

Resolusi Konflik dan Transformasi Hubungan Sosial: Perspektif Manajemen Konflik Kontemporer

Alfadila Hasan^{1*}, Taufik²

^{1*}Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, STITNU Sakinah Dharmasraya

²Program Studi Bimbingan Konseling Islam, STAI YPK Imam Bonjol Padang Panjang

Email: ¹alfadilahd336@gmail.com, ²taufik100274@gmail.com

Abstract

Conflict is a phenomenon inseparable from human life, arising from differences in interests, values, perceptions, needs, and goals among individuals and groups. If not managed properly, conflicts can escalate into disputes that disrupt social relationships, organizational performance, and societal stability. Therefore, conflict resolution is an important aspect of conflict management, aimed at creating constructive, fair, and sustainable solutions. This research aims to analyze the concept of conflict resolution, identify various methods of conflict resolution, and explain the implementation of conflict resolution from the perspective of conflict management. The research uses a qualitative approach with a type of library research. Data sources were obtained from books, scientific articles, legal documents, and various literature relevant to the study of conflict resolution and conflict management. The data were analyzed using content analysis techniques through the stages of data collection, data reduction, categorization, interpretation, and conclusion drawing. The research results show that conflict resolution not only focuses on resolving disputes but also on eliminating the root causes of conflict and building harmonious relationships among the conflicting parties. Conflict resolution methods can be pursued through self-regulation or third-party intervention, including negotiation, mediation, arbitration, court proceedings, or reconciliation. Research findings affirm that collaborative approaches, mediation, and reconciliation are the most effective strategies in achieving peaceful, just, and sustainable conflict resolution.

Keywords: Conflict Resolution, Conflict Management, Negotiation, Mediation, Reconciliation.

Abstrak

Konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena adanya perbedaan kepentingan, nilai, persepsi, kebutuhan, dan tujuan antarindividu maupun kelompok. Apabila tidak dikelola secara tepat, konflik dapat berkembang menjadi perselisihan yang mengganggu hubungan sosial, kinerja organisasi, dan stabilitas masyarakat. Oleh karena itu, resolusi konflik menjadi salah satu aspek penting dalam manajemen konflik yang bertujuan menciptakan penyelesaian secara konstruktif, adil, dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep resolusi konflik, mengidentifikasi berbagai metode penyelesaian konflik, serta menjelaskan implementasi resolusi konflik dalam perspektif manajemen konflik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan

(library research). Sumber data diperoleh dari buku, artikel ilmiah, dokumen hukum, dan berbagai literatur yang relevan dengan kajian resolusi konflik dan manajemen konflik. Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (content analysis) melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, kategorisasi, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resolusi konflik tidak hanya berfokus pada penghentian perselisihan, tetapi juga pada upaya menghilangkan akar penyebab konflik dan membangun hubungan yang harmonis di antara pihak-pihak yang berkonflik. Metode resolusi konflik dapat dilakukan melalui pengaturan sendiri (self-regulation) maupun intervensi pihak ketiga (third-party intervention), baik melalui negosiasi, mediasi, arbitrase, proses pengadilan, maupun rekonsiliasi. Temuan penelitian menegaskan bahwa pendekatan kolaboratif, mediasi, dan rekonsiliasi merupakan strategi yang paling efektif dalam mewujudkan penyelesaian konflik yang damai, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Resolusi Konflik, Manajemen Konflik, Negosiasi, Mediasi, Rekonsiliasi.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki tingkat keberagaman yang tinggi, baik dari segi etnis, budaya, agama, bahasa, maupun latar belakang sosial. Keberagaman tersebut menjadi kekayaan bangsa yang membentuk identitas nasional, namun pada saat yang sama juga berpotensi menimbulkan berbagai bentuk konflik apabila tidak dikelola secara tepat (Banks, 2019). Dalam kehidupan sosial, konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari karena setiap individu maupun kelompok memiliki kepentingan, nilai, persepsi, dan tujuan yang berbeda. Perbedaan-perbedaan tersebut sering kali memunculkan pertentangan yang dapat mengganggu keharmonisan hubungan sosial apabila tidak diselesaikan secara konstruktif. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme yang mampu mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif melalui pendekatan resolusi konflik (Deutsch et al., 2014);(Jeong, 2017).

