

STRATEGI KOMUNIKASI ASERTIF DALAM MANAJEMEN KONFLIK DI RA NURUL ISLAM
GUNOSARI

Rislatil Jazilah
MPI22520031

Firda Hariroh
MPI22520022

IAI AT-TAQWA BONDOWOSO

ABSTRAC

This study aims to identify assertive communication strategies in conflict management at Islamic Educational Institutions (LPI), specifically at RA Nurul Islam. The study employs a qualitative approach, using interviews with teachers and parents as the data collection method. The results indicate that conflicts frequently occurring within the RA environment include miscommunication between teachers and parents, disagreements among teachers, and differing expectations regarding children's development. To address these conflicts, teachers and the school principal employ assertive communication through open attitudes, the use of polite language, active listening, and problem-solving through face-to-face dialogue. Assertive communication has a positive impact on working relationships among teachers, relationships with parents, and creates a more comfortable and harmonious learning environment for children. However, the implementation of assertive communication still faces challenges such as a culture of shyness, fear of seniors, and the diverse personalities of parents. Therefore, training in assertive communication and support from the school are necessary so that conflict management in Islamic educational institutions can be carried out more effectively.

Keywords: assertive communication, conflict management, educational institutions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi asertif dalam manajemen konflik di Lembaga Pendidikan Islam (LPI), khususnya di RA Nurul Islam. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terhadap guru dan wali murid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang sering terjadi di lingkungan RA meliputi miskomunikasi antara guru dan wali murid, perbedaan pendapat antar guru, serta perbedaan harapan terhadap perkembangan anak. Untuk mengatasi konflik tersebut, guru dan kepala madrasah menerapkan komunikasi asertif melalui sikap terbuka, penggunaan bahasa yang sopan, mendengarkan lawan bicara, serta

penyelesaian masalah secara dialogis dan tatap muka. Komunikasi asertif memberikan dampak positif terhadap hubungan kerja antar guru, hubungan dengan wali murid, serta suasana belajar anak menjadi lebih nyaman dan harmonis. Namun penerapan komunikasi asertif masih menghadapi kendala seperti budaya sungkan, rasa takut kepada senior, dan karakter wali murid yang beragam. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan komunikasi asertif dan dukungan dari pihak sekolah agar manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: komunikasi asertif, manajemen konflik, lembaga pendidikan

A. PENDAHULUAN

Konflik merupakan bagian alami dari interaksi manusia dan dapat terjadi di berbagai lingkungan, termasuk lembaga pendidikan (Ummah, 2025). Konflik merupakan masalah yang sering terjadi di lembaga-lembaga Islam, karena lembaga-lembaga tersebut masih mengalami kesulitan di berbagai bidang. Realitas menunjukkan bahwa konflik merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan Islam yang memiliki keragaman latar belakang individu, kepentingan, serta cara pandang (Rosyidah et al., 2024). Dalam praktiknya, konflik kerap muncul dalam berbagai bentuk, seperti perbedaan persepsi antara pimpinan dan tenaga pendidik terkait kebijakan lembaga, ketidaksepahaman dalam pembagian tugas, hingga perbedaan pendekatan dalam proses pembelajaran (Rahmayani & Nuraisyah, 2026)

Manajemen konflik merupakan teknik atau proses penting yang mengarah pada identifikasi, penanganan, dan penyelesaian konflik yang muncul di lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan manajemen konflik merupakan kompetensi kepemimpinan yang esensial dan mutlak diperlukan untuk memastikan iklim kerja yang kondusif, yang secara langsung berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja guru dalam menjalankan tugas profesional mereka. Manajemen konflik yang efektif berfungsi sebagai katalisator untuk mendorong inovasi dan kreativitas dalam kinerja guru, suatu hal yang vital dalam menghadapi tuntutan pembelajaran yang terus berkembang. Konflik yang muncul di lingkungan sekolah, baik yang bersifat intra personal (stres kerja) maupun interpersonal (perbedaan pendapat antar kolega), jika tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan ketidaknyamanan, menurunkan motivasi, dan mengganggu fokus guru dari tugas utama mereka dalam mendidik dan mengajar (Febrianti et al., 2026). Selain itu, interaksi antara guru, peserta didik, serta

orang tua juga berpotensi memunculkan konflik apabila tidak dilandasi komunikasi yang efektif dan saling pengertian. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi yang tepat menjadi salah satu solusi kunci dalam mengatasi konflik. Salah satunya melalui strategi komunikasi asertif.

