

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENGELOLAAN KONFLIK

Indah Lestari¹, Nurhalisa Khatami², Nova Khoirunnisa Witanti³, Astri Kirana⁴,
Ahmad Suriansyah⁵, Ratna Purwanti⁶

indahlestari020480@gmail.com¹, nurhalisakhatami@gmail.com², nova.siswa32@gmail.com³,
astrikirana85@gmail.com⁴, a.suriansyah@ulm.ac.id⁵, ratna.purwanti@unlam.ac.id⁶

Universitas Lambung Mangkurat

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam mengelola konflik di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Konflik yang timbul akibat perbedaan pandangan, miskomunikasi, pembagian tugas, maupun perbedaan kepentingan dapat menghambat pencapaian tujuan lembaga apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan kepala sekolah dalam pengelolaan konflik, serta menjelaskan peran mediasi dan negosiasi dalam penyelesaian konflik di lembaga PAUD. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus yang dilaksanakan di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berlangsung melalui saluran formal dan informal yang mendukung koordinasi serta hubungan kerja antaranggota lembaga. Kepala sekolah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dan partisipatif dengan membangun komunikasi terbuka, melibatkan guru dalam musyawarah, memberikan motivasi, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis. Konflik yang terjadi umumnya disebabkan oleh perbedaan pendapat, miskomunikasi, dan pembagian tanggung jawab. Penyelesaiannya dilakukan melalui mediasi dan negosiasi dengan mengedepankan prinsip saling memahami dan mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, kepemimpinan demokratis, serta penerapan mediasi dan negosiasi yang tepat berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan di PAUD.

Kata Kunci: Komunikasi Dalam Organisasi, Kepemimpinan, Penyelesaian Konflik, Negosiasi, Mediasi, Pendidikan Anak Usia Dini.

Abstract

This research is motivated by the importance of organizational communication and leadership in managing conflicts within Early Childhood Education (PAUD) institutions. Conflicts resulting from differences in perspectives, miscommunication, task distribution, and differing interests may hinder the achievement of institutional goals if not managed properly. This study aims to describe the principal's organizational communication and leadership style in conflict management and to explain the role of mediation and negotiation in resolving conflicts within PAUD institutions. The study employed a qualitative descriptive approach using a case study design conducted at UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis followed the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that organizational communication takes place through both formal and informal channels, supporting coordination and professional relationships among institutional members. The principal implements a democratic and participatory leadership style by fostering open communication, involving teachers in decision-making processes, providing motivation, and creating a harmonious work environment. Conflicts generally arise from differences of opinion, miscommunication, and the distribution of responsibilities. Conflict resolution is carried out through mediation and negotiation, emphasizing mutual understanding and solutions that benefit all parties. The study concludes that effective organizational communication, democratic leadership, and the appropriate use of mediation and negotiation play significant roles in creating a harmonious workplace and enhancing the quality of educational services in early childhood education institutions.

Keywords: *Communication In Organizations, Leadership, Conflict Resolution, Negotiation, Mediation, Early Childhood Education.*

PENDAHULUAN

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan jenjang pendidikan yang sangat penting karena menjadi fondasi awal bagi perkembangan anak secara menyeluruh, baik aspek kognitif, sosial-emosional, moral, bahasa, maupun fisik motorik mulai dari usia 0-6 tahun. Masa anak usia dini merupakan masa anak berada pada periode emas (golden age) yang sangat menentukan pembentukan karakter dan kesiapan belajar pada jenjang pendidikan selanjutnya (Fitriani, 2025). Masa anak usia dini merupakan masa untuk bermain, sehingga pendidik mampu untuk memberikan stimulus kepada anak melalui permainan yang dirancang secara menarik sehingga menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan baik di dalam ruangan dan di luar ruangan (Rahayu & Eva Mulianti, 2022).

Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini merupakan organisasi pendidikan yang melibatkan berbagai unsur, seperti kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, orang tua, serta pihak yayasan atau pengelola. Menurut (Rahmi et al., 2024) keterlibatan banyak pihak tersebut menuntut adanya komunikasi organisasi yang efektif agar setiap kegiatan dapat berjalan secara terarah dan terkoordinasi.