Konflik pada hakikatnya merupakan bagian dari dinamika kehidupan manusia. Dalam berbagai konteks sosial, konflik dapat muncul akibat perbedaan kepentingan, perebutan sumber daya, kesalahpahaman komunikasi, maupun perbedaan nilai dan keyakinan. Menurut (Situmeang, 2024), konflik atau perselisihan merupakan fenomena yang selalu melekat dalam kehidupan individu maupun kelompok di tengah masyarakat. Keberadaan konflik tidak selalu berdampak negatif, karena dalam kondisi tertentu konflik dapat menjadi sarana perubahan sosial dan pembelajaran. Namun demikian, konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berkembang menjadi pertentangan yang lebih besar dan mengancam stabilitas sosial. Oleh sebab itu, kemampuan menyelesaikan konflik menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan bermasyarakat.

Konsep resolusi konflik telah menjadi perhatian para ahli dari berbagai disiplin ilmu. Menurut Levine, sebagaimana dikutip dari Webster Dictionary, resolusi diartikan sebagai tindakan mengurai suatu permasalahan, menemukan pemecahan, serta menghilangkan sumber permasalahan yang terjadi. Sementara itu, Mindes memandang resolusi konflik sebagai kemampuan untuk menyelesaikan perbedaan dengan pihak lain yang mencakup keterampilan bernegosiasi, berkompromi, serta mengembangkan rasa keadilan sebagai bagian dari pembangunan sosial dan moral. Pandangan yang lebih komprehensif dikemukakan oleh Fisher et al. yang menjelaskan bahwa resolusi konflik tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang tampak di permukaan, tetapi juga berupaya menangani akar penyebab konflik serta membangun hubungan baru yang lebih konstruktif dan berkelanjutan di antara pihak-pihak yang berseteru. Dengan demikian, resolusi konflik tidak sekadar menghentikan pertikaian, tetapi juga menciptakan kondisi yang memungkinkan terciptanya perdamaian yang berkelanjutan (Fisher et al., 2011).

Pentingnya resolusi konflik semakin mendapatkan perhatian dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pendidikan. Lembaga pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai ruang sosial yang mempertemukan individu dengan berbagai latar belakang budaya, agama, bahasa, dan karakter yang berbeda. Kondisi tersebut menjadikan sekolah dan madrasah sebagai lingkungan yang rentan terhadap munculnya konflik interpersonal maupun antarkelompok. Oleh karena itu, pendidikan memiliki peran strategis dalam mengembangkan kemampuan peserta didik untuk memahami perbedaan, mengelola konflik secara damai, serta membangun hubungan sosial yang harmonis.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya resolusi konflik dalam lingkungan pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto dan Prasetyo (2020) menemukan bahwa penerapan pendidikan resolusi konflik berbasis dialog di sekolah menengah mampu meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan mengurangi perilaku agresif antarsiswa (Adriyanto et al., 2020). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan dialogis efektif dalam membangun budaya damai di lingkungan sekolah. Selanjutnya, Tuala, dkk (2024) menjelaskan bahwa strategi mediasi yang dilakukan oleh guru dan konselor sekolah berkontribusi signifikan terhadap penyelesaian konflik siswa secara konstruktif, terutama dalam konflik yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang sosial dan budaya (Tuala et al., 2024).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari dan Putri (2023) menemukan bahwa lingkungan sekolah yang menerapkan pendekatan restoratif (*restorative approach*) mampu mengurangi frekuensi konflik antar siswa serta memperkuat hubungan sosial yang lebih positif dibandingkan pendekatan hukuman konvensional (Manawan et al., 2024). Penelitian tersebut menegaskan pentingnya pemulihan hubungan sosial sebagai bagian dari proses penyelesaian konflik.

