BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Konflik

1. Pengertian Manajemen Konflik

Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dalam ilmu manajemen, apabila seseorang bekerjasama dalam rangka mencapaik sebuah tujuan, lumrah terjadi perbedaan pandangan yang akan menyebabkan terjadinya konflik. Ilmu manajemen berusaha memberikan kepuasan konflik dari segi pendekatan manajemen, yaitu dengan *me-manage* konflik tersebut. Sehingga manajemen seyogyanya tidak perlu berjuang menghilangkan konflik, tetapi hanya pada konflik mungkin terbukti bermanfaat jika digunakan sebagai sarana merubah atau menginovasi (Budiyono, 2022)

Sebagai warisan kehidupan sosial, konflik terjadi dalam berbagai keadaan seperti ketidaksetujuan, kontroversi, dan pertentangan diantara dua pihak. Secara kodrati, manusia adalah makhluk individual sehingga masing-masing memiliki sifat tempramen atau kepribadian yang berbeda satu dengan yang lain. Perbedaan individual dengan yang lain merupakan sikap, perilaku, ketrampilan, pengetahuan, kecerdasan,adat istiadat, keyakinan, fisik, keinginan, harapan, masalah, dan lain sebagainya, dengan munculnya perbedaan individual yang dibawa kedalam interaksi sosial maka konflik yang terjadi dapat disebut sebgai situasi yang wajar dalam kehidupan masyarakat atau organisasi (Greenberg, 2023).

Konflik merupakan suatu kondisi yang tidak menyenangkan yang terjadi dan sering ditemui dalam kehidupan sehari-hari, entah itu dialami oleh diri sendiri ataupun orang lain. Konflik bisa saja ditemui tanpa sengaja, baik disari ataupun tidak. Bisa juga tiba-tiba muncul dan hadir di tengah-tengah kesibukan seseorang berumah tangga, bekerja,

bermasyarakat, Bergama, berbangsa dan bernegara bahkan juga berorganisasi. Sikap tidak mau menerima kesalahan dan kenyataan menjadi salah satu sumber yang dapat menimbulkan konflik.

Konflik merupakan keadaan yang seringkali diartikan negatif dan dihindari seseorang, hal ini cukup berasalan karena konflik yang dialami membuat seseorang merasa tidak nyaman, apabila dibiarkan begitu saja maka konflik dapat memicu terjadinya *depresi* pada jiwa seseoarang (Kinicki & Fugate, 2024. Oleh karena itu, konflik harus dicari solusinya agar tidak menimbulkan masalah baru.

Istilah konflik secara etimologis bersal dari bahasa Latin " *confligo"* yang terdiri dari dua kata, yakni *con*, yang berarti bersama-sama dan *fligo*, yang berarti pemogokan, penghancuran, atau peremukan, kata ini kemudian diserap ke dalam ahasa inggris *conflict* yang berarti *a fight, struggle, a controversy, a quarrel, active, holistility* (pertarungan, perebutan kekuasaan, persengketaan, perselisihan, perlawanan yang aktif, permusuhan) (Hornby, 2022). Dengan ungkapan yang berbeda, Erni Tisnawati Sle dan Donni Juni Priansa menytakan, bahwa istilah konflik berasal dari bahasa Latin "*con"* yang artinya bersamaan dan "*Fligere"* yang artinya benturan dan tabrakan., ketidak sesuaian, pertentangan, perkelahian, oposisi, dan interaksi-interaksi yang antagonis/ bertentangan (Hornby, 2022). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kata konflik memiliki arti percekcoka, perselisihan, atau pertentangan. Pengertian ini menunjukkan bahwa konflik merupakan sebuah kondisi atau keadaan yang terjadi oleh sebuah peristiwa berupa percekcokan, perselisihan, atau pertentangan, kata percekcokan sendiri memiliki dasar *cekcok* yang artinya bertengkar berbantah atau berselisih (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024).

Selain itu, kata konflik mengandung 3 (tiga) pengertian yaitu Pertama*,* pengertian negatif, konflik dikaitkan dengan sifat-sifat; *animalistik*, kebuasan kekerasan, *barbarisme,* destruksi/ perusakan,

penghancuran, irasionalisme, tanpa kontrol emosi, hura-hura, pemogokan, perang dan seterusnya. Kedua, pengertian positif, konflik dihubungkan dengan peristiwa: petualangan, hal-hal baru, inovasi, pembersihan, pemurnian, pembaharuan, penerangan batin, kreasi, pertumbuhan, perkembangan, rasionalitas yang dialektis, mawas diri, perubahan, dan seterusnya. Ketiga,pengertian yang netral, konflik diartikan sebagai akibat biasa dari keaneka-ragaman individu manusia dengan sifat-sifat yang berbeda dan tujuan hidup yang tidak sama pula (Wirawan, 2022).

Sementara secara terminologis, konflik didefinisikan sebagai proses interaksi sosial di mana dua orang atau lebih, dua kelompok atau lebih yang berbeda serta bertentangan dalam pendapat atau tujuan mereka, Senada dengan pendapat tersebut, Stoner dan Freeman mengartikan konflik organisasi adalah ketidaksepakatan soal alokasi sumberdaya yang langka atau perselisihan soal tujuan, status, nilai, persepsi atau kepribadian (McShane & Von Glinow, 2023). Sementara Luthans. Mengartikan konflik sebagai ketidaksuaian nilai atau tujuan antar anggota organisasi, perilaku konflik dimaksud adalah perbedaan kepetingan, minat, perilaku kerja, perbedaan sifat individu, dan perbedaan tanggung jawab dalam aktivitas organisasi (Luthans & Doh, 2021).

Cliton F. Fink mendefinisikan konflik sebagai interaksi yang antagonistis, mencakup tingkah laku lahiriah yang tampak jelas, mulai dari bentuk-bentuk perlawanan halus, terkontrol, tersembunyi, tidak langsung, sampai pada bentuk perlawanan terbuka, kekerasan, perjuangan tidak terkontrol, benturan laten, pemogokan hura-hura, makar, gerilya, perang dan lain-lain (De Dreu & Gelfand, 2023).

Manajemen konflik dalam konteks pendidikan Islam adalah serangkaian proses yang bertujuan tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga membangun keterampilan sosial dan nilai-nilai keagamaan yang harmonis. Dalam pendidikan Islam, prinsip-prinsip seperti *amar*

ma'ruf nahi munkar dan laa tadzurra wa laa tadhurra sangat mendasari pendekatan manajemen konflik, menekankan larangan untuk menyakiti atau membahayakan orang lain (Ramayulis & Nizar, 2022). Al-Qur'an khususnya dalam QS Al-Hujurat ayat 9-10 menegaskan pentingnya penyelesaian damai (sulh) sebagai cara utama mengatasi perselisihan, yang tidak hanya menjaga keutuhan sosial tetapi juga memperkuat hubungan antar individu dalam komunitas pendidikan (Kementerian Agama RI, 2023).

