

Negosiasi Sebagai Instrumen Manajemen Konflik: Studi Kasus Perilaku Verbal Siswa terhadap Guru di SMA Negeri 1 Purwakarta

Gina Melinda*, Bagus Widya Panuntun, Aldina Dinda Salsabila, Akeyla Lovely Diva M, Kholis Arifin, Saliman, Yumi Hartati
Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

*Corresponding Author: ginamelinda.2024@student.uny.ac.id

Article history

Dikirim:

31-05-2026

Direvisi:

15-06-2026

Diterima:

17-06-2026

Key words:

Negosiasi; Interaksi
Guru-Siswa;
Komunikasi
Pendidikan.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi munculnya perilaku menyimpang siswa terhadap guru, bagaimana definisi negosiasi dan gaya negosiasi yang diimplementasikan dalam konteks lingkungan sekolah. Penelitian ini menggunakan metode literature review dengan menelaah berbagai sumber ilmiah yang relevan, meliputi jurnal nasional dan internasional, buku, serta hasil penelitian terdahulu yang diterbitkan pada rentang tahun 2015–2025. Data diperoleh melalui penelusuran basis data akademik seperti Google Scholar dan Sinta menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan negosiasi, manajemen konflik, komunikasi guru-siswa, dan perilaku verbal di lingkungan sekolah. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif-analitis melalui proses identifikasi tema, perbandingan temuan penelitian, dan sintesis literatur untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan negosiasi sebagai instrumen manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa perilaku verbal siswa terhadap guru mencakup spektrum yang luas, mulai dari resistensi verbal halus, negosiasi implisit, hingga konfrontasi terbuka. Berbagai literatur menegaskan bahwa negosiasi terbukti efektif sebagai instrumen manajemen konflik apabila melibatkan empat elemen kunci, yakni keterbukaan komunikasi, pengakuan posisi masing-masing pihak, pencarian solusi bersama, dan kesepakatan yang berkeadilan. Temuan kajian ini mengimplikasikan bahwa sekolah perlu mengembangkan budaya negosiasi yang terstruktur sebagai bagian dari kebijakan manajemen konflik guna menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif dan hubungan guru-siswa yang lebih harmonis.

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pendidikan merupakan kondisi yang sulit dihindari karena sekolah menjadi tempat berkumpulnya individu dengan karakter, latar belakang, serta pola pikir yang berbeda-beda. Interaksi antara guru dan siswa dapat memunculkan perbedaan pandangan maupun kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan konflik apabila tidak dikelola dengan baik. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh lemahnya komunikasi, menurunnya kedisiplinan, hingga hubungan sosial yang kurang harmonis di lingkungan sekolah (Fitria & Mawarni, 2025).

Dalam dunia pendidikan, konflik merupakan bagian dari dinamika sosial yang sering terjadi di lingkungan sekolah. Konflik dapat muncul dalam bentuk konflik

interpersonal, konflik antarkelompok, maupun konflik dalam organisasi pendidikan itu sendiri (Inayah et al., 2024). Apabila tidak ditangani dengan baik, konflik dapat berkembang menjadi masalah yang lebih serius dan mengganggu proses pembelajaran. Oleh sebab itu, kemampuan dalam mengelola konflik menjadi hal yang penting agar lingkungan pendidikan tetap kondusif. Hubungan yang kurang harmonis antaranggota organisasi pendidikan juga dapat memengaruhi kenyamanan belajar siswa dan menghambat proses pembelajaran (Rafi et al., 2025).

Komunikasi memiliki peranan penting dalam mencegah maupun menyelesaikan konflik di sekolah. Kurangnya komunikasi yang efektif sering kali menyebabkan munculnya kesalahpahaman antara guru dan siswa (Widiasari et al., 2024). Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dapat membantu terciptanya hubungan yang lebih baik sehingga konflik dapat diminimalkan. Dalam konteks pendidikan, pendekatan komunikasi perlu dikedepankan sebelum mengambil tindakan yang bersifat represif terhadap siswa.

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan konflik di sekolah adalah negosiasi. Melalui negosiasi, pihak yang terlibat diberi kesempatan untuk berdialog dan mencari solusi bersama tanpa mengabaikan kepentingan masing-masing pihak. Pendekatan ini dinilai mampu menciptakan penyelesaian yang lebih adil dan mengarah pada solusi bersama atau winwin solution (Istikarani et al., 2025). Dengan demikian, konflik tidak hanya dipandang sebagai masalah, tetapi juga dapat dijadikan sarana pembelajaran karakter bagi siswa.