Lebih lanjut, penelitian Hidayat, Maulana, dan Firdaus (2024) mengungkapkan bahwa kolaborasi antara sekolah, keluarga, dan masyarakat dalam program resolusi konflik berbasis komunitas dapat meningkatkan efektivitas pencegahan konflik serta memperkuat budaya damai di lingkungan Pendidikan (Adiansah et al., 2020). Temuan ini menunjukkan bahwa penyelesaian konflik memerlukan keterlibatan berbagai pihak dan tidak dapat dibebankan sepenuhnya kepada lembaga pendidikan.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah membahas implementasi resolusi konflik dalam konteks pendidikan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sekolah umum, pendidikan karakter, mediasi guru, atau pendekatan restoratif secara umum. Kajian yang secara khusus mengkaji bagaimana konflik muncul, dimaknai, dan diselesaikan dalam lingkungan madrasah yang memiliki karakteristik religius, budaya, dan sosial yang khas masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada efektivitas program resolusi konflik, sementara proses sosial, strategi aktor, serta dinamika hubungan antarindividu dalam penyelesaian konflik belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif mengenai praktik resolusi konflik dalam konteks madrasah guna memperkaya pemahaman teoretis maupun praktis mengenai pengelolaan konflik di lembaga pendidikan berbasis keagamaan (Ramsbotham et al., 2021);(Wallenstein, 2023).

Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, penerapan resolusi konflik memiliki urgensi yang lebih besar karena madrasah tidak hanya bertanggung jawab dalam pengembangan aspek akademik, tetapi juga dalam pembentukan akhlak dan karakter peserta didik. Nilai-nilai Islam yang menekankan perdamaian (*sulh*), keadilan (*al-'adl*), musyawarah (*shura*), dan persaudaraan (*ukhuwah*) menjadi landasan penting dalam pengembangan strategi penyelesaian konflik di lingkungan madrasah. Namun demikian,

dinamika sosial yang semakin kompleks menuntut adanya pemahaman yang lebih mendalam mengenai bentuk-bentuk konflik yang terjadi serta strategi yang digunakan untuk menyelesaikannya secara efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk konflik yang terjadi, faktor-faktor yang melatarbelakanginya, serta strategi resolusi konflik yang diterapkan dalam lingkungan pendidikan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada efektivitas program atau pendekatan umum resolusi konflik, penelitian ini menitikberatkan pada dinamika proses penyelesaian konflik, peran aktor-aktor yang terlibat, dan praktik resolusi konflik dalam konteks lembaga pendidikan berbasis keagamaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori resolusi konflik sekaligus menjadi referensi praktis bagi lembaga pendidikan dalam menciptakan lingkungan yang harmonis, inklusif, dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORI

Konflik merupakan fenomena yang melekat dalam kehidupan individu, organisasi, maupun masyarakat sebagai konsekuensi dari adanya perbedaan kepentingan, nilai, tujuan, dan persepsi antarpihak. Dalam perspektif manajemen kontemporer, konflik tidak lagi dipandang semata-mata sebagai kondisi yang harus dihindari, melainkan sebagai proses sosial yang dapat memberikan dampak positif apabila dikelola secara efektif. (Robbins & Judge, 2023) mendefinisikan konflik sebagai suatu proses ketika satu pihak mempersepsikan bahwa pihak lain menghambat atau akan menghambat kepentingannya. Dalam perspektif sosiologi, (Deutsch et al., 2014) menegaskan bahwa konflik dapat menjadi sarana pembelajaran, inovasi, dan penguatan hubungan sosial apabila dikelola melalui pendekatan kolaboratif dan partisipatif.