Konflik dalam pendidikan, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi peluang untuk pengembangan kreativitas, inovasi, dan kematangan emosional siswa. Manajemen konflik dalam pendidikan Islam melibatkan proses mengenali, menganalisis, dan mengarahkan konflik dengan prinsip musyawarah dan mediasi yang adil, sesuai dengan ajaran Islam yang mendorong penyelesaian damai dan rekonsiliasi. Strategi efektif yang umum diterapkan meliputi dialog terbuka, mediasi yang berkeadilan, pembentukan budaya sekolah yang inklusif, pembelajaran kolaboratif, dan penanaman nilai-nilai Islam yang menenangkan sehingga lingkungan belajar menjadi kondusif, demokratis, dan toleran (Suyanto & Jihad, 2024).

Dengan demikian, manajemen konflik di institusi pendidikan Islam bukan sekadar alat penyelesaian masalah, tetapi juga sarana pembinaan karakter dan keterampilan sosial yang sesuai dengan nilai-nilai agama (Ramayulis, 2012). Hal ini selaras dengan tujuan pendidikan Islam yang tidak hanya fokus pada aspek kognitif, tetapi juga pengembangan moral dan emosional siswa, menjadikan konflik sebagai peluang untuk perbaikan dan kematangan sosial dengan mengedepankan prinsip kedamaian dan keadilan menurut ajaran Al-Qur'an dan Hadis.

2. **Jenis-Jenis Konflik**

Ada berbagai macam jenis konflik, dimana setiap pakar memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam mengkasifikasikannnya. Berdasarkan sifatnya, konflik dibedakan menjadi dua yaitu: (1) *Konflik Destruktif*.

Merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan tidak senang, rasa benci, dan dendan dari seseorang terhadap orang lain atau divisi/ bagian kerja/ kelompok lain yang ada di dalam organisasi (Wirawan, 2022). (2) *Konflik Konstruktif.* Merupakan konflik yang bersifat fungsional. Konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari individu ataupun kelompok yang ada di dalam organisasi (Sule & Priansa, 2023).

Jenis Konflik Menurut Ekawarman mengungkapkan bahwa jenis-jenis konflik yang biasanya terdapat pada organisasi adalah sebagai berikut (Ekawarman, 2022):

a. Konflik pribadi

Konflik pribadi adalah konflik antara dua orang yang paling sering terjadi, yaitu ketika satu sama lain saling tidak suka ataupun terjadi benturan kepribadian (*personality clash*) (Robbins & Judge, 2022). Menurut toeri konsistensi diri, individu akan mencari dan puas dengan peran yang memaksimalkan konsistensi kognitif. Mereka yang memiliki *self-evaluations* lebih positif akan memilih situasi dimana mereka dapat menjadi efektif, dan menghindari hal-hal yang tidak dapat mereka lakukan. Individu dengan evaluasi diri negatif sebernya dapat mengalami lebih banyak tekanan dirumah dan pekerjaan (Kinicki & Fugate, 2024). Dengan demikian, ia akan merasakan adanya gangguan yang lebih besar. Cotae dan Montemayor mengemukakan bahwa faktor individu yang dapat mempengaruhi munculnya konflik, yaitu: a) kecerdasan emosional (*Emotional intelligence*), b) tipe kepribibadian (*personality type*), c) kekurangan ketrampilan (*skill deficiency*), dan d) kekurangan perhatian (*attention deficit*) (Luthans & Doh, 2021).

b. Konflik interpersonal (*Intrapersonal Conflict*)

Konflik intrapersonal adalah konflik yang dialami seseorang dan disebabkan dirinya sendiri (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2023). Konflik ini terjadi jika seseorang pada waktu yang sama memiliki dua keinginan yang tidak mungkin dipenuhi secara bersamaa. Sebagaiman diketahui bahwa dalam diri seseorang itu, biasanya memiliki sejumlah

kebutuhan dan peranan yang harus dipuaskan walaupun diperoleh dengan cara bersaing.

Untuk memenuhinya seseorang dihadapkan pada banyaknya hambatan atau rintangan, yang bisa menghambat dorongan utuk mencapai tujuan. Schermerhorn, Hunt dan Osbron menyatakan, bahwa ada tiga macam bentuk konflik intrapersonal, yaitu:

1) konflik pendekatan-pendekatan, yaitu situasi dimana orang menghadapi dua pilihan positif yang sama-sama menarik.
2) konflik penghindaran-penghindaran, yaitu kondisi dimana orang memiliki dua pilihan negatif yang sama-sama tidak menarik,
3) konflik pendekatan-penghindaran, yaitu kondisi dimana orang harus mengambil keputusan, terhadap alternatif yang mempunyai konsekuensi positif dan negative sekaligus (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2023).

c. Konflik peran (*Role Conflict*)

Aspek lain dari konflik pribadi adalah berhubungan dengan peran ganda yang harus dilakukan sesorang dalam organisasi (McShane & Von Glinow, 2023). Setiap anggota dalam organisasi memiliki satu set peran yang telah didefinisikan secara formal, serta kemudian dipengaruhi oleh harapan dan kepribadian orang lain (Bakker & Demerouti, 2022). Sistem peran yang dimiliki individu terdapat juga diluar organisasi, dan memengaruhi fungsi mereka didalamnya. Sebagai konsekuensinya, ada peluang munculnya konflik peran sebagai akibat berbagai peran berinteraksi satu dengan yang lainnya (Rizzo et al., 2023).

d. Konflik interpersonal (*Interpersonal Conflict*)

Jenis konflik interpersonal ini muncul diantara orang-orang dalam kelompok kerja, komite, satuan tugas, organisasi, dan kelompok yang berhadapan (De Dreu & Gelfand, 2023). Konflik muncul dalam kelompok karena kelangkaan kebebasan, posisi, dan sumber daya. Selain itu, konflik interpersonal muncul karena adanya pertentangan

diantara seseorang dengan yang lainnya. Luthans menyatakan, bahwa sumber-sumber *Interpersonal Conflict* meliputi ;

1) Personal differences, setiap orang memilili latar yang unik karena memiliki tradisi keluarga, budaya, serta proses sosiali yang berbeda. Setiap orang juga memiliki perbedaan pendidikan dalam nilai-nilainya.
2) *Information deficiency,* komunikasi dalam organisasi dapat menjadi munculnya konflik, yaitu ketika dua orang menggunakan informasi yang berbeda atau menggunakan informasi yang salah.
3) *Role incommatibility*, konflik ini muncul ketika seseorang memiliki peranan yang tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, dan
4) *Environmental stress*, yaitu stres lingkungan misalnya tekanan kompetisi. Tingkat ketidakpastian yang tinggi dapat menimbulkan konflik interpersonal (Kinicki & Fugate, 2024).

