

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP DASAR MANAJEMEN KONFLIK UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT DAMAI DAN INKLUSIF

Benarda ^{a,1}, Sevty Wahiddirani Saputri ^{b,2}, Nurjaya ^{c,3}

^aSarjana Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang*

^bSarjana Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

^cManajemen Pendidikan Islam, Agama Islam, Universitas Pamulang

¹dosen01622@unpam.ac.id; ²dosen01468@unpam.ac.id; ³dosen01605@unpam.ac.id

* dosen01622@unpam.ac.id

Abstrak

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini berangkat dari rendahnya literasi manajemen konflik pada masyarakat majemuk di komunitas Taman Bacaan Perigi. Hasil identifikasi awal menunjukkan sejumlah permasalahan mitra, seperti minimnya pemahaman mengenai gaya penyelesaian konflik, ketergantungan pada figur tertentu dalam proses mediasi, ketiadaan mekanisme penyelesaian konflik yang terdokumentasi, serta meningkatnya potensi polarisasi akibat disinformasi digital. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan keterampilan manajemen konflik masyarakat, membentuk Forum Mediasi Komunitas (FMK) sebagai lembaga penyelesaian konflik berbasis partisipasi, serta menyusun Standar Prosedur Operasional (SPO) mediasi komunitas sebagai dasar kelembagaan. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, pelatihan komunikasi damai, simulasi role play, serta pendampingan berbasis Participatory Action Research (PAR). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan literasi konflik, partisipasi aktif peserta, serta terbentuknya FMK lengkap dengan SPO yang dapat digunakan sebagai mekanisme penyelesaian konflik secara kolektif. Kesimpulannya, pendekatan edukatif dan partisipatif efektif dalam membangun masyarakat yang inklusif, adaptif, dan resilien. Saran yang diberikan mencakup perlunya pendampingan lanjutan, digitalisasi dokumentasi mediasi, serta replikasi program di komunitas lain.

Kata Kunci: Manajemen Konflik, Mediasi Komunitas, SDGs 16.

Abstract

This Community Service Program (PKM) was initiated due to the low level of conflict management literacy within the multicultural Taman Bacaan Perigi community. Initial observations revealed key partner issues, including limited understanding of conflict-handling styles, high dependence on specific figures for mediation, the absence of documented conflict-resolution mechanisms, and increasing polarization driven by digital misinformation. The program aimed to enhance community literacy and skills in conflict management, establish the Community Mediation Forum (FMK) as a participatory institution, and develop a Standard Operating Procedure (SOP) for community mediation. The methods applied included training, peaceful communication workshops, role-play simulations, and Participatory Action Research (PAR)-based mentoring. The results showed improved conflict literacy, active participant engagement, and the establishment of FMK along with a functional SOP that supports

collaborative conflict resolution. In conclusion, the combination of educational and participatory approaches effectively strengthened community inclusiveness and resilience. Recommendations include continued mentoring, digitalization of mediation documentation, and replication of the program in similar communities.

Keywords: Conflict Management, Community Mediation, SDGs 16.

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia yang majemuk memiliki dinamika sosial yang kompleks dan berpotensi menimbulkan konflik apabila tidak dikelola secara konstruktif. Dalam konteks pembangunan sosial, konflik bukan semata-mata masalah yang harus dihindari, tetapi dapat diarahkan menjadi peluang perbaikan apabila dikelola dengan prinsip yang tepat (Rahim, 2017). Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa konflik di masyarakat sering kali bereskalasi akibat kesenjangan komunikasi, ketidaksetaraan akses terhadap sumber daya, serta polarisasi identitas yang semakin menguat (Anggraini, 2020; Yusuf, 2018; Ismail, 2021).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada komunitas Taman Bacaan Perigi, di mana hasil observasi menunjukkan rendahnya literasi manajemen konflik, ketergantungan warga pada tokoh tertentu dalam penyelesaian perselisihan, ketiadaan mekanisme mediasi yang baku dan terdokumentasi, serta tingginya kerentanan terhadap disinformasi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sholeh dan Fitriani (2024) yang menjelaskan bahwa kemampuan komunikasi empatik dan literasi digital merupakan faktor kunci dalam mencegah kesalahpahaman sosial. Di sisi lain, penelitian Nugraha (2023) menunjukkan bahwa

kelembagaan lokal yang adaptif dan inklusif berperan penting dalam memastikan keberlanjutan penyelesaian konflik di tingkat komunitas. Pendekatan komunikasi damai sebagaimana dikemukakan oleh Littlejohn dan Domenici (2007) serta model collaborative governance oleh Ansell dan Gash (2008) juga menegaskan perlunya pelibatan aktif masyarakat dalam proses mediasi agar tercipta legitimasi dan keadilan sosial.