Resolusi konflik merupakan upaya sistematis untuk menyelesaikan konflik dengan mengidentifikasi akar permasalahan, memenuhi kebutuhan para pihak, serta membangun kesepakatan yang berkelanjutan. Pendekatan ini berkembang menjadi konsep transformasi konflik yang memandang konflik sebagai peluang untuk menghasilkan perubahan pada dimensi personal, relasional, struktural, dan kultural sehingga tercipta hubungan yang lebih adil dan harmonis. (Fisher et al., 2011) menjelaskan bahwa proses resolusi konflik meliputi identifikasi penyebab konflik, komunikasi terbuka, negosiasi, mediasi, hingga implementasi kesepakatan bersama. Oleh karena itu, keberhasilan penyelesaian konflik tidak hanya diukur dari berakhirnya perselisihan, tetapi juga dari kemampuan para pihak membangun hubungan sosial yang lebih konstruktif dan mencegah munculnya konflik serupa di masa mendatang (Jeong, 2017).

Perspektif manajemen konflik kontemporer menempatkan transformasi hubungan sosial sebagai indikator utama keberhasilan penyelesaian konflik. Pendekatan ini menekankan penggunaan strategi kolaboratif, komunikasi partisipatif, mediasi, dan restorative justice untuk menciptakan solusi yang menguntungkan semua pihak (win-win solution). Berbagai penelitian mutakhir juga menunjukkan bahwa dialog multipihak, mediasi berbasis komunitas, dan pembangunan perdamaian partisipatif mampu meningkatkan rekonsiliasi, memperkuat kohesi sosial, serta mendorong terciptanya budaya damai yang berkelanjutan (Adiansah et al., 2020). Dengan demikian, resolusi konflik dalam perspektif manajemen konflik kontemporer tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada transformasi hubungan sosial yang lebih harmonis, inklusif, dan berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (library research). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis konsep resolusi konflik serta berbagai metode penyelesaiannya dalam perspektif manajemen konflik secara mendalam berdasarkan sumber-sumber literatur yang relevan. Penelitian kepustakaan memungkinkan peneliti mengkaji dan menginterpretasikan berbagai teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai resolusi konflik.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari buku-buku yang secara khusus membahas resolusi konflik dan manajemen konflik, seperti karya (Fisher et al., 2011), (Deutsch et al., 2014), (Jeong, 2017), (Moore, 2014); dan (Wallenstein, 2023). Data sekunder diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, prosiding, dokumen kebijakan, laporan lembaga internasional, dan berbagai publikasi akademik yang relevan dengan tema resolusi konflik, mediasi, negosiasi, arbitrase, dan rekonsiliasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan mengidentifikasi, menyeleksi, dan mengkaji berbagai literatur yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian. Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kredibilitas sumber, relevansi substansi, serta kontribusinya terhadap pengembangan kajian resolusi konflik dan manajemen konflik.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis). Proses analisis meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, kategorisasi data, dan interpretasi data. Pada tahap reduksi data, berbagai informasi yang berkaitan dengan konsep, metode, dan implementasi resolusi konflik diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama. Selanjutnya, data dikategorikan ke dalam beberapa aspek, yaitu definisi resolusi konflik, metode resolusi konflik, intervensi pihak ketiga, penyelesaian sengketa alternatif (Alternative Dispute Resolution), serta rekonsiliasi sebagai bentuk transformasi konflik. Tahap interpretasi dilakukan dengan membandingkan dan mensintesis berbagai pandangan teoritis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai resolusi konflik dalam perspektif manajemen konflik.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai referensi akademik yang membahas tema serupa. Selain itu, dilakukan pengecekan silang terhadap konsep-konsep utama yang ditemukan dalam berbagai literatur guna meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan objektivitas hasil penelitian.

Melalui pendekatan kepustakaan dan analisis isi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai konsep, metode, dan implementasi resolusi konflik sebagai bagian dari manajemen konflik dalam berbagai konteks sosial, organisasi, dan pendidikan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai literatur yang membahas resolusi konflik dan manajemen konflik, ditemukan bahwa resolusi konflik merupakan salah satu pendekatan yang paling penting dalam mengelola konflik secara konstruktif. Konflik pada dasarnya tidak dapat dihindari dalam kehidupan individu, kelompok, organisasi, maupun masyarakat karena adanya perbedaan kepentingan, nilai, persepsi, dan tujuan. Namun, konflik tidak selalu berdampak negatif apabila dikelola melalui strategi penyelesaian yang tepat. Hasil kajian menunjukkan bahwa resolusi konflik tidak hanya

