

Peran Kepala Madrasah Dalam Manajemen Konflik Organisasi Di Era Digital

Naffa Qaila Dalimunthe¹

¹ Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Indonesia
Email : naffaqaila615@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran kepala madrasah dalam menangani konflik manajemen organisasi di era digital di MTs Al-Washliyah 18 Tembung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan sebagai informan. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala madrasah berperan sebagai pemimpin, komunikator, mediator, pengambil keputusan, dan pembina dalam menangani konflik organisasi. Konflik yang ditemukan berkaitan dengan perbedaan pendapat, komunikasi, pembagian tugas, koordinasi, serta penggunaan media digital. Kepala madrasah menangani konflik melalui komunikasi terbuka, klarifikasi, musyawarah, mediasi, dan pemberian arahan. Penggunaan media digital membantu mempercepat komunikasi dan koordinasi, tetapi juga dapat menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak digunakan secara tepat. Upaya pencegahan dilakukan melalui pembinaan, koordinasi, pengawasan, serta penerapan etika komunikasi digital. Dengan demikian, kepemimpinan kepala madrasah yang komunikatif, adil, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi menjadi faktor penting dalam menciptakan organisasi madrasah yang harmonis dan kondusif.

Kata Kunci : *Kepala Madrasah, Manajemen Konflik, Organisasi, Era Digital.*

Abstract

This study aims to describe the role of the madrasah principal in managing organizational conflicts in the digital era at MTs Al-Washliyah 18 Tembung. The study employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the madrasah principal, teachers, and educational staff as informants. Data analysis was conducted through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the madrasah principal plays multiple roles as a leader, communicator, mediator, decision-maker, and mentor in managing organizational conflicts. The conflicts identified were primarily related to differences in opinions, communication, task distribution, coordination, and the use of digital media. The madrasah principal addressed these conflicts through open communication, clarification, deliberation, mediation, and guidance. The use of digital media facilitates faster communication and coordination; however, it may also lead to misunderstandings when not used appropriately. Preventive efforts are implemented through professional development, coordination, supervision, and the application of digital communication ethics. Therefore, a communicative, fair, and technologically adaptive leadership approach is essential for fostering a harmonious and conducive madrasah organization.

Keywords: *Madrasah Principal, Conflict Management, Digital Era*

1. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan Islam saat ini mengalami perubahan dalam pelaksanaan kegiatan administrasi, komunikasi, dan koordinasi akibat perkembangan teknologi digital. Penggunaan media seperti grup WhatsApp dan berbagai aplikasi pendukung pekerjaan madrasah dapat mempercepat penyampaian informasi dan memudahkan koordinasi. Namun, penggunaan teknologi juga dapat menimbulkan masalah baru, seperti perbedaan pemahaman terhadap pesan, perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi, dan kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan pola kerja yang berubah. Kondisi tersebut dapat memengaruhi hubungan kerja dan menjadi salah satu penyebab munculnya konflik dalam organisasi madrasah.

Dalam kondisi tersebut, kepala madrasah memiliki peran penting dalam menjaga agar kegiatan organisasi tetap berjalan dengan baik. Kepala madrasah tidak hanya bertugas mengatur pekerjaan dan

memberikan arahan, tetapi juga perlu mampu menangani permasalahan yang muncul di antara guru dan tenaga kependidikan. Ketika terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi digital, kepala madrasah perlu mencari informasi dari pihak yang terlibat, memberikan kesempatan untuk melakukan klarifikasi, serta menentukan penyelesaian yang dapat diterima bersama. Oleh karena itu, kemampuan kepala madrasah dalam berkomunikasi, mengambil keputusan, dan mengelola konflik menjadi bagian penting dalam menjaga hubungan kerja di lingkungan madrasah.