Konflik interpersonal biasanya terjadi diantara individu dalam organisasi yang sama. Konflik interpersonal sering diasumsikan bahwa konflik adalah alami, funsional, disfungsional, dan konsep yang melekat dari hubungan manusia dan organisasi (Robbins & Judge, 2018; diperkuat oleh penelitian kontemporer).

e. Konflik antar-kelompok (*Intergroup Conflict)*

Konflik antar-kelompok terjadi ketika individu dalam kelompok berinteraksi secara kolektif atau individual, dengan kelompok lain atau anggotanya (McShane & Von Glinow, 2023). Menutur Luthan, beberapa kondisi penyebab munculnya *Intergroup Conflict* yang telah terindentifikasi adalah;

1) Persaingan sumber daya,
2) Saling ketergantungan tugas,
3) Ambiguitas yuridiksi (tumpang tindih dalam pertanggungjawaban),
4) Memperjuangkan status. *Intergroup conflict* akan terjadi kapan pun dan di mana pun selama masih terjadi kontak atau interaksi

antarkelompok adalah *kohesi, struktur tipe kepemimpinan,* dan *status individu* (Jehn & Mannix, 2022).

f. Konflik antar-organisasi (*Interorganizational-Conflict*)

Konflik organisasi biasanya melibatkan konflik interpersonal dengan rekan kerja atau supervisor, maupun konflik antar-kelompok dalam bagian yang berbeda dari sebuah organisasi. Terdapat dua jenis konflik organisasi, yakni *konflik vertikal* dan *konflik horizontal*. Konflik vertikal terjadi pada kelompok tingkat hierarki yang berbeda. Sedangkan konflik horizontal terjadi pada individu dari tingkat yang sama (Hill, Jones, & Schilling, 2023).

Dalam konflik vertical, perbedaan status dan kekuasaan antar-kelompok lebih besar daripada saat konflik horizontal, karena aspek ini cenderung untuk menyamakan kedudukan pada tingkat hierarki yang setara. Ketika konflik vertikal terjadi antar pekerja operasional dan administrasi maka dapat bersumber dari jarak *psikologis, kekuasaan* dan *status, perbedaan nilai* dan *ideologi,* dan *sumber daya yang langka*. Konflik dapat pula terjadi antara organisasi yang satu dengan organisasi lainnya, dan disebut konflik antar- organisasi. Konflik ini biasanya muncul dalam bentuk persaingan, akan tetapi, konflik antar-organisasi sebenarnya merupakan isu yang jauh lebih luas (Sule & Priansa, 2023).

Konflik antar-organisasi biasanya terjadi pada tingkat *top manajer*, namun manajer tingkat menengah dan rendah dapat juga mewakili organisasi mereka dalam hubungan dengan organisasi lain. Akan tetapi, konflik antar organisasi perlu dikelola sehingga dapat menghasilkan keuntungan baik bagi organisasi maupun bagi individu. Jika dikelola dengan baik, konflik antar-organisasi akan memiliki dampak positif berupa pengembangan dan inovasi produk teknologi, persaingan harga, dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien (Sule & Priansa, 2023).

g. Konflik keluarga (Family Conflict)

Perceraian orang tua dan konflik keluarga merupakan peristiwa kehidupan yang penuh dengan stress. Tidak ada orang tua yang terbebas dari konflik (Santrock, 2022). Akan tetapi, tingkat keluarga konflik keluarga yang lebih tinggi meningkatkan depresi dan kecemasan di kalangan remaja (Yap et al., 2023).

h. Konflik keluarga pekerjaan (*Work Family Conflict*)

Setiap orang menghadapi situasi kritis dalam kehidupan kerja, pribadi maupun keluarga yang saling menghasilkan konflik antar-peran tersebut (Allen et al., 2023). Konflik keluarga-kerja terjadi bagi seseorang yang merasakan tekanan pada pekerjaan dan keluarga. Peran ini menjadi saling bertentangan, ketika partisipasi dalam salah satu peran memenuhi partisipasi dalam peran lainnya. Kehidupan pekerjaan dan keluarga adalah dua bagian paling penting dari setiap individu. Konflik keluarga -kerja telah dikonseptualisasikan oleh Greenhaus dan Beutell atas dasar sumber konflik (Shockley et al., 2022). Mereka membagi konflik keluarga-kerja menjadi tiga jenis konflik yaitu berbasis waktu, berbasis ketegangan dan berbasis perilaku

Berdasarkan penelitian, perundungan di lingkungan sekolah muncul dari berbagai jenis konflik, seperti konflik pribadi, intrapersonal, konflik peran, dan konflik interpersonal antar siswa. Konflik tersebut dipengaruhi oleh faktor seperti perbedaan kepribadian, emosi yang kurang terkontrol, kesalahpahaman, serta persaingan dalam kelompok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan memahami jenis-jenis konflik tersebut, Guru BK dapat menentukan penanganan yang tepat. Dengan demikian, manajemen konflik yang diterapkan secara tepat dapat membantu mengurangi perundungan dan menciptakan lingkungan sekolah yang lebih aman dan harmonis.

3. **Pendekatan Penyelesaian Konflik**

a. Pengertian Pendekatan Penyelesaian Konflik

Suatu konflik yang sedang terjadi dapat berdampak positif atau negative tergantung cara, sikap, dan pola pikir individua atau kelompok dalam mengelolanya. Konflik bagaimanapun bentuknya, mesti dihadapi, diselesaikan, atau segera dicari solusinya dengan baik. Konflik negatif yang tidak segera diatasi dapat menyebabkan konflik semakin bertambah buruk dan berakibat buruk pula bagi produktivitas organisasi (De Dreu & Gelfand, 2023).