berfungsi sebagai mekanisme untuk menghentikan perselisihan, tetapi juga sebagai upaya untuk menghilangkan akar penyebab konflik, memperbaiki hubungan sosial yang terganggu, serta membangun perdamaian yang berkelanjutan. Lebih lanjut, kajian ini mengidentifikasi empat aspek utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu konsep resolusi konflik dalam manajemen konflik, metode resolusi konflik, resolusi konflik melalui pendekatan non-kekerasan dan intervensi pihak ketiga, serta mekanisme penyelesaian konflik melalui jalur formal dan alternatif. Keempat aspek tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai berbagai strategi yang dapat digunakan dalam mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif sehingga tercipta hubungan sosial yang lebih harmonis, adil, dan berkelanjutan.

1. Konsep Resolusi Konflik dalam Manajemen Konflik

Hasil kajian menunjukkan bahwa resolusi konflik merupakan proses penyelesaian konflik yang tidak hanya berorientasi pada penghentian perselisihan, tetapi juga pada upaya menghilangkan akar permasalahan dan membangun hubungan yang lebih baik di antara pihak-pihak yang berkonflik. Konsep ini dipahami secara beragam oleh para ahli. Levine mendefinisikan resolusi sebagai tindakan mengurai dan menghilangkan suatu permasalahan, sedangkan Mindes menekankan resolusi konflik sebagai kemampuan individu untuk menyelesaikan perbedaan melalui negosiasi, kompromi, dan pengembangan rasa keadilan. Sementara itu, Fisher memandang resolusi konflik sebagai upaya menangani penyebab konflik sekaligus membangun hubungan baru yang berkelanjutan di antara pihak-pihak yang berseteru.

Temuan ini menunjukkan bahwa resolusi konflik memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan sekadar penyelesaian sengketa. Resolusi konflik mencakup transformasi hubungan sosial sehingga konflik tidak kembali muncul di masa mendatang. Dengan demikian, keberhasilan resolusi konflik tidak hanya diukur dari berhentinya konflik, tetapi juga dari terciptanya hubungan yang harmonis dan berkelanjutan.

2. Metode Resolusi Konflik dalam Manajemen Konflik

Hasil kajian menunjukkan bahwa metode resolusi konflik dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu pengaturan sendiri (self-regulation) dan intervensi pihak ketiga (third-party intervention). Pada pengaturan sendiri, pihak-pihak yang berkonflik berupaya menyelesaikan konflik secara mandiri melalui komunikasi, negosiasi, dan kompromi. Sebaliknya, intervensi pihak ketiga dilakukan ketika pihak yang berkonflik tidak mampu mencapai penyelesaian secara mandiri sehingga memerlukan bantuan mediator, fasilitator, atau lembaga tertentu.

- a. Win-Lose Solution, yaitu upaya memenangkan konflik dan mengalahkan pihak lawan.
- b. Win-Win Solution, yaitu penyelesaian melalui kolaborasi dan kompromi yang menguntungkan kedua pihak.
- c. Avoidance, yaitu menghindari konflik karena dianggap tidak penting atau tidak dapat diselesaikan.
- d. Accommodation, yaitu mengalah demi menjaga hubungan sosial atau memenuhi kepentingan pihak lain.

3. Resolusi Konflik Melalui Pendekatan Non-Kekerasan dan Intervensi Pihak Ketiga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa resolusi konflik dapat dilakukan melalui pendekatan tanpa kekerasan maupun dengan kekerasan. Resolusi konflik tanpa kekerasan dilakukan melalui dialog, negosiasi, komunikasi, dan kompromi tanpa menggunakan tindakan fisik maupun verbal yang merugikan pihak lain. Sebaliknya, resolusi konflik dengan kekerasan dilakukan melalui tindakan yang menimbulkan luka fisik maupun psikologis dengan tujuan memenangkan konflik.