Penelitian sebelumnya lebih sering membahas manajemen konflik dalam organisasi Pendidikan yang secara umum dan cara komunikasi untuk menyelesaikan konflik. Tetapi kajian yang secara khusus yang membahas tentang perilaku verbal siswa terhadap guru dan cara negosiasi sebagai instrument penyelesaian konflik masih relative sedikit. Sebagian besar peneliti lebih fokus pada aspek kedisiplinan dan sanksi daripada pendekatan yang menempaktak siswa sebagai subjek dalam penyelesaian masalah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan fokus pada kajiannya, yaitu tentang negosiasi dalam manajemen konflik pada kasus perilaku verbal siswa terhadap guru di SMA Negeri 1 Purwakarta. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor penyebab konflik, namun juga menjelaskan gaya negosiasi yang digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan lebih humanis dan edukatif

Penerapan negosiasi dalam penyelesaian konflik terlihat pada kasus yang terjadi di SMA Negeri 1 Purwakarta ketika seorang siswa melakukan tindakan tidak sopan terhadap guru dan videonya tersebar di media sosial. Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa konflik di lingkungan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pelanggaran disiplin, tetapi juga mencerminkan adanya persoalan komunikasi dan pengendalian diri siswa. Dalam menangani kasus tersebut, sekolah melakukan pendekatan dialogis sebagai bentuk penyelesaian konflik melalui negosiasi sehingga penyelesaian masalah dilakukan secara lebih edukatif dan humanis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kajian pustaka atau literature review dengan menelaah berbagai sumber ilmiah yang berkaitan dengan negosiasi, manajemen konflik, dan perilaku verbal dalam lingkungan pendidikan. Sumber data diperoleh dari jurnal nasional dan internasional, buku, serta hasil penelitian terdahulu



yang relevan dengan topik penelitian dan diterbitkan dalam rentang tahun 2015–2025. Pemilihan rentang waktu tersebut dilakukan agar sumber yang digunakan tetap relevan dengan perkembangan kondisi pendidikan saat ini. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai basis data akademik, seperti Google Scholar dan Sinta, menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan konflik pendidikan, komunikasi guru dan siswa, negosiasi, serta perilaku verbal di lingkungan sekolah.

Informasi penting dari setiap sumber kemudian dicatat dan dikelompokkan sesuai dengan fokus pembahasan penelitian. Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis melalui beberapa tahapan, yaitu membaca dan memahami isi literatur, mengidentifikasi tema utama, membandingkan hasil penelitian terdahulu, kemudian menyusun sintesis dari berbagai sumber menjadi pembahasan yang sistematis. Melalui metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai penerapan negosiasi sebagai instrumen manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil kajian literatur, konflik verbal antara siswa dan guru dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Faktor tersebut meliputi kurang efektifnya komunikasi antara guru dan siswa, lemahnya pengendalian emosi siswa, pengaruh lingkungan pergaulan, rendahnya pemahaman mengenai etika komunikasi, serta pengaruh media sosial terhadap perilaku remaja. Konflik verbal biasanya muncul dalam bentuk ucapan yang tidak sopan, perlawanan secara verbal, maupun tindakan yang menunjukkan kurangnya penghormatan terhadap guru.

Kekerasan verbal di lingkungan sekolah sering kali dianggap sebagai hal yang biasa karena tidak menimbulkan dampak fisik secara langsung. Padahal, ucapan yang bersifat merendahkan dapat memberikan dampak psikologis yang cukup besar terhadap korban dan memengaruhi kondisi mental dalam jangka panjang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konflik verbal di sekolah tidak dapat dianggap sebagai persoalan sederhana.

Kasus yang terjadi di SMA Negeri 1 Purwakarta menunjukkan bahwa konflik antara siswa dan guru tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku individu siswa, tetapi juga berkaitan dengan proses komunikasi dan penyelesaian masalah di lingkungan sekolah. Berbagai penelitian menjelaskan bahwa pendekatan hukuman semata kurang efektif apabila tidak diimbangi dengan komunikasi dan pembinaan yang baik terhadap siswa.

Selain itu, hasil kajian menunjukkan bahwa negosiasi dapat menjadi salah satu strategi penyelesaian konflik yang efektif dalam lingkungan pendidikan. Melalui proses dialog, guru dan siswa dapat menyampaikan pendapat masing-masing, memahami akar permasalahan, serta mencari solusi bersama tanpa memperpanjang konflik. Dalam praktiknya, gaya negosiasi yang digunakan meliputi pendekatan kompromi, kolaboratif, dan persuasif dengan menekankan komunikasi terbuka.

