

Pelajar Cerdas Tanpa Kekerasan: Membangun Keterampilan Resolusi Konflik di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Kota Malang

^{1*}Ruth Agnesia Sembiring, ²Andi Setiawan, ³Tia Subekti
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya, Indonesia

E-mail: ¹ruth.sembiring@ub.ac.id*, ²andi.setiawan@ub.ac.id, ³tiasubekti@ub.ac.id

*Corresponding Author

Abstrak— Konflik merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan sosial, termasuk di lingkungan sekolah. Interaksi antarpelajar yang beragam dalam latar belakang sosial, budaya, dan karakter individu sering kali menimbulkan konflik. Apabila tidak dikelola dengan baik, konflik di lingkungan sekolah dapat berujung pada perilaku agresif, perundungan (bullying), dan tindakan kekerasan lainnya. Sekolah sebagai lembaga pendidikan memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan keterampilan sosial peserta didik. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah pendidikan resolusi konflik, yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, dan pemecahan masalah secara damai. Berangkat dari urgensi tersebut, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan keterampilan resolusi konflik bagi pelajar di SMA Negeri 7 Kota Malang. Adapun target utama dari kegiatan ini adalah pelajar Kelas X agar memiliki keterampilan dalam resolusi konflik yang efektif guna menciptakan lingkungan belajar yang aman dan kondusif. Materi yang diberikan berupa penyebab konflik dan lima kuadran resolusi konflik menurut Simon Fisher, yaitu *Avoiding*, *Dominating*, *Accommodating*, *Problem Solving/Collaborating*, dan *Compromising*. Dengan membekali pelajar keterampilan ini, pelajar diharapkan mampu menyelesaikan perselisihan secara konstruktif tanpa menggunakan kekerasan. Intervensi pendidikan resolusi konflik di sekolah dapat mengurangi perilaku agresif dan meningkatkan hubungan positif antarsiswa. Keterampilan resolusi konflik juga berkontribusi dalam membangun budaya sekolah yang lebih inklusif dan harmonis.

Kata Kunci— Pelajar Cerdas, tanpa Kekerasan, Resolusi Konflik

Abstract— Conflict is an integral part of social life, including in the school environment. Interactions between students from diverse social and cultural backgrounds and with different personalities often lead to conflict. If not managed properly, conflict in the school environment can result in aggressive behavior, bullying, and other acts of violence. Schools, as educational institutions, play a strategic role in shaping the character and social skills of students. One approach that can be applied is conflict resolution education, which focuses on developing communication skills, empathy, and peaceful problem-solving. Based on this urgency, this community service program aims to provide conflict resolution skills training for students at SMA Negeri 7 Kota Malang. The main target of this activity is 10th grade students so that they have effective conflict resolution skills to create a safe and conducive learning environment. The material provided covers the causes of conflict and Simon Fisher's five quadrants of conflict resolution, namely *Avoiding*, *Dominating*, *Accommodating*, *Problem Solving/Collaborating*, and *Compromising*. By equipping students with these skills, they are expected to be able to

resolve disputes constructively without resorting to violence. Conflict resolution educational interventions in schools can reduce aggressive behavior and increase positive relationships between students. Conflict resolution skills also contribute to building a more inclusive and harmonious school culture.

Keywords— *Smart students, non-violence, conflict resolution*

1. PENDAHULUAN

Lingkungan sekolah merupakan ruang sosial yang kompleks, tempat berinteraksi para pelajar yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan psikologis. Dalam dinamika tersebut, konflik menjadi sesuatu yang tak terelakkan. Konflik di kalangan pelajar dapat muncul akibat relasi antarpelajar, kebutuhan sosial dan emosional yang tidak terpenuhi [1], hingga kesalahpahaman antar siswa karena perbedaan pendapat dan tindakan [2]. Ketika tidak dikelola secara tepat, konflik dapat berkembang menjadi kekerasan [3], perundungan [4], eksklusi sosial, hingga menimbulkan trauma psikologis yang mengganggu proses belajar dan relasi sosial pelajar di sekolah.

