Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal
Volume 3, Number 6 Juni 2025
p-ISSN 2988-7860 ; e-ISSN 2988-7992

Manajemen Konflik Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Dosen Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat di Program Studi Pendidikan Agama Islam UIN SMH Banten

Purwanti, EE. Junaedi Sastradiharja, Farizal MS
Universitas PTIQ Jakarta, Indonesia
Email: Mesir1924@gmail.com

Accepted:Juni 2025 *Revised: Juni 2025* *Date of publication:Juni 2025*

KATA KUNCI
Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM); Manajemen Konflik; Kinerja Dosen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja dosen pada bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Program Studi Pendidikan Agama Islam, UIN SMH Banten. Latar belakang penelitian ini berasal dari fenomena rendahnya kinerja dosen dalam kegiatan pengabdian, yang sering disebabkan oleh konflik interpersonal dan kelembagaan yang tidak terselesaikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive, yaitu ketua program studi dan beberapa dosen. Validitas data diuji melalui triangulasi, dan analisis data dilakukan secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen konflik yang efektif—seperti komunikasi terbuka, pendekatan pemecahan masalah secara kolaboratif, dan pengendalian emosi—berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja dosen. Penyelesaian konflik menjadi lebih optimal jika didukung oleh sistem komunikasi yang terstruktur, dukungan kolegial, dan pelatihan manajemen konflik dari institusi. Perencanaan, implementasi, dan evaluasi strategi penyelesaian konflik menjadi kunci keberhasilan dalam pengelolaan kinerja. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan akademik perlu memberikan perhatian terhadap penguatan kapasitas manajemen konflik, pelaksanaan evaluasi kinerja secara rutin, serta membangun budaya kolaboratif untuk meningkatkan produktivitas dalam pengabdian masyarakat. Program ke depan disarankan untuk mengintegrasikan protokol penyelesaian konflik secara formal dan pelatihan keterampilan manajemen konflik yang berkelanjutan bagi para dosen. Temuan ini dapat dijadikan model bagi institusi lain dalam upaya meningkatkan kinerja akademik melalui manajemen konflik yang strategis.

Keyword:
Community Service (PKM), Conflict Management, Lecturer Performance

ABSTRACT

This research aims to explore conflict management strategies to enhance lecturer performance in the field of Community Service (PkM) at the Islamic Religious Education Study Program, UIN SMH Banten. The background of the study stems from the phenomenon of underperformance in lecturers' community engagement, often due to unresolved interpersonal and organizational conflicts. The research used a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations,

and documentation involving purposively selected informants, such as the Head of Program and lecturers. Triangulation was applied to ensure data validity, while thematic analysis was used to interpret findings. The results show that effective conflict management strategies—such as open communication, cooperative problem-solving approaches, and emotional regulation—significantly contribute to improving lecturer performance. Conflict resolution was found to be more effective when supported by well-structured communication systems, collegial support, and institutional conflict management training. Strategic planning, implementation, and evaluation of conflict resolution measures were key components of success. This study implies that academic leadership must prioritize conflict management capacity building, routine performance assessments, and a collaborative culture to enhance productivity in community service. Future programs should integrate formalized conflict resolution protocols and continuous skill development workshops for lecturers. The findings can serve as a model for other institutions seeking to improve academic performance through strategic conflict management.

PENDAHULUAN

Pemimpin semestinya dapat menangani konflik. Pada beberapa kasus, pemimpin bahkan harus membentuk konflik guna menstimulus kinerja serta produktivitas institusi (Rahim, 2002). Konflik yang ditangani secara baik bisa menjurus kepada peningkatan efisiensi dan kinerja organisasi (Amason, 1996). Di sisi lain, pemimpin wajib memahami metode menangani konflik supaya tidak menjadi destruktif, melainkan menjadi elemen yang memperkuat organisasi (Tjosvold, 2008). Sehingga, esensial bagi pemimpin untuk mempunyai keterampilan dalam manajemen konflik guna mengubah konflik menjadi sumber kekuatan yang dapat meningkatkan kinerja (De Dreu & Weingart, 2003). Dalam manajemen konflik, pendekatan yang tepat harus dipilih agar konflik dapat diubah menjadi sesuatu yang produktif bagi semua pihak (Jehn, 1995). Manajemen konflik yang baik akan membantu membentuk iklim kerja yang lebih harmonis, yang kemudian akhirnya bisa memberikan peningkatan kinerja serta produktivitas lembaga (Thomas, 1992).

Institusi pendidikan beserta segala komplikasinya yang besar memiliki potensi untuk menghadapi konflik yang luas. Konflik itu pastinya tidak dapat dihindari ataupun dihilangkan, sebab dalam suatu institusi besar beserta seluruh kompleksitasnya, eksistensi konflik merupakan suatu keniscayaan (Jehn & Mannix, 2001). Pada beberapa kasus, hadirnya konflik dibutuhkan untuk menciptakan perubahan dan mendorong produktivitas lembaga (Pelled et al., 1999). Konflik yang dihadapi di dalam lembaga dapat menjadi fungsional dan berdampak positif apabila dikelola dengan baik (Aritz et al., 2020). Seperti yang disampaikan oleh Gibson et al. (2020), konflik antar individual ataupun kelompok dalam internal lembaga tidak bisa dielakkan, dan kinerja lembaga yang maksimal membutuhkan level konflik yang menengah. Mereka berpendapat bahwasanya dengan tidak adanya konflik, lembaga tidaklah akan mengalami perubahan. Hal yang nyaris serupa diutarakan Cummings (2014), yang menyatakan bahwasanya konflik tidaklah selamanya mengganggu, melainkan beberapa konflik tertentu diperlukan guna menciptakan kelompok serta menjaga kehidupan kelompok kerja. Pendapat ini sejalan dengan temuan oleh De Dreu & Gelfand

(2017), yang mengungkapkan bahwa konflik yang ditangani secara baik bisa memberi kontribusi positif terhadap keberhasilan organisasi. Sehingga, kewajiban pemimpin ialah menangani konflik supaya bisa memberikan manfaat untuk memberikan dorongan kepada perubahan serta inovasi (Tjosvold, 2017).

Peristiwa minimnya level produktivitas suatu institusi universitas, di mana mahasiswa yang lulu tepat pada waktunya belumlah maksimal serta jumlah pengkajian dosen yang bermakna untuk khalayak masih sedikit yang diimplementasikan, merupakan isu yang harus segera dipikirkan oleh setiap stakeholder. Kinerja dosen dalam Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) diberlukan adanya perkembangan untuk peningkatan swadya ekonomi rakyat (Meyer & Smith, 2020). Selain itu, minimnya kinerja dosen mayoritasnya disebabkan oleh konflik yang terjadi, baik konflik internal yang berhubungan dengan dirinya sendiri, maupun konflik dengan pihak lainnya ataupun terhadap entitas kelompok masyarakat ataupun institusi tertentu (Tjosvold, 2021). Konflik ini dapat mengganggu kinerja dosen jika tidak dikelola dengan baik, terlebih dalam menjalankan tugas-tugas pengabdian masyarakat (Feitosa et al., 2020). Sehingga, untuk memberikan peningkatan kinerja dosen, diperlukan manajemen konflik yang baik, yang mempertimbangkan kondisi diri dan lingkungan, baik internal maupun eksternal (De Dreu & Weingart, 2020). Penanganan konflik yang efektif akan memungkinkan dosen untuk mengelola beban tugasnya dengan lebih baik dan pada gilirannya meningkatkan kontribusinya dalam PkM (Jehn & Bendersky, 2019). Manajemen yang dilakukan harus sesuai dengan karakteristik individu dan dinamika lingkungan tempat mereka bekerja (Eisenhardt, 2018).