Komunikasi asertif, menurut Widyanti, 2025, dalam (Nuryanto & Siska Amelia Maldin, 2025) yakni cara berkomunikasi yang terbuka, jujur, dan tetap menghargai hak serta perasaan orang lain, terbukti dapat meningkatkan hubungan kerja yang sehat, suasana kerja yang nyaman dan produktif dengan menghargai perbedaan pendapat dan latar belakang individu. Juga menurut Rani & Laksmiwati, 2024, dalam (Nuryanto & Siska Amelia Maldin, 2025) Komunikasi asertif berbeda dengan komunikasi efektif, dengan berfokus pada penyampaian pendapat tegas tanpa melanggar hak orang lain serta menciptakan hubungan kerja yang jujur, terbuka, dan saling menghargai. Dengan komunikasi asertif, individu mampu menyampaikan pendapat dan kebutuhan mereka secara jelas tanpa menyinggung atau merugikan pihak lain.

Dalam penelitian (Nuryanto & Siska Amelia Maldin, 2025), menunjukkan bahwa komunikasi asertif memiliki peran penting dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja kuliner. Komunikasi asertif membantu karyawan menyampaikan pendapat secara tegas, terbuka, dan jujur tanpa perasaan kepada orang lain. Dengan komunikasi yang baik, konflik akibat perbedaan pendapat, miskomunikasi, dan tekanan kerja dapat diminimalkan. Selain itu, komunikasi asertif juga meningkatkan tim kerja sama, produktivitas kerja, kualitas pelayanan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan nyaman.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi asertif dalam manajemen konflik di Lembaga Pendidikan Islam, tepatnya di RA Nurul Islam, Gunosari.

A. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam strategi komunikasi asertif dalam manajemen konflik di Lembaga RA Nurul Islam Gunosari. Menurut tempatnya, Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) yaitu

penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya dan bertujuan untuk menemukan informasi sebanyak-banyaknya dari suatu fenomena (Suhayati, 2022).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada beberapa guru dan wali murid di Lembaga RA Nurul Islam, Gunosari.

Analisis data tersebut bersifat open ended dan induktif karena terbuka bagi perubahan, perbaikan dan penyempurnaan berdasarkan data yang baru masuk. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui tiga tahapan, yaitu Reduksi Data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Profil RA Nurul Islam Gunosari

RA Nurul Islam, Gunosari ini beralamatkan di Jl. Trotosari Desa/ Kelurahan Gunosari Rt27 Rw 05 Kecamatan Tlogosari Kabupaten Bondowoso. Lembaga ini berdiri sejak tahun 2003, lembaga ini berada di bawah naungan yayasan Nurul Islam dengan akreditasi B pada tahun 2025.

Visi RA Nurul Islam sendiri adalah *“Menjadi RA yang unggul dalam membentuk generasi yang cerdas, kreatif berakhlak mulia dan berwawasan global.”*

Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi RA Nurul Islam adalah :

- a. Menanamkan nilai agama Islam dan membentuk karakter yang Islami
- b. Mengembangkan potensi anak dalam bidang kognitif, bahasa, social, emosional, dan motorik.
- c. Membiasakan anak berperilaku positif, disiplin, dan bertanggung jawab
- d. Menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan nyaman bagi anak
- e. Melibatkan orang tua dalam proses pendidikan anak

