

Mengatasi Kesalahpahaman Budaya: Tantangan Konselor Sekolah dalam Menangani Isu Konflik Interpersonal Antar Siswa Multietnis

**Zultoni Lubis¹, Lestari Urba Cahyani², Susmayati³, Anggita Syahrani Siregar⁴,
Silpia Mahdalena Rambe⁵**

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Corresponding author e-mail: lubistoni8@gmail.com

Article History: Received on 01 Oktober 2025, Revised on 10 November 2025,
Published on 31 Desember 2025

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk kesalahpahaman budaya sebagai pemicu konflik interpersonal antar siswa multietnis serta menganalisis tantangan yang dihadapi konselor sekolah dalam menangani konflik tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan studi dokumentasi dengan melibatkan konselor sekolah, guru, siswa, dan pihak manajemen sekolah. Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan menjaga keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal antar siswa multietnis terutama dipicu oleh kesalahpahaman budaya yang berkaitan dengan perbedaan gaya komunikasi, kebiasaan interaksi sosial, serta nilai dan norma budaya, yang diperkuat oleh kecenderungan pengelompokan etnis dan prasangka sosial. Selain itu, konselor sekolah menghadapi berbagai tantangan dalam penanganan konflik, meliputi keterbatasan waktu layanan akibat beban administratif, kompleksitas latar belakang budaya siswa, rendahnya keterbukaan siswa terhadap layanan konseling, serta belum optimalnya dukungan sistem dan kebijakan sekolah.

Keywords: Kesalahpahaman Budaya, Konflik Interpersonal, Konselor Sekolah

A. Introduction

Keberagaman etnis dan latar budaya merupakan realitas sosial yang tidak terpisahkan dari dunia pendidikan di Indonesia. Sekolah sebagai ruang pertemuan sosial menjadi arena interaksi intensif antarindividu dengan nilai, kebiasaan, dan cara pandang yang berbeda (Mufidah & Suryadi, 2020). Di satu sisi, keberagaman ini memiliki potensi besar dalam membentuk sikap toleran, empati, serta kecakapan sosial siswa. Namun di sisi lain, perbedaan budaya yang tidak dipahami secara memadai kerap melahirkan kesalahpahaman yang berkembang menjadi konflik interpersonal antar siswa (Kartadinata, 2021). Kondisi tersebut juga dijumpai di Yayasan Perguruan Tinggi Islam (YPTI) Al-Hikmah Tembung, sebuah lembaga pendidikan yang menaungi peserta didik dari berbagai latar belakang etnis dan sosial budaya, sehingga dinamika interaksi multietnis menjadi bagian dari kehidupan sekolah sehari-hari.

Kesalahpahaman budaya antar siswa umumnya bersumber dari perbedaan pola komunikasi, cara mengekspresikan emosi, norma pergaulan, serta nilai-nilai yang dibentuk oleh lingkungan keluarga dan komunitas asal (Putri & Iskandar, 2024). Perbedaan tersebut sering kali ditafsirkan secara subjektif dan stereotipikal, sehingga memicu prasangka, ejekan, pengucilan sosial, bahkan pertikaian terbuka. Konflik interpersonal yang tidak ditangani secara tepat tidak hanya berdampak pada relasi sosial siswa yang terlibat, tetapi juga berpotensi mengganggu iklim belajar, menurunkan konsentrasi dan prestasi akademik, serta melemahkan rasa aman dan kenyamanan di lingkungan sekolah (William & Terry, 2023). Oleh karena itu, upaya pencegahan dan penanganan konflik berbasis kesalahpahaman budaya menjadi kebutuhan mendesak dalam pengelolaan pendidikan multikultural.