Rektor UIN SMH Banten Wawan Wahyudin menjelaskan saat sambutannya, menghendaki agar kuantitas publikasi studi internasional supaya makin meningkat. "Kita tingkatkan jurnal internasional, kita dorong para dosen dan peneliti membuat jurnal dengan menggunakan berbagai bahasa asing, kita kembangkan penelitian kita agar upaya akreditasi kampus menjadi mengglobal". Kemudian, diharapkan pada semua peneliti serta pengabdi UIN SMH Banten agar terus membuahkan tulisan yang bermutu serta dapat melakukan publikasi dalam jurnal internasional. "Dalam melakukan penelitian harus mempertimbangkan kemanfaatannya bagi masyarakat, karena hasilnya harus memiliki kemanfaatan," harapnya. Kemudian, Ketua LP2M UIN SMH Banten Hunainah menyampaikan, penerbitan artikel jurnal internasional adalah perihal yang krusial terlebih saat memasuki dunia akademisi. Tuturnya, penerbitan artikel dalam tingkat internasional membuktikan bahwasanya penelitian kita diterima kancah internasional. "Itu level minimal yang kami minta dari para akademisi di Groningen. Dengan kontribusi yang orisinal, cukup banyak, dan dapat dilihat juga dari kualitas jurnal yang di submit," sebutnya. Kemudian, anggota workshop juga dapat memberi masukan serta cara untuk menuliskan artikel jurnal internasional yang benar. "Semoga pada kegiatan kita ini bisa menambah wawasan dalam penelitian dan juga penulisan jurnal sehingga menghasilkan banyak jurnal internasional," harapnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut membuktikan terdapatnya indikasi bahwasanya kinerja beberapa dosen untuk mengemban Tridarma Perguruan Tinggi dalam menjalankan pengabdian kepada masyarakat dengan memakai penelitian masihlah menunjukkan level kerendehannya serta hal tersebut menjadi program khusus bagi suatu perguruan tinggi.

Problematika keproduktifan dosen tersebut merupakan peristiwa gunung es, ketika pada saatnya akan menjadi konflik luas yang mesti lekas dipecahkan serta akan ada berderet variabel konflik yang dapat menjalar ke seluruh bidang sebab tuntutan suatu kondisi di mana dosen mempunyai tanggung jawab guna melaksanakan PkM dengan keilmuannya masing-masing, kemudian banyak perihal yang dapat memberikan hambatan langkah kinerjanya. Rata-rata jika konflik tidak ditangani secara baik serta maksimal dapat mengakibatkan kekacauan tahapan manajemen. Maka menangani konflik guna mencari suatu jawaban menjadi begitu esensial untuk meraih kesuksesan pendidikan dalam beragam disiplin keilmuan. Kemudian jika konflik ditangani secara tepat dapat memberi pengaruh yang positif untuk tiap individu yang menemui konflik. Tidak cepat frustasi ataupun merasa tertekan,tidak mengakibatkan trauma jasmani serta psikologis, tidak cepat memicu adanya permusuhan antar sesama, serta tidak timbul putusnya tali persaudaraan. Dengan terdapatnya konflik yang ada malah dapat memberi banyak kebermanfaatan, meningkatkan kedewasaan, menguatkan persaudaraan, makin menguatkan keakraban sebab memahami bahwa terdapat hikma pada tiap kejadian, dan menjadi bersemangat agar lebih berkembang serta berprestasi.

Secara fitrahnya permasalahan pasti senantias hadir dalam tiap arus kehidupan. Kegiatan suatu manajemen yang dijalankan pada suatu universitas dalam menangani konflik menjadi keperluan yang tidak boleh dinilai remeh. Seberapakah mampunya serta seberapakah bagusnya kualitas untuk menangani konflik tersebut dapat memberikan dampak kepada kesuksesan untuk meraih cita-cita pendidikan yang sudah ditentukan.

Islam merupakan agama yang diturunkan oleh Allah SWT, Rabb semesta alam yang telah menciptakan adanya dunia serta mempersiapkan seperangkat peraturannya yang dipakai manusia supaya bisa melaksanakan kehidupan tersebut diliputi dengan kedamaian mencakup dapat menuntaskan konflik sehingga bisa diterima seluruh kalangan yang berkonflik. Islam menuntun sebuah kedamaian bukanlah permusuhan, Islam juga menuntun bagaimanakah suatu belas kasih tanpa permusuhan. Jika manajemen konflik yang dijalankan tetap menjadikan Islam sekat antara yang *haq* serta *bathil* maka kemudian didapatkan suatu hasil yang nyaris sempurna.

Berdasarkan peristiwa tersebut, dikuatkan dengan uraian Paulus haniko, et.al. Bahwasanya aktivitas dosen belumlah memberi perubahan yang besar dalam PkM yang dapat mengembangkan level perekonomian khalayak, yang dapat memberi aspek motivasi inspirasi agar berbicara secara percaya diri terkait masa mendatang, agar berkomitmen serta penuh harapan untuk meraih cita-cita yang hendak dicapai.

Namun demikian, *gap* penelitian masih terlihat dalam aspek strategi manajemen konflik spesifik pada bidang PkM, khususnya di lingkungan Program Studi Pendidikan Agama Islam. Selama ini, penelitian lebih banyak berfokus pada pengajaran dan administratif, bukan pada konflik yang berdampak langsung terhadap kinerja pengabdian dosen kepada masyarakat yang berperan penting dalam menciptakan hubungan antara kampus dan masyarakat luas.

Penelitian ini bertujuan guna mendeskripsikan strategi manajemen konflik dosen PkM di Prodi PAI UIN SMH Banten, mengidentifikasi tahapan-tahapan peningkatan kinerja melalui

manajemen konflik, serta menganalisis fungsi dan peranan manajemen konflik dalam mendukung pencapaian tujuan PkM.

Manfaat penelitian ini adalah: 1) Manfaat Teoritik, studi berikut dikehendaki dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan keilmuan, terkhusus dalam bidang manajemen pendidikan Islam, dan menjadi materi kajian serta literatur untuk perkembangan bidang manajemen pendidikan Islam. 2) Manfaat Praktis, perolehan studi ini dikehendaki dapat memberikan manfaat dalam penanganan konflik yang terjadi pada dosen PkM pada Prodi PAI UIN SMH Banten serta bisa dipakai untuk menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja dosen PkM di Prodi PAI UIN SMH Banten.

