

Peran Bimbingan dan Konseling Dalam Menangani Konflik Interpersonal di Lingkungan Masyarakat

Nurul Adela^{1*}, Yarmis Syukur², Taufik³

¹²³Bimbingan dan Konseling, FIP, Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

Interpersonal Conflict, Counseling Services, Conflict Resolution, Interpersonal Relationship.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Interpersonal conflicts are a common phenomenon in social interactions, arising due to differences in perspectives, values, personal interests, or social needs. In increasingly dynamic societies, these conflicts can disrupt harmony, reduce solidarity, and even threaten social stability. If not properly managed, conflicts can escalate into more serious issues, including physical altercations and social disintegration. This research explores the role of counseling services in resolving interpersonal conflicts. By utilizing individual counseling, individuals can better understand themselves and others, develop empathy, and establish healthier communication patterns. The study reveals that structured counseling approaches can significantly reduce conflict impacts, improve interpersonal relationships, and foster a more harmonious community. Data collected from various case studies highlights the positive influence of counseling in conflict resolution, demonstrating its potential for creating more inclusive and peaceful social environments.

ABSTRAK

Konflik interpersonal merupakan fenomena umum dalam interaksi sosial yang muncul akibat perbedaan pandangan, nilai, kepentingan pribadi, atau kebutuhan sosial. Dalam masyarakat yang semakin dinamis, konflik ini dapat mengganggu keharmonisan, menurunkan solidaritas, dan bahkan mengancam stabilitas sosial. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat berkembang menjadi masalah yang lebih serius. Penelitian ini mengkaji peran layanan konseling dalam menyelesaikan konflik interpersonal. Melalui konseling individu, individu dapat lebih memahami diri mereka dan orang lain, mengembangkan empati, serta membentuk pola komunikasi yang lebih sehat. Studi ini menunjukkan bahwa pendekatan konseling yang terstruktur dapat mengurangi dampak konflik, memperbaiki hubungan interpersonal, dan menciptakan masyarakat yang lebih harmonis. Data dari berbagai studi kasus menunjukkan pengaruh positif konseling dalam penyelesaian konflik, membuktikan potensi konseling untuk menciptakan lingkungan sosial yang lebih inklusif dan damai.

PENDAHULUAN

Konflik interpersonal merupakan fenomena sosial yang tidak bisa dihindari dalam interaksi kehidupan bermasyarakat. Konflik ini muncul akibat adanya ketegangan antara individu yang disebabkan oleh perbedaan pandangan, nilai, kepentingan pribadi, atau kebutuhan sosial masing-masing. Dalam kehidupan sosial yang semakin dinamis dan kompleks, konflik antarindividu atau kelompok dapat merusak keharmonisan, menurunkan tingkat solidaritas, dan bahkan mengancam kestabilan hubungan sosial antarwarga masyarakat.

Jika tidak dikelola dengan baik, konflik tersebut dapat berkembang menjadi masalah yang lebih serius, seperti pertikaian fisik, permusuhan antar kelompok, bahkan disintegrasi sosial yang mengancam kesatuan komunitas. Hotimah (2013) menjelaskan bahwa jika konflik dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian, potensi eskalasi bisa sangat besar, bahkan bisa berujung pada tindakan kekerasan yang merugikan banyak pihak. Oleh karena itu, penting untuk menangani konflik ini dengan pendekatan yang sistematis dan tepat, serta berfokus pada penyelesaian yang damai dan konstruktif.

Salah satu alternatif strategis yang bisa digunakan untuk mengatasi konflik interpersonal di masyarakat adalah dengan memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling. Layanan ini berfokus pada pemberian bantuan kepada individu untuk memahami dirinya sendiri dan orang lain, mengembangkan rasa empati, serta membentuk pola komunikasi yang lebih sehat dan solutif. Wahid dkk. (2024) menegaskan bahwa bimbingan dan konseling memiliki peran yang signifikan dalam membina kesadaran sosial, meredakan ketegangan, dan menyelesaikan pertikaian secara konstruktif. Selain itu, bimbingan dan

*Corresponding Author

konseling juga dapat membantu memulihkan hubungan yang terputus akibat konflik, sehingga menciptakan kedamaian dalam kehidupan sosial.