Keberhasilan dalam penyelenggaraan PAUD tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran di kelas, tetapi juga pada kerja sama antara kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, serta dukungan dari orang tua dan masyarakat selain itu adanya faktor komunikasi yang terbuka dan komitmen kedua pihak agar tercipta kemitraan yang strategis (Septiani et al., 2025). Karena kepala sekolah memiliki peran penting dalam menggerakkan dan mengarahkan seluruh sumber daya sekolah (Masliani, Suriansyah, & Purwanti, 2025). Kemitraan yang baik akan mendukung terciptanya lingkungan belajar yang lebih terbuka, inklusif, dan holistik (Oktaviani, Nur et al., 2025). Dengan demikian, pengelolaan lembaga PAUD yang baik menjadi sangat penting agar tujuan pendidikan anak usia dini dapat tercapai secara optimal.

Kemitraan memerlukan komunikasi yang efektif agar terlaksana secara optimal. Salah satunya adalah komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, pembagian tugas, serta penyelarasan tujuan antar anggota lembaga. Melalui komunikasi yang baik, kepala sekolah dapat memberikan arahan yang jelas, guru dapat menyampaikan masukan atau kendala yang dihadapi, serta orang tua dapat memperoleh informasi terkait perkembangan anak, kepercayaan dan kemitraan dengan orang tua akan terbangun kuat (Agustina, Putra, & Maulana, 2023). Karena komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian informasi yang terjadi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama (Usman, Efendi, Suriansyah, & Purwanti, 2025). Maka dari itu, Pimpinan perlu membangun kolaborasi dan komunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam pendidikan anak (Leluni, Suriansyah, & Purwanti, 2025).

Komunikasi efektif adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, tepat, dan dapat dimengerti oleh pihak yang menerima pesan. Ini melibatkan penggunaan bahasa yang tepat, penekanan pada ide-ide kunci, pendengaran aktif, dan pemahaman situasi serta audiens yang dituju. Komunikasi efektif juga kunci untuk membangun hubungan yang kuat dan sukses, baik dalam konteks pribadi maupun profesional sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidaksesuaian pelaksanaan tugas, bahkan konflik antar individu dalam lembaga. Oleh karena itu, komunikasi organisasi yang efektif menjadi kebutuhan utama dalam mendukung pengelolaan lembaga PAUD yang harmonis dan profesional (Tarigan, Gracia, Salfa, & Anggraini, 2024) dan selain dari pada itu komunikasi yang efektif dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis antar anggota organisasi (Usman et al., 2025).

Praktik komunikasi organisasi di lembaga Pendidikan Anak Usia Dini tidak selalu berjalan dengan efektif. Berbagai permasalahan komunikasi sering muncul dan berpotensi

memicu konflik antar anggota organisasi. Konflik dapat muncul antara guru, staf administrasi, maupun antara guru dan kepala sekolah. Jika tidak dikelola dengan tepat, konflik ini dapat mengganggu proses belajar mengajar dan merusak iklim kerja yang kondusif (Salim, 2025).

Adapun tantangan komunikasi seperti perbedaan persepsi dan keterbatasan waktu diatasi melalui evaluasi rutin dan koordinasi aktif. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi kolaboratif untuk menciptakan layanan PAUD yang inklusif, berkelanjutan, dan berkualitas (Ivaniarahma & Putri, 2025). Permasalahan tersebut dapat berupa perbedaan persepsi antar guru dalam pelaksanaan pembelajaran, kurangnya koordinasi antara kepala sekolah dan tenaga pendidik, serta penyampaian informasi yang tidak jelas atau tidak lengkap. Selain itu, kesalahpahaman antara pihak sekolah dengan orang tua juga dapat terjadi, misalnya terkait kebijakan sekolah, kegiatan anak, maupun penilaian perkembangan anak. Jika permasalahan komunikasi ini tidak segera ditangani, maka dapat menimbulkan ketegangan hubungan kerja, menurunkan motivasi, serta menghambat pencapaian tujuan lembaga (Etikawan 2024).

Menurut pemberitaan di dalam Media Indonesia menyatakan bahwa kerja sama antara guru, orang tua, dan pihak sekolah menjadi faktor yang penting dalam mencapai keberhasilan pendidikan. Komunikasi yang baik mampu untuk menyatukan visi pendidikan dan membantu penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul selama proses pembelajaran (Reubee, 2025). Sehingga diperlukannya komunikasi yang baik dan adanya manajemen konflik yang tepat agar tercipta lingkungan kerja yang harmonis.

Manajemen konflik mencakup dalam upaya pencegahan, penyelesaian, pengelolaan, resolusi, dan transformasi konflik dengan memperkuat kerja sama, meningkatkan kemampuan komunikasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang konflik dan pengelolaannya, organisasi dapat mencapai kinerja yang lebih baik dan menciptakan lingkungan yang produktif bagi semua pihak yang terlibat (Saba, 2024).