METODE

Subjek penelitian merujuk pada manusia, benda, atau lembaga yang menjadi fokus utama dalam penelitian dan yang mempunyai hubungan langsung terhadap objek yang dikaji. Objek studi ialah perihal atau permasalahan yang dijadikan sebagai inti pembicaraan, dan pada studi berikut, objek yang hendak dianalisis ialah manajemen konflik untuk memberikan peningkatan kinerja dosen bidang PkM pada Prodi PAI UIN SMH Banten. Menurut pendapat Usman dan Purnomo, populasi dalam penelitian ini tidak ditentukan, dan sampling dilakukan secara purposif, hanya memilih sumber yang relevan dengan masalah penelitian. Salah satu metode penghimpunan sampel yang diterapkan ialah snowball sampling, yang melibatkan penambahan sampel berdasarkan rekomendasi informan yang dapat memberikan informasi yang lebih lanjut.

Pada studi kualitatif, subjek studi yang kerap dinamakan dengan informan, ialah individu yang memberi data atau informasi yang diperlukan oleh penulis untuk mencapai tujuan studi. Informan harus memiliki kualitas tertentu, seperti kejujuran, menaati janji, serta mematuhi aturan, aktif bercakap, serta tidaklah termasuk dalam kelompok yang berlawanan terhadap latar studi. Hal ini dinilai esensial untuk memberikan kepastian bahwasanya informasi yang didapatkan akurat serta sahih. Studi berikut akan dilakukan pada UIN SMH Banten Prodi PAI, dengan tempat yang ditetapkan berdasarkan relevansi sumber informasi terkait dengan masalah penelitian. Fokus penelitian adalah kepada manajemen konflik untuk memberikan peningkatan kinerja dosen di bidang Pengabdian pada Masyarakat di Prodi PAI UIN SMH Banten, dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dosen dalam melaksanakan tugasnya.

Sumber data yang dipakai pada studi berikut mencakup dua tipe data, ialah data primer serta sekunder. Data primer didapatkan langsung dari subjek studi, yang dalam hal berikut melibatkan wawancara bersama kaprodi dan dosen di Prodi PAI UIN SMH Banten. Data primer berikut dipakai guna mencari informasi yang sesuai terhadap tujuan studi melalui teknik semisal interviu, observasi, serta pemakaian instrumen perhitungan yang khusus disusun. Data sekunder, di sisi lain, diperoleh dari sumber yang tidak langsung, seperti buku, arsip, serta literasi yang berhubungan terhadap topik studi. Ketepatan informasi yang didapatkan melalui data sekunder bergantung kepada strategi serta alat penghimpunan data yang digunakan, yang kemudian akhirnya dapat menentukan kualitas hasil studi.

Untuk teknik input dan analisis data, penulis memakai beragam teknik guna menghimpun serta melakukan analisis data. Pengumpulan data dimulai dengan observasi partisipan, di mana penulis mengamati peristiwa dan kejadian terkait dengan penelitian dan mencatat temuan yang relevan menggunakan lembar observasi. Selain itu, wawancara terstruktur juga digunakan, dengan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya guna mengeksplorasi informasi secara sistematis dari responden. Dokumentasi juga dipakai guna mengumpulkan data melalui beragam sumber tertulis yang ada, semisal laporan dan arsip, guna memberikan gambaran lebih lengkap mengenai subjek penelitian. Selanjutnya, untuk memastikan validitas data, teknik triangulasi diterapkan. Triangulasi menggunakan sumber data yang tidak sama seperti interviu, observasi, serta dokumentasi guna memeriksa keabsahan informasi serta memperkaya data yang diperoleh.

Triangulasi sumber data dan metode digunakan untuk menguji kredibilitas informasi yang diperoleh. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap data dan fakta yang ada, serta memberikan kepastian bahwasanya data yang didapatkan tepat serta dapat dipercaya. Langkah-langkah triangulasi melibatkan perbandingan data hasil pengamatan dengan wawancara, serta memeriksa konsistensi antara informasi yang diberikan di hadapan umum serta secara personal. Selain itu, triangulasi pun dilaksanakan dengan mengomparasikan perolehan wawancaran dan dokumen terkait untuk memastikan keabsahan data. Semua data yang diperoleh melalui metode triangulasi ini kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan induktif, dimana peneliti mengorganisir data empiris yang terkumpul dan menyusunnya menjadi temuan yang mudah dipahami dan relevan dengan tujuan penelitian.

Guna menguji kevalidan data terkait kualitas pengajaran pendidik dengan perantara supervisi akademik kepala sekolah, penelitian ini menggunakan empat teknik keabsahan data: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Pengujian kredibilitas memiliki tujuan guna melakukan pengujian kepercayaan terkait data perolehan studi dan dilakukan dengan beberapa cara. Salah satunya adalah triangulasi, yang dalam konteks ini terdiri dari triangulasi sumber serta teknik. Triangulasi sumber dilaksanakan dengan memeriksa data yang sudah didapatkan dengan beberapa sumber, seperti mahasiswa, dosen, dan orang tua, untuk melihat kesamaan, perbedaan, dan spesifikasi pandangan dari masing-masing sumber tersebut. Triangulasi teknik dilaksanakan dengan pengecekan data pada sumber yang serupa, namun memakai metode yang tidak sama, semisal obersvasi, interviu, serta dokumen pendukung. Selain itu, bahan referensi seperti foto atau dokumen autentik juga digunakan untuk membuktikan data yang telah ditemukan, meningkatkan kredibilitas temuan. Proses member check juga dilakukan sebagai bagian dari uji kredibilitas, di mana data yang diperoleh penulis diperiksa kembali oleh pemberi data untuk memastikan kesesuaian dan validitas data tersebut. Dalam hal ini, diskusi kelompok dilakukan untuk memastikan kesepakatan terhadap data yang ditemukan.

