

**PENGALAMAN GURU SMA TRI DHARMA PALEMBANG DALAM  
MENGELOLA KONFLIK KELAS MELALUI KOMUNIKASI EDUKATIF**

**Mulus Watun Nabilla<sup>1</sup>, Mustika Mira Rosa<sup>2</sup>, Dena Pefriyani<sup>3</sup>, Sonia<sup>4</sup>, Mukhlas<sup>5</sup>**  
[<sup>1</sup>, <sup>1</sup>muluswatunnabila@gmail.com](mailto:muluswatunnabila@gmail.com), [<sup>2</sup>, <sup>2</sup>mustikkamirarosa64@gmail.com](mailto:mustikkamirarosa64@gmail.com), [<sup>3</sup>, <sup>3</sup>denapefriyani20@gmail.com](mailto:denapefriyani20@gmail.com),  
[<sup>4</sup>, <sup>4</sup>soniania03062005@gmail.com](mailto:soniania03062005@gmail.com), [<sup>5</sup>, <sup>5</sup>mukhlas@univ-tridinanti.ac.id](mailto:mukhlas@univ-tridinanti.ac.id)  
**Universitas Tridinanti**

**ABSTRAK**

Konflik kelas merupakan hal yang kerap terjadi dalam proses pembelajaran di SMA akibat perbedaan karakter dan latar belakang peserta didik. Guru berperan penting dalam mengelola konflik tersebut melalui komunikasi edukatif agar tercipta suasana belajar yang kondusif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman guru SMA dalam mengelola konflik kelas melalui komunikasi edukatif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan guru SMA dan dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi edukatif yang bersifat persuasif, empatik, dan dialogis membantu guru dalam meredakan konflik serta membangun hubungan positif dengan peserta didik.

**Kata Kunci:** Konflik Kelas, Guru SMA, Komunikasi Edukatif.

**ABSTRACT**

*Classroom conflict is a common phenomenon in the teaching and learning process at senior high schools due to differences in students' characters and backgrounds. Teachers play an important role in managing these conflicts through educative communication to create a conducive learning environment. This study aims to describe senior high school teachers' experiences in managing classroom conflict through educative communication. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. The data were collected through interviews with senior high school teachers and analyzed thematically. The findings indicate that persuasive, empathetic, and dialogical communication helps teachers reduce conflict and build positive relationships with students.*

**Keywords:** Classroom Conflict, Senior High School Teachers, Educative Communication.

## **PENDAHULUAN**

Pada jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), proses pembelajaran berlangsung dalam situasi sosial yang kompleks. Siswa berada pada fase perkembangan remaja yang ditandai dengan pencarian jati diri, emosi yang belum stabil, serta kebutuhan untuk diakui oleh lingkungan sekitarnya. Kondisi ini sering kali memunculkan perbedaan pendapat, kesalahpahaman, hingga konflik di dalam kelas. Konflik tersebut dapat terjadi antar siswa maupun antara siswa dan guru, baik yang bersifat ringan maupun yang berpotensi mengganggu proses pembelajaran secara serius. Menurut Djamarah (2016), konflik kelas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari interaksi pedagogis, terutama ketika guru berhadapan dengan peserta didik yang memiliki latar belakang, karakter, dan gaya belajar yang berbeda-beda. Namun demikian, konflik tidak selalu berdampak negatif apabila dikelola secara tepat. Konflik justru dapat menjadi sarana pembelajaran sosial bagi siswa, asalkan guru mampu mengelolanya dengan pendekatan yang edukatif dan komunikatif.