Kendatipun demikian, konflik sejatinya tidak selalu bersifat destruktif. Dalam perspektif sosiologis, konflik dapat menjadi sarana pembelajaran sosial dan transformasi, sebagaimana dikemukakan oleh Georg Simmel dan Lewis Coser [5]. Dengan pendekatan yang tepat, pelajar dapat dilatih untuk mengelola konflik secara konstruktif melalui keterampilan resolusi konflik, seperti komunikasi asertif, empati, dan mediasi. Sayangnya, keterampilan ini belum menjadi bagian dari kurikulum pembelajaran di banyak sekolah menengah atas di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membangun keterampilan resolusi konflik di kalangan pelajar SMA melalui kegiatan bertema "Pelajar Cerdas, Tanpa Kekerasan: Membangun Keterampilan Resolusi Konflik di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 7 Kota Malang." Kegiatan dilaksanakan di SMA Negeri 7 Kota Malang dengan melibatkan pelajar Kelas X.10 sebagai peserta utama. Pendekatan yang digunakan mencakup observasi lapangan, pemaparan materi berbasis teori konflik, diskusi interaktif, serta simulasi skenario konflik yang merefleksikan realitas keseharian pelajar. Melalui kegiatan ini, para pelajar

diharapkan tidak hanya mampu mengelola konflik secara damai dan partisipatif, tetapi juga menjadi agen perubahan dalam menciptakan budaya sekolah yang inklusif dan minim kekerasan.

Di lingkungan sekolah, konflik biasanya muncul karena beberapa faktor berikut:

- a. Hubungan antarsiswa. Misalnya adanya kecemburuan sosial, bullying, atau masalah komunikasi [4], [6], [7].
- b. Kebutuhan mental dan sosial yang tidak terpenuhi. Siswa yang merasa tidak mendapatkan pengakuan atau perhatian dari lingkungannya, sehingga merasa tersinggung cenderung menunjukkan perilaku yang memicu konflik [1], [3], [4].
- c. Identitas, yaitu perbedaan latar belakang, seperti perbedaan status ekonomi keluarga, perbedaan suku, perbedaan agama, atau perbedaan kebiasaan, bisa menjadi sumber gesekan jika tidak dikelola dengan baik [8], [9].
- d. Kesalahpahaman antarbudaya, yaitu ketidaktahuan akan perbedaan kebiasaan maupun cara/kebiasaan berkomunikasi bisa menyebabkan salah tafsir dan konflik [10].

2. METODE

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat adalah melalui observasi, penilaian, sosialisasi dan diskusi tanya jawab. Observasi dilakukan tim pengabdian untuk pengamatan kondisi nyata di SMA Negeri 7 Kota Malang dan mencari tahu persoalan yang dihadapi di lokasi pengabdian. Setelah observasi dilakukan, tim pengabdian melakukan penilaian untuk mengukur potensi dari target agar keterampilan resolusi konflik dapat bermanfaat bagi pelajar di sekolah menengah atas maupun lingkungan sekolah dan lingkungan keluarga.

Selanjutnya tim pengabdian memberikan materi resolusi konflik untuk mewujudkan pelajar cerdas tanpa kekerasan di sekolah. Setelah mempresentasikan materi, tim pengabdian melakukan diskusi dan tanya-jawab terkait konflik dan resolusi konflik agar pelajar semakin memiliki keterampilan dalam komunikasi, empati serta memiliki terampilan negosiasi dan mediasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini awali dengan pemaparan materi mengenai penyebab konflik oleh tim pengabdian kepada pelajar kelas X.10 SMA Negeri 7 Kota Malang. Penyebab konflik adalah benturan kepentingan, pendapat, atau keinginan antarindividu/kelompok. Tim pengabdian kemudian menjelaskan contoh konflik di kalangan pelajar yang dihimpun dari pemberitaan media massa maupun hasil penelitian ilmiah. Tim pengabdian menjelaskan bahwa konflik tidak sepenuhnya negatif dan selama manusia hidup pasti berhadapan dengan konflik. Yang terpenting adalah bagaimana cara manusia merespon konflik tersebut. Menurut Lewis Coser, dalam suatu kelompok mensyaratkan disharmoni & harmoni; perpisahan & penyatuan; dan konflik tidak hanya merupakan faktor yang menghancurkan [5]. Konflik dapat menjadi elemen esensial dari formasi kelompok & keberlangsungan kehidupan kelompok. Konflik juga bisa jadi peluang untuk belajar dan tumbuh. Sebagaimana gagasan Georg Simmel bahwa konflik tidak harus memecahbelah; konflik bisa menjadi kekuatan yang menguntungkan bagi perubahan sosial dan suatu cara yang sehat untuk mewujudkan kemajuan manusia.