Uji transferabilitas pada studi berikut dipakai guna menghitung sejauh manakah hasil penelitian bisa diterapkan dalam konteks lain atau di tempat lain, dengan memperhatikan kesesuaian dan relevansi hasil penelitian terhadap situasi yang serupa. Uji dependabilitas berfokus pada reliabilitas atau konsistensi data, yang diukur dengan melihat seberapa stabil data yang

dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu dan pada kondisi yang serupa. Sedangkan uji konfirmabilitas berhubungan dengan objek penelitian, memastikan bahwasanya data yang didapatkan dapat mencerminkan realitas dan tidak dipengaruhi oleh subjektivitas peneliti. Semua uji tersebut dilaksanakan guna memberikan kepastian bahwasanya data yang dihimpun serta hasil penelitian dapat dipercaya, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Perbandingan Pandangan tentang Konflik

Pembanding	Pandangan Tradisional	Pandangan Kontemporer	Pandangan Interaksionis
Poin Utama (Main Points)	a. Dikarenakan pembuat permasalahan. b. Tidak baik. c. Wajib dijauhi. d. Wajib ditekan.	a. Wajib dijauhi. b. Wajib ditekan. c. Tidak terelakkan antar individu. d. Tidak mesti buruk. e. Alamiah, perolehan perubahan. f. Dapat dikelola.	a. Perolehan melalui keseriusan terhadap visi dan misi. b. Kerap kali memberikan manfaat. c. Wajib distimulus. d. Wajib bertujuan guna mengembangkan kreativitas.
Efek pada Kinerja (Effect on Performance)	Kinerja mengalami penurunan sejalan level konflik yang mengalami peningkatan.	a. Kinerja utama tergantung pada seberapakah efektifnya konflik diselesaikan. b. Biasanya kinerja mengalami penigkatan ke tingkat tertentu sebab level konflik mengalami peningkatan, setelah itu menurun jika konflik diperbolehkan meningkat lebih lanjut	a. Level konflik tertentu dibutuhkan guna meningkatkan kinerja. b. Kinerja mengalami peningkatan sejalan dengan konflik hingga level tertentu, setelah itu mengalami penurunan apabila konflik mengalami peningkatan lebih jauh ataupun tidak tertuntaskan

Pembanding	Pandangan Tradisional	Pandangan Kontemporer	Pandangan Interaksionis
		ataupun tidak tertuntaskan.	
Tindakan yang Disarankan (Recommended Actions)	a. Tidak melaksanakan apa pun apabila a = d b. Selesaikan konflik apabila a > d (di mana d = 0)	a. Tidak melakukan apa saja apabila a = d b. Selesaikan konflik apabila a > d (dimana d ~ 0)	a. Tidak melaksanakan apa saja apabila a = d b. Selesaikan konflik jika a > d c. Menstimulus konflik apabila < d (di mana d > 0)

Sumber : Peneliti (2025)

Pembahasan

Strategi manajemen konflik dosen bidang Pengabdian kepada masyarakat (PkM) di Prodi PAI UIN SMH Banten

Strategi Manajemen Konflik untuk menuntaskan permasalahan pada Prodi PAI UIN SMH Banten ialah :

a. Perencanaan (Planning) Konflik dalam Menyelesaikan Masalah di Prodi PAI UIN SMH Banten.

Urgensinya perencanaan untuk mengontrol konflik pada Prodi PAI UIN SMH Banten amat diperlukan untuk seluruh pihak pada Prodi PAI UIN SMH Banten. Perihal tersebut bisa menolong seluruh pihak kampus untuk menuntaskan permasalahan yang terdapat pada kampus secara tepat. Sehingga, terbentuk iklim yang baik pada area kampus. Terkait perencanaan permasalahan manajemen konflik untuk menuntaskan permasalahan pada Prodi PAI UIN SMH Banten, peneliti melakukan wawancara dengan sekretaris prodi PAI yang disimpulkan bahwa: Apa yang dilaksanakan Kaprodi untuk menjalankan perencanaan guna menuntaskan konflik yang terdapat pada Prodi PAI UIN SMH Banten hal tersebut telah dinilai baik meskipun perencanaan dalam menangani konflik tersebut tidaklah tertulis ataupun terjadwal. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi adalah membentuk interaksi pada seluruh pihak kampus semisal dosen serta staf yang terdapat pada Prodi PAI UIN SMH Banten. Kemudian, Kaprodi wajib mengerti karakteristik tiap individu yang terdapat pada Prodi PAI UIN SMH Banten serta juga melaksanakan kerja sama yang kondusif pada seluruh elemen kampus untuk menangani konflik yang terdapat dalam Prodi PAI UIN SMH Banten. Sehingga, problematikan yang terdapat pada Prodi PAI UIN SMH Banten tersebut bisa dituntaskan secara maksimal.

b. Pengorganisasian (Organizing) Konflik dalam Menyelesaikan Masalah di PAI UIN SMH Banten.

Terkait pengorganisasian terkait manajemen Konflik guna menuntaskan permasalahan pada PAI UIN SMH Banten, peneliti melaksanakan wawancara dengan Kaprodi, beberapa pengampu PAI yang didapatkan kesimpulan: Bahwasanya pengorganisasian pada manajemen konflik telah

berjalan secara baik. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi terkait pengorganisasian manajemen konflik pada PAI UIN SMH Banten ialah menangani konflik tersebut secara mandiri. Tetapi, jika kaprodi mendapati kesulitas saat menangani konflik tersebut sehingga Kaprodi mengikutsertakan seluruh elemen sekolah meliputi dosen yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Perihal tersebut pastinya bisa mengurangi konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten, semisal konflik yang timbul saat mahasiswa menyerahkan seutuhnya pada dosen untuk menanganinya. Sehingga sudah begitu terlihat bahwasanya dalam pengorganisasian berikut terdapat pendistribusian tugas untuk menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten .

c. Pelaksanaan (Actuating) Konflik dalam Menyelesaikan Masalah di PAI UIN SMH Banten

Berkaitan pelaksanaan manajemen konflik untuk menangani permasalahan pada PAI UIN SMH Banten, Kaprodi serta beberapa dosen PAI memperoleh kesimpulan yaitu: Peneliti bisa memberikan kesimpulan bahwasanya penyelenggaraan manajemen konflik pada PAI UIN SMH Banten telah terlaksana secara tepat. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi untuk menjalankan manajemen konflik tersebut dengan melaksanakan kerja sama yang kondusif pada seluruh elemen sekolah guna menuntaskan permasalahan yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten sebab pastinya Kaprodi tidaklah bisa menjalankannya sendiri dalam menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Kaprodi pun membutuhkan pertolongan elemen kampus terlebih dosen guna menangani konflik yang berkaitan dengan mahasiswa. Kemudian, interaksi yang baik pun amat diperlukan pihak kampus untuk menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Dengan penyampaian yang baik tersebut, pastinya apa yang diamanatkan Kaprodi bisa dijalankan secara tepat dan tidak timbil kesalahpahaman pada tiap-tiap kewajiban dalam menuntaskan konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten.

d. Evaluasi (Evaluating) Konflik dalam Menyelesaikan Masalah di PAI UIN SMH Banten

Berkaitan permasalahan evaluasi manajemen konflik untuk menangani permasalahan pada PAI UIN SMH Banten, Kaprodi serta beberapa dosen PAI menyampaikan: Penilit bisa memberikan kesimpulan bahwasanya evaluasi manajemen konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten telah terlaksana secara maksimal. Perihal yang dilakukan Kaprodi ialah bekerja sama bersama beberapa elemen kampus.