Dengan demikian, penting untuk mendalami lebih lanjut bagaimana layanan bimbingan dan konseling dapat dioptimalkan dalam penyelesaian konflik interpersonal di masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya membantu meredakan ketegangan, tetapi juga memperkuat nilai-nilai toleransi, saling menghargai, dan menciptakan masyarakat yang lebih harmonis dan inklusif. Diharapkan, dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan empatik ini, konflik-konflik yang ada dapat diselesaikan dengan cara yang lebih baik, sehingga tercipta hubungan sosial yang lebih stabil dan damai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode systematic literature review. Systematic literature review (SLR) adalah metodologi penelitian untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, dan menganalisis dengan kritis studi penelitian yang ada (seperti artikel, prosiding konferensi, buku, disertasi) dengan langkah-langkah yang sistematis (Carrera-Rivera dkk., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik interpersonal merupakan bentuk ketegangan atau perselisihan yang terjadi antara dua individu atau kelompok, di mana tindakan salah satu pihak bertentangan dengan pihak lainnya sehingga menimbulkan gangguan atau ketidaknyamanan bagi salah satu atau keduanya. Di lingkungan masyarakat, konflik interpersonal antar siswa dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti perbedaan pendapat antar individu, pertentangan dalam mencapai tujuan karena perbedaan persepsi terhadap suatu hal, serta benturan norma dan nilai yang dianut oleh individu maupun kelompok. Selain itu, konflik juga dapat muncul ketika terdapat perilaku saling menjatuhkan atau menghalangi pihak lain dalam meraih kemenangan, terutama dalam situasi yang melibatkan perebutan sumber daya yang terbatas. Perdebatan dan pertentangan seringkali juga terjadi akibat perbedaan pandangan yang mencolok (Pracoyo, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Noffiyanti (2024), pada konflik interpersonal yang terjadi di MAN 2 Bandar Lampung, oleh siswa perempuan bernama MT, KL, dan NJ yang berasal dari kelas XI IIS 4. Berdasarkan informasi yang diberikan peneliti bahwa MT, KL, dan NJ memiliki kepribadian yang berbeda dari kepribadian yang berbeda munculah ketidakcocokan antara MT, KL, dan NJ. NJ yang selama ini menahan diri dari segala perkataan yang diucapkan MT dan KL akhirnya meluapkan segala yang terpendam sehingga memicu terjadinya konflik interpersonal terhadap mereka. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh HD dan DR dapat bahwa konflik yang terjadi pada HD dan DR adalah perkelahian yang dipicu oleh kesalahpahaman DR kepada HD.

Konseling individu merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan secara langsung dan bersifat pribadi antara konselor dan konseli melalui interaksi tatap muka. Dalam layanan ini, konselor bertindak sebagai tenaga ahli yang mendampingi dan memfasilitasi proses pembelajaran serta perkembangan konseli. Sementara itu, konseli adalah individu yang menerima bantuan untuk lebih mengenali dirinya sendiri, merencanakan masa depannya, dan mengembangkan potensi yang dimiliki. Tujuan dari proses ini adalah agar konseli dapat tumbuh dan berkembang secara optimal dalam berbagai aspek kehidupan, meliputi aspek pribadi, sosial, pendidikan, dan karier (Tohirin, 2011).

Hotimah (2013), dalam penelitiannya yang dilakukan di SMK Negeri 1 Surabaya, mengungkapkan bahwa pada tahun ajaran 2010–2011 terdapat sebanyak 13 kasus konflik interpersonal yang melibatkan siswa di lingkungan sekolah tersebut. Jumlah tersebut mengalami penurunan pada tahun ajaran berikutnya, yaitu 2011–2012, dengan tercatat 10 kasus konflik interpersonal. Meskipun terjadi penurunan, data yang dihimpun pada tahun ajaran 2012–2013 tetap menunjukkan adanya kasus serupa, yang menandakan bahwa konflik interpersonal di kalangan siswa masih menjadi permasalahan yang berulang dan memerlukan penanganan secara serius dan berkelanjutan. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik antarindividu bukanlah kejadian yang bersifat insidental semata, melainkan cenderung menjadi pola yang terus muncul dalam dinamika interaksi sosial di lingkungan sekolah.

