



## Peran Guru BKPI sebagai Mediator dalam Penyelesaian Konflik dan Membangun Hubungan Harmonis di Lingkungan Sekolah

### *The Role of BKPI Teachers as Mediators in Conflict Resolution and Building Harmonious Relationships in the School Environment*

Avria Damayani<sup>1</sup>, Dwi Kartika Aulia Putri<sup>2</sup>, Lailiatul Magfiroh<sup>3</sup>, Nazwa Khairunnisa<sup>4</sup>, Syari Riqki Bintania<sup>5</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [avria0303232057@uinsu.ac.id](mailto:avria0303232057@uinsu.ac.id)<sup>1</sup>, [kartikaaulia0303232053@uinsu.ac.id](mailto:kartikaaulia0303232053@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>, [lailatulmagh1405@gmail.com](mailto:lailatulmagh1405@gmail.com)<sup>3</sup>, [nazwa0303232049@uinsu.ac.id](mailto:nazwa0303232049@uinsu.ac.id)<sup>4</sup>, [syaririqkibintania@uinsu.ac.id](mailto:syaririqkibintania@uinsu.ac.id)<sup>5</sup>

#### Article Info

##### Article history:

Received : 17-06-2026

Revised : 19-06-2026

Accepted : 21-06-2026

Published : 23-06-2026

#### Abstract

*Conflict in the school environment is inevitable and therefore requires appropriate resolution to maintain harmonious relationships among school members. This study aims to examine the role of Islamic Guidance and Counseling Teachers (BKPI) as mediators in conflict resolution and in building harmonious relationships within the school environment. This study employed a qualitative approach using a literature review (library research) by examining various books, scientific journals, and relevant previous studies. The findings indicate that BKPI teachers play an important role in resolving conflicts through mediation, communication, and the application of Islamic values such as musyawarah (deliberation), tabayyun clarification), ukhuwah (brotherhood), and justice, thereby creating a peaceful and harmonious school environment.*

**Keywords:** mediator, conflict resolution, harmonious relationships.

#### Abstrak

Konflik di lingkungan sekolah merupakan hal yang tidak dapat dihindari sehingga memerlukan penyelesaian yang tepat untuk menjaga keharmonisan antar warga sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Guru Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) sebagai mediator dalam penyelesaian konflik dan membangun hubungan harmonis di lingkungan sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi literatur (*library research*) melalui kajian berbagai buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru BKPI berperan penting dalam menyelesaikan konflik melalui mediasi, komunikasi, dan penerapan nilai-nilai Islam seperti musyawarah, tabayyun, ukhuwah, dan keadilan sehingga tercipta lingkungan sekolah yang damai dan harmonis.

**Kata kunci:** mediator, penyelesaian konflik, hubungan harmonis.

#### PENDAHULUAN

Sekolah berfungsi bukan hanya sebagai institusi pendidikan tempat berlangsungnya proses pembelajaran, namun juga sebagai komunitas sosial yang melibatkan interaksi antara berbagai pihak, seperti kepala sekolah, pengajar, staf pendidikan, dan siswa. Interaksi yang terjadi secara berkelanjutan di lingkungan sekolah memungkinkan munculnya perbedaan pendapat, kepentingan, serta perspektif yang dapat memicu konflik. Konflik pada dasarnya merupakan elemen yang tak terpisahkan dari kehidupan sosial manusia karena setiap individu memiliki latar belakang, karakter, kebutuhan, dan tujuan yang berbeda. Oleh karena itu, konflik perlu dikelola dengan bijak agar tidak



berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan mengganggu suasana pendidikan di sekolah (Mulyasa, 2020).

Dalam konteks sekolah, konflik dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti perselisihan antara pengajar dan pimpinan sekolah, konflik di antara anggota organisasi sekolah, maupun konflik yang melibatkan siswa. Konflik antara pengajar dan pimpinan umumnya disebabkan oleh perbedaan pandangan tentang kebijakan sekolah, pembagian tugas, atau komunikasi yang tidak efektif. Di sisi lain, pertikaian antarsesama anggota organisasi sekolah sering kali timbul akibat perbedaan pendapat, kurangnya koordinasi, dan ketidaksepahaman dalam melaksanakan program kerja. Jika konflik ini tidak ditangani dengan arif, dampaknya bisa berupa penurunan kinerja, hubungan sosial yang tidak harmonis, serta mengganggu proses pendidikan di sekolah (Wahyudi, 2019).