Sebagai contoh, dalam situasi kerja kelompok, perbedaan pendapat kerap terjadi. Pelajar bisa saja merasa tersinggung karena idenya tidak diterima. Namun, daripada menyikapinya dengan emosi, kondisi ini sebaiknya digunakan sebagai kesempatan untuk mengevaluasi dan memperbaiki cara berkomunikasi atau menyampaikan pendapat. Maka dari itu, konflik seharusnya menjadi ruang pembelajaran, bukan pemutus relasi sosial.

Menurut Simmel & Coser, ketika konflik dianggap sebagai ekspresi tujuan yang rasional, maka konflik menjadi minim kekerasan [5]. Sebaliknya, konflik dapat menjadi kekerasan karena melibatkan emosional dan ada tujuan transeden (terselubung: tujuan yang ingin dicapai dalam konflik menjadi kurang jelas, terlampaui berlebihan, dan tidak rasional). Dampak jika ada konflik berujung kekerasan di lingkungan sekolah, diantaranya: menyakiti fisik dan mental orang lain; merusak hubungan dan kerja sama; menurunkan rasa aman di sekolah [10]; dan menyebabkan trauma jangka panjang seperti rasa takut untuk berinteraksi, atau bahkan menjadi pribadi yang antisosial.



Gambar 1. Pemaparan materi resolusi konflik tanpa kekerasan di lingkungan sekolah

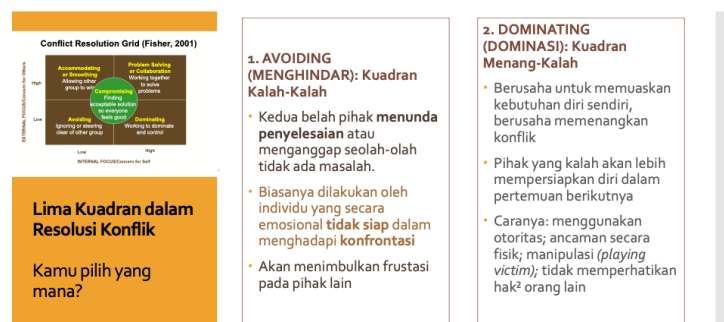
Untuk membekali keterampilan resolusi konflik kepada pelajar, tim pengabdian menjelaskan terkait 5 (lima) kuadran dalam resolusi [11]. Pertama, *Avoiding* (menghindar) atau Kuadran Kalah-Kalah, dimana kedua belah pihak menunda penyelesaian atau menganggap seolah-olah tidak ada masalah, namun akan menimbulkan frustrasi pada pihak yang berkonflik.

Kedua, *Dominating* (dominasi) atau Kuadran Menang-Kalah, dimana salah satu pihak berusaha untuk memuaskan kebutuhan diri sendiri dan berusaha memenangkan konflik melalui otoritas, ancaman secara fisik, manipulasi (*playing victim*), tidak memperhatikan hak-hak orang lain. Ketiga, *Accomodating* (akomodasi) atau Kudran Kalah-Menang, dimana salah satu pihak berusaha mengutamakan kepentingan orang lain dengan mengorbankan kepentingan pribadi; berada di posisi kalah karena menyadari kesalahan dan untuk menghindari kesulitan/masalah yang lebih besar.