Terdapat berbagai teori yang menjelaskan penyebab terjadinya konflik dalam masyarakat. Salah satunya mengemukakan bahwa konflik dapat muncul karena beberapa faktor utama. **Pertama, teori hubungan masyarakat**, yang berpendapat bahwa konflik terjadi akibat adanya polarisasi berkelanjutan, meningkatnya ketidakpercayaan, serta permusuhan di antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam suatu masyarakat. **Kedua, teori negosiasi konflik**, yang menyatakan bahwa konflik timbul karena adanya ketidaksesuaian posisi serta perbedaan persepsi terhadap konflik di antara pihak-pihak yang terlibat. **Ketiga, teori kebutuhan manusia**, yang beranggapan bahwa konflik disebabkan oleh ketidakmampuan individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. **Keempat, teori identitas**, yang menjelaskan bahwa konflik muncul ketika identitas suatu kelompok atau individu merasa terancam, biasanya sebagai dampak dari pengalaman kehilangan atau penderitaan

masa lalu yang belum terselesaikan. **Kelima, teori kesalahpahaman antarbudaya**, yang menekankan bahwa konflik bisa terjadi karena perbedaan dalam gaya komunikasi antarbudaya yang tidak selaras. **Keenam, teori transformasi konflik**, yang melihat konflik sebagai akibat dari ketimpangan serta ketidakadilan sosial, budaya, dan ekonomi yang ada dalam masyarakat (Simon, 2001).

Dalam proses pelaksanaan layanan konseling individu, terdapat sejumlah tahapan yang harus dilalui, dimulai dari tahap awal yang memegang peranan penting dalam keseluruhan rangkaian konseling. Pada tahap awal ini, fokus utama konselor adalah membangun hubungan yang positif dengan konseli. Hubungan yang terjalin dengan baik antara konselor dan konseli menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan konseling. Ketika konselor mampu menciptakan suasana yang nyaman dan penuh kepercayaan, konseli cenderung lebih terbuka dan bersedia bekerja sama selama proses konseling berlangsung. Di sesi awal ini pula, konselor umumnya akan mengajukan sejumlah pertanyaan mendasar yang bersifat pribadi, seperti nama lengkap, kelas, alamat tempat tinggal, pekerjaan orang tua, serta informasi relevan lainnya yang berguna untuk memahami kondisi dan latar belakang konseli secara lebih menyeluruh.

Setelah hubungan yang positif terjalin, tahap selanjutnya adalah **memperjelas dan mendefinisikan masalah** yang sedang dialami oleh konseli. Jika hubungan sudah terbangun dengan baik, kerja sama antara konselor dan konseli akan lebih lancar, memudahkan konselor untuk memahami masalah yang dihadapi konseli. Setelah menanyakan hal-hal pribadi, konselor kemudian akan mengarahkan pembicaraan menuju inti permasalahan yang sedang dialami oleh konseli. Pada **tahap pertengahan**, yang dikenal juga dengan tahap kerja, konselor mulai lebih mendalam mengeksplorasi masalah, isu, dan kepedulian konseli. Dalam tahap ini, konselor berusaha untuk menggali lebih jauh permasalahan yang sesungguhnya ada. Selain itu, konselor juga berusaha untuk **memelihara hubungan konseling** dengan tetap menjaga keramahan, empati, dan keikhlasan dalam memberikan dukungan kepada konseli. Hal ini penting agar proses konseling dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