Pengelolaan konflik kelas sangat erat kaitannya dengan kemampuan komunikasi guru. Mulyasa (2017) menegaskan bahwa komunikasi guru yang efektif tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan materi pembelajaran, tetapi juga untuk membangun hubungan emosional yang positif, menanamkan nilai kedisiplinan, serta menciptakan suasana kelas yang kondusif. Dalam konteks konflik, komunikasi edukatif memungkinkan guru untuk bertindak sebagai mediator yang adil, bukan sebagai pihak yang otoriter. Lebih lanjut, Hidayat dan Asyafah (2019) menjelaskan bahwa komunikasi edukatif menekankan pada dialog dua arah, empati, dan penghargaan terhadap pendapat siswa. Melalui komunikasi semacam ini, siswa diajak untuk memahami akar permasalahan konflik, mengungkapkan perasaan secara terbuka, serta belajar bertanggung jawab atas sikap dan tindakannya. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dibandingkan penyelesaian konflik yang bersifat represif atau hukuman semata. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Suyanto dan Jihad (2020) menunjukkan bahwa guru yang mampu mengelola konflik kelas melalui komunikasi yang persuasif dan santun cenderung berhasil menciptakan iklim pembelajaran yang aman dan nyaman. Siswa merasa lebih dihargai, sehingga mereka lebih terbuka terhadap nasihat dan arahan guru. Hal ini berdampak positif pada kedisiplinan, keterlibatan siswa dalam pembelajaran, serta hubungan sosial di dalam kelas.

Berdasarkan uraian tersebut, pengalaman guru SMA dalam mengelola konflik kelas melalui komunikasi edukatif menjadi hal yang penting untuk dikaji. Pengalaman ini dapat memberikan gambaran nyata tentang strategi komunikasi yang digunakan guru dalam menghadapi konflik, tantangan yang dihadapi di lapangan, serta dampaknya terhadap proses pembelajaran. Dengan mengkaji pengalaman guru secara mendalam, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pendidik dalam mengembangkan kemampuan komunikasi edukatif sebagai upaya pengelolaan konflik kelas yang efektif.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dengan meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2016). Pendekatan kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif karena berangkat dari data empiris yang diperoleh di lapangan, kemudian memanfaatkan teori yang telah ada sebagai landasan penjelas, dan pada akhirnya dapat menghasilkan pemahaman atau pengembangan teori. Dalam pelaksanaannya, penelitian kualitatif menggunakan metode analisis yang bersifat integratif dan konseptual, yang meliputi kegiatan menemukan, mengidentifikasi, mengolah, serta menganalisis berbagai dokumen dan data guna memahami makna, signifikansi, dan relevansi fenomena yang diteliti.

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan melalui wawancara dan observasi karena kedua metode ini dinilai mampu menggali data secara mendalam. Wawancara, menurut Rachmawati (2017), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan narasumber, sehingga menuntut kreativitas dan keterampilan peneliti dalam menyusun pertanyaan, mencatat, serta menafsirkan jawaban yang diberikan. Sementara itu, observasi merupakan proses pengumpulan data secara langsung dari lapangan dengan cara mengamati dan memperhatikan kondisi subjek penelitian untuk memperoleh gambaran nyata mengenai fenomena yang terjadi (Putri, 2025). Kombinasi wawancara dan observasi memungkinkan peneliti memperoleh data yang komprehensif dan kontekstual sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru SMA, ditemukan bahwa konflik yang paling sering muncul di dalam kelas berkaitan dengan proses pembelajaran, khususnya dalam kegiatan kerja kelompok. Konflik tersebut umumnya berupa konflik kinerja, yaitu adanya anggota kelompok yang tidak berpartisipasi aktif sehingga memicu ketegangan dan ketidakpuasan antar siswa. Selain itu, konflik juga muncul akibat kurangnya komunikasi dan koordinasi antar siswa dalam menyelesaikan tugas bersama.

Selain konflik kinerja dan komunikasi, guru juga mengidentifikasi adanya konflik yang bersumber dari perbedaan pemahaman akademik. Konflik ini muncul ketika siswa mengalami kesulitan memahami materi pembelajaran, sehingga menimbulkan kebingungan dan hambatan dalam proses belajar. Meskipun konflik jenis ini tidak bersifat interpersonal secara langsung, dampaknya tetap memengaruhi kelancaran pembelajaran di kelas.

Konflik yang paling menantang bagi guru adalah konflik dalam kerja kelompok, terutama ketika satu atau beberapa siswa tidak menjalankan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut berdampak pada terganggunya proses pembelajaran, menurunnya efektivitas kerja kelompok, serta melemahnya suasana belajar yang kondusif di kelas.