Berdasarkan landasan teoritis tersebut, program pengabdian ini bertujuan meningkatkan literasi konflik masyarakat, membentuk Forum Mediasi Komunitas (FMK), serta menyusun Standar Prosedur Operasional (SPO) mediasi komunal sebagai mekanisme penyelesaian konflik yang inklusif, akuntabel, dan berkelanjutan. Pengabdian ini diharapkan memberikan manfaat praktis berupa meningkatnya kemampuan warga menyelesaikan konflik secara damai, serta manfaat akademis berupa kontribusi terhadap pengembangan model pemberdayaan sosial berbasis nilai-nilai lokal dan penguatan kelembagaan sebagaimana diamanatkan dalam SDGs Pilar 16 tentang perdamaian, keadilan, dan institusi yang Tangguh (United Nations Indonesia, 2024; . SDGs Center Universitas Brawijaya, n.d.) Solusi yang dipilih mengintegrasikan

pelatihan literasi konflik, role play, pemetaan konflik, pendampingan berbasis Participatory Action Research (PAR), serta pembentukan FMK sebagai struktur kelembagaan yang memungkinkan warga mengelola konflik secara mandiri dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di Aula Taman Bacaan Perigi, yang berlokasi di Jl. Pahlawan No. 48, RT 04/RW 07, Kelurahan Kedaung, Kecamatan Sawangan, Kota Depok, pada 16 November 2025 pukul 09.00–13.00 WIB.

Sasaran kegiatan berjumlah 30 peserta, terdiri dari tokoh masyarakat, pemuda, perempuan, dan anggota kelompok minoritas, yang seluruhnya merepresentasikan keberagaman sosial dan tingkat interaksi tinggi di lingkungan tersebut. Keterlibatan berbagai unsur masyarakat dianggap penting untuk menjamin legitimasi sosial dan representasi kepentingan dalam proses pembelajaran maupun mediasi (Ahmad, 2021)

Metode pengabdian menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR), karena menempatkan masyarakat sebagai subjek yang aktif dalam perencanaan, tindakan, pengamatan, hingga refleksi kegiatan. Model PAR yang diterapkan mengikuti empat siklus Kemmis &

McTaggart (2014), yaitu planning, acting, observing, dan reflecting yang terbukti meningkatkan rasa kepemilikan komunitas terhadap program (Utami, 2024)

Penerapan metode PAR dipadukan dengan metode penyuluhan, diskusi kelompok, workshop, dan simulasi penyelesaian konflik melalui role play berbasis kasus nyata. Pelatihan manajemen konflik dilaksanakan melalui tiga sesi: pemahaman konsep dasar dan lima gaya penyelesaian konflik menurut Rahim (2017), simulasi komunikasi empatik dan mendengarkan aktif, serta strategi negosiasi kolaboratif berbasis win-win solution (Sholeh & Fitriani, 2024)

Prosedur pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam empat tahap. Tahap pertama (persiapan dan sosialisasi) meliputi koordinasi dengan tokoh masyarakat, survei awal, serta sosialisasi tujuan program. Tahap kedua (peningkatan kapasitas) berisi pelatihan “Manajemen Konflik dan Komunikasi Damai” menggunakan metode diskusi kelompok, studi kasus, dan role play. Pada tahap ini juga dilakukan penyusunan modul dan media edukasi visual sebagai instrumen penyuluhan masyarakat (Sholeh & Fitriani, 2024), Tahap ketiga (implementasi) fokus pada pembentukan Forum Mediasi Komunitas (FMK), penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) Mediasi