Pemanfaatan teknologi digital juga membutuhkan kesiapan dari guru dan tenaga kependidikan. Perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi dapat membuat sebagian guru lebih cepat menyelesaikan pekerjaan, sementara guru lainnya masih membutuhkan bantuan dan pendampingan. Selain itu, komunikasi melalui media digital tidak selalu dapat menggambarkan maksud seseorang secara jelas karena pesan yang disampaikan hanya dalam bentuk tulisan. Oleh sebab itu, komunikasi secara langsung tetap diperlukan, terutama ketika informasi yang disampaikan berhubungan dengan tugas atau masalah yang dapat menimbulkan perbedaan pemahaman. Kepala madrasah perlu memberikan arahan dan dukungan agar penggunaan teknologi dapat membantu pekerjaan tanpa mengganggu hubungan kerja antarwarga madrasah. Hal ini sejalan dengan Anwar dan Saraih (2024) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan digital dalam pendidikan berkaitan dengan kemampuan pemimpin dalam mendukung penggunaan teknologi serta membangun hubungan kerja yang baik. Selain itu, Uzorka dan Kalabuki (2025) menunjukkan bahwa perkembangan teknologi mendorong pemimpin pendidikan untuk menyesuaikan cara kepemimpinan dengan kebutuhan organisasi.

Penelitian ini dilakukan di MTs Al-Washliyah 18 Tembung yang telah memanfaatkan teknologi digital dalam kegiatan administrasi, komunikasi, dan koordinasi. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat bagaimana kepala madrasah menghadapi berbagai permasalahan yang muncul dalam penggunaan teknologi digital, khususnya yang berkaitan dengan konflik organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sumber konflik yang muncul dalam lingkungan madrasah di era digital, mengetahui strategi kepala madrasah dalam menyelesaikan konflik, serta mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mencegah dan mengendalikan konflik melalui komunikasi, koordinasi, dan pembinaan terhadap guru dan tenaga kependidikan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di MTs Al-Washliyah 18 Tembung dengan tujuan untuk memperoleh gambaran mengenai peran kepala madrasah dalam mengelola konflik organisasi di era digital. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih pihak yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi dan administrasi digital madrasah. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan.

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pemicu konflik, cara kepala madrasah menangani konflik, serta strategi yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan rapat, komunikasi melalui media digital, serta interaksi kerja antara guru dan tenaga kependidikan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen profil madrasah, kebijakan internal, struktur organisasi, dan catatan kegiatan yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memilih dan memfokuskan data yang berkaitan dengan peran kepala madrasah dalam mengelola konflik. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian agar hubungan antara temuan penelitian dapat dipahami dengan jelas. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis dan melakukan verifikasi terhadap temuan penelitian. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Pemanfaatan Teknologi Digital dan Kesenjangan Kemampuan Guru

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di MTs Al-Washliyah 18 Tembung, teknologi digital telah digunakan dalam berbagai kegiatan madrasah, seperti penyampaian informasi, koordinasi, administrasi, dan pembelajaran. Grup WhatsApp, Sistem Monitoring Siswa, serta media sosial seperti TikTok dan Instagram menjadi beberapa media yang digunakan untuk mendukung kegiatan tersebut. Penggunaan teknologi membantu mempercepat penyampaian informasi dan memudahkan koordinasi antarwarga madrasah. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan kemampuan guru dalam menggunakan teknologi. Sebagian guru dapat menyesuaikan diri dengan cepat, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan bantuan dan pendampingan dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan teknologi digital.

Perbedaan kemampuan tersebut dapat memengaruhi pembagian pekerjaan dan kelancaran pelaksanaan tugas. Guru yang lebih menguasai teknologi cenderung lebih mudah menyelesaikan pekerjaan administrasi digital, sementara guru yang masih mengalami kesulitan membutuhkan waktu lebih lama atau bantuan dari rekan kerja. Kondisi ini tidak secara langsung menjadi konflik, tetapi dapat menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak disertai komunikasi dan pembagian tugas yang jelas. Oleh karena itu, kepala madrasah memberikan arahan dan mendorong adanya kerja sama antarguru agar perbedaan kemampuan tersebut tidak menghambat pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan Purwanto, Sari, dan Sujanto (2025) yang menunjukkan pentingnya kepemimpinan yang adaptif dalam membantu guru menghadapi perubahan dan meningkatkan kemampuan digital melalui kerja sama. Dukungan pemimpin juga diperlukan agar pemanfaatan teknologi dapat diterapkan secara lebih merata dalam lingkungan pendidikan (Antukai et al., 2025).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi di madrasah tidak hanya bergantung pada tersedianya perangkat dan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan guru dan tenaga kependidikan. Kepala madrasah memiliki peran dalam memberikan pendampingan, membuka ruang untuk saling membantu, dan memastikan bahwa pembagian tugas tetap berjalan secara adil. Dengan adanya komunikasi dan kerja sama yang baik, perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi dapat dikelola sehingga tidak berkembang menjadi masalah yang mengganggu hubungan kerja di lingkungan madrasah.