Tahap terakhir, yang disebut **tahap tindakan**, merupakan langkah untuk mengimplementasikan perubahan setelah proses konseling berlangsung. Pada tahap ini, konselor mengamati adanya tanda-tanda perubahan dari konseli, seperti berkurangnya kecemasan atau perubahan sikap yang menunjukkan kesiapan konseli untuk berubah. Misalnya, konseli mengungkapkan keinginan untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama, yang menunjukkan kesadaran akan perlunya perubahan dalam dirinya. Pada tahap akhir, konselor akan **mengakhiri hubungan konseling**, yang menandai selesainya proses konseling. Untuk mengevaluasi keberhasilan proses konseling, peneliti melakukan wawancara dengan teman dari siswa yang mengalami konflik interpersonal, guna mendapatkan gambaran mengenai perubahan yang terjadi setelah konseling dilakukan (Noffiyanti & Agita, 2024).

SIMPULAN

Konflik interpersonal di kalangan masyarakat sosial sering terjadi akibat perbedaan pendapat, persepsi, atau norma yang dianut, dan sering kali muncul dalam bentuk perkelahian atau ketegangan antarindividu. Ketidakcocokan kepribadian dapat memicu konflik yang berdampak pada hubungan sosial mereka. Konflik ini juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kesalahpahaman, perebutan sumber daya terbatas, atau perbedaan pandangan yang tajam, yang berpotensi mengganggu keharmonisan sosial di lingkungan masyarakat.

Untuk menangani masalah ini, layanan konseling individu terbukti efektif sebagai langkah penyelesaian yang dapat membantu siswa memahami diri mereka dan memperbaiki hubungan interpersonal. Proses konseling yang melibatkan tahapan awal membangun hubungan, mendefinisikan masalah, mengeksplorasi lebih dalam permasalahan, serta implementasi perubahan perilaku, dapat membantu mengurangi dampak negatif dari konflik interpersonal. Evaluasi melalui wawancara pasca-konseling juga menunjukkan adanya perubahan positif pada sikap dan perilaku siswa setelah melalui sesi konseling, yang menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat memberikan solusi jangka panjang dalam mengatasi konflik antarindividu di sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ilmiah yang berjudul *"Peran Bimbingan dan Konseling dalam Menangani Konflik Interpersonal di Lingkungan Masyarakat"* dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Orang tua dan keluarga tercinta**, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun material dalam setiap langkah penulis.

2. **Dosen pembimbing dan para pengajar**, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama proses penulisan karya ini.
3. **Rekan-rekan dan sahabat**, yang telah memberikan dukungan, masukan, serta diskusi yang konstruktif dalam menyempurnakan isi tulisan ini.
4. **Pihak-pihak terkait di lingkungan masyarakat**, yang telah memberikan informasi, data, dan pengalaman nyata sehingga penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konflik interpersonal dan penanganannya melalui pendekatan bimbingan dan konseling.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang bimbingan dan konseling serta penerapannya dalam kehidupan bermasyarakat.

REFERENSI

- Carrera-Rivera, A., Larrinaga, F., & Lasa, G. (2022). Context-awareness for the design of Smart-product service systems: Literature review. *Computers in Industry*, 142, 103730. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2022.103730>
- Hotimah, H., & Purwoko, B. (2013). Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Penanganan Konflik Interpersonal pada Siswa (Studi di SMK Negeri 1 Surabaya). *Jurnal BK UNESA*, 3(1), 357–363.
- Noffiyanti, & Agita, M. (2024). Layanan Konseling Individu Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di MAN 2 Bandar Lampung. *Sociocouns: Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 4(1), 17–28. <https://doi.org/10.35719/sjigc.v4i1.143>
- Pracoyo, E. (2021). *Layanan Konseling Individu dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di SMP N 1 Srandakan Bantul Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Simon, F. (2001). *Mengelola Konflik: Keterampilan dan Strategi Untuk Bertindak*. British Council.
- Tohirin. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bimbingan dan Konseling*. Raja Grafindo Persada.
- Wahid, A., Syukur, Y., & Sukma, D. (2024). Peran Bimbingan dan Konseling dalam Meningkatkan Perilaku Asertif Siswa : Systematic Literature Review. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling*, 2(3), 1079–1087. <https://doi.org/10.47233/jpdsk.v2i3>