Dalam konteks tersebut, konselor sekolah memegang peran strategis sebagai fasilitator perkembangan pribadi dan sosial siswa, sekaligus mediator dalam penyelesaian konflik interpersonal. Konselor diharapkan mampu memahami latar belakang budaya siswa, mengembangkan kompetensi lintas budaya, serta menerapkan pendekatan konseling yang sensitif terhadap keberagaman (Deardorff, 2021). Namun, praktik di lapangan menunjukkan bahwa peran tersebut tidak selalu mudah dijalankan. Konselor sering dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman budaya yang beragam, perbedaan nilai antara siswa dan institusi, resistensi dari pihak tertentu, keterbatasan waktu dan sumber daya, serta belum optimalnya dukungan kebijakan sekolah dalam pengelolaan konflik multietnis (Chen & Starosta, 2025). Tantangan-tantangan ini menuntut konselor untuk tidak hanya menguasai keterampilan konseling individual, tetapi juga memiliki kemampuan mediasi, komunikasi antarbudaya, dan pengembangan program preventif yang bersifat sistemik.

Di YPTI Al-Hikmah Tembung, dinamika sosial siswa yang multietnis berinteraksi dengan nilai-nilai keislaman yang menjadi landasan institusi. Kondisi ini menghadirkan peluang sekaligus tantangan dalam praktik konseling sekolah. Di satu sisi, nilai-nilai agama dapat menjadi modal moral untuk menumbuhkan sikap saling menghormati dan persaudaraan; namun di sisi lain, perbedaan latar budaya siswa dapat memunculkan penafsiran yang beragam terhadap norma dan praktik sosial di sekolah. Oleh karena itu, konselor dituntut untuk mampu menjembatani perbedaan tersebut secara arif dan profesional agar konflik yang muncul tidak berlarut-larut dan justru dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran sosial bagi siswa.

Kajian mengenai konflik interpersonal antar siswa dalam konteks pendidikan multikultural telah banyak dilakukan, khususnya yang menyoroti peran sekolah dalam membangun toleransi, kompetensi sosial, dan pengelolaan keberagaman. Penelitian (Arredondo, et al., 2021) juga menegaskan pentingnya kompetensi lintas budaya (*cultural competence*) bagi konselor sekolah dalam memahami latar belakang siswa dan mencegah eskalasi konflik berbasis perbedaan etnis dan budaya. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan cenderung berfokus pada konteks pendidikan Barat, sehingga kurang merepresentasikan realitas sosiokultural sekolah di Indonesia yang memiliki kompleksitas tersendiri.

Secara empiris, terdapat beberapa kesenjangan riset (research gap) yang relevan dengan konteks penelitian ini. Penelitian oleh (Dessel, Rogge, & Garlington, 2021) kajian yang secara spesifik menelaah tantangan konselor sekolah dalam menangani konflik interpersonal antar siswa multietnis di lembaga pendidikan berbasis nilai keislaman masih sangat terbatas. Padahal, nilai-nilai institusional berbasis agama memiliki pengaruh signifikan terhadap pola interaksi sosial, persepsi konflik, serta pendekatan penyelesaian masalah di lingkungan sekolah. Penelitian (Gorski, 2021) menempatkan konselor sebagai satu-satunya sumber data, sehingga belum menggambarkan dinamika konflik multietnis secara komprehensif dari perspektif siswa, guru, dan manajemen sekolah.

Berdasarkan gap tersebut, penelitian tentang Mengatasi Kesalahpahaman Budaya: Tantangan Konselor Sekolah dalam Menangani Isu Konflik Interpersonal Antar Siswa Multietnis di Yayasan Perguruan Tinggi Islam (YPTI) Al-Hikmah Tembung menghadirkan kebaruan (novelty) yang signifikan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kontekstualnya, yakni mengkaji secara mendalam praktik dan tantangan konselor sekolah di lingkungan pendidikan Islam yang multietnis. Penelitian ini tidak hanya memotret konflik sebagai gejala sosial, tetapi menelusuri kesalahpahaman budaya sebagai akar permasalahan, sekaligus menempatkan nilai-nilai keislaman sebagai kerangka etik dan pedagogis dalam proses penyelesaian konflik.