2. Bentuk Konflik yang Terjadi di Lingkungan Lembaga Pendidikan Islam

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa guru dan wali murid di RA Nurul Islam, ditemukan bahwa konflik yang terjadi di lingkungan lembaga pendidikan Islam umumnya bersumber dari miskomunikasi, perbedaan persepsi, dan perbedaan ekspektasi antara pihak sekolah dengan wali murid. Konflik juga terjadi antar guru dalam pelaksanaan tugas dan proses pembelajaran. Hal ini

selaras dengan penelian Anita (2022), yang menyatakan bahwa Konflik biasanya muncul Karena salah paham, miss komunikasi dan terkadang konflik itu muncul karena sumber daya yang diperuntukkan itu terbatas, karena ada orang-orang yang ingin tampil dominan dan mendominasi, karena permasalahan pembagian tugas dan kewenangan dan ada faktor-faktor penyebab konflik yang lainnya yang intinya adalah keadaan karena ada orang yang merasa dirugikan atau diserang oleh pihak lain (Anita, A. Putri, N. Harahap, 2022).Salah satu guru RA Nurul Islam mengatakan:

“Yang paling sering itu miskomunikasi sama wali murid, Bu. Misalnya anak nggak mau sekolah, orang tua nyalahin gurunya kurang perhatian. Antara guru kadang beda pendapat soal metode ngajar. Sama murid jarang konflik paling anak rebutan mainan.” (Wilda, 2026).

Kepala RA Nurul Islam juga mengatakan:

“Sebagai kepala, saya lihat konflik paling sering itu 3 arah. Pertama, guru dengan wali murid soal ekspektasi. Orang tua maunya anak langsung bisa calistung, padahal di RA fokusnya motorik dan akhlak. Kedua, antar guru karena beda gaya mengajar atau pembagian tugas piket. Ketiga, guru ke saya pribadi, biasanya soal kebijakan baru yang dirasa memberatkan.” (Sofiah, 2026).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa konflik yang paling sering muncul adalah konflik antara guru dan wali murid. Guru menyampaikan bahwa beberapa wali murid memiliki ekspektasi tinggi terhadap perkembangan akademik anak, khususnya kemampuan membaca, menulis, dan berhitung. Sementara itu, guru menekankan bahwa pendidikan anak usia dini lebih difokuskan pada perkembangan motorik, sosial, emosional, dan pembentukan karakter anak.

Konflik antar guru juga ditemukan dalam penelitian ini. Konflik tersebut biasanya berkaitan dengan perbedaan metode mengajar, pembagian tugas piket, dan cara menangani anak di kelas. Perbedaan karakter serta pola komunikasi antar guru menjadi salah satu faktor penyebab munculnya konflik internal di lingkungan sekolah. Selain konflik antar guru dan wali murid, terdapat pula konflik antara guru dan kepala RA Nurul Islam terkait kebijakan lembaga. Beberapa guru mengaku pernah merasa kesulitan menyampaikan pendapat kepada kepala madrasah karena adanya rasa sungkan dan takut dianggap tidak

sopan, terutama kepada pimpinan atau guru senior. Hal ini menunjukkan bahwa budaya hierarkis masih cukup kuat dalam lingkungan lembaga pendidikan Islam. Salah satu guru mengatakan:

“Dulu saya sungkan kalau beda pendapat sama senior. Takut dibilang nggak sopan. Apalagi kepala madrasah kami orangnya agak tegas. Tapi sekarang sudah berani karena beliau juga mulai terbuka.” (Aura, 2026).

