boston, MA.," *Vilakshan: The XIMB Journal of Management* 7, no. 3 (2011): 139-42, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=61059827&site=ehost-live>.

¹⁰ Jefri Heridiansyah, "Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi," *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)* 6, no. 1 (2014): 28-41.

masing-masing pihak sama-sama menjadi subjek dan objek, disaat bersamaan menjadi subjek pemukul dan menjadi objek pukulan.

Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik dalam pengertian tersebut berkonotasi pada hal-hal negatif. Faktor utama penggerak konflik adalah keinginan kuat menjadi motivasi internal untuk membuat atau upaya menjadikan orang lain jatuh, tentu hal semacam ini sangat tidak dianjurkan dan tidak diperbolehkan menurut hukum Negara dan hukum Islam.

Konflik juga dapat diartikan sebagai hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki tujuan atau kepentingan yang berbeda. Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian dari manajemen dan resolusi konflik adalah upaya perencanaan dan pengorganisasian dalam menghasilkan keputusan bersama yang dituntutkan oleh sebagian orang atau kelompok melalui ruang khusus tentang sesuatu. Penerapan manajemen konflik pada lembaga pendidikan adalah pelaksanaan suatu upaya perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasi, monitoring, dan evaluasi terhadap perselisihan yang terjadi dengan menghadirkan pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Tahapan Implementasi (*Mediation Approach*) pada manajemen Konflik
 - a. Mediasi Sektoral

Sebagaimana kita tahu bahwa di masing-masing daerah memiliki tokoh panutan. Tokoh panutan tersebut dari kalangan ustad, guru ngaji, atau kiai kampung. Warga secara umum sangat

menghormati sosok-sosok tersebut. Eksistensi tokoh panutan di lingkungan warga ibarat tiang atau cagak yang menopang bagian-bagian lain. Ini artinya segala problem di tengah masyarakat dapat diselesaikan melalui, arahan, himbauan dan instruksi dari tokoh tersebut.

Mediasi sektoral berfungsi mewadahi aspirasi masyarakat yang mengalami polemik atau konflik multikultural. Pada tahapan ini setiap masyarakat dipersilahkan untuk mengutarakan keinginan dan harapan masing-masing, dan keberadaan tokoh masyarakat atau tokoh panutan menjadi mediator utama di bawah pengawasan pemerintah desa setempat. Kemuliaan (*karomah*) dari tokoh panutan ini diharapkan dapat menetralsir keinginan, cita, rasa, dan cipta masyarakatnya sehingga resolusi konflik dapat diperoleh dengan aman terkendali.

b. Mediasi Lintas Sektoral

Langkah kedua adalah mediasi lintas sektoral. Langkah kedua ini merupakan langkah lanjutan dari langkah pertama, yaitu mediasi sektoral. Mediasi lintas sektoral adalah upaya mediasi bersama yang dihadiri oleh para delegasi sektoral. Para delegasi sektoral melalui pertemuan mediasi lintas sektoral menggambarkan secara konkrit permasalahan dan duduk perkara dari aspirasi, keinginan, serta cita-cita yang diinginkan masyarakat. Pihak-pihak terkait dari lintas sektoral adalah pihak ketiga yang mewakili suara masyarakat di daerah masing-masing dan diharapkan melalui forum pendekatan mediasi sektoral dan lintas sektoral dapat menentukan, menghasilkan, dan memutuskan hasil kesepakatan bersama sebagai wadah resolusi konflik multikulturalisme.

Dua mekanisme pendekatan mediasi sebagaimana di atas dapat direalisasikan tentu jika mendapat dukungan dari semua pemangku kebijakan. Para tokoh masyarakat perlu bersinergi dengan perangkat Desa, Polsek,

Danramil, KUA, dan Kecamatan sebagai badan pemerintah yang bertanggungjawab terhadap terciptanya keamanan dan kesejahteraan sosial. Apabila salah satu dari pemangku kebijakan tidak berkenan untuk bersama-sama berkonsolidasi maka sinergitas dari hilir ke hulu sulit tercapai.

D. PENUTUP

Untuk memperoleh penyelesaian konflik dari semua pihak perlu manajemen penyelesaian yang tepat, utamanya jika subjek konflik terdiri dari warga dengan budaya, adat, serta norma berbeda. Salah satu konflik di Indonesia adalah konflik lembaga pendidikan. Konflik tersebut dipicu oleh sikap dan perilaku sebagian warga dengan mempertahankan kebiasaan lama sebagai ukuran kebenaran dan tidak terbuka pada keberan. Konflik di lembaga pendidikan yang tidak bisa dihindari perlu mendapat perhatian serius dalam hal manajemen penyelesaiannya melalui pendekatan mediasi sektoral dan lintas sektoral. Pendekatan mediasi berfungsi mawadahi resolusi konflik kedua pihak, agar ketegangan yang berkepanjangan tidak terjadi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan melalui pendekatan mediasi dengan cara berdialog dengan tokoh sektoral dan selanjutnya lintas sektoral. Pada tahapan pertama dialog dilakukan dengan mempertemukan para pihak yang berkepentingan, dengan melibatkan juga tokoh terkemuka di daerah tersebut di bawah pengawasan aparat setempat. Setelah masing-masing pihak mendapatkan resolusi konflik selanjutnya masing-masing tokoh didelegasikan pada mediasi lintas sektoral. Setelah dialog sektoral dilalui, dilanjutkan dengan tahapan kedua, yaitu mediasi lintas sektoral, dimana delegasi masing-masing pihak memaparkan kepentingannya dan mencari titik temu diantara keduanya.

E. DAFTAR PUSTAKA

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi**

- Gibson, Ivancevic, Donnelly. *Organization*. t.t.: Richard D Irwin Inc, 1995.
- Heridiansyah, Jefri. “Manajemen Konflik Dalam Sebuah Organisasi.” *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)* 6, no. 1 (2014): 28–41.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).” *Kementerian Pendidikan Dan Budaya*, 2016.
- Muflihini, Muh Hizbul. “Aplikasi Dan Implikasi Teori Behaviorisme Dalam Pembelajaran (Analisis Strategis Inovasi Pembelajaran).” *Khazanah Pendidikan* 1, no. 2 (2009).
- Nahar, Novi Irwan. “Penerapan Teori Belajar Behavioristik Dalam Proses Pembelajaran.” *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 1, no. 1 (2016).
- Nugroho, Ardianto, and Mega Putri Wijayanti. “Peran Pendidikan Karakter Dalam Menanamkan Nilai-Nilai Kebhinekaan.” *Prosiding Seminas Nasional Psikologi Indigenous Indonesia*, 2016, 398–411.
- Srinivasan, Shiva Kumar. “Harvard Business Review on Business Model Innovation (2010), Harvard Business School Publishing: Boston, MA.” *Vilakshan: The XIMB Journal of Management* 7, no. 3 (2011): 139–42.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=61059827&site=ehost-live>.
- Suparlan, Parsudi. “Masyarakat Majemuk Dan Perawatannya.” *Antropologi Indonesia*, 2014.
- Suprihanto, John. *Manajemen*. UGM PRESS, 2018.
- Wijayanto, Dian, and M M SPi. *Pengantar Manajemen*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Yusuf, A Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media, 2016.