Table 1. Faktor penyebab konflik verbal siswa terhadap guru

NO	Faktor Penyebab	Penjelasan	Dampak yang di timbulkan
1	Kurangnya komunikasi yang baik	Kurangnya komunikasi yang terbuka antara guru dan siswa	Terjadi kesalahpahaman antara guru dan siswa
2	Pengaruh lingkungan pergaulan	Siswa terpengaruh perilaku negatif dari lingkungan sekitar	Menurunnya sikap sopan Santun
3	Lemahnya pengendalian emosi	Sulit mengontrol emosi Ketika menghadapi masalah	Muncul perilaku verbal yang tidak pantas
4	Kurangnya pemahaman tentang etika	Rendahnya kesadaran menghormati guru	Sikap tidak menghormati guru
5	Pendekatan disiplin yang kurang tepat	Menyelesaikan masalah hanya dengan hukuman	Dapat menyebabkan konflik semakin panjang
6	Pengaruh dari media sosial	Konten yang mempengaruhi perilaku siswa	Berubahnya pola komunikasi siswa

Pembahasan

Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Menyimpang Siswa terhadap Guru

Hasil kajian menunjukkan bahwa konflik verbal antara siswa dan guru merupakan permasalahan yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Konflik dalam organisasi pendidikan sering kali muncul akibat kurang baiknya komunikasi dan hubungan antaranggota organisasi (Zainal Arifin, 2024). Dalam lingkungan sekolah, perbedaan sudut pandang, karakter, serta aturan dapat memunculkan perselisihan antara guru dan siswa (Putri & Hayati, 2025).

Faktor internal berkaitan dengan kondisi psikologis siswa, seperti rendahnya kemampuan mengendalikan emosi, kurangnya kesadaran terhadap etika komunikasi, serta sikap impulsif yang umum terjadi pada masa remaja. Pada fase tersebut, siswa cenderung ingin menunjukkan keberadaan dirinya tanpa mempertimbangkan dampak dari perilaku yang dilakukan. Dalam konteks kasus di SMA Negeri 1 Purwakarta, tindakan siswa terhadap guru dapat dipahami sebagai bentuk ekspresi emosi yang tidak terkontrol sekaligus lemahnya pemahaman terhadap norma kesopanan di lingkungan sekolah (Sulfiani, 2025).

Selain faktor internal, terdapat pula faktor eksternal yang memengaruhi perilaku siswa. Lingkungan pergaulan, penggunaan media sosial, serta perubahan pola komunikasi di era digital menjadi salah satu penyebab menurunnya etika komunikasi siswa terhadap guru. Media sosial memperlihatkan pola komunikasi yang cenderung bebas sehingga dapat memengaruhi perilaku remaja dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan komunikasi yang kurang harmonis antara guru dan siswa juga dapat meningkatkan potensi munculnya konflik verbal (Salsabila S et al., 2024).

Faktor lainnya ialah lemahnya penguatan pendidikan karakter di lingkungan sekolah maupun keluarga. Pendidikan karakter memiliki peranan penting dalam

membentuk sikap hormat, tanggung jawab, dan kemampuan mengendalikan diri siswa. Rendahnya penguatan pendidikan karakter dapat memengaruhi munculnya perilaku menyimpang di lingkungan sekolah (Faiz et al., 2021). Oleh sebab itu, konflik verbal antara siswa dan guru tidak dapat dipandang hanya sebagai pelanggaran disiplin semata, tetapi juga sebagai persoalan komunikasi dan pembinaan karakter.

Definisi Negosiasi dan Gaya Negosiasi dalam Lingkungan Sekolah

Negosiasi merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih untuk mencapai kesepakatan bersama dalam menyelesaikan suatu konflik. Dalam lingkungan pendidikan, negosiasi tidak hanya digunakan untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga menjadi bagian dari pembelajaran karakter bagi siswa. Melalui negosiasi, siswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, memahami kesalahan, dan belajar bertanggung jawab terhadap tindakan yang dilakukan (Mila Mudianawati et al., 2025).