Dalam tahapan perencanaan berikut, apa yang dilaksanakan Kaprodi untuk melaksanakan perencanaan guna menuntaskan konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten telah maksimal meskipun perencanaan untuk menangani konflik tersebut tidaklah tertulis ataupun terjadwal. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi adalah membentuk komunikasi yang baik pada seluruh elemen kampus sebagaimana dosen serta staf yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Kemudian, Kaprodi wajib memahami karakteristik tiap individu yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten serta juga melaksanakan kerja sama yang kondusif bersama seluruh elemen kampus untuk menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Sehingga, problematikan yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten tersebut bisa tertuntaskan secara maksimal. Dalam tahapan

pengorganisasian manajemen konflik, telah terlaksana secara bagus. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi dalam pengorganisasin tersebut ialah menangani konflik dengan sendiri.

Dalam tahapan pelaksanaan manajemen konflik PAI UIN SMH Banten telah terlaksana secara maksimal. Perihal yang dilaksanakan Kaprodi untuk menjalankan manajemen konflik tersebut ialah melalui kerja sama yang kondusi bersama seluruh pihak sekolah guna menangani permasalahan yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten sebab pastinya Kaprodi tidaklah bisa menjalankannya sendiri untuk menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Kaprodi pun membutuhkan pertolongan elemen kampus terlebih dosen guna menangani konflik yang berkaitan dengan mahasiswa. Kemudian, penyampaian yang tepat juga amat diperlukan pihak kampus untuk menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Melalui komunikasi yang sehat tersebut, pastinya apa yang diamanatkan Kaprodu bisa dijalankan secara baik dan tidak timbul kesalahpahaman pada tiap-tiap kewajiban dalam menangani konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten.

Dalam tahapan evaluasi manajemen konflik yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten telah terlaksana secara maksimal. Perihal yang dilaksanakan kaprodi ialah bekerja sama bersama beberapa elemen kampus. Perihal tersebut dilaksanakan agar problematika yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten bisa lekas diketahui serta cepat mendapatkan jawaban yang tepat terhadap problematikan yang terdapat pada PAI UIN SMH Banten. Kemudian, dalam menjalankan evaluasi manajemen konflik, Kaprodi mengatur kondisi kelas untuk mengamati kondisi mahasiswa serta dosen. Perihal tersebut dilaksanakan agar bisa memahami keserasian yang terjadi antara mahasiswa serta dosen.

Adapun Amri Darwis berpendapat bahwa ada beberapa model hipotetik manajemen konflik guna memberikan peningkatan kinerja serta organisasi, serta implementasi model yang dilaksanakan dengan tahapan di bawah:

a. Perencanaan

Dalam tahapan berikut, meliputi aktivitas identifikasi permasalahan, klasifikasi permasalahan, serta analisis permasalahan.

1) Identifikasi Masalah

Tahapan awal prosedural penerapan yaitu identifikasi permasalahan yang timbul melalui metode meninjau gejala yang menyertainya. Pimpinan wajib dapat memisahkan antara gejala konflik dan permasalahan yang menjadi faktor konflik. Gejala yang timbul bisa diamati semisal motivasi bekerja yang kurang, tindakan apatis, ataupun tindakan yang memperlambat pekerjaan, iklim kerja tidak kondusif,tetapi gejala yang nampak itu bukanlah pokok dari permasalahan. Permasalahan bisa bersumber melalui fasilitas yang minim, pimpinan yang tidak berkeinginan kuat, ataupun rancangan organisasi yang tidak begitu mendukung keberlangsungan menjalankan kewajiban tersebut. Guna memahami permasalahan yang menyebabkan konflik bisa dilaksanakan melalui metode mendengarkan keluh kesah melalui pihak yang turut serta di dalam konflik ataupun memintai penjelasan dari individu terdekat yang memahami tahapan timbulnya konflik.

Kemudian diperbincangkan dalam level pimpinan guna memahami serta juga melakukan identifikasi permasalahan dengan benar .

2) Klasifikasi Masalah

Konflik timbul dikarenakan beragam permasalahan, berkompetitif untuk mendistribusikan aset organisasi yang terbatas ataupun disebabkan berbedanya tujuan, nilai ataupun asumsi dalam menafsirkan agenda organisasi. Dikarenakan hal tersebut untuk memudahkan tata kelolanya, perlu dilaksanakan klasifikasi sumber konflik. Sumber konflik pun harus dilaksanakan pengelompokan konflik yang berupa fungsional serta disfungsional. Konflik fungsional bisa dijabarkan dengan perbedaan pola pikir, inisasi ataupun perlawanan antar individual ataupun kelompok yang memprotes permasalahan yang memperlambat pencapaian visi misi hingga didapati jawaban sehingga bisa memudahkan kegiatan organisasi. Adapun konflik disfungsional ialah perlawanan, pertentangan, ataupun perbedaan asumsi antar individual ataupun kelompok dalam pengalokasian sumber daya organisasi, ataupun perbedaan pemahaman saat menafsirkan agenda yang dijalankan dengan tenggat waktu yang lama sehingga memperlambat pencapaian visi misi organisasi. Klasifikasi variasi konflik, sumber konflik serta pengelompokan konflik yang berupa fungsional serta disfungsional bisa memudahkan melaksanakan analisa permasalahan serta penentuan pendekatan manajemen konflik yang hendak diimplementasikan .

3) Analisis Masalah

Sesudah dilaksanakan klasifikasi permasalahan ataupun musabab adanya konflik, tahapan setelahnya ialah melaksanakan analisa kepada permasalahan ataupun sumber konflik yang timbul. Analisa dilaksanakan guna mendapati apakah termasuk klasifikasi esensial serta mendesak untuk dituntaskan ataupun bisa ditunda dengan memperhitungkan kesanggupan organisasi.

b. Pelaksanaan

Tahapan berikut dalam langkah manajemen konflik ialah menentukan pendekatan manajemen konflik yang sudah ditentukan dengan akurat dan memperhitungkan risiko minimal.

1) Penentuan

Pendekatan Penentuan ataupun penentuan pendekatan amat bergantung kepada permasalahan yang timbul, serta kesanggupan pimpinan untuk menangani konflik supaya menjadi keunggulan organisasi. Penentuan pendekatan wajib diperhitungkan dengan serius seluruh kemungkinan dampak yang bisa ditumbulkan diupayakan dapat memberikan pengaruh kepada perkembangan kinerja secara individual ataupun kelompok. Pendakatan yang dipakai ialah pemecahan konflik, insentif konlik, serta pengurangan konflik.

2) Penyelesaian Masalah.