Konflik yang terjadi di lingkungan RA Nurul Islam pada dasarnya merupakan hal yang wajar dalam sebuah organisasi pendidikan. Namun, apabila tidak dikelola dengan baik, konflik dapat memengaruhi hubungan kerja, suasana belajar, dan kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

3. Pemahaman Guru dan Wali Murid tentang Komunikasi Asertif

Berdasarkan hasil wawancara, guru dan kepala RA Nurul Islam memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai komunikasi asertif. Mereka memahami komunikasi asertif sebagai cara menyampaikan pendapat, perasaan, dan kebutuhan secara jujur, tegas, namun tetap sopan dan menghargai orang lain. Hal ini sependapat dengan penelitian Nuryanto (2025) menyatakan komunikasi asertif berfokus pada penyampaian pendapat yang tegas tanpa melanggar hak orang lain. Strategi ini menciptakan hubungan kerja yang jujur, terbuka, dan saling menghargai di antara anggota tim. Salah seorang guru menyampaikan:

“ Saya pernah mendengar istilah itu pas pelatihan guru. Menurut saya itu cara ngomong yang jujur tapi sopan. Jadi kita berani bilang ‘tidak’ atau ‘keberatan’ tapi nggak bikin orang lain sakit hati.” (Wilda, 2026).

Dalam konteks pendidikan di RA Nurul Islam, komunikasi asertif dianggap sangat penting karena guru berhadapan langsung dengan anak usia dini, rekan kerja, kepala madrasah, serta wali murid yang memiliki karakter dan latar belakang berbeda-beda. Oleh sebab itu, guru dituntut mampu menjaga tutur kata dan sikap agar hubungan komunikasi tetap harmonis.

Kepala madrasah juga menjelaskan bahwa komunikasi asertif merupakan keterampilan penting dalam kepemimpinan pendidikan. Seorang pemimpin harus mampu menyampaikan aturan dan kebijakan secara tegas, namun tetap menghargai guru dan wali murid. Kepala madrasah menekankan bahwa

komunikasi yang terlalu keras dapat membuat guru merasa takut, sedangkan komunikasi yang terlalu pasif dapat menyebabkan ketidakteraturan dalam organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tentang komunikasi asertif sudah mulai berkembang di lingkungan RA Nurul Islam, terutama setelah beberapa guru mengikuti pelatihan dan kegiatan pengembangan profesional. Namun demikian, penerapan komunikasi asertif secara konsisten masih memerlukan pembiasaan dan dukungan dari lingkungan sekolah.

4. Strategi Komunikasi Asertif Guru dalam Mengelola Konflik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru menggunakan berbagai strategi komunikasi asertif dalam mengelola konflik di lingkungan sekolah. Strategi utama yang digunakan adalah mendengarkan lawan bicara terlebih dahulu sebelum memberikan tanggapan. Guru berusaha memahami keluhan atau perasaan wali murid agar konflik tidak semakin membesar.

Ketika terjadi miskomunikasi dengan wali murid, guru memilih melakukan komunikasi secara langsung dan pribadi setelah kegiatan pembelajaran selesai. Guru menghindari perdebatan di depan anak-anak karena dianggap dapat memberikan dampak negatif terhadap kondisi emosional anak. Salah satu guru mengatakan:

"Pertama saya minta maaf dulu kalau ada yang kurang berkenan. Terus saya ajak ketemu langsung. Saya tunjukkan buku penghubung atau video kegiatan anak biar ada bukti. Biasanya wali murid luluh kalau kita jelas dan nggak defensif."
(Ula, 2026)

Selain itu, guru menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyalahkan pihak lain. Dalam menyampaikan kritik atau keberatan kepada rekan kerja, guru menggunakan teknik komunikasi "saya merasa". Misalnya dengan mengatakan, *"Saya merasa RPP minggu ini kurang sinkron, mungkin bisa kita diskusikan bersama."* Teknik tersebut dinilai lebih efektif karena tidak menyinggung perasaan lawan bicara.

Strategi lain yang digunakan adalah teknik sandwich, yaitu memberikan pujian terlebih dahulu sebelum menyampaikan kritik, kemudian ditutup dengan solusi atau dukungan positif. Teknik ini sering digunakan kepala RA ketika memberikan evaluasi kepada guru agar guru tidak merasa dijatuhkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala RA Nurul Islam:

"Saya pakai teknik _sandwich_: puji dulu, kritik, tutup dengan support. Contoh: 'Bu, saya apresiasi banget semangatnya di kelas. Tapi kemarin saya lihat administrasinya agak telat ya. Ke depan bisa kita rapikan bareng? Saya yakin Ibu pasti bisa.' Saya sampaikan di ruang tertutup, bukan depan orang lain." (Sofiah, 2026).