B. Bentuk Konflik Organisasi di Era Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam komunikasi dan koordinasi, tetapi juga menghadirkan bentuk dinamika konflik yang berbeda dibandingkan komunikasi secara langsung. Perubahan saluran komunikasi, khususnya penggunaan media berbasis teks, dapat menimbulkan perbedaan persepsi apabila pesan yang disampaikan tidak dipahami secara tepat. Selain itu, perbedaan kemampuan dalam penggunaan teknologi dan perbedaan pandangan mengenai pembagian tugas digital juga menjadi bagian dari dinamika organisasi di madrasah. Bentuk konflik yang ditemukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Bentuk Konflik Organisasi di Era Digital

No	Sumber/Bentuk Konflik	Dampak Terhadap Organisasi	Penanganan Oleh Kepala Madrasah
1	Miskomunikasi pesan di grup WhatsApp	Perbedaan persepsi dan gangguan hubungan interpersonal	Klarifikasi langsung (<i>tabayyun</i>) dan mediasi tatap muka
2	Kesenjangan kemampuan teknologi antar-guru	Kesenjangan kemampuan teknologi antar-guru	Pendampingan sejawat dan pembinaan bertahap
3	Perbedaan pendapat penugasan digital	Hambatan dalam koordinasi dan pelaksanaan tugas	Musyawarah, re-alokasi tugas, dan pendekatan persuasif

Berdasarkan Tabel 1, konflik yang muncul dalam lingkungan madrasah cenderung berkaitan dengan proses komunikasi, kemampuan menggunakan teknologi, dan pelaksanaan tugas. Miskomunikasi dalam grup WhatsApp menjadi salah satu bentuk konflik yang berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi karena komunikasi berbasis teks tidak selalu mampu menyampaikan maksud secara utuh. Sementara itu, kesenjangan kemampuan teknologi dapat memengaruhi pembagian pekerjaan dan kelancaran administrasi. Perbedaan pendapat mengenai penugasan digital juga dapat menghambat koordinasi apabila tidak segera diselesaikan melalui komunikasi yang terbuka.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa konflik pada era digital tidak selalu muncul karena pertentangan kepentingan yang besar, tetapi dapat berawal dari persoalan sederhana dalam komunikasi dan pelaksanaan pekerjaan. Oleh sebab itu, kemampuan kepala madrasah dalam mengenali sumber permasalahan dan memberikan penanganan secara tepat menjadi penting untuk menjaga stabilitas hubungan kerja.

C. Tindakan Praktis Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepala MTs Al-Washliyah 18 Tembung menjalankan peran sebagai mediator dan komunikator dalam menangani konflik organisasi. Ketika terjadi gesekan yang berawal dari komunikasi digital, kepala madrasah tidak langsung mengambil keputusan berdasarkan informasi yang diterima melalui media digital, tetapi terlebih dahulu melakukan klarifikasi secara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat. Langkah tersebut dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai permasalahan dan menghindari kesalahan penafsiran terhadap pesan yang disampaikan melalui media digital.

Dalam proses penyelesaian konflik, kepala madrasah memberikan kesempatan kepada setiap pihak untuk menyampaikan penjelasan dan pendapatnya. Informasi dari berbagai pihak kemudian digunakan sebagai dasar untuk menentukan langkah penyelesaian. Pendekatan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menyelesaikan konflik secara adil dan menghindari keputusan yang hanya didasarkan pada satu sudut pandang.