Pendekatan artinya suatu proses, cara (hendak berdamai, bersahabat) atau perbuatan mendekati (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024). Sebagai sebuah proses, pendekatan dilakukan secara bertahap sampai seseorang mau berdamai atau bersahabat. Konflik artinya percekcokan, perselisihan atau pertentangan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan, pendekatan penyelesaian konflik adalah suatu proses atau cara yang digunakan untuk mendekati dua individu atau lebih yang sedang berselisih atau bercekcok agar segera berdamai (Robbins & Judge, 2022). Melalui proses itu, konflik dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, mengelola konflik dapat menggunakan pendekatan-pendekatan tertentu yang sesuai dengan sumber dan masalahnya, baik konflik individu maupun konflik kelompok (Kinicki & Fugate, 2024).

b. Pendekatan Fred R. David

Menurut Fred R. David, sebagaimana dikutip oleh Dono Sunardi, ada tiga pendekatan dalam manajemen konflik, yaitu:

1) Penghindaran (*avoidance)*: Pengabaian persoalan dengan harapan konflik akan selesai dengan sendirinya (De Dreu & Gelfand, 2023).
2) Definisi (*defision*): Tidak menekan perbedaan antarpihak yang berkonflik

3) Konfrontasi: Mempertukarkan pihak-pihak yang berkonflik sebagai pembelajaran (McShane & Von Glinow, 2023).

c. Pendekatan Leavitt, H.J.

Leavitt menjelaskan bahwa konflik organisasi dapat dikelola melalui pendekatan struktural dan interpersonal yang bertujuan mengurangi ketegangan serta mencapai kesepakatan bersama. Pendekatan yang dikemukakannya masih banyak digunakan sebagai dasar dalam praktik manajemen konflik modern (Leavitt, 1988; diperkuat oleh Kinicki & Fugate, 2024).

Leavitt, H.J. Mengemukakan bahwa konflik dapat diatasi dengan pendekatan berikut:

a. Konfrontasi

Teknik konfrontasi dilakukan untuk mengurangi ketegangan melalui pertemuan tatap muka antarkelompok yang sedang berkonflik, dengan tujuan mengenal masalah dan menyelesaikannya. Kelompok yang sedang berkonflik diberi kesempatan berdebat dan membahas semua masalah yang relevan sampai Keputusan tercapai.

b. Negosiasi

Teknik negosiasi adalah perundingan mempertemukan dua pihak dengan kepentingan yang berbeda untuk memcapai persetujuan. Tiap-tiap pihak membawa seraikaian usulan yang kemudian didiskusikan dan dilaksanakan. Dalam perundingan, tidak ada yang dikalahkan sebab semua pihak menghindarkan perasaan telah memenangkan tuntutan (Lewicki, Barry, & Saunders, 2022).

c. Penyerapan (*Absorption*)

Teknik penyerapan (*Absorption*) adalah cara mengelola konflik organisasi antara kelompok besar dan kelompok kecil. Kelompok kecil mendapatkan Sebagian yang diinginkannya, tetapi sebagai konsekuensinnya, seluruh anggota kelompok harus ikut bertanggungjawab terhadap pelaksanaannya.

d. Pendekatan Wexley, K.N. dan Yuki, G.A.

Wexley,K.N. dan Yuki, G.A. Mengemukakan pendekatan yang umum dilakukan terhadap manajemen konflik adalah sebagai berikut.

1) Menetapkan peraturan dan prosedur standar untuk mengatur perilaku agresif, mendorong perlakuan yang jujur terhadap bawahan.
2) Mengubah peraturan arus kerja, desain pekerjaan, serta aspek-aspek yang berkaitan dengan hubungan kerja antarpribadi dan antarkelompok.
3) Mengubah sitem genjaran untuk mendorong persaingan atau kerja sama.
4) membentuk unit khusus yang berperan sebagai mediator dan arbitrator atau juru damai dari pihak ketiga agar mempermudahkan pengendalian konflik.
5) Memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang mempunyai orientasi tujuan yang berbeda dapat terwakili dalam kelompok pembuatan kebijakan.
6) Melatih pejabat-pejabat kunci untuk mendalami teknik-teknik menajemen konflik (Wexley & Yukl, 2005 diperkuat oleh Yukl, 2023).

e. Pendekatan Winardi

Keberhasilan dalam mengelola konflik ditentukan oleh ketepatan memilih teknik pengelolaan, kemampuan pihak ketiga atau pimpinan dalam mengelola konflik, dan kesediaan pihak-pihak yang terlibat konflik untuk menyelesaikan konflik Winardi berpendapat bahwa metode yang paling sering digunakan dalam menyelesaikan konflik adalah sebagai berikut:

1) Metode dominasi atau supresi

Metode dominasi atau supresi hanya berusaha menekankan konflik, bukan menyelesaikannya. Dengan cara memaksakan konflik diharapkan berbeda dengan sendirinya. Hasil penyelesaian konflik dengan metode dominasi menimbulkan situasi menang-kalah. Pihak yang kalah harus menerima kenyataan bahwa pihak lain memiliki otoritas yang lebih tinggi.

Ada empat cara yang dapat ditemukan melalui metode dominasi, yaitu

a) Dengan memaksa pihak lain
b) Membojuk secara sepihak untuk mengikuti keinginannya
c) Menghindari konflik atau menolak untuk menghadapi konflik
d) Mengungutan suara atau berdasarkan keinginan mayoritas

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa metode dominasi hanya efektif dalam jangka pendek dan berpotensi menimbulkan konflik laten apabila digunakan secara berlebihan (De Dreu & Gelfand, 2023).

2) Metode Kompromi

Metode Kompromi adalah penyelesaian konflik dengan cara mengimbau pihak yang terlibat konflik untuk tujuan setiap kelompok untuk mencapai sasaran yang lebih penting bagi kelangsungan organisasi. Penyelesaian konflik dengan metode kompromi dilakukan dengan cara:

a) Memisahkan pihak-pihak yang berkonflik hingga memperoleh pemecahan
b) Arbitrasi, yaitu campur tangan pihak ketiga
c) Menggunakan imbalan, yaitu memberikan imbalan kepada salah satu pihak untuk mengakhiri konflik.

Pendekatan kompromi masih banyak digunakan dalam organisasi modern, khususnya ketika konflik bersifat moderat dan membutuhkan solusi praktis dalam waktu singkat (Kinicki & Fugate, 2024).

3) Metode Pemecahan Problem Integratif

Metode ini mengalihkan konflik antarkelompok menjadi sebuah situasi pemecahan masalah Bersama. Ada tiga cara penyelesaian konflik secara integratif, yaitu:

a) Melalui konsensus kedua pihak yang terlibat konflik
b) Konfrontasi untuk membandingkan pendapat pihak yang berkonflik
c) Penggunaan tujuan superordinat sebagai tujuan yang bernilai lebih tinggi dari tujuan unit atau kelompok Tujuan tidak dapat dicapai tanpa kerjasama semua pihak yang bertentangan.