Keempat, *Problem Solving/Collaborating* (Kolaborasi) atau Kuadran Menang-Menang, yaitu diarahkan pada pemecahan masalah lebih difokuskan pada mencari solusi atas konflik yg terjadi, namun proses ini biasanya membutuhkan waktu yang lama karena harus dapat mengakomodasi kedua kepentingan pihak yang berkonflik atau *win win solution*. Kelima, *Compromising* (Kompromi) atau Kuadran Tengah, yaitu usaha untuk memuaskan kedua belah pihak yang berkonflik, dimana kedua belah pihak mengorbankan beberapa kepentingan yang dimiliki agar menemukan titik temu dan mencapai pemecahan masalah sementara.

Berdasarkan 5 (lima) kuadran dalam resolusi konflik menurut Fisher tersebut di atas, tim pengabdian memberi keterampilan resolusi konflik kepada pelajar, yaitu:

- Kemampuan mendengarkan secara aktif sebab pengabaian terhadap pendapat atau argumen atau kritik dan saran dari sesama pelajar dapat mengakibatkan konflik
- Kecerdasan emosional dalam merespons situasi agar para pelajar tidak mudah tersulut emosi dan mencari alternatif informasi sebelum memutuskan suatu Tindakan
- Kemampuan berkomunikasi secara asertif yaitu kemampuan menyampaikan perasaan dan pendapat secara jujur tanpa menyakiti orang lain
- Empati dan memahami sudut pandang orang lain
- Kesiapan untuk berdamai dan mencari solusi bersama, bukan menyalahkan atau mencari pembenaran.



Gambar 2. Materi kuadran resolusi konflik Simon Fisher

Untuk menambah pemahaman pelajar terkait resolusi konflik, tim pengabdian membuat skenario konflik yang dapat terjadi di lingkungan sekolah, dengan judul skenario “Senioritas atau Intimidasi” yaitu konflik antara senior dengan junior dalam kegiatan ekstrakurikuler sekolah, dimana senior lebih mendominasi pengambilan keputusan dan mengabaikan gagasan dari junior sehingga menimbulkan protes dan penolakan dari junior.

Tindakan senior tersebut memunculkan konflik yaitu intimidasi yang dirasakan oleh junior yang berupa *cyberbullying*, teror verbal secara langsung, dan eksklusi dalam

kegiatan ekstrakurikuler sekolah. Pada skenario tersebut, tim pengabdian membuka sesi diskusi dengan memberi sejumlah pertanyaan kepada para pelajar guna merefleksikan apakah skenario tersebut tergolong *bullying*; apa dampak psikologis dan sosial dari peristiwa dalam skenario tersebut bagi siswa yang jadi korban?; apa strategi resolusi konflik yang dapat digunakan untuk memperbaiki situasi tersebut tanpa memperkeruh hubungan antara senior dan junior dalam skenario tersebut?.

Beberapa pelajar menyatakan bahwa skenario tersebut tergolong *bullying* dan membawa dampak psikologi kepada pelajar dan memperlebar jarak hubungan antara senior dan junior di sekolah. Beberapa pelajar juga menyampaikan strategi resolusi konflik apa yang dapat dilakukan jika mereka mengalami konflik seperti yang diilustrasikan pada skenario, yaitu melalui pelibatan guru Bimbingan Konseling (BK), seluruh guru dan wali murid.



Gambar 3. Sesi diskusi terkait materi pengabdian dan skenario konflik

Sesuai sesi diskusi, tim pengabdian merangkum seluruh materi pengabdian dan sesi diskusi yang telah dilaksanakan, dan penyampaian ucapan terima kasih untuk antusiasme pelajar dalam mengikuti kegiatan. Kegiatan pengabdian ditutup dengan sesi foto bersama pelajar X.10 SMA Negeri 7 Kota Malang.