Selain tindakan penyelesaian, kepala madrasah juga melakukan langkah preventif melalui pemberian arahan mengenai etika komunikasi digital. Guru dan tenaga kependidikan diarahkan untuk menjaga tata krama dalam berkomunikasi, menggunakan bahasa yang profesional, serta melakukan klarifikasi apabila terdapat informasi yang belum dipahami dengan baik. Upaya preventif tersebut diperkuat melalui pembinaan hubungan kerja yang berlandaskan kepercayaan, kejujuran, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Dengan demikian, pengelolaan konflik di MTs Al-Washliyah 18 Tembung dilakukan melalui kombinasi komunikasi digital dan komunikasi langsung. Media digital tetap dimanfaatkan untuk mempercepat penyampaian informasi dan koordinasi, sedangkan komunikasi tatap muka digunakan ketika diperlukan penjelasan, klarifikasi, dan penyelesaian permasalahan. Pola tersebut memungkinkan kepala madrasah tidak hanya menyelesaikan konflik setelah terjadi, tetapi juga membangun pola komunikasi yang dapat mencegah munculnya konflik baru.

Pembahasan

A. Transformasi Digital dan Implikasinya terhadap Organisasi Madrasah

Pemanfaatan media digital memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi dan koordinasi di lingkungan madrasah. Namun, perubahan pola komunikasi dari interaksi tatap muka menuju komunikasi berbasis teks juga dapat meningkatkan risiko perbedaan penafsiran terhadap suatu pesan. Dalam konteks pendidikan, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga membutuhkan kemampuan kepemimpinan dalam mengarahkan warga madrasah untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Abdullah dan Ratnawati (2023) menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala madrasah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru dalam konteks transformasi digital. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa kemampuan kepala madrasah dalam mengarahkan dan mendukung proses adaptasi menjadi bagian penting dalam menghadapi perubahan digital.

Di samping persoalan komunikasi, kesenjangan kemampuan digital antar-guru menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas organisasi. Perbedaan kemampuan dalam menggunakan perangkat dan aplikasi digital dapat menyebabkan perbedaan dalam kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Rasdiana et al. (2024) menunjukkan bahwa kepemimpinan teknologi kepala sekolah dan budaya digital memiliki keterkaitan dengan pengembangan kompetensi digital profesional guru. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian bahwa peningkatan kemampuan guru dalam menggunakan teknologi perlu disertai dengan dukungan kepemimpinan dan lingkungan organisasi yang mendorong proses belajar serta adaptasi terhadap teknologi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital perlu disertai dengan peningkatan kemampuan guru secara berkelanjutan. Kepala madrasah memiliki peran dalam memberikan dukungan, pendampingan, serta menciptakan kesempatan bagi guru untuk saling belajar dalam menggunakan teknologi. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya diarahkan pada pemanfaatan perangkat dan aplikasi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar perubahan teknologi dapat mendukung pelaksanaan tugas secara efektif.

Selain itu, penggunaan media digital perlu diimbangi dengan komunikasi secara langsung ketika informasi yang disampaikan berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman. Komunikasi tatap muka memberikan kesempatan bagi pihak yang terlibat untuk menjelaskan maksud dan melakukan klarifikasi secara langsung. Dengan pola tersebut, teknologi digital tetap dapat dimanfaatkan untuk mempercepat komunikasi dan koordinasi, sementara komunikasi langsung menjadi sarana untuk menjaga hubungan kerja dan mencegah berkembangnya kesalahpahaman menjadi konflik.

B. Refleksi Peran Kepala Madrasah dalam Perspektif Manajemen Konflik

Strategi kepala madrasah dalam menyelesaikan konflik melalui klarifikasi, musyawarah, dan mediasi menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki peran penting dalam menentukan cara organisasi merespons konflik. Manolis (2024) menjelaskan bahwa peran pemimpin sekolah sangat menentukan efektivitas pengelolaan konflik karena teknik penyelesaian dan gaya kepemimpinan yang digunakan dapat memengaruhi sikap serta persepsi guru terhadap perbedaan dan konflik. Dalam konteks penelitian ini, kepala madrasah menggunakan pendekatan dialogis dengan memberikan kesempatan kepada pihak yang terlibat untuk menyampaikan penjelasan sebelum menentukan langkah penyelesaian.

Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa kepala madrasah tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai mediator yang membantu pihak-pihak yang terlibat memahami permasalahan dari sudut pandang masing-masing. Klarifikasi dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap sebelum menentukan penyelesaian. Cara tersebut dapat mengurangi kemungkinan keputusan yang didasarkan pada informasi yang belum jelas serta membantu mempertahankan rasa keadilan di antara warga madrasah.

Prinsip klarifikasi (*tabayyun*) yang diterapkan kepala madrasah juga menunjukkan pentingnya komunikasi terbuka dalam proses penyelesaian konflik. Vinokur et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan konflik di lingkungan sekolah dapat diarahkan melalui dialog, keterlibatan pihak-pihak yang mengalami konflik, pengembangan hubungan yang positif, serta penyelesaian masalah secara bersama. Dalam konteks madrasah, pendekatan tersebut dapat berjalan beriringan dengan nilai *tabayyun* dan musyawarah (*syura*) yang menekankan pentingnya memperoleh kejelasan informasi serta mencari penyelesaian melalui komunikasi bersama.

Pengelolaan konflik yang dilakukan secara terbuka juga berperan dalam mempertahankan kepercayaan warga madrasah terhadap kepemimpinan. Ketika setiap pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan memperoleh penjelasan, perbedaan pemahaman dapat diselesaikan sebelum berkembang menjadi persoalan yang lebih besar. Dengan demikian, klarifikasi, musyawarah, dan mediasi tidak hanya berfungsi sebagai langkah penyelesaian konflik, tetapi juga menjadi bagian dari upaya menjaga komunikasi, kerja sama, dan stabilitas organisasi.

C. Internalisasi Budaya Organisasi dan Etika Digital

Pengelolaan konflik dalam jangka panjang tidak hanya dilakukan melalui penyelesaian terhadap konflik yang telah terjadi, tetapi juga melalui penguatan budaya organisasi. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kepala madrasah berupaya membangun budaya kerja yang menekankan kepercayaan, kejujuran, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Nilai-nilai tersebut menjadi dasar dalam membangun hubungan kerja yang sehat sekaligus mengarahkan warga madrasah agar menggunakan teknologi secara bertanggung jawab.

Salah satu bentuk penguatan budaya organisasi dilakukan melalui pemberian arahan mengenai etika komunikasi dalam grup digital. Guru dan tenaga kependidikan diarahkan untuk menggunakan media komunikasi secara profesional, menghindari penyampaian informasi yang dapat menimbulkan salah tafsir, serta melakukan klarifikasi ketika terdapat perbedaan pemahaman. Pengaturan tersebut penting karena media digital memungkinkan informasi disampaikan secara cepat, tetapi kecepatan tersebut juga dapat menimbulkan persoalan apabila informasi tidak disampaikan secara jelas dan bertanggung jawab.

Temuan tersebut sejalan dengan Siahaan, Neliwati, dan Fadla (2024) yang menunjukkan pentingnya posisi kepala madrasah dalam membangun nilai dan norma organisasi untuk menjaga stabilitas lembaga. Dalam penelitian ini, peran tersebut terlihat melalui upaya kepala madrasah membentuk kebiasaan komunikasi yang terbuka dan bertanggung jawab, bukan hanya menyelesaikan persoalan ketika konflik telah terjadi.

Penguatan budaya organisasi juga membutuhkan keterlibatan seluruh warga madrasah. Kepala madrasah berperan sebagai pengarah dan pembina, tetapi penerapan nilai-nilai organisasi bergantung pada kesediaan guru dan tenaga kependidikan untuk menjalankannya dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, kepercayaan, kejujuran, tanggung jawab, dan komunikasi terbuka perlu menjadi kebiasaan bersama dalam penggunaan teknologi digital.