Pendekatan integratif ini sejalan dengan tujuan manajemen konflik modern, yaitu menjaga konflik tetap fungsional dan meminimalkan dampak destruktifnya (McShane & Von Glinow, 2023).

Menurut Walton R.A. Owens R.G. Tujuan manajemen konflik adalah mencapai kinerja yang optimal dengan cara memelihara konflik tetap fungsional dan meninamalkan akibat konflik yang merugikan.

Penyelesaian konflik berkenaan dengan kegiatan-kegiatan pimpinan Pimpinan organisasi yang dapat memengaruhi secara langsung pihak-pihak yang bertentangan.

4. Pendekatan dalam Penyelesaian Konflik Individu

Konflik individu atau interpersonal dapat diselesaikan menggunakan pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan penyebabnya. Yulianti (2015:292) menyatakan, pendekatan yang dapat digunakan untuk mengelola konflik intrapersonal ada tiga jenis, yaitu:

a. Pendekatan-pendekatan apabila terdapat dua pilihan yang kedua-duanya positif atau
(positif-positif).
b. Penghindaran apabila terdapat dua alternatif sebagai solusi yang kedua-duanya negatif.

c. Pendekatan atau penghindaran apabila terhadap dua pilihan negatif-positif sebagai solusi (Yulianti, 2015:292).

Pendekatan-pendekatan merupakan jenis pendekatan yang dilakukan apabila individu dihadapkan pada dua pilihan yang kedua-dua pilihan tersebut sama-sama positif, artinya individu memilih pendekatan yang lebih banyak positifnya dari dua pilihan yang ada. Pendekatan seperti ini, semuanya menguntungkan bagi individu, artinya bila dipilih salah satunya maka pilihan tersebut tetap benar. Hanya saja, semua pilihan memiliki konsekuensinya masing-masing dalam hal itulah yang harus dibikirkan solusinya agar penyelesaian konflik yang dipilih benar-benar keputusan yang tepat, dalam arti dapat menyelesaikan konflik (Yulianti, 2015).

Berbeda dengan pendekatan penyelesaian konflik melalui pendekatan-pendekatan, penyelesaian konflik yang kedua adalah penghindaran. Pendekatan ini dipilih apabila terdapat dua pilihan yang sama-sama negatif. Ini adalah pilihan yang sulit karenakedua-duanya negatif, kondisi yang merugikan bagi individu. Pada kondisi demikian, individu tetap harus memilih diantara dua pilihan itu maka pilihan yang tepat adalah tidak memilih kedua-duanya. Pendekatan ini dikenal dengan istilah penghindaran (Yulianti, 2015). Individu memilih menghindari konflik karena memilih salah satu diantaranya tetap berdampak negatif bagi dirinya. Kalaupun harus terpaksa memilih maka, individu harus memilih pilihan yang memiliki dampak negatif (faktor resikonya) yang paling sedikit diantara keduanya dan menghindari faktor resiko yang lebih besar.

Pendekatan yang ketiga adalah pendekatan-penghindaran, yang dilakukan apabila individu memiliki dua pilihan yang satu negatif yang satunya positif. Pada kondisi ini, individu harus bijak memilih untuk melaksanakan pilihan yang positif dan menghindari pilihan yang negatif. Pilihan yang positif memiliki faktor resiko lebih sedikit dan faktor keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan pilihan negatif.

Mufid (2015:290) menyatakan pendekatan penyelesaian konflik intrapersonal dapat dilakukan melalui tiga bentuk. Pendekatan-pendekatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Konflik pendekatan-pendekatan, dimana seseorang harus menentukan pilihan yang sama-sama menarik.
b. Konflik pendekatan-penghindaran, dimana seseorang harus memililih salah satu dari dua pilihan yang positif dan negative sekaligus.
c. Konflik penghindaran-penghindaran, dimana seseorang harus memilih tindakan yang sama-sama merugikan atau negatif (Santrock, 2022).

5. Jenis-Jenis Pendekatan dalam Penyelesaian Konflik antar Kelompok

Pendekatan yang dapat digunakan dalam penyelesaian konflik antar kelompok adalah dengan cara memutuskan konflik, mendorong konflik, mengurangi konflik, menghindari konflik, akomodasi dan prosedur implementasi model manajemen konflik (Robbins & Judge, 2022; De Dreu, 2021). Lebih jelasnya dapat diuraikan sebgai berikut:

a. Memutuskan Konflik

Memutuskan konflik berarti menjadikan konflik yang sedang terjadi agar dapat berhenti. Pendekatan ini, dapat dilakukan menggunakan tig acara, yaitu:

1) Dominasi dan tekanan terdiri atas menekan konflik dan menang-kalah dapat dilakukan cara:
   a) memaksa selesai,
   b) diplomasi,
   c) menghindar, dan
   d) mayoritas .
2) Kompromi, terdiri atas empat bentuk:
   a) pemishan,
   b) perdamaian,
   c) peraturan yang menentukan dan
   d) penyuapan / kompensasi.
3) Pemecahan integral, terdiri atas tiga bentuk:

a) musyawarah mufakat (konsensus),
b) konfrontasi dan
c) pencapaian tujuan yang lebih tinggi (Robbins & Judge, 2022).

Dominasi atau tekanan terhadap konflik bertujuan agar, pelaku konflik berada pada situasi menang-kalah. Kondisi ini misalnya dilakukan dengan memaksa konflik selesai. Konflik antar kelompok organisasi dapat dihentikan dengan cara memberikan ancaman dari pihak luar. Pendekatan ini dinilai efektif diterapkan, apabila kelompok-kelompok yang berselisih memiliki semangat kerjasama, bukan kompetisi, Suatu hasil penelitian menunjukan baghwa perseteruan dalam suatu kelompok akan berhenti ketika ada ancaman dari luar (De Dreu, 2021; Greer et al., 2023). Apabila terjadi suatu konflik antar kelompok yang memiliki semangat bekerjasama, namun berselisih karena perbedaan presepsi atau sudut pandang maka dapat perselisihan (konflik) yang terjadi diantara mereka dapat dihentikan dengan memberikan ancaman dari luar sebagai sebuah solusi.

b. Mendorong Konflik

Mendorong artinya menolak dari belakang, menuju ke depan, mendesak atau memaksa seseorang melakukan sesuatu. Dari pengertian ini, mendorong konflik dapat diartikan suatu Upaya menolak konflik dari belakang (secara tidak langsung), menganjurkan atau mendesak seseorang yang terlibat dalam konflik agar melakukan sesuatu menyelesaikan konflik.