Komunal, serta simulasi mediasi berbasis kasus sengketa lahan, perbedaan pendapat, dan isu identitas (Hasibuan, 2024), Tahap keempat (evaluasi dan diseminasi) dilakukan melalui evaluasi formatif dan sumatif (Sulastri et al., 2023) Instrumen pengumpulan data dalam kegiatan ini meliputi lembar observasi, untuk mengukur peningkatan literasi konflik, serta catatan fasilitator mengenai dinamika pembelajaran. Observasi lapangan digunakan untuk menilai penerapan prinsip komunikasi damai, sedangkan wawancara terstruktur membantu menggali pengalaman peserta dalam proses mediasi. Pendekatan evaluatif ini harapan bahwa kegiatan tidak hanya menghasilkan output berupa modul dan SOP, tetapi juga perubahan perilaku sosial yang dapat diukur (Hidayat & Rohim, 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Taman Bacaan Perigi menunjukkan beberapa capaian penting yang sesuai dengan tujuan program. Berdasarkan dokumentasi kegiatan dan observasi lapangan, pelatihan manajemen konflik dan komunikasi damai berhasil menarik partisipasi aktif masyarakat lintas usia dan latar sosial. Peserta menunjukkan antusiasme dalam mengikuti materi, diskusi, serta simulasi role play penyelesaian konflik, yang

menandai meningkatnya kesadaran bahwa konflik tidak selalu negatif apabila dikelola secara konstruktif. Temuan ini menunjukkan bahwa penyuluhan dan pendekatan edukatif yang diberikan dapat menjawab sebagian besar masalah mitra, terutama rendahnya literasi konflik serta ketergantungan pada figur tertentu dalam penyelesaian masalah.

Peningkatan kemampuan peserta terlihat dari respons verbal dan nonverbal yang tercatat dalam lembar observasi fasilitator. Peserta mampu menjelaskan kembali konsep dasar manajemen konflik, mengidentifikasi lima gaya penyelesaian konflik menurut Rahim, serta mempraktikkan komunikasi empatik dan strategi win-win solution selama simulasi. Dokumentasi kegiatan memperlihatkan interaksi aktif antar peserta yang merefleksikan pemahaman yang semakin baik terhadap dinamika konflik dan teknik penyelesaiannya

Hasil ini mengonfirmasi bahwa model pelatihan berbasis pengalaman (experiential learning) mampu meningkatkan kapasitas masyarakat secara signifikan, sejalan dengan temuan ulang dalam literatur bahwa masyarakat cenderung lebih mudah memahami konsep konflik melalui praktik langsung dan studi kasus.

Selain peningkatan kapasitas individu, program ini juga menghasilkan capaian kelembagaan, yaitu terbentuknya

Forum Mediasi Komunitas (FMK) sebagai wadah resmi penyelesaian konflik di lingkungan Taman Bacaan Perigi. FMK dibentuk melalui proses diskusi bersama, penetapan struktur, dan penyusunan peran masing-masing anggota. Keberadaan FMK menunjukkan bahwa masyarakat memiliki komitmen untuk membangun mekanisme penyelesaian konflik yang lebih mandiri, akuntabel, dan tidak bergantung pada satu tokoh tertentu. Capaian ini menjadi bukti bahwa pendekatan PAR yang digunakan efektif mendorong sense of ownership masyarakat terhadap sistem penyelesaian konflik yang mereka bentuk sendiri.

Dari sisi implikasi, keberadaan FMK dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prinsip komunikasi damai memiliki potensi jangka panjang untuk menurunkan konflik laten, meningkatkan keadilan sosial, serta memperkuat kohesi komunitas. Selain itu, kegiatan ini memberi kontribusi terhadap pencapaian SDGs 16, khususnya pada aspek penguatan institusi masyarakat yang inklusif dan aksesibel. Namun demikian, program ini juga memiliki keterbatasan. Pertama, kegiatan hanya dilaksanakan dalam satu sesi intensif sehingga pendalaman materi masih terbatas. Kedua, FMK yang telah dibentuk belum disertai sistem digital untuk dokumentasi kasus, sehingga risiko kehilangan data atau kurangnya konsistensi

pencatatan masih mungkin terjadi. Ketiga, evaluasi jangka panjang belum dapat dilakukan dalam periode pengabdian ini, sehingga dampak keberlanjutan program belum dapat diukur secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan dan temuan lapangan menunjukkan bahwa solusi yang dipilih—yakni pelatihan manajemen konflik dan pembentukan FMK—merupakan pendekatan yang tepat dan relevan untuk menjawab permasalahan mitra. Program mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesiapan masyarakat dalam mengelola konflik secara damai, meskipun masih terdapat ruang untuk penguatan lanjutan terutama pada aspek pendampingan dan institusionalisasi digital.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini dapat disimpulkan berhasil meningkatkan literasi konflik dan keterampilan komunikasi damai masyarakat Taman Bacaan Perigi. Pelatihan yang diberikan mampu membekali peserta dengan pemahaman dasar manajemen konflik, strategi penyelesaian win-win, serta kemampuan melakukan komunikasi empatik. Pembentukan Forum Mediasi Komunitas (FMK) menjadi capaian kelembagaan yang penting karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk menangani konflik secara mandiri dan kolektif. Secara keseluruhan,