Selain itu, novelty penelitian ini juga tercermin pada pendekatan holistik yang digunakan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan sekolah, sehingga memberikan gambaran utuh tentang dinamika konflik interpersonal dan peran konselor dalam sistem sekolah. Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemetaan tantangan konselor yang bersifat empiris dan kontekstual, sekaligus merumuskan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan konseling sekolah yang sensitif budaya dan relevan dengan karakter lembaga pendidikan Islam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kajian bimbingan dan konseling multikultural, tetapi juga memberikan dasar ilmiah bagi penguatan praktik konseling sekolah dalam menciptakan iklim pendidikan yang harmonis, inklusif, dan berkeadilan sosial.

B. Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam tantangan konselor sekolah dalam mengatasi kesalahpahaman budaya pada konflik interpersonal antar siswa multietnis di Yayasan Perguruan Tinggi Islam (YPTI) Al-Hikmah Tembung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada makna, pengalaman subjektif, serta dinamika sosial-budaya yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Creswell, 2024). Desain studi kasus memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan holistik dalam setting alami sekolah, sehingga realitas sosial yang kompleks dapat dipahami secara mendalam.

Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, dengan kriteria informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam dinamika konflik dan layanan

konseling di sekolah. Informan utama terdiri atas konselor sekolah, sementara informan pendukung meliputi guru, siswa yang pernah terlibat konflik interpersonal multietnis, serta pihak manajemen sekolah. Pemilihan informan dilakukan secara bertahap hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan (data saturation), yaitu ketika informasi yang muncul sudah berulang dan tidak ditemukan temuan baru yang signifikan (Yin, 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta strategi konselor dalam menangani konflik berbasis kesalahpahaman budaya, sekaligus persepsi informan lain terhadap efektivitas layanan konseling (Sugiyono, 2024). Observasi dilakukan untuk mengamati interaksi sosial antar siswa dan situasi konflik yang muncul di lingkungan sekolah, sehingga peneliti memperoleh gambaran kontekstual mengenai praktik nyata penanganan konflik. Sementara itu, studi dokumentasi mencakup penelaahan program bimbingan dan konseling, tata tertib sekolah, serta laporan kasus yang relevan, guna memperkuat dan memverifikasi data hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2024). Data yang telah dikumpulkan ditranskripsi, dikodekan, dan dikelompokkan ke dalam tema-tema utama, seperti bentuk kesalahpahaman budaya, jenis konflik interpersonal, tantangan konselor sekolah, serta strategi penanganan yang diterapkan. Proses analisis dilakukan secara iteratif dan reflektif untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar merepresentasikan pengalaman dan perspektif informan (Yin, 2024).

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data (Creswell, 2024). Selain itu, peneliti juga menerapkan member checking, dengan mengonfirmasi hasil temuan sementara kepada informan utama untuk memastikan akurasi dan kesesuaian makna. Langkah ini dilakukan guna meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Secara etis, penelitian ini menjunjung tinggi prinsip-prinsip penelitian kualitatif, antara lain persetujuan partisipan (informed consent), kerahasiaan identitas informan, serta penggunaan data semata-mata untuk kepentingan akademik (Orb et al., 2001). Dengan pendekatan metodologis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai tantangan konselor sekolah dalam menangani konflik interpersonal berbasis kesalahpahaman budaya di lingkungan pendidikan multietnis YPTI Al-Hikmah Tembung, sekaligus memberikan dasar empiris bagi pengembangan praktik konseling sekolah yang lebih sensitif budaya dan kontekstual.