Mendorong konflik merupakan salah pendekatan dalam menyelesaikan konflik. Mangkunegara (2010:26). Menyatakan cara mengelola percekcokan atau perselisihan melalui pendekatan mendorong konflik adalah sebagai berikut:

1) Memasukkan seseorang dari luar
2) Merubah arus
3) Penyusunan Kembali organisasi
4) Mendorong persaingan

5) Mencari manajer baru yang lebih cocok.

c. Mengurangi Konflik

Mengurangi konflik merupakan suatu pendekatan menyelesaikan konflik dengan cara mendinginkan suasana hati atau emosi kedua pihak agar konflik mereda. Mengurangi konflik dapat dilakukan melalui dua cara yaitu:

1) Mendinginkan temperature
2) Menyatukan kelomok-kelompok yang sedang berselisih (De Dreu, 2021).

d. Menghindari Konflik

Menghindari konflik dapat dilakukan jika masing-masing pihak mencoba untuk mendinginkan suasana dan membekukan konflik sementara waktu karena salah satu pihak menghindari situasi konflik secara fisik atau psikologis Mufid (2015:304). Pendekatan ini bertujuan untuk menunda konflik dalam waktu tertentu, karena di waktu tertentu pula konflik ini dapat saja muncul kembali (Wilmot & Hocker, 2022)..

Penghindaran terhadap konflik dapat dilakukan melalui beberaca cara. Churchill dalam Mulyana (2012:222) merumuskan lima cara dalam melakukan penghindaran terhadap konflik. Lima cara tersebut dapat dirangkum sebagai berikut:

1) Penolakan yang sederhana, yakni pertanyaan-pertanyaan yang tidak dielaborasi dibuat untuk menolak bahwa konflik sedang terjadi. *Contoh. "Siapa yang berselisih? Aku tidak marah sama sekali."*
2) Kekurangan respons, yakni kegagalan untuk mengakui menolak atau menolak adanya konflik oleh orang lain. *Contoh: "Saya pikir kamu belum memperbaiki mobil itu. Bagaimana kalau mobil itu mogok ladi di jalan? "Mobil itu akan lancar.*
3) Mengalihkan dan menghindari topi-topik, yakni mengalihkan membahas topik-topik yang berpotensi menimbulkan konflik *Contoh: "Mengapa kamu menolak ide-ideku tadi, apakah ide-ideku*

buruk atau akan menghancurkanmu? Asyik pekerjaanku telah selesai, sekarang waktunya makan siang, ayo kita ke kantin."

4) Fokus semantik, yakni menghindari konflik dengan memusatkan perhatian pada apa yang dikatakan, kemudian membuat pertanyaan tentang makna kata-kata yang digunakan terutama pada kometar-komentar yang ambivalen mengenai konflik dan ucapan yang pesimistis. *Contoh: "Kita tidak perlu mengulang-ulang hal itu lagi. Kita telah sering membicarakannya."*

5) Penangguhan, yaitu menunda membicarakan topik terhadap konflik yang terjadi untuk semantara waktu. *Contoh: "Kita akan membicarakannya nanti. Dua minggu lagi."*

e. Akomodasi

Mufid (2015:304) menyatakan akomodasi (*selfsacrifying behavior)* merupakan seuatu pendekatan yang digunakan dalam penyelesaian konflik dengan cara mengorbankan kepentingan sendiri agar pihak lain mendapat keuntungan dari situasi itu. Sekelompok orang mencoba mengalah dengan mengorbankan kepentingan kelompoknya. Tujuannya adalah agar konflik yang sedang terjadi dapat segara diatasi (Wilmot & Hocker, 2022).

Akomodasi merupakan suatu pendekatan penyelesaian konflik yang dilakukan dengan alasan situasi-situasi tertentu, yaitu:

1) Salah satu pihak merasa bersalah dan terbuka dengan pendapat-pendapat lain,
2) Isu-isu lebih penting dalam mempertahankan kerjasama dengan pihak lain,
3) Untuk membentuk kredit-kredit sosial di masa mendatang,
4) Meminimasi kerugian apabila merasa terdesak dan kalah,
5) Kondisi harmoni dan stabilitas dianggap lebih penting, dan
6) Memungkikan para bawahan belajar kesalahan (Robbins & Judge, 2022).

Apabila salah satu di antara enam kondisi tersebut terdapat dalam situasi konflik yang sedang diperbincangkan, maka akomodasi dapat dipilih sebagai solusi pendekatan dalam penyelesaian konflik.

Cara melakukan akomodasi adalah salah satu pihak berusaha untuk mengalah, memenuhi tuntutan pihak oposisi dalam rangka memelihara lingkungan. Pembicaraan penyelesaian konflik diawali dengan informasi ketersidiaan salah satu kelompok yang mengalah. Wakil kelompok membicarakan maksudnya kepada manajer bahwa kelompoknya bersedia mengalah dan megorbankan kepentingan kelompoknya. Manajer menanggapi sikap positif kelompok yang mengalah, dan memanggil kedua kelompok untuk menyelesaikan konflik

B. Perundungan

1. Pengertian Perundungan

Kata perundungan berasal dari bahasa Inggris, yaitu dari kata *bull* yang berarti banteng yang senang merunduk kesana kemari. Dalam bahasa Indonesia, secara etimologi kata *bully* berarti penggertak, orang yang mengganggu orang lemah. Kemudian menurut Schott juga mengatakan bahwa perundungan adalah tindakan agresif, baik secara berulang kali, dan terdapat perbedaan kekuatan antara pelaku dan korban Smith & Brain, 2021).

Dalam kamus bahasa indonesia, secara *etimologi* (cabang ilmu) kata *bully* berarti perundungan atau menjadi penggangu orang yang lemah. Nama lain perundungan dalam bahasa indonesia bisa menggunakan kata menyakat (pengganggu, pengusik) berarti *Penyakat* yaitu menganggu, mengusik, dan mengekang orang lain. Sedangkan secara istilah menurut Tantum *perundungan* adalah "*the willful, conscious desire hurt another and put him/her under srtess"* (keinginan yang disengaja dan disadari untuk menyakiti seseorang dan menempatkannya dibawah tekanan).