Dalam menghadapi konflik tersebut, guru menerapkan komunikasi edukatif sebagai strategi utama. Komunikasi edukatif dipahami sebagai komunikasi yang bersifat dua arah, dialogis, dan berorientasi pada proses pembelajaran. Guru tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memberi ruang bagi siswa untuk bertanya, menyampaikan pendapat, dan mengklarifikasi pemahaman.

Penerapan komunikasi edukatif dilakukan melalui dialog konstruktif, pemberian motivasi, serta penjelasan ulang materi yang belum dipahami siswa. Guru juga memanfaatkan media pembelajaran, seperti video dan presentasi visual, untuk membantu menyamakan makna dan bahasa antara guru dan siswa. Penggunaan media ini dinilai efektif dalam menjembatani kesulitan pemahaman siswa, terutama pada materi yang bersifat abstrak.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kelas di SMA umumnya berkaitan dengan aspek kinerja kelompok, komunikasi, dan pemahaman akademik. Komunikasi edukatif yang bersifat dialogis, empatik, dan didukung oleh penggunaan media pembelajaran terbukti membantu guru dalam mengelola konflik serta menjaga keberlangsungan proses pembelajaran di kelas.

### **1. Jenis Konflik yang Paling Sering Muncul di Kelas**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, terdapat beberapa jenis konflik yang paling sering dijumpai dalam proses pembelajaran di kelas. Pertama, konflik dalam kelompok belajar yang berkaitan dengan tugas atau kinerja siswa. Konflik ini muncul ketika terdapat anggota kelompok yang tidak berpartisipasi aktif dalam menyelesaikan tugas, sebagaimana disampaikan informan, “Saat mereka bekerja, ada beberapa orang yang tidak

mau bekerja. Karena satu orang tidak bekerja, mereka tidak mau bekerja.

Kedua, konflik komunikasi dan koordinasi antar siswa. Konflik ini terjadi akibat kurangnya komunikasi dan kesepahaman antar anggota kelompok mengenai pembagian tugas dan tujuan kerja. Informan menyatakan, “Kurang koordinasi, kurang komunikasi, apa yang ingin Anda lakukan, mungkin Anda tidak tahu satu sama lain. Itulah konfliknya.”

Ketiga, konflik pemahaman akademik yang berkaitan dengan kesulitan siswa dalam memahami materi pembelajaran. Konflik ini muncul ketika siswa belum memahami penjelasan guru sehingga memerlukan penjelasan ulang, sebagaimana diungkapkan informan, “Jika siswa tidak mengerti, itu dijelaskan lagi, itulah konfliknya.”

## **2. Situasi Konflik Paling Menantang dan Dampaknya terhadap Suasana Belajar**

Situasi konflik yang paling menantang untuk dikelola oleh guru adalah konflik kinerja dalam pembelajaran kelompok, khususnya ketika kelas dibagi ke dalam beberapa kelompok kecil dan terdapat anggota yang tidak berkontribusi. Informan menjelaskan, “Saat mereka bekerja, ada beberapa orang yang tidak mau bekerja. Karena satu orang tidak bekerja, mereka tidak mau bekerja.”

Konflik tersebut berdampak pada terganggunya proses dan hasil kerja kelompok. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antar anggota kelompok menyebabkan proses pembelajaran tidak berjalan secara optimal, sebagaimana disampaikan informan, “Kurang koordinasi, kurang komunikasi... itulah konfliknya.”

## **3. Pemahaman Guru tentang Komunikasi Edukatif dalam Menghadapi Konflik**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi edukatif dipahami sebagai komunikasi yang diterapkan secara langsung dalam proses pembelajaran dan bersifat dua arah. Komunikasi ini melibatkan interaksi aktif antara guru dan siswa, di mana siswa diberi kesempatan untuk bertanya dan guru memberikan tanggapan, begitu pula sebaliknya. Informan menyatakan, “Komunikasi dua arah, dengan siswa, dengan guru. Siswa bertanya, guru menjawab. Guru bertanya, siswa menjawab.”

Selain itu, komunikasi edukatif juga dapat didukung dengan penggunaan media pembelajaran agar pesan yang disampaikan lebih mudah dipahami siswa. Informan menyebutkan bahwa komunikasi edukatif dapat diterapkan dengan bantuan media pembelajaran.