C. Results and Discussion

Results

Bentuk Kesalahpahaman Budaya sebagai Pemicu Konflik Interpersonal Antar Siswa Multietnis

Berdasarkan hasil observasi di lingkungan sekolah, ditemukan bahwa kesalahpahaman budaya menjadi salah satu pemicu utama konflik interpersonal antar siswa multietnis. Kesalahpahaman tersebut umumnya muncul dalam bentuk perbedaan gaya komunikasi, seperti intonasi bicara yang dianggap kasar oleh siswa dari latar budaya tertentu, serta penggunaan istilah atau candaan yang secara kultural diterima oleh satu kelompok tetapi ditafsirkan sebagai penghinaan oleh kelompok lain. Selain itu, perbedaan kebiasaan dalam berinteraksi social misalnya cara menyapa, bercanda, atau mengekspresikan emosi sering menimbulkan salah tafsir yang berujung pada ketegangan hubungan antar siswa.

Observasi juga menunjukkan adanya kecenderungan terbentuknya kelompok pergaulan berdasarkan kesamaan etnis, yang secara tidak langsung memperkuat stereotip dan prasangka antar kelompok. Situasi ini membuat konflik kecil, seperti salah paham dalam kerja kelompok atau aktivitas kelas, mudah berkembang menjadi konflik interpersonal yang lebih serius. Dalam beberapa kasus, konflik dipicu oleh perbedaan nilai dan norma budaya yang belum dipahami secara mendalam oleh siswa, sehingga respons yang muncul bersifat defensif dan emosional. Temuan ini mengindikasikan bahwa kurangnya pemahaman lintas budaya dan minimnya ruang dialog antar siswa menjadi faktor signifikan yang memperbesar potensi konflik interpersonal di lingkungan sekolah multietnis. Hasil temuan observasi juga sejalan dengan hasil temuan wawancara, adapun hasil temuan wawancara peneliti paparkan dibawah ini.

Konselor Sekolah

"Sebagian besar konflik antar siswa itu sebenarnya berawal dari hal-hal kecil, terutama cara mereka berbicara. Ada siswa yang memang terbiasa bicara dengan nada tinggi atau bercanda secara spontan, tapi bagi siswa dari budaya lain itu dianggap kasar atau mengejek. Mereka tidak sadar kalau gaya komunikasinya bisa disalahartikan, dan dari situlah konflik mulai muncul."

Guru Mata Pelajaran

"Saya sering melihat ketika kerja kelompok, siswa lebih nyaman berkelompok dengan teman yang satu etnis. Kalau sudah beda latar belakang, sering terjadi salah paham, misalnya cara menyampaikan pendapat yang dianggap menyinggung. Padahal maksudnya tidak seperti itu, tapi karena sudah ada prasangka, masalah kecil jadi besar."

Siswa

"Waktu itu saya cuma bercanda seperti biasa, tapi teman saya dari etnis lain merasa tersinggung. Saya sendiri kaget karena menurut saya tidak ada niat untuk menghina. Setelah dijelaskan, baru saya paham kalau cara bicara dan candaan saya berbeda dengan kebiasaan dia."

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal antar siswa multietnis di lingkungan sekolah terutama dipicu oleh kesalahpahaman budaya, khususnya perbedaan gaya komunikasi, kebiasaan berinteraksi sosial, serta nilai dan norma budaya yang belum dipahami secara mendalam. Kecenderungan siswa berkelompok berdasarkan kesamaan etnis turut memperkuat prasangka, sehingga kesalahpahaman kecil mudah berkembang menjadi konflik yang lebih serius. Minimnya pemahaman lintas budaya dan ruang dialog antar siswa menjadi faktor utama yang memperbesar potensi terjadinya konflik interpersonal di sekolah multietnis.

Tantangan Konselor Sekolah dalam Menangani Konflik Interpersonal Berbasis Perbedaan Budaya

Berdasarkan hasil observasi di lingkungan sekolah, ditemukan bahwa konselor sekolah menghadapi berbagai tantangan dalam menangani konflik interpersonal yang berbasis perbedaan budaya antar siswa. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan waktu layanan konseling akibat tingginya beban tugas administratif dan banyaknya kasus yang harus ditangani, sehingga proses pendampingan terhadap konflik budaya belum dapat dilakukan secara mendalam dan berkelanjutan. Selain itu, konselor kerap dihadapkan pada perbedaan latar belakang budaya siswa yang kompleks, yang menuntut pemahaman lintas budaya secara menyeluruh agar tidak terjadi bias dalam proses penanganan konflik.