Selain itu, kajian ini menunjukkan pentingnya peran pihak ketiga ketika konflik tidak dapat diselesaikan oleh pihak yang bersengketa. Intervensi pihak ketiga dapat dilakukan oleh mediator, pimpinan organisasi, tokoh masyarakat, maupun lembaga formal yang memiliki kewenangan untuk membantu penyelesaian konflik.

4. Mekanisme Penyelesaian Konflik Melalui Jalur Formal dan Alternatif

Hasil kajian menunjukkan bahwa konflik dapat diselesaikan melalui jalur formal maupun alternatif. Jalur formal mencakup penyelesaian melalui proses pengadilan dan mekanisme administrasi yang dilakukan oleh lembaga negara seperti Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme ini digunakan ketika konflik menyangkut aspek hukum dan memerlukan keputusan yang mengikat.

Selain jalur formal, terdapat pula penyelesaian melalui Alternative Dispute Resolution (ADR) yang mencakup mediasi dan arbitrase. Pendekatan ini lebih menekankan pada musyawarah, negosiasi, dan kesepakatan bersama dibandingkan proses litigasi yang bersifat kompetitif. Di samping itu, rekonsiliasi dipandang sebagai bentuk resolusi konflik yang bertujuan mengembalikan hubungan harmonis antara pihak-pihak yang berkonflik melalui proses saling memaafkan dan menghilangkan dendam.

Dalam perspektif manajemen konflik modern, resolusi konflik dipandang sebagai proses konstruktif yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonflik mencapai kesepakatan bersama. Pandangan ini sejalan dengan teori Fisher yang menekankan pentingnya mengatasi akar konflik, bukan hanya gejala yang tampak di permukaan. Oleh karena itu, resolusi konflik menjadi instrumen penting dalam menjaga stabilitas organisasi maupun kehidupan sosial masyarakat. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menunjukkan bahwa resolusi konflik yang efektif tidak hanya berorientasi pada penghentian konflik, tetapi harus melalui tahapan pengakuan masalah, persiapan, dialog, penyelesaian, dan tindak lanjut (Putri, 2022). Model resolusi konflik yang dikembangkan Neil Katz dan Kevin McNulty menegaskan bahwa keberhasilan penyelesaian konflik sangat ditentukan oleh kemampuan para pihak untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan membangun kesepakatan secara bertahap.

Dari keempat pola tersebut, pendekatan win-win solution merupakan metode yang paling konstruktif karena memungkinkan kedua pihak memperoleh manfaat dan mempertahankan hubungan sosial yang baik. Sebaliknya, pendekatan win-lose solution berpotensi menimbulkan konflik lanjutan karena salah satu pihak merasa dirugikan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan resolusi konflik sangat dipengaruhi oleh strategi yang dipilih oleh para aktor yang terlibat. Hasil kajian ini sejalan dengan penelitian mengenai konflik dalam perspektif Islam yang menunjukkan bahwa penyelesaian konflik yang berorientasi pada keadilan, mediasi, dan win-win solution lebih mampu menghasilkan perdamaian yang berkelanjutan dibandingkan pendekatan kompetitif yang menghasilkan pemenang dan pihak yang kalah. Pendekatan ini menempatkan kepentingan bersama sebagai dasar utama penyelesaian konflik sehingga hubungan sosial tetap terjaga setelah konflik berakhir.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan non-kekerasan merupakan strategi yang paling sesuai dalam manajemen konflik modern karena mampu meminimalkan kerugian sosial maupun psikologis. Sementara itu, keterlibatan pihak ketiga menjadi penting ketika komunikasi antara pihak yang berkonflik mengalami kebuntuan. Dalam konteks organisasi dan masyarakat, mediator berfungsi sebagai fasilitator yang membantu membangun komunikasi dan menciptakan kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Selain itu, penelitian Solehudin (2024) menunjukkan bahwa penyelesaian konflik

yang melibatkan guru, siswa, dan orang tua melalui pendekatan kolaboratif mampu meningkatkan komunikasi, mengurangi ketegangan, dan memperkuat partisipasi seluruh pemangku kepentingan dalam proses penyelesaian konflik (Nopitasari et al., 2025). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan resolusi konflik sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif berbagai pihak dalam membangun solusi bersama.