## **4. Penerapan Komunikasi Edukatif sebagai Mediasi Konflik Siswa**

Dalam praktik penyelesaian konflik, guru menerapkan dialog konstruktif dan upaya pemecahan masalah, terutama ketika konflik berkaitan dengan pemahaman akademik siswa. Informan menjelaskan bahwa ketika siswa belum memahami materi, guru memberikan penjelasan ulang, “Jika siswa tidak mengerti, itu dijelaskan lagi.”

Selain itu, guru juga memberikan motivasi kepada siswa sebagai bentuk intervensi agar siswa tetap semangat belajar. Informan menyampaikan, “Kita berikan motivasi lagi, jadi Anda bisa belajar lagi, jangan hanya memikirkannya.”

Penggunaan media pembelajaran menjadi salah satu cara untuk mencari kesamaan makna antara guru dan siswa. Media membantu siswa memahami konsep yang bersifat abstrak secara lebih konkret. Informan menjelaskan, “Jika kita menggunakan media, siswa dapat melihatnya secara langsung, bukan hanya membayangkannya.”

## **5. Upaya Mewujudkan Kesamaan Makna dalam Komunikasi Edukatif**

Untuk memastikan adanya kesamaan makna dan bahasa antara guru dan siswa, informan menekankan pentingnya mengaitkan materi pembelajaran dengan kehidupan sehari-hari, terutama pada materi yang dianggap sulit seperti fisika. Informan menyampaikan bahwa siswa perlu melihat penerapan materi dalam kehidupan nyata agar lebih mudah memahami konsep yang dipelajari.

Selain itu, penggunaan media visual seperti video dan presentasi PowerPoint dinilai efektif dalam menjembatani perbedaan pemahaman antara guru dan siswa. Informan

menyatakan, “Jika kita menampilkannya melalui video atau PowerPoint, siswa dapat melihat tampilan yang disampaikan oleh guru dan memahami materi dengan lebih jelas.”

### **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang muncul dalam pembelajaran di kelas meliputi konflik kinerja dalam kelompok belajar, konflik komunikasi dan koordinasi, serta konflik pemahaman akademik. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa konflik dalam konteks pendidikan tidak hanya bersifat interpersonal, tetapi juga berkaitan erat dengan proses belajar dan interaksi akademik siswa. Konflik kinerja dalam kerja kelompok muncul akibat ketidakseimbangan partisipasi anggota, yang berdampak pada menurunnya motivasi dan efektivitas kerja kelompok. Kondisi ini memperkuat pendapat bahwa kerja kelompok menuntut tanggung jawab kolektif dan komunikasi yang baik agar tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal.

Konflik komunikasi dan koordinasi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan peran, tujuan, dan alur kerja dapat memicu kesalahpahaman antar siswa. Dalam konteks pembelajaran, komunikasi yang tidak efektif berpotensi menghambat proses kolaborasi dan menciptakan suasana belajar yang kurang kondusif. Oleh karena itu, peran guru sebagai fasilitator komunikasi menjadi sangat penting dalam mengarahkan interaksi siswa agar tetap fokus pada tujuan pembelajaran.

Selain itu, konflik pemahaman akademik yang dialami siswa menunjukkan bahwa kesulitan memahami materi dapat berkembang menjadi konflik dalam proses belajar mengajar apabila tidak ditangani dengan tepat. Temuan ini menegaskan bahwa konflik tidak selalu bersumber dari perbedaan sikap atau perilaku, tetapi juga dapat berasal dari kesenjangan pemahaman antara guru dan siswa. Dalam hal ini, penjelasan ulang dan klarifikasi materi menjadi strategi penting untuk mencegah berlanjutnya konflik akademik.

Penerapan komunikasi edukatif oleh guru terbukti menjadi strategi utama dalam mengelola dan menyelesaikan konflik di kelas. Komunikasi edukatif yang bersifat dua arah memungkinkan terjadinya dialog antara guru dan siswa, sehingga siswa tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga berperan aktif dalam proses pembelajaran. Interaksi timbal balik ini membantu guru memahami kesulitan yang dialami siswa sekaligus menciptakan suasana belajar yang lebih terbuka dan partisipatif.