Pendekatan manajemen konflik adalah tahapan lanjutan sesudah dilaksanakan analisa permasalahan. Pendekatan manajemen konflik yang diimplementasikan bergantung kepada permasalahan ditemui serta dampak yang disebabkan. Jika konflik begitu tinggi

ditunjukkan dengan tindakan agresif, egoisme kelompok, saling memperlambat pekerjaan, sehingga pendekatan yang selaras ialah meminimalisir konflik. Tetapi, jika konflik begitu rendah yang ditunjukkan dengan motivasi bekerja rendah, timbul tindakan apatis, tidak begitu cekatan terhadap permasalahan, sehingga lebih tepatnya memakai pendekatan stimulasi konflik melalui metode peningkatan keterampilan, perbaikan kinerja dengan terpadu, serta memberikan motivasi pegawai agar lebih rajin bekerja. Pendekatan resolusi konflik pun bisa dilaksanakan saat konflik ada dalam level yang optimal, tiap-tiap pihak yang berkonflik berorientasikan kepada kewajiban, berupaya mendapati solusi, berupaya mengembangkan diri, serta berupaya memperbaiki kualitas kerja, sehingga bisa dilaksanakan melalui metode musyawarah, tawar-menawar maupun konfrontasi.

c. Evaluasi

Evaluasi adalah aktivitas esensial dalam seluruh tahapan manajemen konflik. Dengan memahami perolehan penyelenggaraan manajemen konflik yang dilaksanakan serta dampak yang disebabkan, maka aktivitas evaluasi adalah tahapan yang krusial sebab sebagai asas untuk melaksanakan perbaikan maupun penentuan tahapan-tahapan sebelumnya.

Manajemen konflik yang sukses dapat memberikan peningkatan kinerja individual yang dibuktikan dengan perilaku kerja serta perolehan kerja. Perfomansi kerja yang dikehendaki dalam definisi di sini ialah tindakan kerja serta perolehan kerja yang sudah dilaksanakan di dalam organisasi. Tindakan kerja akan terpampang melalui metode kerja yang sangat bersemangat, berdisiplin, bertanggung jawab, menjalankan kewajiban sebagaimana standar yang ditentukan, mempunyai motivasi serta keterampilan kerja yang tinggi serta berorientasi kepada pencapaian visi misi organisasi. Adapun perolehan kerja adalah tahapan akhir pada sebuah aktivitas yang dilaksanakan anggota organisasi yang berbentuk barang yang diciptakan, wujud pelayanan ataupun adanya peningkatan pelayanan yagn sudah dicurahkan, informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kecakapan serta wawasan masyarakat.

Langkah-Langkah Meningkatkan Kinerja Dosen Bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Melalui Manajemen Konflik di Prodi PAI UIN SMH Banten.

Tabel 2. Langkah-langkah (sintak) meningkatkan kinerja dosen bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melalui Manajemen Konflik di Prodi PAI UIN SMH Banten

Penyebab Konflik	Manajemen Konflik		
	Kerja Sama	Perundingan	Permainan Kekuasaan
Tekanan eksternal	Penyusunan sistem terbuka.	Negosiasi.	Keunggulan serta ancaman kekuasaan, pemakaian aliansi hukum, pemakaian laporan yang strategis,

Penyebab Konflik	**Manajemen Konflik**		
	Kerja Sama	**Perundingan**	**Permainan Kekuasaan**
			pembentukan aliansi.
Stres individu	Bimbingan, pembinaan, serta pemecahan masalah.	*Contracting*	Transfer, serta job *description* yang cermat.
Perjuangan kekuasaan	Membangun kondisi organisasi, membuat keputusan yang dekat dengan sumber informasi, gagasan terbaik menang, dan dorong partisipasi pemecahan masalah.	Negosiasi, memecahkan masalah substantif sumber daya langka, alokasi, membangun kesamaan daya.	Penggunaan otoritas yang sah, pembangunan koalisi, dan sistem pendukung.
Interdependensi rendah	Meningkatkan interaksi kelompok.	Negosiasi untuk meningkatkan interaksi.	Penggunaan kewenangan yang absah guna penyusunan lebih banyak komunikasi
Perselisihan peran, diferensiasi, interdependensi tinggi	Pembinaan tim, keterampilan berkomunikasi, pemecahan masalah, gaya konfrontatif, pencitraan, maupun konsultasi pihak ketiga.	-	Dukungan dengan otoritas formal dan penghargaan.

Sumber : Peneliti (2025)

3. Fungsi dan Peranan Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Dosen Bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Prodi PAI SMH Banten.

Manajemen konflik memiliki fungsi yaitu fungsi komunikasi guna mendapati permasalahan potensial, menguraikan kesalahpahaman, serta tukar-menukar informasi yang menolong menuntaskan konflik dalam internal kelompok kerja. Komunikasi bisa menolong organisasi meminimalisir perihal konflik yang tidak diperlukan, dan bisa dicegah serta memangkas waktu

serta tenaga guna memberikan peningkatan kinerja. Terdapat beragam tipe komunikasi yang berjalan dalam sebuah organisasi. Komunikasi di dalam organisasi diperbedakan berdasarkan:

a. level: formal dan informal;
b. tujuan: vertikal, horizontal, diagonal;
c. konsentrasi; internal versus eksternal.

Ditinjuan berdasarkan tujuan komunikasi, komunikasi mencakup komunikasi vertikal, komunikasi horizontal serta diagonal.

Komunikasi vertikal berhubungan pada interaksi antar tenaga kerja dalam level hierarki yang berbeda pada organisasi, ialah antara manajer serta tenaga kerja. Komunikasi horizontal berhubungan terhadap interaksi antara tenaga kerja dan tingkat yang serupa dalam internal organisasi.

Komunikasi ke atas ataupun vertikal ialah lajur informasi dari bawah menuju atas pada suatu organisasi, yang berjalan dari tingkat yang rendah hingga tingkat yang tinggi.

Komunikasi horizontal merujuk kepada tukar-menukar informasi, di antara individu yang menjabat pada level yang serupa. Komunikasi tersebut mengalir melewati organisasi. Komunikasi horizontal kerap berfokus kepada kepuasan tenaga kerja serta motivasi kerja pegawai. Wujud komunikasi berikut umumnya memberikan dorongan keserupaan untuk bisa berbicang, serta berbagi dengan terbuka serta bebas terkait perasaannya, terkait mekanisme, serta merundingkan permasalahan bersama individu lain yang bisa mengenali mereka. Variasi komunikasi berikut amat bergantung kepada kerja sama antar partisipan yang ikut serta.

Di bawah ini beberapa pola sikap serta interaksi negatif yang memperkeruh keadaan konflik dalam hubungan.

a. Menghindari konflik secara keseluruhan.

Beberapa individu condong tidak menyampaikan apa pun pada individu, dibanding merundingkan perselesihan dengan metode yang santai. Perihal berikut sepertinya bisa meminimalisir stres, nyatanya konflik akan mengalami peningkatan lebih besar.

b. Bersikap defensif.

Dengan maksud dapat memahami keluh kesah sesorang serta perspektifnya, individu defensi secara setia mencegah perilaku keliru mereka, serta bekerja keras guna menghindari berbagai kemungkinan. Perihal berikut membentuk permasalahan berjangka panjang saat pasang tidak merasa didengar serta dipahami. Pada kasus berikut, yang belum tertuntaskan terus mengalami perkembangan.

c. Menggunakan generalisasi.