Guru juga memilih menyampaikan kritik secara empat mata dibandingkan melalui grup WhatsApp atau di depan banyak orang. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga harga diri dan kenyamanan rekan kerja. Dalam menghadapi wali murid, guru berusaha memberikan penjelasan berdasarkan data dan fakta, seperti buku penghubung atau dokumentasi kegiatan anak di sekolah. Salah seorang wali murid menyampaikan:

"Mayoritas lewat grup WA dan buku penghubung. Kalau ada masalah anak, gurunya biasanya ngomong langsung pas pulang sekolah. Bahasanya sopan dan mudah dimengerti. Yang aku suka, mereka nggak langsung "nyalahin" anak, tapi cerita kronologinya dulu." (Nabila, 2026).

Kepala RA dalam penelitian ini juga menerapkan pendekatan mediasi dalam menyelesaikan konflik. Kepala sekolah mendengarkan kedua belah pihak terlebih dahulu sebelum memberikan solusi. Pendekatan ini membantu menciptakan penyelesaian konflik yang lebih adil dan tidak memihak. Komunikasi yang baik antara pemimpin dan pendidik ternyata juga berpengaruh pada tingkat kepuasan dan semangat kerja para pendidik (Fawaid & Mubah, 2025).

Strategi komunikasi asertif yang diterapkan menunjukkan bahwa guru dan kepala RA berusaha menciptakan komunikasi yang sehat, terbuka, dan berorientasi pada penyelesaian masalah tanpa merusak hubungan interpersonal.

5. Dampak Komunikasi Asertif terhadap Hubungan Guru dan Wali Murid

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif memberikan dampak positif terhadap hubungan kerja di sekolah maupun proses pembelajaran

anak. Guru merasa hubungan antar rekan kerja menjadi lebih harmonis karena setiap masalah dapat dibicarakan secara terbuka dan diselesaikan dengan baik. Salah seorang guru mengatakan:

"Kerja jadi enak Bu. Nggak ada bisik-bisik di belakang. Kalau ada masalah langsung selesai. Anak juga ngerasa kelasnya adem karena gurunya kompak. Mereka jadi lebih berani ngomong juga." (Aura, 2026).

Komunikasi asertif juga membantu mengurangi gosip dan kesalahpahaman di lingkungan sekolah. Guru menjadi lebih nyaman bekerja karena tidak ada konflik yang dipendam terlalu lama. Selain itu, wali murid menjadi lebih percaya kepada sekolah karena merasa didengarkan dan dihargai. Salah satu wali murid mengatakan:

"Iya, didengarkan. Kemarin aku komplain soal anakku sering digigit temannya. Hari itu juga gurunya telepon balik, jelasin udah dipisah tempat duduknya dan bakal lebih diawasi. Responsnya cepat, jadi aku merasa didengar." (Risa, 2026).

Wali murid lain juga menyampaikan:

"Di RA tempat anak saya, iya. Waktu mau bikin aturan baru soal bawa bekal sehat, sekolah minta masukan dulu lewat kuesioner. Saya merasa pendapat saya dihargai, meskipun nggak semua diikuti." (Azril, 2026).

Dalam proses pembelajaran, komunikasi yang baik antar guru menciptakan suasana kelas yang lebih tenang dan nyaman bagi anak. Anak-anak menjadi lebih percaya diri dan merasa aman ketika berada di lingkungan sekolah. Guru juga menjadi lebih sabar dan tidak mudah terpancing emosi ketika menghadapi perilaku anak.