Perundungan merupakan suatu bentuk perilaku agresif yang dilakukan secara sengaja dan berulang oleh individu atau kelompok

terhadap seseorang yang berada dalam posisi lebih lemah secara fisik, psikologis, atau sosial. Perilaku ini tidak dapat disamakan dengan bentuk konflik biasa, karena di dalamnya terdapat ketidakseimbangan kekuasaan *(power imbalance)* yang membuat korban sulit membela diri atau menghentikan tindakan tersebut.

Dalam konteks akademik, perundungan dipahami sebagai fenomena psikososial kompleks yang melibatkan interaksi antara pelaku, korban, dan lingkungan sosialnya baik di sekolah, tempat kerja, maupun ruang digital. Bentuk-bentuk perundungan dapat muncul secara fisik (memukul, menendang, merusak barang), verbal (menghina, mengejek, menyebarkan fitnah), maupun relasional atau sosial (mengucilkan, memanipulasi hubungan, atau merusak reputasi seseorang).

Dampaknya tidak hanya terbatas pada luka fisik, tetapi juga mencakup konsekuensi emosional dan psikologis yang mendalam, seperti rasa cemas, rendah diri, depresi, bahkan trauma jangka panjang. Dalam banyak kasus, korban mengalami penurunan kepercayaan diri dan kesulitan dalam membangun hubungan sosial di masa depan (Espelage & Hong, 2022).

2. Faktor-Faktor perundungan

Pelaku perundungan adalah seseorang yang secara langsung melakukan agresi baik fisik, verbal atau psikologis kepada orang lain dengan tujuan untuk menunjukkan kekuatan atau mendemonstrasikan pada orang lain. Kebanyakan perilaku perundungan berkembang dari berbagai faktor lingkungan yang kompleks. Munculnya perilaku ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor sehingga mengintervensi pelaku untuk melakukan perilaku perundungan pada korbannya. Sebenarnya anak-anak tidak diajarkan untuk berperilaku perundungan. Tingkah laku itupun juga tidak diajarkan secara langsung kepada anak-anak. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi seorang anak berkembang menjadi seorang pelaku *perundungan*. Faktor-faktor tersebut temasuk faktor biologi dan

tempramen, pengaruh keluarga, teman, dan lingkungan (Hymel & Swearer, 2021).

a. Faktor Keluarga

Keluarga memiliki peran penting dalam pembentukan karakter anak, karena keluarga merupakan madrasah pertama bagi anak. masa remaja dikatakan sebagai suatu masa yang berbahaya karena pada periode itu seseorang meninggalkan tahap kehidupan anak-anak untuk menuju ketahap selanjutnya yaitu tahap kedewasaan (Mufid, 2015:304). Masa ini memerlukan bimbingan terutama dari orang tua di rumah dan guru di sekolah. Ketidak harmonisan keluarga dirumah merupakan salah satu faktor pemicu terjadinya perundungan dalam diri siswa (Santrock, 2021). Kebanyakan yang melakukan perundungan ini merupakan anak-anak yang kurang perhatian dari orang tua, ada yang orang tuanya sudah bercerai, ada yang orang tuanya sibuk bekerja, ada yang orang tuanya main tangan dengan anak. Jadi sifat anaknya keras dan susah dididik. Kurang perhatian dari orang tua membuat anak tersebut mencari masalah di sekolah dan bisa dikatakan mencari popularitas dengan cara mengorbankan temannya sendiri. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan upaya pencegahan dan penanganan perundungan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan terarah.

b. Faktor Pergaulan

Pergaulan sesama teman berkaitan erat dengan perilaku seseorang, termasuk perilaku perundungan. Jika berteman dengan pelaku perundungan maka lama kelamaan akan menjadi pelaku perundungan juga. Faktor pergaulan memiliki dampak yang besar dalam diri siswa, teman sepergaulan mempengaruhi sifat seseorang, bisa saja murid yang awalnya baik karena berteman dengan pem*bully* pada akhirnya akan menjadi pem*bully* juga. Pergaulan sesama teman memiliki dampak yang besar dalam pembentukan karakter dan sifat siswa.

Selain itu, pergaulan yang positif juga bisa menjadi kekuatan besar dalam pencegahan perundungan. Siswa yang memiliki teman dengan

sikap baik, suportif, dan inklusif cenderung memiliki sikap yang sama. Mereka lebih mampu mengendalikan emosi, berempati terhadap teman yang mengalami kesulitan, dan menolak perilaku. Oleh karena itu, pembentukan lingkungan pergaulan yang sehat dan mendukung sangat penting untuk menciptakan suasana sekolah yang aman dan nyaman bagi semua siswa.

c. Jam Kosong

Perundungan biasa terjadi pada saat jam-jam kosong pembelajaran baik waktu istirahat maupun jam pelajaran yang tidak ada guru dalam kelas. jika ada guru yang tidak hadir dan tidak ada yang menggantikan biasanya ada saja terjadi permasalahan, mulai dari berkelahi, ejek-an sampai ada yang menangis. Karena pada saat jam kosong tidak ada yang mengawasi anak-anak. Ketidakadaan guru membuat kelas tidak ada yang mengawasi menjadikan salah satu penyebab terjadinya perundungan.

d. Faktor Sekolah

Beberapa faktor yang menyebabkan tindakan perundungan di lingkungan sekolah yakni sekolah tidak mampu membentuk suasana psikologis atau rasa aman dan nyaman bagi semua elemen, masih kurangnya rasa empati dan kepekaan guru terhadap siswa, peraturan sekolah yang masih belum mengarah dan tegas dalam menangani tindakan perundungan sehingga tindakan tersebut tidak dapat di elakkan terjadi di lingkungan sekolah .

Lingkungan sekolah yang aman dan nyaman dapat dilakukan dengan pengawasan secara intensif sehingga siswa tidak akan leluasa melakukan perundungan. Sebab tindakan perundungan yang terjadi di lingkungan pendidikan ini bisa berupa diskriminasi baik dari rekan sebaya karena kesenjangan ekonomi, ukuran badan dan lainnya. Jika budaya sekolah tidak mendukung, pengawasan dari pihak sekolah kurang, atau kurangnya pendidikan mengenai perundungan, maka hal ini dapat menciptakan kondisi yang mempermudah terjadinya perilaku

perundungan. Faktor-faktor lingkungan sekolah, seperti rendahnya toleransi antar siswa, pengawasan guru yang lambat, kurangnya pemahaman tentang perundungan, serta kurang responsifnya pihak sekolah terhadap tindakan perundungan, turut berkontribusi pada masalah ini (Andryawan et al., 2023). Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan upaya pencegahan dan penanganan perundungan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan terarah.