Lebih lanjut, penggunaan media pembelajaran dalam komunikasi edukatif berperan penting dalam mewujudkan kesamaan makna antara guru dan siswa. Media visual seperti video dan presentasi membantu mengonkretkan materi yang bersifat abstrak, sehingga siswa tidak hanya membayangkan konsep, tetapi dapat melihat penerapannya secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa media pembelajaran tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu mengajar, tetapi juga sebagai sarana komunikasi untuk meminimalkan kesalahpahaman dan konflik akademik.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa konflik dalam pembelajaran merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika kelas. Namun, konflik tersebut dapat dikelola secara konstruktif melalui penerapan komunikasi edukatif yang dialogis, empatik, dan didukung oleh penggunaan media pembelajaran. Guru memiliki peran strategis sebagai mediator yang tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga mengarahkan konflik menjadi sarana untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pembelajaran.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konflik kelas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses pembelajaran di SMA. Konflik yang paling sering muncul meliputi konflik kinerja dalam kerja kelompok, konflik komunikasi antar siswa, serta konflik pemahaman akademik terhadap materi pembelajaran. Konflik tersebut umumnya dipicu oleh kurangnya partisipasi siswa, lemahnya koordinasi, dan perbedaan

tingkat pemahaman siswa. Apabila tidak dikelola dengan baik, konflik ini dapat mengganggu suasana belajar dan menurunkan efektivitas pembelajaran di kelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi edukatif menjadi strategi utama guru dalam mengelola dan menyelesaikan konflik kelas. Komunikasi edukatif yang bersifat dua arah, dialogis, dan disertai sikap empati mampu membantu guru memahami permasalahan siswa serta menciptakan kesamaan makna dalam proses pembelajaran. Pemberian penjelasan ulang, motivasi belajar, serta pemanfaatan media pembelajaran seperti video dan presentasi visual terbukti efektif dalam mengurangi konflik yang berkaitan dengan pemahaman akademik siswa. Dengan demikian, komunikasi edukatif berperan penting dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif dan mendukung tercapainya tujuan pembelajaran.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar guru terus meningkatkan kemampuan komunikasi edukatif dalam proses pembelajaran, khususnya dalam menghadapi konflik kelas. Guru juga diharapkan mampu mengelola kerja kelompok secara lebih terarah dan menggunakan media pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik siswa. Selain itu, pihak sekolah disarankan untuk memberikan dukungan melalui pelatihan pengelolaan konflik dan penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji topik ini dengan subjek dan pendekatan yang lebih luas guna memperkaya kajian tentang komunikasi edukatif dalam dunia pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djamarah, S. B. (2016). Psikologi Belajar. Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta.
- Hambali, M. (2022). Pengembangan Pendidikan Yang Berkualitas: Konsep Dan Praktik. Jakarta, Indonesia: Penerbit Edukasi.
- Hidayat, T., & Asyafah, A. (2019). Konsep Komunikasi Edukatif Dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 145–158.
- Kandiri, & Mahmudi. (2020). Membangun Komunikasi Dan Interaksi Edukatif Antara Pendidik Dan Peserta Didik. *Edupeedia*, 4(2), 93–105.
- Kurniawan, A., Khasanah, F., Dawami, Saleh, M. S., Hutapea, B., Muhammadiyah, M., Mukri, S. G., Windayani, R., Rukmana, A. Y., & Yusuf, M. (2023). Teori Komunikasi Pembelajaran. Padang, Indonesia: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Maftuh, A., & Sapriya. (2021). Konflik Dalam Lingkungan Sekolah: Sumber Dan Penyelesaian. *Jurnal Pendidikan Dan Sosial*, 10(1), 34–40.
- Mulyasa, E. (2017). Menjadi Guru Profesional. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 9(2), 45–53.
- Rachmawati. (2017). Metode Wawancara Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung, Indonesia: CV Alfabeta.
- Suryadi, E., Haryanto, E., & Firman. (2022). Analisis Penyelesaian Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 20/1 Kabupaten Batanghari. *Indonesian Educational Administration And Leadership Journal (IDEAL)*, 4(2), 1–15.
- Suyanto, & Jihad, A. (2020). Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi Dan Kualitas Guru. Jakarta, Indonesia: Erlangga.