Dengan demikian, pengelolaan konflik di era digital tidak berhenti pada tindakan mediasi ketika konflik muncul, tetapi perlu dilanjutkan melalui pembentukan budaya organisasi dan etika digital. Budaya kerja yang terbuka dan bertanggung jawab dapat membantu menciptakan lingkungan madrasah yang lebih harmonis, sekaligus mengarahkan teknologi digital agar menjadi sarana pendukung koordinasi dan pekerjaan, bukan sumber munculnya konflik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepala MTs Al-Washliyah 18 Tembung memiliki peran strategis dalam mengelola konflik organisasi di era digital. Konflik yang ditemukan terutama berkaitan dengan miskomunikasi dalam media digital, perbedaan kemampuan dalam penggunaan teknologi, serta perbedaan pendapat dalam pelaksanaan tugas berbasis digital. Kondisi tersebut ditangani kepala madrasah melalui klarifikasi, mediasi, musyawarah, komunikasi langsung, serta pendampingan terhadap guru yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi.

Upaya pencegahan konflik dilakukan melalui pemberian arahan mengenai etika komunikasi digital, penguatan koordinasi, pembinaan, serta penciptaan budaya kerja yang berlandaskan kepercayaan, kejujuran, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Kepala madrasah juga memadukan komunikasi digital dengan komunikasi tatap muka, khususnya ketika suatu permasalahan membutuhkan penjelasan dan klarifikasi lebih lanjut. Pola tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam organisasi madrasah perlu diimbangi dengan komunikasi interpersonal agar perbedaan pemahaman dapat diminimalkan.

Dengan demikian, manajemen konflik di era digital tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian konflik setelah terjadi, tetapi juga mencakup upaya pencegahan melalui kepemimpinan yang komunikatif, koordinasi yang terbuka, penguatan budaya organisasi, dan peningkatan kemampuan digital guru. Kepala madrasah berperan penting dalam mengarahkan pemanfaatan teknologi sekaligus menjaga hubungan kerja yang harmonis, sehingga transformasi digital dapat mendukung efektivitas pengelolaan organisasi di MTs Al-Washliyah 18 Tembung.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, S., & Ratnawati, Z. (2023). Digital transformation in education: Examining the contribution of madrasah principal leadership to teacher teaching performance. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 18(2), 275–292. <https://doi.org/10.21043/edukasia.v18i2.25842>

- Andang. (2014). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Antukai, V., Zulystiawati, Ansar, & Mas, S. R. (2025). *Sustainable Education Transformation in Eastern Indonesia: The Role, Challenges, and Strategies of Digital Leadership in Developing Teachers' Digital Competencies*. *International Journal of Social Science and Human Research*, 8(12). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i12-83>
- Anwar, S., & Saraih, U. N. (2024). Digital leadership in the digital era of education: Enhancing knowledge sharing and emotional intelligence. *International Journal of Educational Management*, 38(6), 1581–1611. <https://doi.org/10.1108/IJEM-11-2023-0540>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Manolis, K. (2024). The role of school leadership in relation to conflict management at school: A survey based upon five empirical researches. *Dia-Noesis*, 13, 189–198. <https://doi.org/10.12681/dia.37790>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Purwanto, A., Sari, E., & Sujanto, B. (2025). *Adaptive Leadership of Principal as The Key Pillar of Teacher's Digital Transformation in Disruption Era: A Case Study at State Senior High Schools*. *Proceeding of International Seminar on Student Research in Education, Science, and Technology*, 2.
- Rasdiana, Wiyono, B. B., Imron, A., Rahma, L., Arifah, N., Azhari, R., Elfira, Sibula, I., & Maharmawan, M. A. (2024). Elevating teachers' professional digital competence: Synergies of principals' instructional e-supervision, technology leadership and digital culture for educational excellence in digital-savvy era. *Education Sciences*, 14(3), 266. <https://doi.org/10.3390/educsci14030266>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. 17th ed. Pearson.
- Sagala, S. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Siahaan, A. (2020). *Manajemen Pendidikan dalam Perspektif Islam*. Medan: Perdana Publishing.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Uzorka, A., & Kalabuki, K. (2025). Educational leadership in the digital age: An exploration of technology's impact on leadership practices. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101581. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101581>
- Vinokur, E., Yomtovian, A., Marom, M. S., Itzhakov, G., & Baron, L. (2024). Social-based learning and leadership in school: Conflict management training for holistic, relational conflict resolution. *Frontiers in Social Psychology*, 2, 1412968. <https://doi.org/10.3389/frsps.2024.1412968>
- Wahjosumidjo. (2011). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoretik dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6th ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Halaman ini dikosongkan