Peranan komunikasi yang efektif dan manajemen pengelolaan konflik juga diperlukannya kepemimpinan kepala sekolah PAUD. Kepemimpinan memiliki peran penting dalam mengelola konflik yang muncul di lembaga PAUD. Kepala sekolah sebagai pemimpin bertanggung jawab dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif serta menjaga hubungan harmonis antar anggota organisasi. Sehingga kepala sekolah dalam mengelola konflik bukan hanya soal menyelesaikan masalah, tetapi juga bagian dari upaya membangun budaya sekolah yang sehat, inklusif, dan kolaboratif. Strategi ini menjadi bagian penting dari kualitas kepemimpinan dan berdampak langsung pada kinerja institusi secara keseluruhan (Salim, 2025).

Konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi, termasuk di lembaga PAUD. Konflik dapat muncul akibat adanya perbedaan pendapat, kepentingan, nilai, maupun gaya kerja antar individu yang terlibat dalam pengelolaan lembaga. Keberagaman latar belakang guru, tenaga kependidikan, serta harapan orang tua terhadap layanan pendidikan seringkali menjadi faktor pemicu terjadinya konflik. Konflik tidak selalu berdampak negatif, karena jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi sarana untuk memperbaiki komunikasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, serta mendorong munculnya ide-ide baru. Namun, konflik yang tidak dikelola secara tepat dapat menimbulkan ketegangan, menurunkan kinerja tim, dan mengganggu proses pembelajaran.

Organisasi perlu memiliki pendekatan yang efektif dalam menghadapi atau mencegah terjadinya konflik. Salah satu pendekatan yang relevan serta dapat memberikan solusi yang saling menguntungkan dengan cara negosiasi. Dalam negosiasi terjadi proses tawar

menawar, suatu pemahaman bersama dan pencarian solusi terbaik untuk dapat memenuhi kepentingan dari para pihak yang terlibat (Setiawati, 2023). Dalam lembaga PAUD, negosiasi dapat dilakukan antara kepala sekolah dengan guru, antar guru, maupun antara pihak sekolah dengan orang tua. Melalui negosiasi yang terbuka dan saling menghargai, perbedaan pendapat dapat diselesaikan secara konstruktif tanpa menimbulkan ketegangan yang berkepanjangan.

Selain negosiasi, strategi komunikasi seperti mediasi dan konsultasi pihak ketiga juga telah diidentifikasi sebagai langkah penting dalam penyelesaian konflik. Dalam konteks pendidikan, penggunaan komunikasi kolaboratif dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan mendorong terciptanya lingkungan belajar yang harmonis (Hajar et al., 2024). Dengan penerapan negosiasi dan mediasi yang tepat, konflik dapat diselesaikan secara damai, hubungan kerja tetap harmonis, dan tujuan lembaga PAUD dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dan kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD. Komunikasi yang efektif membantu mencegah terjadinya kesalahpahaman, sementara kepemimpinan yang tepat mampu mengarahkan penyelesaian konflik secara adil dan konstruktif. Selain itu, penerapan strategi negosiasi dan mediasi menjadi langkah penting dalam menjaga hubungan kerja yang harmonis antar anggota lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD serta peran negosiasi dan mediasi dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus utama penelitian adalah komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD. Penelitian kualitatif lebih fokus pada elemen manusia, objek, dan institusi tertentu, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Safarudin, Zulfamanna, Kustati, & Sepriyanti, 2023). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami suatu fenomena di lapangan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan atau memaparkan data yang diperoleh peneliti yang berkaitan tentang komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan cara pengumpulan data melalui tahapan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Studi kasus merupakan penelitian untuk menggali suatu fenomena tertentu. Penelitian ini menggunakan kualitatif jenis studi kasus. Hal ini dikarenakan bertujuan untuk menggali, mendalami dan mengeksplorasi serta untuk mengungkapkan fenomena dan fakta tentang komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD. Studi kasus secara umum mempunyai tujuan untuk mengungkap keunikan dalam kasus yang diteliti. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis studi kasus dikarenakan peneliti ingin mendalami dan mengungkap fenomena dan fakta tentang komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di Lembaga PAUD pada UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan.

Kehadiran peneliti sangat berperan penting dalam penelitian ini. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai instrumen kunci yang berperan sebagai pengamat non partisipan, di mana peneliti turun kelapangan tidak melibatkan diri secara langsung dalam kehidupan obyek penelitian.