e. Pengaruh Media dan Teknologi

Faktor pubertas dan krisis identitas, yang normal terjadi pada perkembangan remaja. Dalam rangka mencari identitas dan ingin eksis, biasanya remaja lalu gemar membentuk geng. Geng remaja sebenarnya sangat normal dan bisa berdampak positif, namun jika orientasi geng kemudian menyimpang hal ini kemudian menimbulkan banyak masalah. Dari relasi antar sebaya juga ditemukan bahwa beberapa remaja menjadi pelaku perundungan karena balas dendam atas perlakuan penolakan dan kekerasan yang pernah dialami sebelumnya. Perundungan dipandang sebagai wujud rasa frustrasi akibat tekanan hidup dan hasil imitasi dari lingkungan orang dewasa. Tanpa sadar, lingkungan memberikan referensi kepada remaja bahwa kekerasan bisa menjadi sebuah cara pemecahan masalah. Misalnya saja lingkungan preman yang sehari-hari dapat dilakukan di sekitar mereka dan juga aksi kekerasan dari kelompok-kelompok massa. Belum lagi tontotan-tontonan kekerasan yang disuguhkan melalui media semakin sering anak itu menyaksikan tontonan yang berbau kekerasan maka semakin besar potensi anak itu akan melakukan perilaku perundungan.Tidak bisa di pungkiri saat ini bahkan anak-anak yang masih belita sudah diberikan akses untuk menonton apapun yang mereka inginkan tanpa pengawasan dari orang dewasa. Hal ini akan memicu pembentukan psikologis anak yang keras sesuai tontonannya.

3. Bentuk- Bentuk Perundungan

Perundungan fisik merupakan salah satu bentuk intimidasi yang melibatkan tindakan kekerasan langsung terhadap tubuh individu. Tindakan ini mencakup perilaku seperti memukul, menendang, mendorong, ataupun merusak barang pribadi korban. Dalam konteks lingkungan sekolah atau sosial, perundungan fisik sering kali terjadi sebagai bentuk dominasi melalui penggunaan kekuatan fisik yang tidak seimbang antara pelaku dan korban. Pelaku menggunakan tindakan agresif ini untuk menimbulkan rasa takut dan menguasai korban secara psikologis maupun.

Fenomena perundungan fisik tidak hanya berdampak pada kerusakan fisik yang bersifat sementara, seperti memar atau luka, tetapi juga dapat menimbulkan dampak psikososial yang mendalam. Korban perundungan fisik berpotensi mengalami trauma jangka panjang, termasuk kecemasan, depresi, dan penurunan rasa percaya diri. Contoh konkret yang sering ditemui dalam lingkungan sekolah adalah seorang siswa yang secara berulang kali memukul temannya saat berada di koridor sekolah, sehingga menciptakan lingkungan yang tidak aman dan menghambat proses belajar.

Perundungan verbal melibatkan penggunaan kata-kata untuk menyakiti atau menghina seseorang, seperti memanggil nama buruk, ejekan, ancaman, atau komentar kasar. Ini bisa terjadi secara langsung atau melalui telepon, dan sering kali lebih sulit dideteksi karena tidak meninggalkan bekas fisik. Misalnya, seseorang yang terus-menerus menyebut temannya dengan julukan yang menyakitkan untuk membuatnya merasa rendah diri. Bentuk ini dapat berdampak pada kesehatan mental korban, seperti meningkatkan risiko depresi atau kecemasan.

Perundungan sosial, juga dikenal sebagai relasional, adalah bentuk intimidasi yang bertujuan merusak hubungan sosial atau reputasi seseorang, seperti mengucilkan, menyebarkan rumor, atau memanipulasi persahabatan. Ini tidak selalu melibatkan konfrontasi langsung, tapi bisa sangat merusak karena menargetkan isolasi emosional (Espelage & Hong, 2022). Contohnya, seorang anak yang sengaja mengabaikan temannya di

kelompok atau menyebarkan gosip palsu untuk membuatnya dikucilkan oleh teman-teman lainnya. Dampaknya sering kali jangka panjang, memengaruhi kepercayaan diri dan kemampuan membangun hubungan.

Cyberbullying adalah tindakan agresif berulang yang disengaja oleh individu atau kelompok terhadap pihak yang lebih lemah melalui platform digital, seperti media sosial, pesan instan, atau email, dengan cara mengintimidasi, menghina, atau mengancam. Ini bisa berupa kirim pesan kasar, posting gambar memalukan, atau penyebaran informasi pribadi tanpa izin (Kowalski et al., 2022). Contohnya, seseorang yang membagikan foto pribadi temannya secara online untuk mempermalukannya di depan banyak orang. Bentuk ini unik karena bisa terjadi kapan saja dan sulit dilacak, sering meninggalkan jejak digital yang abadi dan meningkatkan risiko bunuh diri atau gangguan mental.

Berdasarkan hasil penelitian di MTsN 17 Jombang, perundungan yang terjadi di lingkungan sekolah dapat berbentuk fisik, verbal, sosial (relasional), maupun cyberbullying. Setiap bentuk memiliki dampak yang berbeda, namun semuanya berpotensi menimbulkan kerugian fisik, psikologis, dan sosial bagi korban.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman terhadap berbagai bentuk perundungan ini membantu pihak sekolah, khususnya Guru BK, dalam menentukan strategi penanganan yang tepat. Melalui pendekatan manajemen konflik berbasis nilai-nilai Islam seperti mediasi, dialog terbuka, dan pembinaan karakter, perilaku perundungan dapat ditekan dan diarahkan pada penyelesaian yang lebih damai.

C. Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Peran Guru BK dalam Menangani Perilaku Bullying Siswa (Astuti & Lestari, 2022)	Sama-sama membahas peran guru BK dan penanganan perundungan di sekolah	Penelitian sebelumnya berfokus pada layanan konseling, sedangkan peneliti berfokus pada pendekatan manajemen konflik dalam mengatasi perundungan
2	Pengaruh Lingkungan Sekolah terhadap Perilaku Bullying Siswa (Andryawan et al., 2023)	Sama-sama membahas faktor penyebab perundungan di sekolah	Penelitian sebelumnya berfokus pada faktor lingkungan, sedangkan peneliti berfokus pada solusi melalui manajemen konflik
3	Strategi Sekolah dalam Mengatasi Perundungan Siswa (Puspita & Santoso, 2024)	Sama-sama membahas upaya penanganan perundungan di lingkungan sekolah	Penelitian sebelumnya berfokus pada kebijakan sekolah secara umum, sedangkan peneliti berfokus pada pendekatan manajemen konflik oleh guru BK