program ini mampu menjawab permasalahan mitra dan memberikan dampak positif terhadap penguatan kohesi sosial serta kesiapan masyarakat dalam mengelola konflik secara konstruktif.

Saran yang dapat diberikan adalah perlunya pendampingan lanjutan agar FMK dapat berfungsi lebih optimal, termasuk penyusunan sistem dokumentasi digital untuk pencatatan kasus dan pelaporan mediasi. Selain itu, pelatihan lanjutan diperlukan untuk memperdalam kemampuan negosiasi dan komunikasi damai, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terwakili secara penuh dalam kegiatan. Kegiatan serupa juga dapat direplikasi di komunitas lain dengan karakteristik sosial yang mirip, sehingga manfaat pengabdian ini dapat diperluas untuk mendukung penguatan kelembagaan sosial dan pencapaian SDGs 16 pada skala yang lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Pamulang (UNPAM) melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) yang telah memberikan dukungan penuh dan pendanaan sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik.



(Gambar 1. Foto Bersama Tim PkM dengan Peserta PkM)

Penulis memberikan apresiasi sebesar-besarnya kepada mitra komunitas Taman Bacaan Perigi, khususnya Ketua Taman Bacaan Perigi, Bapak Galang Arian Ramadhan, yang telah memberikan izin, fasilitas, serta dukungan kolaboratif bagi terselenggaranya program ini dengan baik



(Gambar 2. Foto pada saat Pemaparan Materi)

REFERENSI (Minimal 8 jurnal)

Ahmad, S. (2021). *Partisipasi Publik dalam Pembangunan Lokal*. Jurnal Kebijakan Sosial.

- Anggraini, N. (2020). *Kesenjangan Komunikasi dan Eskalasi Konflik Sosial*. Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Hasibuan, R. (2024). *Studi Kasus Mediasi Komunal: Sengketa Lahan dan Isu Identitas*. Jurnal Kajian Konflik.
- Hidayat, R., & Rohim, N. (2024). *Evaluasi Dampak Program Pengabdian Masyarakat: Pendekatan Perubahan Perilaku Sosial*. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat.
- Ismail, A. (2021). *Polarisasi Identitas dan Dampaknya terhadap Kohesi Sosial*. Jurnal Sosiologi Kontemporer.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2014). *The action research planner: Doing critical participatory action research* (4th ed.). Springer.
- Littlejohn, S. W., & Domenici, K. (2007). *Communication, conflict, and the management of difference*. Waveland Press.
- Nugraha, R. (2023). *Peran Kelembagaan Lokal Adaptif dalam Penyelesaian Konflik Komunitas*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik.
- Rahim, M. A. (2017). *Managing conflict in organizations* (4th ed.). Routledge.
- SDGs Center Universitas Brawijaya. (n.d.). Laporan implementasi SDGs Indonesia: Pilar ke-16, perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh. SDGs Center UB. <https://sdgs.ub.ac.id>
- Sholeh, M., & Fitriani, A. (2024). *Literasi Digital dan Komunikasi Empatik: Kunci Pencegahan Kesalahpahaman Sosial*. Jurnal Komunikasi Massa.
- Sulastri, A., et al. (2023). *Pengukuran Keberhasilan Program Berbasis Evaluasi Formatif dan Sumatif*. Jurnal Pengabdian.
- United Nations Indonesia. (2024). *Sustainable Development Goals (SDGs): Peace, justice and strong institutions*. <https://indonesia.un.org>
- Utami, A. (2024). *Peningkatan Sense of Ownership Komunitas melalui Participatory Action Research (PAR)*. Jurnal Riset Pemberdayaan.
- Yusuf, A. (2018). *Ketidaksetaraan Akses Sumber Daya sebagai Pemicu Konflik Horizontal*. Jurnal Pembangunan Sosial.