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan yang beralamatkan di Jl. Raya Bumi Asih RT 01/ RW VII Dusun Rejo Sari Desa Bumi Asih Kecamatan Panyipatan Kabupaten Tanah Laut. Peneliti tertarik meneliti di tempat ini dikarenakan ingin mengetahui lebih mendalam tentang adanya komunikasi organisasi dan kepemimpinan yang dilakukan oleh Kepala Sekolah dalam menangani konflik di lembaga PAUD.

Subjek dari penelitian ini diantaranya adalah kepala sekolah dan guru yang akan menjadi fokus dalam penelitian mini riset ini.

1. Kepala sekolah berperan sebagai pemimpin dan pengambil keputusan di lembaga sekolah. Kepala sekolah lebih kepada pengambilan keputusan dalam menentukan kebijakan dalam komunikasi organisasi dalam pengelolaan konflik di lembaga sekolah.
2. Guru merupakan subjek penelitian selanjutnya untuk membantu melihat proses atau mekanisme dari komunikasi organisasi yang berlangsung dan melihat peran kepemimpinan kepala sekolah dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui tahapan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pencatatan sumber data merupakan hasil dari kegiatan observasi, tuding dokumentasi dan hasil wawancara.

Wawancara mendalam kepada subjek penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami tentang komunikasi organisasi di lembaga PAUD dan kepemimpinan dari kepala sekolah dalam menangani konflik di Lembaga PAUD itu sendiri. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada subjek secara rinci agar memperoleh data yang relevan. Wawancara juga melibatkan guru yang bertujuan untuk melihat dari pandangan sisi guru tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam komunikasi organisasi dan kepemimpinan dalam pengelolaan konflik di lembaga sekolah PAUD.

1. Observasi

Peneliti terlibat langsung dalam penelitian dan melakukan observasi pengamatan pada lingkungan penelitian serta subjek penelitian. Tahapan observasi menjelaskan beberapa hal yang akan ditemukan dalam penelitian, hal-hal yang sedang dilakukan, dan pihak yang terlibat. Tahapan observasi ini memastikan bahwa peneliti berada dalam keadaan yang sebenarnya.

2. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data melalui dokumentasi. Data diperoleh dari dokumen tertulis, arsip, foto maupun pelaporan yang ada pada sasaran penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Untuk memperoleh data yang akurat, maka peneliti perlu menguji keabsahan data dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, pengecekan keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, pengecekan keabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa informan, yaitu kepala sekolah dan guru di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan. Data hasil wawancara dibandingkan untuk mengetahui kesesuaian informasi terkait komunikasi organisasi, kepemimpinan, serta negosiasi dan mediasi dalam pengelolaan

konflik di lembaga PAUD.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil wawancara diperkuat melalui hasil observasi langsung di lingkungan sekolah serta dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi, rapat, dan pengelolaan konflik di lembaga.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi data yang diperoleh. Pengumpulan data dilakukan saat kegiatan sekolah berlangsung, baik pada kegiatan rapat, pembelajaran, maupun aktivitas sehari-hari di lingkungan lembaga. Melalui teknik triangulasi tersebut, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Tahap menganalisa data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian kualitatif kebanyakan menggunakan teknik yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang terkenal dengan metode analisis data interaktif. Sedangkan analisis data kualitatif yang harus dilakukan ada tiga tahapan yaitu tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan (Saleh, 2017).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data dianggap jenuh. Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini meliputi:

4. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan merangkum data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu komunikasi organisasi, kepemimpinan, negosiasi, dan mediasi dalam pengelolaan konflik di lembaga PAUD.

5. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan agar data lebih mudah dipahami. Data yang telah disusun kemudian dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antar data dan menarik kesimpulan.

6. Pengambilan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi kembali dengan melihat data-data yang telah dikumpulkan agar hasil penelitian benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan dalam Pengelolaan Konflik di Lembaga PAUD

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan, ditemukan bahwa komunikasi organisasi menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan konflik di lembaga lingkungan. Komunikasi yang berlangsung antara kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, maupun pihak lain yang

terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan telah berjalan melalui berbagai saluran komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal dilaksanakan melalui rapat rutin, kegiatan komunitas belajar (kombel), program evaluasi, serta penyampaian kebijakan sekolah.