Temuan ini memperlihatkan bahwa penyelesaian konflik tidak selalu harus berakhir di pengadilan. Dalam banyak kasus, mediasi, arbitrase, dan rekonsiliasi justru lebih efektif karena mampu menjaga hubungan sosial yang telah terbangun sebelumnya. Rekonsiliasi menjadi bentuk resolusi konflik yang paling ideal karena tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memulihkan hubungan sosial yang rusak akibat konflik. Pentingnya keterlibatan pihak ketiga juga diperkuat oleh penelitian mengenai implementasi model mediasi dalam pengelolaan konflik yang menunjukkan bahwa mediator berperan sebagai fasilitator komunikasi yang membantu para pihak mengurangi prasangka, mengelola emosi, dan mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Mediasi terbukti mampu mencegah eskalasi konflik serta menciptakan ruang dialog yang lebih konstruktif.

Temuan mengenai efektivitas pendekatan non-kekerasan didukung oleh penelitian tentang keterampilan resolusi konflik di sekolah yang menunjukkan bahwa pendidikan resolusi konflik berbasis komunikasi, empati, dan kerja sama mampu menurunkan perilaku agresif serta meningkatkan kemampuan siswa dalam menyelesaikan konflik secara damai. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan masalah yang sedang berlangsung, tetapi juga membentuk budaya damai dalam lingkungan sosial. Pola serupa ditemukan pada level organisasional, di mana Vitaharsa dan Budiono (2026) mengonfirmasi bahwa hubungan sosial dalam organisasi bersifat dinamis dan saling memperkuat melalui mekanisme *social exchange theory* dan *triadic reciprocal causality*. Studi pada karyawan industri restoran di Jakarta menunjukkan adanya efek dua arah yang signifikan: kinerja kerja memperkuat komitmen organisasi, dan komitmen organisasi pada gilirannya meningkatkan kinerja individu. Dalam konteks manajemen konflik, temuan ini mengandung implikasi penting komitmen organisasional yang tumbuh dari hubungan pertukaran sosial yang sehat menjadi fondasi bagi resolusi konflik yang konstruktif, sebab individu yang merasa dihargai dan terikat secara organisasional cenderung mengurangi perilaku konflik destruktif (Vitaharsa & Budiono, 2026).

Dimensi pemulihan hubungan ini semakin diperkuat oleh temuan Ananda et al. (2025) bahwa rekonsiliasi sebagai bentuk resolusi konflik yang paling komprehensif memungkinkan penyelesaian konflik tidak hanya pada aspek hukum, tetapi juga pada dimensi moral, emosional, dan sosial, sehingga potensi munculnya konflik serupa pada masa mendatang dapat diminimalkan. Dalam konteks pendidikan, strategi manajemen konflik berbasis kolaborasi yang menekankan komunikasi terbuka, partisipasi aktif, dan pencarian solusi bersama terbukti menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif dan harmonis menempatkan konflik bukan sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk memperkuat hubungan sosial dan meningkatkan kemampuan pemecahan masalah peserta didik (Ananda et al., 2025).

5. PENUTUP

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa resolusi konflik merupakan proses penyelesaian yang tidak sekadar menghentikan perselisihan, tetapi juga mengatasi akar penyebab konflik dan membangun kembali hubungan yang harmonis secara berkelanjutan. Kajian ini menunjukkan bahwa metode resolusi konflik dapat ditempuh melalui pengaturan sendiri (*self-regulation*) maupun intervensi pihak ketiga (*third-party intervention*), dengan strategi yang beragam mulai dari kompetisi, kolaborasi,

penghindaran, hingga akomodasi. Di antara seluruh pendekatan yang tersedia, kolaborasi, mediasi, dan rekonsiliasi terbukti paling konstruktif karena tidak hanya menyelesaikan sengketa secara substantif, tetapi juga memulihkan hubungan sosial dan mencegah konflik serupa terulang. Keberhasilan resolusi konflik pada akhirnya sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi, sikap saling menghormati, dan komitmen bersama untuk membangun hubungan yang lebih harmonis.