Sementara memproses keluh kesah, sesorang semestinya tidak memakai generalisasi. Semisal, ia wajib menjauhi perkataan awal dengan “Anda selalu”, “Anda tidak pernah”, “Anda selalu pulang terlambat” ataupun “Anda tidak pernah melakukan apa yang saya ingin Anda lakukan!” Perihal tersebut pastinya menyusahkan individu lain. Menyeret konflik masa dahulu bisa memberikan peningkatan level konflik sekarang ini.

d. Selalu merasa benar.

Beberapa individu memutuskan metode yang tepat ataupun salah, serta merasa hanyalah perspektifnya yang tepat. Perihal berikut dibutuhkan, supaya kita tidak meminta individu lain agar melihat sebagaimana metode yang kita pergunakan serta tidak menilai sebagai ancaman personal apabila terdapat perbedaan opini. Selalu bertoleran serta menyadari bahwasanya terdapat dua perspektif yang berlaku menjadi perihal yang esensial.

e. Membaca pikiran.

Terkadang individu berpikiran negatif terkait seseorang sebab mereka memberikan gambaran yang keliru atas perbuatan mereka. Mereka melaksanakan hal tersebut dikarenakan tidak merenungkan pikiran serta perasaan individu lain, serta perihal tersebut membetuk perselisihan serta kesalahpahaman. Perihal yang esensial untuk membiarkan individu lain menyampaikan pikiran serta perasaannya.

f. Lupa untuk mendengarkan.

Beberapa individu bukanlah penyimak yang baik. Mereka memotong, membalikkan mata mereka, serta mengutarakan apa saja yang hendak mereka sampaikan setelahnya. Seseorang wajib mengembangkan kecakapan mendengar guna menguatkan tahapan komunikasi.

g. Memainkan game blame.

Beberapa individu saat dalam keadaan konflik senantiasa memberikan kritik terhadap lawan bicaranya. Mereka senantiasa menemukan metode guna mempermalukan individu lain. Dibanding menyalahkan individu lain, yang dinilai esensial ialah senantiasa mengamati konflik sebagai peluanguntuk melakukan analisis keadaan dengan objek serta mengerti keperluan kedua pihak hingga memberikan hasil jawaban yang dapat menolong keduanya.

h. Mencoba untuk memenangkan argumen.

Individu yang berfokus kepada pemenangan argumen dapat kehilangan koneksinya. Harus saling mengerti serta menghormati, supaya bisa mencapai kemufakatan dengan damai.

i. Menyerang karakter.

Terkadang perbuatan negatif individu dapat menyinggung permasalahan personal. Perihal tersebut bisa mengakibatkan asumsi negatif melalui beragam pihak. Kita wajib menghargai individu tersebut walaupun dia mempunyai perangai buruk.

j. Dinding batu.

Beberapa individu bertindak sebagaimana "dinding batu" serta menolak berbicang ataupun mendengarkan individu ketika terjadi ketidaksepakatan. Perihal tersebut pastinya tidak menuntaskan permasalahan, namun membentuk rasa sulit serta merusak relasi. Perihal yang jauh lebih tepat ialah membincangkan permasalahan bersama dengan indvividu tersebut, menyimak, serta serta membicarakan beragam perihal dengan metode yang baik.

Setelah itu berdasarkan pendapat Mullins (2005) dalam Ekawarna , aspek-aspek yang menjadi sumber laten konflik di dalam organisasi ialah.

1. Ketidaksamaan Asumsi. Ketidaksamaan asumsi memberikan hasil perbedaan gagasan, serta juga penilaian individu dalam memberikan *meanings* pada sebuah dorongan yang serupa. Perbedaan asumsi adalah sebuah realitas yang amat potensial menjadi sumber pokok konflik.

2. Terbatasnya Sumber Daya. Dalam organisasi yang mempunyai keminimalan sumber daya, individual dan kelompok sehingga akan banyak juga hajat terhadap sumber daya itu. Keadaan tersebut umumnya menjadi pencetus konflik, yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja organisasi. Sehingga, makin minim sumber daya dalam internal organisasi sehingga makin besar juga peluang timbulnya konflik. Minimnya sumber daya bisa mengakibatkan konflik, dikarenakan tiap individu ataupun kelompok yang memerlukan sumber daya yang serupa, terpaksa berkompetitif dengan individu ataupun kelompok lainnya untuk meraih target mereka sendiri. Sumber daya yang minim meliputi keuangan, ketersediaan, individual, ataupun informasi. Semisal, perusahaan *software* yang bertempat di Redmond mungkin menguasai beberapa pasar, tetapi stafnya masih tidak menyetujui hal yang yang berkaitan dengan sumber daya yang minim (Mcshare & Glinow, 2008).
3. Departementalisasi serta Spesialisasi. Potensial konflik bisa mengalami peningkatan dengan substansial saat antar departemen dalam internal organisasi mempunyai visi misi yang tidak sama. Semisal, tujuan penjual komputer ialah memperdagangkan komputer sebanyak mungkin serta secepatnya. Adapun terkait spesialisasi, apabila mayoritas tenaga kerja dalam suatu organisasi ialah spesialis, perihal tersebut bisa mengakibatkan konflik sebab mereka mempunyai tanggung jawab terhadap tiap-tiap pekerjaan.
4. Interdependensi Konflik condong bisa memberikan peningkatan konflik sebab interpedensi kewajiban. Jika seseorang mesti bergantung kepada individu lain guna menuntaskan kewajibannya, serta setelah itu kewajiban itu tidaklah selesai ataupun mengalami ketelatan sehingga mereka condong menyalahkan teman kerjanya. Kebergantungan antar anggota tim memalah kerap terjadi serta sulit dihindari. Sehingga, diperlukan saling memahami terkait tahapan kerja tiap-tiap bagian, serta menerima apa pun hasil yang bersandar kepada kinerja individu lain.
5. Hubungan Kewenangan. Di banyak organisasi kerap timbul perselisihan antara manajer serta pegawai, sebab beberapa individu tidak suka diingatkan terkait apa yang mesti mereka laksanakan. Manajer umumnya mempunyai wewenang istimewa hingga menyebabkan kecemburuan yang bisa menjadi potensi konflik. Motif kepemimpinan sosok manajer yang begitu kaku kerap kali menyebabkan konflik dengan pegawainya. Kemudian, terkadang individu ataupun kelompok berusaha turut serta di dalam konflik, guna memberikan peningkatan kekuatan mereka pada suatu organisasi.
6. Peran dan Harapan. Peran adalah perilaku yang diharapkan dari seorang karyawan. Setiap karyawan memiliki satu atau lebih peran dalam organisasi. Peran ini mencakup elemen seperti jenis pekerjaan, deskripsi tugas, dan kesepakatan antara karyawan dan organisasi. Konflik antara manajer-bawahan dapat terjadi bila peran bawahan tidak ditentukan secara jelas, dan masing-masing pihak memiliki pemahaman dan harapan yang berbeda mengenai peran tersebut.
7. Ambiguitas Yurisdiksi. Apabila garis tanggung jawab dalam sebuah organisasi tidak pasti maka ambiguitas yurisdiksi muncul. Karyawan memiliki kecenderungan untuk melepaskan tanggung jawab yang tidak diinginkan kepada orang lain, jika tanggung jawab tidak dinyatakan secara jelas. Tujuan yang ambigu, yurisdiksi, atau kriteria kinerja yang tidak jelas dapat menyebabkan

konflik. Dengan ambiguitas seperti itu, peraturan formal dan informal yang mengatur interaksi terpecah. Yurisdiksi ambigu sering terungkap saat program baru diperkenalkan. Kriteria kinerja ambigu adalah penyebab sering terjadinya konflik antara atasan dan bawahan.