Kesesuaian antara teori Mahmudah (2015) dalam Fatmawati, Ira (2022) dan hasil penelitian terlihat pada fungsi kombel sebagai media pertukaran informasi dan koordinasi. Teori menjelaskan bahwa komunikasi organisasi diperlukan untuk menciptakan kesamaan pemahaman dalam mencapai tujuan organisasi, sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui kombel guru memperoleh kesempatan untuk menyamakan persepsi terkait program sekolah, pembelajaran, serta penyelesaian masalah yang muncul di lingkungan kerja. Dengan demikian, kegiatan kombel menjadi bukti nyata penerapan komunikasi organisasi yang efektif dalam mendukung pengelolaan konflik di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan.

Sementara itu, komunikasi informal berlangsung melalui interaksi sehari-hari yang terjadi di lingkungan sekolah maupun melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp. Temuan tersebut sesuai dengan teori komunikasi Ilmuwan Harold Lasswell pada tahun 1948 (Febryanti et al., 2025; Mulyana, 2017) yang menjelaskan bahwa komunikasi terdiri atas unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Dalam penelitian ini kepala sekolah berperan sebagai komunikator, informasi sekolah sebagai pesan, WhatsApp sebagai media, guru sebagai komunikan, dan terciptanya koordinasi kerja yang baik sebagai efek komunikasi.

Temuan penelitian tersebut juga sesuai dengan teori komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang memungkinkan terjadinya koordinasi dan kerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam lembaga pendidikan, komunikasi menjadi fondasi utama yang menghubungkan seluruh komponen organisasi sehingga setiap individu dapat memahami tugas, tanggung jawab, serta tujuan yang ingin dicapai bersama. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, proses kerja organisasi akan mengalami hambatan yang pada akhirnya dapat menimbulkan konflik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah berupaya membangun komunikasi yang terbuka dengan memberikan kesempatan kepada guru untuk menyampaikan pendapat, usulan, maupun permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Kondisi ini menunjukkan adanya penerapan komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya umpan balik secara langsung. Komunikasi dua arah sangat penting dalam organisasi pendidikan karena memberikan partisipasi ruang kepada seluruh anggota organisasi. Ketika guru merasa didengar dan dihargai, maka akan tumbuh rasa memiliki terhadap lembaga sehingga hubungan kerja menjadi lebih harmonis.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Mirnawati et al (2025) dan Rahmiyani et al (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kolaborasi lintas peran dalam organisasi pendidikan. Melalui komunikasi yang terbuka

Pada bagan hasil penelitian ditemukan bahwa strategi komunikasi kepala sekolah diwujudkan melalui kegiatan rutin komunitas belajar, penyampaian informasi yang tepat melalui media WhatsApp, komunikasi terbuka, musyawarah dalam pengambilan keputusan, memberikan motivasi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Temuan ini menunjukkan bahwa kepala sekolah tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penggerak organisasi yang mampu membangun iklim komunikasi yang sehat. Strategi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan lembaga dalam mengelola konflik secara konstruktif.

Jika dikaitkan dengan teori kepemimpinan, strategi yang diterapkan kepala sekolah menunjukkan karakteristik kepemimpinan demokratis dan partisipatif. Kepala sekolah tidak memusatkan seluruh keputusan pada dirinya sendiri, tetapi memberikan ruang kepada guru untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Musyawarah yang dilakukan dalam berbagai kegiatan sekolah menjadi bukti bahwa kepemimpinan yang diterapkan berorientasi pada kebersamaan dan partisipasi. Model kepemimpinan seperti ini sangat relevan diterapkan dalam lembaga PAUD karena tekanan pentingnya kerja sama tim dan

Lebih lanjutnya, kepala sekolah juga berperan sebagai motivator dan fasilitator bagi guru. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepala sekolah memberikan dukungan terhadap pengembangan profesional guru melalui kegiatan komunitas belajar dan berbagai bentuk pelatihan lainnya. Temuan ini memperkuat teori yang menyatakan bahwa kepala sekolah memiliki fungsi sebagai pendidik, manajer, administrator, supervisor, pemimpin, inovator, dan motivator. Peran tersebut sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif sekaligus mendukung terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa hambatan komunikasi yang masih terjadi di institusi. Hambatan tersebut berupa keterlambatan menerima informasi, perbedaan penafsiran terhadap pesan yang disampaikan melalui media berani, serta kurang optimalnya pemahaman terhadap informasi tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi tidak selalu menjamin efektivitas komunikasi. Media digital memang memudahkan penyebaran informasi, namun tetap memerlukan klarifikasi dan umpan balik agar pesan dapat dipahami secara benar oleh seluruh anggota organisasi.