Hubungan yang harmonis antara sekolah dan wali murid turut mendukung terciptanya kerja sama dalam mendidik anak. Orang tua menjadi lebih terbuka dalam menyampaikan kondisi anak di rumah, sedangkan guru dapat memberikan masukan dengan lebih mudah tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

6. Hambatan dalam Penerapan Komunikasi Asertif

Meskipun komunikasi asertif memberikan banyak manfaat, penerapannya masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan utama yang ditemukan dalam

penelitian ini adalah budaya sungkan atau ewuh pekewuh yang masih kuat di lingkungan sekolah. Salah satu guru menyampaikan:

"Budaya sungkan itu masih kuat. Kadang takut dibilang 'guru kok protes'. Terus kalau wali muridnya emosian, susah juga mau asertif. Harus ekstra sabar." (Ula, 2026).

Sebagian guru merasa takut dianggap tidak sopan ketika menyampaikan kritik atau pendapat kepada senior maupun kepala madrasah. Akibatnya, beberapa guru memilih diam meskipun sebenarnya memiliki keberatan terhadap suatu kebijakan atau kondisi tertentu.

Selain budaya sungkan, karakter wali murid yang emosional juga menjadi tantangan tersendiri bagi guru. Tidak semua wali murid dapat menerima penjelasan guru dengan baik, terutama ketika menyangkut perkembangan anak mereka. Dalam kondisi seperti ini, guru harus memiliki kesabaran dan kemampuan komunikasi yang baik agar konflik tidak semakin membesar.

Hambatan lainnya adalah keterbatasan waktu komunikasi karena padatnya aktivitas pembelajaran. Guru terkadang hanya memiliki sedikit waktu untuk berdiskusi dengan wali murid maupun rekan kerja sehingga komunikasi menjadi kurang maksimal.

7. Upaya Peningkatan Komunikasi Asertif di Lembaga Pendidikan Islam

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa upaya yang dianggap penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi asertif guru di lingkungan RA Nurul Islam. Salah satunya adalah pelatihan komunikasi asertif dan manajemen konflik khusus bagi guru PAUD. Kepala RA Nurul Islam mengatakan:

"Guru butuh 3 hal. Satu, pelatihan _public speaking_ dan _active listening_ khusus konteks PAUD. Dua, pendampingan psikolog sebulan sekali buat curhat kasus di kelas. Tiga, kita bikin SOP komunikasi: misal semua keluhan wajib 1x24 jam direspon, tapi harus tatap muka. Biar nggak melebar di grup WA." (Sofiah, 2026).

Salah seorang guru juga mengatakan:

"Strategi/pelatihan yang dibutuhkan:- Pelatihan komunikasi asertif dan manajemen konflik khusus untuk guru PAUD.- Roleplay/simulasi menghadapi orang tua yang komplain.- Supervisi dari kepala madrasah yang suportif, bukan mencari kesalahan."*(Fatim, 2026).

Guru dan kepala RA Nurul Islam menilai bahwa pelatihan berbentuk role play atau simulasi sangat diperlukan agar guru dapat mempraktikkan secara langsung cara menghadapi konflik dengan wali murid maupun rekan kerja. Simulasi tersebut membantu guru meningkatkan rasa percaya diri dan keterampilan komunikasi dalam situasi nyata.

Selain itu, pelatihan public speaking dan active listening juga dianggap penting untuk mendukung kemampuan komunikasi guru. Kepala madrasah juga mengusulkan adanya pendampingan psikolog atau konselor pendidikan agar guru memiliki tempat untuk berkonsultasi mengenai masalah yang dihadapi di kelas.

Penyusunan SOP komunikasi sekolah juga dinilai penting agar proses penyampaian keluhan dan penyelesaian konflik memiliki aturan yang jelas. Dengan adanya SOP, komunikasi antara sekolah dan wali murid dapat berjalan lebih tertib dan profesional.