Pada kasus di SMA Negeri 1 Purwakarta, pendekatan yang diterapkan cenderung menggunakan gaya negosiasi kolaboratif. Pendekatan ini menekankan penyelesaian masalah melalui dialog terbuka tanpa merendahkan pihak tertentu. Sekolah tidak langsung memberikan hukuman berat kepada siswa, melainkan mencoba memahami latar belakang permasalahan terlebih dahulu melalui komunikasi yang lebih terbuka.

Penerapan Negosiasi Sebagai Instrumen Menejemen Konflik

Penerapan negosiasi dalam penyelesaian konflik dilakukan melalui komunikasi dua arah antara pihak sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Dalam proses tersebut, siswa diberikan kesempatan untuk menjelaskan alasan di balik perilaku yang dilakukan sehingga akar permasalahan dapat dipahami dengan lebih baik.

Tahap selanjutnya ialah pencarian solusi bersama. Sekolah tidak hanya menekankan kesalahan siswa, tetapi juga memberikan pembinaan mengenai pentingnya etika komunikasi dan penghormatan terhadap guru sebagai bagian dari pendidikan karakter. Keterlibatan orang tua juga menjadi bagian penting dalam proses penyelesaian konflik agar pembinaan terhadap siswa dapat dilakukan secara berkelanjutan di lingkungan keluarga maupun sekolah. Keterlibatan berbagai pihak dalam penyelesaian konflik dinilai mampu meningkatkan efektivitas manajemen konflik di lingkungan pendidikan (Septian et al., 2024).

Pendekatan negosiasi menunjukkan bahwa penyelesaian konflik di sekolah tidak harus selalu dilakukan melalui hukuman fisik maupun tindakan represif lainnya. Melalui komunikasi yang terbuka, hubungan sosial antara guru dan siswa dapat tetap terjaga dengan baik sehingga tercipta suasana belajar yang lebih nyaman dan kondusif. Pendekatan dialogis seperti ini dinilai mampu menciptakan budaya sekolah yang lebih demokratis dan harmonis (Basri et al., 2022).

Keefektivitasan Negosiasi dalam menyelesaikan Konflik

Berdasarkan hasil kajian, penerapan negosiasi sebagai instrumen manajemen konflik di SMA Negeri 1 Purwakarta dapat dikatakan cukup efektif. Pendekatan tersebut membantu menciptakan penyelesaian konflik yang lebih edukatif karena siswa diberi kesempatan untuk memahami kesalahan dan memperbaiki perilaku secara sadar. Selain itu, negosiasi juga mampu menjaga hubungan baik antara guru dan siswa sehingga konflik tidak berkembang menjadi permusuhan berkepanjangan.



Negosiasi dinilai efektif karena mengedepankan komunikasi dan kesepahaman antarindividu dalam menyelesaikan konflik (Azzahra Putri et al., 2025).

Penyelesaian konflik melalui dialog juga menunjukkan bahwa sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat penegakan aturan, tetapi juga sebagai ruang pembelajaran sosial bagi siswa. Dalam jangka panjang, pendekatan tersebut dapat membantu membangun budaya komunikasi yang lebih baik sehingga potensi konflik serupa dapat diminimalkan.

Meskipun demikian, efektivitas negosiasi tetap memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik guru, siswa, orang tua, maupun lingkungan sekolah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan pendidikan karakter serta komunikasi yang terbuka perlu terus dikembangkan agar negosiasi dapat berjalan secara optimal sebagai instrumen manajemen konflik dalam dunia pendidikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, konflik verbal antara siswa dan guru merupakan salah satu bentuk konflik sosial dalam lingkungan pendidikan yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi lemahnya pengendalian emosi, rendahnya kesadaran terhadap etika komunikasi, serta sikap impulsif remaja. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan pengaruh lingkungan pergaulan, media sosial, kurang harmonisnya komunikasi antara guru dan siswa, serta lemahnya penguatan pendidikan karakter di lingkungan sekolah maupun keluarga. Kasus yang terjadi di SMA Negeri 1Purwakarta menunjukkan bahwa konflik antara siswa dan guru tidak dapat dipandang hanya sebagai pelanggaran disiplin semata, tetapi juga sebagai persoalan komunikasi dan pembinaan karakter. Oleh sebab itu, penyelesaian konflik memerlukan pendekatan yang lebih edukatif dan manusiawi agar hubungan sosial di lingkungan sekolah tetap terjaga dengan baik.