Jika dijelaskan lebih mendalam, hambatan komunikasi tersebut berpotensi menjadi pemicu konflik jika tidak segera diatasi. Perbedaan pemahaman terhadap suatu informasi dapat menimbulkan persepsi yang berbeda antar individu sehingga memicu kesalahpahaman. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu terus mengembangkan sistem komunikasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh seluruh anggota organisasi. Evaluasi rutin terhadap efektivitas komunikasi juga perlu dilakukan agar hambatan yang muncul dapat segera diselesaikan dan diselesaikan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi organisasi dan kepemimpinan memiliki hubungan yang sangat erat dalam pengelolaan konflik. Komunikasi yang efektif memerlukan kepemimpinan yang mampu menciptakan keterbukaan, sedangkan kepemimpinan yang efektif memerlukan komunikasi yang baik untuk menjalankan fungsi-fungsi organisasi. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan konflik di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan tidak terlepas dari kemampuan kepala sekolah dalam mengintegrasikan fungsi komunikasi dan kepemimpinan secara seimbang.

Negosiasi dan Mediasi dalam Pengelolaan Konflik di Lembaga PAUD

Berdasarkan hasil penelitian, konflik yang terjadi di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan umumnya berasal dari perbedaan pendapat, miskomunikasi, pembagian tugas, penjadwalan kegiatan, serta perbedaan persepsi dalam melaksanakan pekerjaan. Konflik tersebut melibatkan berbagai pihak, baik antar guru, antara guru dan kepala sekolah, maupun antara sekolah dan orang tua peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan organisasi.

Secara teoritis, konflik muncul ketika terdapat perbedaan kepentingan, tujuan, nilai, atau persepsi antar individu maupun kelompok. Dalam organisasi pendidikan, konflik sering terjadi karena tingginya intensitas interaksi antar anggota organisasi. Namun demikian, konflik tidak selalu memberikan dampak negatif. Konflik juga dapat menjadi sarana evaluasi dan perbaikan apabila dikelola dengan tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah lebih sering menggunakan pendekatan mediasi dibandingkan negosiasi. Kepala sekolah bertindak sebagai mediator

yang membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk saling memahami sudut pandang masing-masing. Dalam proses tersebut, kepala sekolah berusaha bersikap netral, mendengarkan setiap pihak secara adil, dan mengarahkan mereka untuk menemukan solusi bersama.

Pendekatan mediasi yang dilakukan kepala sekolah menunjukkan adanya penerapan prinsip keadilan, empati, dan objektivitas. Prinsip ketiga tersebut merupakan unsur penting dalam keberhasilan mediasi. Ketika pihak yang berkonflik merasa diperlakukan secara adil, mereka akan lebih terbuka dalam menerima solusi yang ditawarkan. Sebaliknya, jika mediator dianggap memihak salah satu pihak, maka proses penyelesaian konflik akan sulit mencapai kesepakatan.

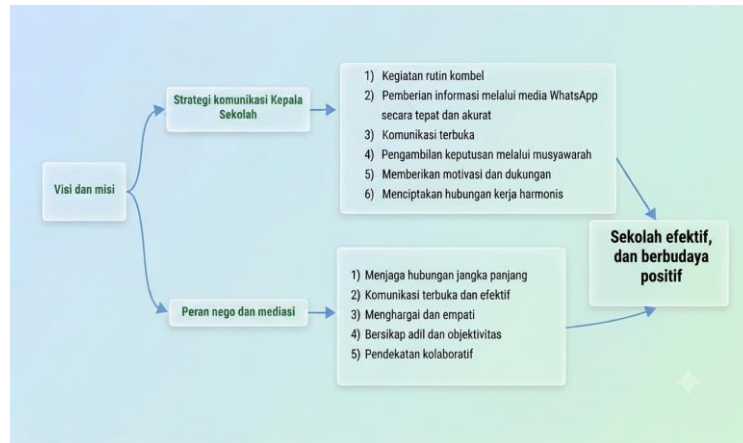
Selain mediasi, negosiasi juga digunakan sebagai strategi lanjutan setelah pihak yang berkonflik berhasil ditemukan. Negosiasi dilakukan melalui diskusi dan musyawarah untuk menemukan alternatif solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Dalam konteks ini, negosiasi tidak bertujuan mencari pihak yang menang atau kalah, melainkan menghasilkan solusi yang menguntungkan semua pihak atau win-win solution.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa prinsip win-win solution telah diterapkan dengan cukup baik. Kepala sekolah berusaha memastikan bahwa keputusan yang diambil tidak merugikan salah satu pihak. Pendekatan ini sangat penting dalam lingkungan PAUD karena hubungan kerja yang harmonis menjadi modal utama dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada anak-anak.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian Rafsanjani et al (2024), keberhasilan negosiasi dan mediasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi terbuka, saling menghargai, empati, dan pendekatan kolaboratif. Seluruh unsur tersebut ditemukan dalam hasil penelitian ini. Kepala sekolah tidak hanya berperan sebagai penyelesai konflik, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu membangun kembali hubungan kerja setelah konflik selesai.