Secara keseluruhan, upaya peningkatan komunikasi asertif perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tercipta budaya komunikasi yang sehat, terbuka, dan harmonis di lingkungan lembaga pendidikan Islam.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara guru dan wali murid memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan anak di lingkungan RA. Komunikasi yang baik mampu menciptakan hubungan kerja sama yang harmonis antara sekolah dan keluarga sehingga permasalahan anak dapat ditangani secara bersama-sama.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi paling sering dilakukan ketika terjadi perubahan perilaku anak, kebutuhan administrasi, maupun perkembangan belajar anak. Hal ini menunjukkan bahwa wali murid memiliki perhatian besar terhadap kondisi anak baik di rumah maupun di sekolah. Menurut teori komunikasi pendidikan, hubungan yang intens antara guru dan orang tua dapat membantu proses pemantauan perkembangan anak secara lebih efektif karena kedua pihak saling bertukar informasi mengenai kondisi anak.

Penggunaan media komunikasi seperti grup WhatsApp dan buku penghubung menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi sekolah. Pemanfaatan teknologi komunikasi ini mempermudah penyebaran informasi secara cepat kepada seluruh wali murid. Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan media digital dapat menimbulkan miskomunikasi apabila informasi disampaikan secara mendadak atau kurang jelas. Kasus wali murid yang terlambat mengetahui informasi penggunaan baju adat menunjukkan bahwa komunikasi satu arah melalui media digital memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif, seperti penyampaian informasi jauh hari sebelumnya atau penandaan khusus untuk informasi penting.

Dalam konteks komunikasi interpersonal, guru dinilai mampu menggunakan bahasa yang santun dan mudah dipahami oleh wali murid. Guru tidak langsung menyalahkan anak maupun orang tua, tetapi lebih menekankan pada penjelasan situasi dan pencarian solusi bersama. Sikap tersebut mencerminkan komunikasi asertif, yaitu kemampuan menyampaikan pendapat atau informasi secara jujur dan tegas tanpa menyakiti pihak lain. Komunikasi asertif sangat penting dalam lingkungan pendidikan karena dapat menjaga hubungan emosional yang positif antara guru dan wali murid.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa wali murid menginginkan penyelesaian konflik melalui musyawarah dan komunikasi tatap muka. Mereka menilai bahwa konflik yang dibahas melalui grup WhatsApp sering menimbulkan kesalahpahaman baru karena keterbatasan ekspresi dalam komunikasi tertulis. Oleh sebab itu, komunikasi langsung dianggap lebih efektif karena memungkinkan adanya klarifikasi, diskusi, dan pencarian solusi bersama secara terbuka.

Di sisi lain, keterlibatan wali murid dalam pengambilan keputusan menunjukkan adanya hubungan kemitraan antara sekolah dan orang tua. Sekolah tidak hanya berperan sebagai penyelenggara pendidikan, tetapi juga membuka ruang partisipasi bagi wali murid untuk memberikan masukan terhadap kebijakan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi di RA sudah mengarah pada

pola komunikasi partisipatif yang menempatkan wali murid sebagai mitra pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif antara guru dan wali murid di RA berjalan cukup baik. Guru mampu menyampaikan informasi, kritik, maupun masalah anak dengan cara yang santun dan membangun. Sementara itu, wali murid juga menunjukkan sikap terbuka dalam menerima masukan serta aktif bekerja sama dengan pihak sekolah demi perkembangan anak. Dengan demikian, komunikasi yang efektif dan asertif menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis, nyaman, dan mendukung tumbuh kembang anak secara optimal.

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wali murid, guru dan kepala RA Nurul Islam, dapat disimpulkan bahwa konflik di lingkungan lembaga pendidikan Islam, khususnya di RA Nurul Islam, merupakan hal yang sering terjadi dan umumnya disebabkan oleh miskomunikasi antara guru dan wali murid, perbedaan pendapat antar guru, serta perbedaan persepsi terkait proses pembelajaran anak usia dini. Konflik juga muncul karena adanya budaya yang disungkan dalam menyampaikan pendapat kepada pimpinan maupun rekan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif memiliki peran penting dalam manajemen konflik di lembaga pendidikan Islam. Guru dan kepala RA memahami komunikasi asertif sebagai kemampuan menyampaikan pendapat secara jujur, tegas, dan terbuka tanpa menyakiti atau menegaskan pihak lain. Penerapan komunikasi asertif dilakukan melalui berbagai strategi, seperti mendengarkan lawan bicara terlebih dahulu, menggunakan bahasa yang sopan, menyampaikan kritik secara pribadi, menggunakan teknik “saya merasa”, serta menerapkan pendekatan dialogis dan mediasi dalam penyelesaian konflik.