Dalam menghadapi berbagai konflik tersebut, peran pihak yang bisa menjadi penengah dan membantu pihak-pihak yang berseteru menemukan solusi yang sesuai sangatlah diperlukan. Salah satu pihak yang memiliki peran krusial dalam penyelesaian konflik di sekolah adalah Guru Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI). Guru BKPI tidak hanya bertanggung jawab memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menciptakan suasana sekolah yang kondusif, harmonis, serta mendukung perkembangan seluruh masyarakat sekolah. Sebagai mediator, guru BKPI bertugas untuk membantu para pihak yang berkonflik membangun komunikasi yang efektif, memahami sudut pandang masing-masing, dan mencapai kesepakatan yang dapat diterima kedua belah pihak (Prayitno, 2017).

Peran mediasi yang dilakukan oleh guru BKPI sangatlah penting karena mediasi adalah teknik penyelesaian konflik yang menitikberatkan pada dialog, kerjasama, dan pencarian solusi bersama tanpa ada pihak yang merasa dirugikan. Dalam proses mediasi ini, guru BKPI dapat membantu meredakan ketegangan, mencegah terjadinya konflik yang berkepanjangan, serta membangun kembali hubungan harmonis antarindividu di lingkungan sekolah. Selain itu, guru BKPI juga berperan dalam memberikan wawasan mengenai pentingnya sikap saling menghormati, toleransi, dan kemampuan mengelola emosi dalam menghadapi perbedaan (Tohirin, 2018).

Dari perspektif Islam, penyelesaian konflik adalah bagian dari usaha untuk mencapai kedamaian dan persaudaraan. Islam mengajarkan bahwa setiap perselisihan sebaiknya diselesaikan melalui musyawarah, tabayyun (klarifikasi), dan menekankan nilai-nilai ukhuwah dan keadilan. Allah Swt. berfirman dalam QS. Al-Hujurat ayat 10 yang menekankan bahwa orang-orang beriman adalah bersaudara dan diperintahkan untuk mendamaikan pihak-pihak yang berselisih. Nilai-nilai ini menjadi landasan penting bagi guru BKPI dalam menjalankan perannya sebagai mediator sehingga proses penyelesaian konflik tidak hanya fokus pada pemecahan masalah, tetapi juga pada pembentukan karakter dan hubungan sosial yang lebih baik.

Dengan uraian di atas, peran guru BKPI sebagai mediator dalam penyelesaian konflik sangat penting untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kontribusi guru BKPI dalam menyelesaikan konflik antara pengajar dan pimpinan, pertikaian antaranggota organisasi sekolah, teknik-teknik penyelesaian konflik yang digunakan, serta penerapan nilai-nilai Islam untuk membangun hubungan yang harmonis di lingkungan sekolah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan layanan



BKPI serta menjadi acuan dalam menciptakan budaya sekolah yang damai, harmonis, dan kondusif bagi seluruh warga sekolah.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi literatur (*library research*), di mana fokus utamanya adalah mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis secara kritis berbagai literatur ilmiah, buku teks, tanpa melakukan pengumpulan data langsung di lapangan. Sumber data sepenuhnya bersifat sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal ilmiah bereputasi (seperti karya Ahkami & Asy'ari, 2025; Fauzi, 2023; dan Hasibuan, 2024) serta buku panduan bimbingan konseling dan manajemen pendidikan (seperti karya Prayitno, 2017; Tohirin, 2018; dan Mulyasa, 2020) yang dikumpulkan melalui metode dokumentasi dan penelusuran pustaka berbasis kata kunci strategis. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematis melalui tahapan organisasi data, sintesis, serta interpretasi teoretis untuk memetakan konflik vertikal maupun horizontal, mengevaluasi lima teknik mediasi guru BKPI, dan membedah internalisasi nilai-nilai Islami berlandaskan QS. Al-Hujurat ayat 10. Untuk menjamin keabsahan, keandalan, dan objektivitas hasil kajian serta menghindari bias subjektif, peneliti menerapkan teknik triangulasi teori dengan membandingkan, mengsilangkan, dan menguji konsistensi temuan antar berbagai sumber pustaka yang sah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Konflik Antara Guru Dengan Pimpinan Sekolah**

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa konflik antara pengajar dan pimpinan lembaga pendidikan merupakan salah satu jenis konflik yang paling umum ditemukan di lingkungan sekolah. Konflik ini sering kali berasal dari perbedaan pandangan mengenai kebijakan sekolah, ketidakjelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, serta komunikasi yang buruk antara atasan dan bawahan. Fauzi (2023) menekankan bahwa konflik dalam organisasi pendidikan sering kali disebabkan oleh kurang jelasnya jalur koordinasi dan minimnya transparansi dalam pengelolaan kebijakan organisasi.