Menariknya, hasil wawancara menunjukkan bahwa upaya penyelesaian konflik tidak berhenti setelah konflik selesai diselesaikan. Kepala sekolah juga melakukan langkah-langkah pencegahan konflik melalui komunikasi terbuka, evaluasi rutin, pembagian tugas yang jelas, serta penguatan budaya saling menghargai. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan konflik di suatu lembaga tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga preventif.

Dari keseluruhan hasil penelitian dapat diketahui bahwa keberhasilan negosiasi dan mediasi di UPTD TK Negeri Pembina Panyipatan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi organisasi dan kepemimpinan kepala sekolah. Aspek ketiga tersebut membentuk suatu sistem yang saling mendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, kondusif, dan produktif. Oleh karena itu, komunikasi organisasi, kepemimpinan, negosiasi, dan mediasi tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam upaya penyelesaian konflik di lembaga PAUD.



KESIMPULAN

Berdasarkan kajian teoretis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dan kepemimpinan memiliki peran yang sangat strategis dalam pengelolaan lembaga PAUD. Komunikasi organisasi menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi, membangun koordinasi, serta menciptakan keselarasan pemahaman antarwarga lembaga. Pola dan alur komunikasi yang terstruktur, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal, memungkinkan terciptanya kerja sama yang efektif dan lingkungan kerja yang harmonis. Namun demikian, dalam praktiknya komunikasi tidak terlepas dari berbagai hambatan, baik yang bersifat teknis, perilaku, bahasa, maupun struktural, yang dapat memengaruhi efektivitas organisasi.

Di sisi lain, kepemimpinan kepala sekolah PAUD berperan sebagai penggerak utama dalam mengarahkan, memotivasi, serta membina seluruh komponen lembaga pendidikan. Gaya kepemimpinan yang tepat, disertai kemampuan komunikasi yang efektif, akan mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif, meningkatkan kinerja guru, serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal. Kepemimpinan yang komunikatif, partisipatif, dan adaptif menjadi kunci dalam menghadapi dinamika organisasi pendidikan.

Selain itu, konflik dalam lembaga PAUD merupakan hal yang tidak dapat dihindari akibat adanya perbedaan persepsi, kepentingan, dan latar belakang individu. Namun, konflik tidak selalu berdampak negatif, melainkan dapat menjadi peluang untuk perbaikan dan inovasi apabila dikelola dengan baik. Dalam hal ini, negosiasi dan mediasi menjadi strategi yang efektif dalam menyelesaikan konflik secara konstruktif. Melalui komunikasi yang terbuka, empati, dan prinsip kerja sama, proses negosiasi dan mediasi mampu menghasilkan solusi yang adil dan menjaga hubungan harmonis antarindividu. Peran guru dan kepala sekolah sebagai mediator juga sangat penting dalam menciptakan lingkungan PAUD yang aman, nyaman, dan mendukung perkembangan sosial-emosional anak. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan lembaga PAUD sangat ditentukan oleh sinergi antara komunikasi organisasi yang efektif, kepemimpinan yang berkualitas, serta kemampuan dalam mengelola konflik secara bijaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nadia, Putra, Adha Arifana, & Maulana, Jaka. (2023). Analisis Dampak Komunikasi Organisasi Terhadap Konflik Internal Di Pimpinandaerah Ikatan Pelajar Muhammadiyah Kota Serang.
- Etikawan, Priyasa Hevi. (, January). Membangun Komunikasi Yang Efektif Antara Pihak Sekolah Dan Wali Murid. Kompas.Com, P. 2024.
- Febryanti, Ade, Idris, Indriyani, Jannatania, Jasmin, Ramadhanti, Galuh Aulia, Rikha, Rossa,