Kepala RA juga berperan penting dalam menciptakan budaya komunikasi yang sehat melalui pemberian ruang aspirasi kepada guru, pelaksanaan rapat dua arah, dan keterlibatan langsung dalam mediasi konflik. Penerapan komunikasi asertif memberikan dampak positif terhadap hubungan kerja di sekolah, seperti terciptanya suasana kerja yang lebih harmonis, berkurangnya kesalahpahaman dan konflik berkepanjangan, serta meningkatkan kenyamanan dalam proses pembelajaran anak.

Namun demikian, penerapan komunikasi asertif masih menghadapi beberapa kendala, seperti budaya ewuh pekewuh, rasa takut terhadap senior, karakter wali murid yang emosional, serta keterbatasan keterampilan komunikasi sebagian guru. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan melalui pelatihan komunikasi asertif, manajemen konflik, role play, public speaking, serta dukungan kepala RA agar tercipta lingkungan pendidikan yang komunikatif, harmonis, dan kondusif bagi perkembangan anak usia dini.

DAFTAR PUSTAKA

Anita, A. Putri, N. Harahap, N. H. et al. (2022). Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi. *JM-TBI: Jurnal Manajemen Dan ...*, 06, 135–147. <https://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/jm-tbi/article/view/2004%0Ahttps://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/jm-tbi/article/download/2004/1590>

Aura. (2026). *No Title*.

Azril. (2026). *No Title*.

Fatim. (2026). *No Title*.

Fawaid, A. M., & Mubah, H. Q. (2025). Aktualisasi Pemimpin Asertif dalam Optimalisasi Kinerja Pendidik di Lembaga Pendidikan Islam. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(3), 3340–3347. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i3.7476>

Febrianti, M. N., Fauziah, H. A., & Am, M. (2026). *Strategi Manajemen Konflik Berbasis Nilai Islam dalam Peningkatan Kinerja Guru*. 9(1), 420–430.

Nabila. (2026). *No Title*.

Nuryanto, H. F. A., & Siska Amelia Maldin. (2025). Analisis Strategi Komunikasi Asertif Dan Empatik Dalam Penyelesaian Konflik Di Lingkungan Kerja Kuliner. *Jurnal Manajemen Kuliner*, 4(2), 43–47. <https://doi.org/10.59193/jmn.v4i2.436>

Rahmayani, E., & Nuraisyah, N. (2026). *Strategi Manajemen Konflik dalam Lingkungan Lembaga Pendidikan Islam*. 2(1), 34–42.

Risa. (2026). *No Title*.

Rosyidah, S., Maulidiyyah, L. M. N., & Dinar, S. T. (2024). Menerapkan Prinsip-Prinsip Islam dalam Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq , Indonesia dan dapat mempengaruhi keberhasilan proses pembelajaran . Oleh karena itu , manajemen. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 2(6), 386–399.

Sofiah. (2026). *No Title*.

Suhayati, I. (2022). *STRATEGI KEPEMIMPINAN SPIRITUAL KEPALA SEKOLAH DALAM MENGEMBANGKAN BUDAYA MUTU SEKOLAH (STUDI KASUS DI SDIT IDRISIYYAH TAMANSARI KOTA*. 1(2), 61–81.

Ula. (2026). *No Title*.

Ummah, N. I. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Manajemen Konflik Interpersonal Antar Guru Di Madrasah Ibtidaiyah Darus Sholihin Puger Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 405–408.

Wilda. (2026). *No Title*.