Oleh karena itu dalam mengemban tugas dan tanggung jawab apabila didistribusikan secara merata sesuai kemampuan maka setiap dosen tidak akan merasa terbebani. Bahkan akan terjadi kecenderungan kebaikan dan keberhasilan dalam menjalankan tugasnya karena hormon endorfin, seretonin, dan oksitosin akan merangsang adanya kebahagiaan. Beban tugas dan tanggung jawab yang besar apabila diterima dengan rasa bahagia maka akan menghilangkan tingkat stres. Kebahagiaan akan membentuk superteam yang tangguh dalam mengemban amanah.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen konflik yang diterapkan di Prodi PAI UIN SMH Banten dalam menyelesaikan masalah di bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melibatkan komunikasi terbuka dan jujur, pendekatan kooperatif, serta manajemen emosi yang efektif. Dosen perlu berkomunikasi dengan jujur untuk menyelesaikan perbedaan pendapat dan menerapkan pendekatan yang fokus pada masalah, bukan individu. Manajemen emosi yang efektif sangat penting dalam mengatasi konflik, di mana dosen harus dapat mengendalikan emosinya agar tidak memengaruhi penyelesaian konflik. Selain itu, pelatihan manajemen konflik juga diperlukan untuk memperkuat keterampilan dosen dalam mengelola konflik dengan baik. Strategi manajemen konflik pada dosen PkM di Prodi PAI UIN SMH Banten dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari perencanaan penyelesaian konflik, pelaksanaan penyelesaian konflik, evaluasi hasil penyelesaian, hingga tindak lanjut. Tahap perencanaan melibatkan penjadwalan pertemuan, penentuan pihak yang berkonflik, serta penyusunan alternatif penyelesaian konflik. Pada tahap pelaksanaan, pihak-pihak yang berkonflik diberi kesempatan untuk menyampaikan argumen masing-masing dan menyepakati alternatif solusi yang terbaik. Evaluasi dilakukan untuk memantau implementasi kesepakatan, dan tindak lanjut dilakukan untuk mendorong kolaborasi antar pihak yang sebelumnya berkonflik. Langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja dosen PkM di Prodi PAI UIN SMH Banten melalui manajemen konflik mencakup identifikasi konflik, pendidikan dan pelatihan manajemen konflik, serta membangun komunikasi yang efektif di antara dosen. Penyusunan rencana kerja yang jelas dan penerapan teknik resolusi konflik yang tepat juga penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi antar dosen. Selain itu, evaluasi dan tindak lanjut terhadap kinerja dosen sangat penting untuk memastikan bahwa konflik yang terjadi tidak mengganggu tujuan pengabdian kepada masyarakat. Manajemen konflik yang efektif berperan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung tercapainya tujuan PkM dengan sukses.

Implikasi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan Prodi PAI UIN SMH Banten perlu meningkatkan kemampuannya dalam aspek manajemen konflik agar dapat mengatasi masalah yang timbul dengan cepat dan akurat. Penilaian kinerja dosen PkM juga perlu dilakukan secara berkala untuk memotivasi dosen agar lebih kreatif dan inovatif dalam melaksanakan tugas pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, pimpinan Prodi PAI UIN SMH Banten harus

memperkuat kompetensi manajerial dan kepemimpinan dosen PkM agar dapat menghindari konflik yang tidak produktif dan menjaga lingkungan kerja yang harmonis. Sebagai saran, diperlukan pembentukan sistem monitoring rutin dan forum dialog antar dosen untuk mendeteksi serta menyelesaikan konflik sejak dini. Selain itu, institusi diharapkan menyediakan program pengembangan kompetensi kepemimpinan agar dosen mampu menjadi agen penyelesai konflik yang produktif dan inspiratif dalam mendukung keberhasilan PkM.

DAFTAR PUSTAKA

Amason, A. C. (1996). Distinguishing the effects of functional and dysfunctional conflict on strategic decision making: resolving a paradox for top management teams. *Academy of Management Journal*, *39*(1), 123–148. https://doi.org/10.2307/256633

Feitosa, J., Grossman, R., Kramer, W. S., & Salas, E. (2020). Measuring team trust: A critical and meta-analytical review. *Journal of Organizational Behavior*, *41*(5), 479–501. https://doi.org/10.1002/job.2436

De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 88*(4), 741-749. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.4.741

Pelled, L. H., Eisenhardt, K. M., & Xin, K. R. (1999). Exploring the black box: An analysis of work group diversity, conflict, and performance. *Administrative Science Quarterly, 44*(1), 1-28. https://doi.org/10.2307/2667029

Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intra-group conflict. *Administrative Science Quarterly, 40*(2), 256-282. https://doi.org/10.2307/2393638

Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management, 13*(3), 206-235. https://doi.org/10.1108/eb022874

Tjosvold, D. (2008). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior, 29*(1), 19-28. https://doi.org/10.1002/job.416

Thomas, K. W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 3*, 651-717.

Aritz, J., Walker, S., & Barge, S. (2020). The role of conflict in organizational change: A theoretical perspective. *Journal of Organizational Change Management, 33*(3), 431-448. https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2019-0225

Cummings, T. G. (2014). *Conflict in organizations* (4th ed.). Pearson Education.

De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (2017). The psychology of conflict and conflict management in organizations. *Psychology Press*.

Gibson, J. L., Ivanchevic, J. M., & Donnely, J. H. (2020). *Organizations: Behavior, structure, processes* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal, 44*(2), 238-251. https://doi.org/10.2307/3069453

De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2020). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 105*(5), 611-626. https://doi.org/10.1037/apl0000454

Eisenhardt, K. M. (2018). How management teams can have a good fight. *Harvard Business Review, 96*(3), 100-107. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.04.004

Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2019). Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective. *Research in Organizational Behavior, 39*, 37-60. https://doi.org/10.1016/j.riob.2019.01.002

Meyer, C. B., & Smith, A. D. (2020). Academic entrepreneurship and innovation: The role of university research in economic development. *Research Policy, 49*(1), 112-123. https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.03.011

Tjosvold, D. (2021). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior, 42*(6), 1-12. https://doi.org/10.1002/job.2447

Tjosvold, D. (2017). The conflict-positive organization: It depends upon us. *Journal of Organizational Behavior, 38*(7), 1069-1083. https://doi.org/10.1002/job.2187