- Rachim, Putri, Fitriana, Yulinda Nur, Estriana, Virna, Juliastuti, Rina, Mardiansyah, Iis, Consulata, Maria, Wijayaningrum, Wening, & Purwakananta, M. Arifin. (2025). Teori Komunikasi. PT Mustika Sri Rosadi.
- Fitriani, Hilda. (2025). Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini. 1–11. <https://doi.org/10.47783/Literasiologi.V9i4>
- Ivanarahma, Ivanarahma, & Putri, Ayu Aprilia Pangestu. (2025). Strategi Komunikasi Dalam Implementasi PAUD Holistik Integratif. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 9(5), 2060–2071. <https://doi.org/10.31004/Obsesi.V9i5.7399>
- Leluni, Efna, Suriansyah, Ahmad, & Purwanti, Ratna. (2025). KEPEMIMPINAN RESPONSIF DAN KOLABORATIF UNTUK PEMENUHAN KEBUTUHAN ANAK DAN ORANG TUA DALAM PEMBELAJARAN PAUD BERBASIS DIGITAL. *Sindoro : CENDIKIA PENDIDIKAN*, 16(10).
- Masliani, Suriansyah, Ahmad, & Purwanti, Ratna. (2025). GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA TK (STUDI DESKRIPTIF PADA SALAH SATU TK DI WILAYAH KECAMATAN TAKISUNG KABUPATEN TANAH LAUT). *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(September).
- Mirawati, Sri, Ahmad Suriansyah, & Ratna Purwanti. (2025). Peran Pengawas Sekolah Dalam Meningkatkan Implementasi Manajemen Strategik Untuk Peningkatan Kompetensi Guru Di SDN Kabupaten Banjar. 10(2), 612–619.
- Mulyana, Dedy. (2017). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rafsanjani, Akbar, Yunita, Era, Nisa, Khoirun, & Azwardi. (2024). Strategi Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 43–50. <https://doi.org/10.25078/Vyavaharaduta.V19i1.3647>
- Rahayu, Eka Pamuji, & Eva Muliati. (2022). Pengelolaan Lingkungan Belajar Outdoor Sebagai Pendukung Aktivitas Bermain Di PAUD. *Jurnal Pendidikan Anak*, 5(1), 28–34.
- Rahmi, Agustina, Redjeki, Dwi Sogi Sri, Ikawati, Prisma, Said, Said, Sabariah, Sabariah, & Eshariyani, Eshariyani. (2024). Strategi Komunikasi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Mendorong Keterlibatan Aktif Orangtua Terhadap Prestasi Non Akademik Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Al Hadi*, 4(2), 33. <https://doi.org/10.31602/Jmpd.V4i2.15275>
- Rahmiyani, Ita, Suriansyah, Ahmad, & Mangkurat, Universitas Lambung. (2025). INSTRUCTIONAL LEADERSHIP , JOB SATISFACTION , COMMITMENT , AND TEACHER PERFORMANCE IN NORTH BANJARMASIN. *JKPI: Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 7(1), 822–832.
- Reubee, Amiruddin Abdullah. (2025, August). Guru, Orang Tua Dan Siswa Sekolah Berkarakter Sukma Bangsa Pidie Satukan Visi Pendidikan. *Media Indonesia*.
- Saba, Zikry Indra Zikry. (2024). Manajemen Konflik Pada Lembaga Pendidikan. *JME Jurnal Management Education*, 2(02), 42–49.
- Safarudin, Rizal, Zulfamanna, Kustati, Martin, & Sepriyanti, Nana. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Septiani, Sisca, Saniah, Nurul, Wayan, Ni, Dewi, Risna, Syarifah, Tetin, Hutami, Tri, Hidayati, Wardoyo Wiwik, Desilawati, Ai, Talindong, Rosalinda Agustinus, Setiadi, Kusno, Sari, Nova, Rini, Hikrawati, Siregar, Wahyuni, Suharti, Atiyah, Eko, Sunandie, Blasius, Ginanjar, Uswatun, Perang, Usnur, Hasanah, & Damayanti, Novita. (2025). PERENCANAAN PEMBELAJARAN PAUD. Banten.
- Tarigan, Nia Devianna Laura Br, Gracia, Jovita, Salfa, Qamara Ayu, & Anggraini, Elya Siska. (2024). Komunikasi Dalam Organisasi Lembaga Di Paud Communication In Institutional Organizations In Paud. *JIIC: Jurnal Intelek Insan Cedekia*.
- Usman, Nur Kholis, Efendi, Khairul, Suriansyah, Ahmad, & Purwanti, Ratna. (2025). Principal's Communicative Strategy In Handling Teacher Conflict To Improve Harmonized Relationship In School Environment. *ESTEEM : Jurnal Of English Study Programme*, 8(2), 555–562.