Gambar 4. Sesi foto bersama X.10 SMA Negeri 7 Kota Malang

4. KESIMPULAN

Melalui kegiatan pengabdian ini, para pelajar diharapkan dapat menjadi agen perdamaian di sekolah, menjadi pendengar yang baik, tidak menyebarkan gosip atau provokasi, mengajak teman menyelesaikan masalah tanpa kekerasan dan melaporkan jika melihat kekerasan atau bullying. Kegiatan pengabdian ini juga diharapkan berimplikasi bagi kelembagaan di sekolah-sekolah seluruh Indonesia, yaitu: perlu *Standard Operating Procedure* (SOP) manajemen konflik internal sekolah; meningkatkan peran guru BK, guru/wali, dan seluruh pelajar sebagai *gatekeeper* resolusi konflik; dan sekolah perlu mengembangkan model tata kelola restoratif (*restorative governance*) yang menekankan pemulihan hubungan, bukan hukuman semata [2].

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pusiknas Bareskrim Polri, "Ratusan Anak Terlibat Tindak Kriminal sejak Awal Tahun 2025," pusiknas.polri.go.id. Accessed: Nov. 12, 2025. [Online]. Available: https://pusiknas.polri.go.id/detail_artikel/ratusan_anak_terlibat_tindak_kriminal_sejak_awal_tahun_2025
- [2] H. Ihda and A. D. M. P. Agustang, "RESOLUSI KONFLIK ANTAR PELAJAR DI RUANG LINGKUP UPT SMA MODEL NEGERI 5 ENREKANG," *Pinisi Journal of Sociology Education Review*, vol. 3, no. 2, pp. 2023–109, Jun. 2023.

- [3] C. J. Hisyam, N. A. Putri, A. H. Yunia, B. F. Nurhasanah, S. T. Rahma, and A. L. C. Setyowati, "Dari Jalanan ke Jeruji: Studi Kasus Mengenai Proses Sosial yang Mendorong Terjadinya Tawuran," *KAMPUS AKADEMIK PUBLISING Jurnal Ilmiah Research Student*, vol. 2, no. 1, pp. 65–72, Mar. 2025.
- [4] unicef.org, "PERUNDUNGAN DI INDONESIA: Fakta-fakta Kunci, Solusi, dan Rekomendasi," Feb. 2020. [Online]. Available: <https://indonesia.ureport.in/v2/opinion/3454/>
- [5] K. Allan, *The Social Lens: An Invitation to Social and Sociological Theory*. Thousand Oaks, CA: Thousand Oaks, CA, 2006.
- [6] E. Suryadi, K. Kunci, P. Kualitatif, S. Kasu, and ; Bentukkonflik, "Analisis Penyelesaian Konflik di Sekolah Dasar Negeri 20/1 Kabupaten Batanghari," *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)*, vol. 4, no. 2, pp. 1–15, Oct. 2022.
- [7] Umi Zuhriyah, "Data Kasus Bullying Terbaru 2024, Apakah Meningkat?," *tirto.id*. Accessed: Jul. 26, 2025. [Online]. Available: <https://tirto.id/data-kasus-bullying-terbaru-2024-apakah-meningkat-g621>
- [8] M. Deutsch, P. T. Coleman, and Eric. C. Marcus, *Handbook Resolusi Konflik*. Bandung: Nusa Media, 2016.
- [9] M. Jasmisari and A. G. Herdiansah, "Kenakalan Remaja Di Kalangan Siswa Sekolah Menengah Atas Di Bandung: Studi Pendahuluan," *Aliansi : Jurnal Politik, Keamanan dan Hubungan Internasional*, pp. 137–145, Sep. 2022.
- [10] I. M. Sianturi *et al.*, "ANALIS KONFLIK YANG TERJADI PADA SISWA DALAM PERMAINAN ANTAR TIM," *Jurnal Keluarga Sehat Sejahtera*, vol. 21, no. 2, Dec. 2023, doi: 10.24114/jkss.v21i2.
- [11] S. Fisher, D. I. Abdi, J. Ludin, R. Smith, S. Williams, and S. Williams, *Mengelola Konflik: Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak*, 1st ed. Jakarta: The British Council Indonesia, 2001.