Dalam menghadapi konflik ini, guru BKPI berperan sebagai penengah dengan mengatur pertemuan langsung antara guru dan pimpinan dalam suasana yang aman dan terkontrol. Melalui metode ini, kedua belah pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pandangan dan keluhan mereka dengan jujur. Ahkami dan Asy'ari (2025) menyebutkan bahwa mediasi terbukti efektif dalam menyelesaikan konflik antara guru dan pimpinan, terutama jika mediator dapat menciptakan rasa saling percaya di antara semua pihak yang terlibat. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya keberadaan guru BKPI yang memiliki kemampuan baik dalam komunikasi antar pribadi dan penyelesaian konflik.

Ruqaiyah (2021) juga menekankan bahwa penerapan strategi mediasi secara rutin oleh kepala sekolah dan konselor sekolah dapat mengurangi potensi konflik meningkat dan memlihkan hubungan kerja yang produktif di kalangan seluruh anggota sekolah.

### **2. Konflik Antar Anggota Organisasi Sekolah**

Selain adanya konflik vertikal antara guru dengan pimpinan, penelitian ini juga mencatat adanya konflik horizontal di antara sesama anggota dalam organisasi sekolah, termasuk antar



guru, antara guru dan staf administrasi, serta dalam tim panitia program sekolah. Konflik ini umumnya disebabkan oleh perbedaan kepentingan, ketidakpuasan terhadap pembagian beban kerja, dan kurangnya koordinasi di berbagai unit. Menurut Damayanti, Faqih, dan Mu'alimin (2023), konflik antara anggota organisasi di sekolah seringkali muncul karena lemahnya penerapan model pengelolaan konflik yang sistematis.

Dalam menangani konflik ini, guru BKPI menerapkan metode mediasi kelompok yang mempertemukan semua pihak yang terlibat secara bersamaan. Dengan menggunakan teknik mendengarkan aktif, refleksi emosi, serta reframing, guru BKPI membantu masing-masing pihak untuk lebih memahami sudut pandang satu sama lain secara objektif. Lubis, Abdurrahman, Hasibuan, dan Ali (2020) berpendapat bahwa layanan mediasi yang dilakukan secara terstruktur oleh guru BK dapat meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola perbedaan dan mencapai solusi bersama.

Hasil mediasi yang difasilitasi oleh guru BKPI menunjukkan adanya perbaikan yang signifikan dalam kualitas hubungan antaranggota organisasi sekolah. Suryadi, Haryanto, dan Firman (2022) menekankan bahwa penyelesaian konflik yang dilakukan secara damai dan bermartabat memiliki dampak besar terhadap peningkatan iklim organisasi serta kinerja kolektif semua warga sekolah.

### 3. Teknik Penyelesaian Konflik yang Digunakan Guru BKPI

Penelitian ini mengungkapkan lima metode penyelesaian konflik yang secara konsisten digunakan oleh guru BKPI. Pertama, mediasi langsung, di mana guru BKPI secara aktif mengumpulkan pihak-pihak yang berseteru dalam sebuah sesi yang terstruktur. Kedua, negosiasi yang difasilitasi, di mana guru BKPI berperan membantu pihak-pihak untuk bernegosiasi dalam mencari solusi yang saling menguntungkan. Ketiga, konseling individu, yang berlangsung satu per satu sebelum dilakukan mediasi kelompok. Keempat, *reframing*, yang merupakan suatu teknik untuk mengubah pandangan pihak-pihak yang berkonflik sehingga mereka dapat melihat masalah dengan cara yang lebih objektif dan konstruktif. Kelima, pemecahan masalah secara bersama, di mana guru BKPI memfokuskan pembicaraan dari identifikasi masalah menuju pencarian solusi kolektif.

Purwoko, Prawitasari, Atmoko, dan Handarini (2016) menunjukkan bahwa konseling dengan pendekatan resolusi konflik yang terstruktur terbukti efektif dalam mengatasi konflik antar siswa di sekolah menengah. Penggunaan kelima metode tersebut secara terpadu telah terbukti mampu mengurangi intensitas konflik dan mempercepat proses rekonsiliasi. Permana (2023) menjelaskan bahwa pendidikan resolusi konflik yang sistematis di sekolah tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi, tetapi juga meningkatkan kemampuan jangka panjang warga sekolah dalam menghadapi perbedaan dengan cara yang dewasa dan konstruktif.

### 4. Nilai-nilai Dalam Penyelesaian Konflik dan Pembangunan Hubungan Harmonis

Dimensi yang membedakan peran guru BKPI dari konselor umumnya terletak pada penggabungan nilai-nilai Islam dalam setiap tahap mediasi dan penyelesaian konflik. Guru BKPI tidak hanya menggunakan teknik konseling biasa, tetapi juga menanamkan nilai-nilai Islami seperti musyawarah, tabayyun (penjelasan sebelum menghakimi), ukhuwah (persahabatan), dan



keadilan. Hasibuan (2024) menyatakan bahwa guru yang menerapkan prinsip Islam dalam proses mediasi menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan toleransi dan pembentukan karakter komunitas sekolah.