Individu dan kelompok hendaknya mengedepankan dialog dan negosiasi sebagai langkah pertama sebelum menggunakan pendekatan konfrontatif. Organisasi dan lembaga pendidikan perlu membangun mekanisme mediasi internal yang sistematis dan terlatih. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi dan rekonsiliasi agar masyarakat tidak semata bergantung pada jalur litigasi. Budaya damai perlu ditanamkan sejak dini melalui pendidikan dan pelatihan sosial. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji resolusi konflik dalam konteks yang lebih spesifik seperti lingkungan pendidikan, organisasi keagamaan, dan komunitas multikultural guna menghasilkan model yang lebih aplikatif dan kontekstual.

DAFTAR RUJUKAN

- Adiansah, W., Nulhaqim, S. A., & Basyar, G. G. K. (2020). Resolusi Konflik berbasis Komunitas melalui Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Alternatif Resolusi Konflik Agraria. *Share: Social Work Journal*, 10(2), 163–174. <https://doi.org/10.24198/share.v10i2.31200>
- Adriyanto, A., Prasetyo, D., & Khodijah, R. (2020). Angkatan Kerja dan Faktor yang Mempengaruhi Pengangguran. *JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL*, 11(2), 66–82. <https://doi.org/10.35724/jies.v11i2.2965>
- Ananda, W. R. S., Syarah, S., Rejeki, P. S., & Ilyas, M. (2025). Arbitrasi dalam Penyelesaian Konflik dan Rekonsiliasi dalam Penyelesaian Konflik. *Mudabbir: Journal Research and Education Studies*, 5(2), 3192–3203. <https://doi.org/10.56832/mudabbir.v5i2.1866>
- Banks, J. (2019). *An Introduction to Multicultural Education*. Pearson.
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (2014). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In* (3rd ed.). Penguin Books.
- Jeong, H.-W. (2017). *Conflict Management and Resolution: An introduction*. Routledge.
- Manawan, E. E., Pasalbessy, J. D., & Hattu, J. (2024). Pendekatan Restorative Justice Dalam Penyelesaian Konflik Antar Negeri Di Saparua. *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(12), 1195–1217. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v3i12.2111>
- Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Nopitasari, S., Herawati, E., & Ferdinand, N. (2025). Manajemen Konflik dalam Organisasi: Tipe, Penyebab, dan Strategi Penyelesaian. *Dynamic: Jurnal Inovasi Dan Dinamika Ekonomi*, 1(2), 43–55. <https://doi.org/10.51805/dynamic.v1i2.368>

- Putri, P. K. (2022). Manajemen Konflik dan Resolusi Konflik: Sebuah Pendekatan Terhadap Perdamaian. *Papua Journal of Diplomacy and International Relations*, 2(1), 16–34. <https://doi.org/10.31957/pjdir.v2i1.1945>
- Ramsbotham, O., Woodhouse, T., & Miall, H. (2021). *Contemporary Conflict Resolution* (5th ed.). Polity Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.
- Situmeang, H. (2024). Membangun Rasa Kedamaian sebagai Cara untuk Menghindari Konflik di Tengah-Tengah Masyarakat Desa Bahalbatu III. *Jurnal BIMA: Pusat Publikasi Ilmu Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 2(1), 243–250.
- Tuala, R. P., Sari, P. A., & Mardiantanti, R. N. (2024). Strategi Mengatasi Konflik Antar Budaya Berbasis Pendidikan Multikultural di Madrasah Aliyah Unwanul Falah. *Akademika: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 296–318. <https://doi.org/10.51339/akademika.v6i2.3188>
- Vitaharsa, L. I., & Budiono, A. (2026). Hubungan Timbal Balik antara Kinerja dan Komitmen Organisasi: Studi tentang Sektor Industri Restoran Cina. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.55123/mamen.v5i1.6724>
- Wallensteen, P. (2023). *Understanding Conflict Resolution* (6th ed.). SAGE Publications.