Negosiasi menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam menyelesaikan konflik di sekolah karena memberikan ruang dialog bagi pihak yang terlibat untuk memahami permasalahan dan mencari solusi bersama. Pendekatan kolaboratif melalui komunikasi terbuka mampu membantu siswa menyadari kesalahan serta memperbaiki perilaku secara sadar tanpa harus menggunakan tindakan represif yang berlebihan. Dengan demikian, penerapan negosiasi, penguatan pendidikan karakter, serta budaya komunikasi yang baik perlu terus dikembangkan dalam lingkungan pendidikan. Upaya tersebut penting dilakukan untuk menciptakan suasana belajar yang harmonis, kondusif, dan mendukung terbentuknya hubungan yang sehat antara guru dan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra Putri, N., Larasati Hartoyo, G., Fikriyandra, M. F., Rabaani, S., & Gifahrianto, H. A. (2025). Strategi Penyelesaian Konflik Perbedaan Pendapat Pada PT Hitachi Construction Machinery Indonesia (HCMi). *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(1). <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i1.916>
- Basri, A. I., Aulia, A., & Tisya, V. A. (2022). Pendekatan Dialogis & Edukasi E-safety parenting Sebagai Upaya Mereduksi Kecanduan Gadget Anak dan



- Remaja di Desa Mubung, Kalimantan Barat. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1). <https://doi.org/10.24036/abdi.v4i1.168>
- Faiz, A., Soleh, B., Kurniawaty, I., & Purwati, P. (2021). Tinjauan Analisis Kritis Terhadap Faktor Penghambat Pendidikan Karakter di Indonesia. *Jurnal Basicedu*, 5(4). <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i4.1014>
- Fitria, Y., & Mawarni, E. E. (2025). Persepsi Terhadap Kompetensi Guru Dan Iklim Sekolah Dengan Intensi Perilaku Delinkuen. In *Jurnal Education and Development*.
- Inayah, A., Febriani, A., Safitri Rahman, F., Jannah, M., & Syahfitri, N. (2024). JURNAL MUDABBIR (Journal Research and Education Studies) Volume 4. Nomor 2 Tahun 2024 <http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir> Manajemen Konflik dalam Pendidikan. *JURNAL MUDABBIR (Journal Research and Education Studies)*, 4.
- Istikarani, M., Lisariyadi, Sukatin, & Zulqarnain. (2025). Konflik dalam Organisasi dan Negosiasi. *AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(7).
- Mila Mudianawati, Rasidi Rasidi, & Puji Rahmawati. (2025). Membangun Jembatan Persahabatan: Strategi Mediasi Konflik untuk Anak Usia Sekolah Dasar. In *EDUPEDIA Publisher* (Vol. 44, Number 5).
- Putri, C. F., & Hayati, L. M. (2025). Peran Guru Bimbingan dan Konseling dalam Perkembangan Peserta Didik di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Widyaswara Indonesia*, 1(3).
- Rafi, M., Eka Safitri, D., & Mandasari, T. (2025). Peran Manajemen Konflik dalam Menciptakan Lingkungan Belajar Berkualitas di Madrasah. *Baitul Hikmah: Jurnal Ilmiah Keislaman*, 3(1). https://doi.org/10.46781/baitul_hikmah.v3i1.1398
- Salsabila S, L., Sumayyah, L., Rizky Andre Sagala, A., & Syahril Manurung, A. (2024). PERAN KOMUNIKASI GURU DALAM RESOLUSI KONFLIK INTERPERSONAL ANTAR SISWA. *Journal of Design, Social Science, and Humanistic Studies*, 1(2).
- Septian, E., Wulandari, S., Islamiyah, D. T., & Nurizzakiya, E. L. (2024). Pelatihan Manajemen Konflik Dalam Pemecahan Masalah Secara Konstruktif Melalui Pengembangan Organisasi Siswa Intra Sekolah. *Jurnal Inovasi Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(2). <https://doi.org/10.53621/jippmas.v4i2.362>
- Sulfiani, P. (2025). Peran Lingkungan Sekolah Dalam Membentuk Kematangan Emosional Siswa di SMP Negeri 9 Palu. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Number 1).
- Widiasari, F., Zahro, F., & Agus R, A. H. (2024). Resolusi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Hubungan Guru-Siswa di Sekolah. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 10(3). <https://doi.org/10.31949/educatio.v10i3.8261>
- Zainal Arifin. (2024). Manajemen Konflik dalam Pendidikan: Pendekatan Kolaboratif di Sekolah. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 3(1). <https://doi.org/10.59059/mutiara.v3i1.1960>