Dasar yang digunakan adalah QS. Al-Hujurat ayat 10, yang menyampaikan kewajiban bagi orang beriman untuk mendamaikan saudaranya yang berseteru. Herianto (2021) mencatat bahwa kebijakan sekolah yang berlandaskan nilai-nilai Islam dan mendukung praktik mediasi berbasis ukhuwah secara signifikan meningkatkan kualitas hubungan antarindividu dalam lingkungan sekolah. Nilai tabayyun dalam mediasi yang dilakukan oleh guru BKPI mendorong semua pihak untuk melakukan penjelasan terlebih dahulu sebelum menarik kesimpulan, sehingga potensi kesalahpahaman dapat dikurangi sejak tahap awal.

Dengan menggabungkan nilai-nilai Islam ke dalam proses penyelesaian konflik, guru BKPI tidak hanya menuntaskan masalah secara teknis, tetapi juga menciptakan kesadaran spiritual dan moral di antara semua pihak yang terlibat. Ihsan (2020) menekankan bahwa pendekatan kasih dan keadilan yang berlandaskan ajaran Islam menjadi dasar yang kuat dalam menciptakan budaya sekolah yang harmonis, damai, dan kondusif bagi seluruh elemen sekolah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis studi literatur, dapat disimpulkan bahwa Guru Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam (BKPI) memegang peran yang sangat krusial sebagai mediator dalam mereduksi ketegangan organisasi di sekolah, baik pada ranah konflik vertikal (antara guru dan pimpinan) maupun konflik horizontal (antar sesama staf). Melalui integrasi lima teknik mediasi utama yaitu mediasi langsung, negosiasi terfasilitasi, konseling individual, *reframing*, dan *problem-solving* bersama yang disinergikan secara apik dengan nilai-nilai spiritual Islam berlandaskan QS. Al-Hujurat ayat 10 seperti musyawarah, tabayyun, ukhuwah, dan keadilan, Guru BKPI tidak hanya mampu menyelesaikan perselisihan secara teknis struktural, tetapi juga berhasil menyentuh kesadaran moral dan kalbu pihak-pihak yang berseteru. Pendekatan resolusi konflik yang berbasis pada rasa kasih sayang (rahmah) dan keadilan universal ini terbukti efektif mencegah eskalasi masalah, memutus rantai salah paham, serta membangun kembali fondasi hubungan interpersonal yang harmonis, damai, dan kondusif bagi seluruh warga sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahkami, N., & Asy'ari, H. (2025). Efektivitas Pendekatan Mediasi dalam Manajemen Konflik Guru dan Siswa: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 8, 450–457.
- Damayanti, A., Faqih, N. F., & Mu'alimin, M. (2023). Implementasi Model Mediasi Dalam Pengelolaan Konflik Siswa Di SMP Plus Darus Sholah Jember. *Semantik: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Budaya*, 1(4), 138–149.
- Fauzi, I. (2023). Manajemen Konflik dan Cara Penyelesaian Konflik dalam Organisasi Sekolah. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(1), 108–115.
- Hasibuan, Y. (2024). Eksplorasi Peran Guru Islam Sebagai Mediator Konflik Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Kualitas Pendidikan*, 2(2), 266–272.
- Herianto, B. (2021). Kebijakan Sekolah dalam Mendukung Mediasi Konflik Berbasis Nilai-Nilai Islam. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 13(1), 112–126.



- Ihsan, M. (2020). Peran Kasih Sayang dalam Menyelesaikan Konflik di Sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Kesejahteraan*, 8(3), 54–68.
- Jamil, R. (2019). Pelatihan Guru dalam Teknik Mediasi Konflik: Evaluasi dan Rekomendasi. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, 14(2), 150–165.
- Lubis, S. A., Abdurrahman, Hasibuan, Z., & Ali, R. (2020). Implementasi Layanan Mediasi Dalam Meningkatkan Kreativitas Siswa. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa*, 4(2), 97–105.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. (2020). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permana, S. (2023). Upaya Pendidikan Resolusi Konflik dalam Mengatasi Kenakalan Remaja Sekolah. *Jurnal Soshum Insentif*, 6(2), 112–123.
- Prayitno. (2017). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwoko, B., Prawitasari, J. E., Atmoko, A., & Handarini, D. M. (2016). Keefektifan Konseling Resolusi Konflik untuk Mengatasi Konflik Interpersonal pada Siswa Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 4(1), 53–63.
- Ruqaiyah. (2021). Mediation Approach: Strategi Kepala Sekolah dalam Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, E., Haryanto, E., & Firman, F. (2022). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Penyelesaian Konflik. *Research and Development Journal of Education*.
- Tohirin. (2018). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyudi. (2019). *Manajemen Konflik dalam Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.