Observasi juga menunjukkan bahwa sebagian siswa masih enggan menyampaikan masalah secara terbuka kepada konselor karena adanya rasa sungkan, takut disalahkan, atau kekhawatiran akan stigma negatif. Kondisi ini menyulitkan konselor dalam menggali akar permasalahan konflik yang sesungguhnya. Di sisi lain, dukungan sistem sekolah terhadap penanganan konflik berbasis budaya belum sepenuhnya optimal, baik dalam bentuk program preventif maupun kebijakan khusus yang mendorong dialog lintas budaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa konselor sekolah tidak hanya menghadapi tantangan pada level individu siswa, tetapi juga pada level struktural dan kultural sekolah dalam upaya mengelola konflik interpersonal di lingkungan pendidikan multietnis. Hasil temuan observasi juga sejalan dengan hasil temuan wawancara, adapun hasil temuan wawancara peneliti paparkan dibawah ini.

Konselor Sekolah

"Dalam menangani konflik antar siswa, waktu menjadi kendala utama. Selain konseling, saya juga harus mengerjakan tugas administrasi dan kegiatan sekolah lainnya, jadi tidak semua kasus bisa ditangani secara mendalam. Apalagi kalau konfliknya berkaitan dengan perbedaan budaya, saya harus ekstra hati-hati supaya tidak salah memahami atau berpihak."

Guru Mata Pelajaran

"Biasanya konselor baru kami libatkan kalau konfliknya sudah cukup besar. Konflik kecil jarang dilaporkan karena memang belum ada program khusus yang mendorong dialog lintas"

budaya. Akhirnya masalah yang seharusnya bisa diselesaikan lebih awal justru berkembang."

Siswa

"Sebenarnya saya mau cerita ke konselor, tapi takut nanti dianggap bermasalah atau disalahkan. Apalagi kalau konfliknya soal perbedaan kebiasaan atau budaya, rasanya lebih nyaman dipendam saja daripada harus jelaskan ke guru BK."

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa konselor sekolah menghadapi tantangan yang kompleks dalam menangani konflik interpersonal berbasis perbedaan budaya, baik pada tingkat individu siswa maupun pada tingkat struktural sekolah. Keterbatasan waktu, kompleksitas latar budaya siswa, rendahnya keterbukaan siswa terhadap layanan konseling, serta belum optimalnya dukungan sistem dan program sekolah menjadi faktor utama yang menghambat penanganan konflik secara efektif dan berkelanjutan di lingkungan pendidikan multietnis.

Discussion

Bentuk Kesalahpahaman Budaya sebagai Pemicu Konflik Interpersonal Antar Siswa Multietnis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesalahpahaman budaya merupakan faktor utama pemicu konflik interpersonal antar siswa multietnis, terutama yang berkaitan dengan perbedaan gaya komunikasi, kebiasaan interaksi sosial, serta nilai dan norma budaya. Temuan ini sejalan dengan kajian (Pedersen, 2022) yang menegaskan bahwa perbedaan ekspresi verbal dan nonverbal antar kelompok budaya sering kali menimbulkan miskomunikasi, khususnya ketika individu menafsirkan perilaku orang lain berdasarkan kerangka budaya pribadinya. Dalam konteks sekolah, intonasi bicara, gaya bercanda, atau pilihan kata yang dianggap wajar oleh satu kelompok dapat dipersepsikan sebagai bentuk agresivitas atau penghinaan oleh kelompok lain, sehingga memicu konflik interpersonal.

Lebih lanjut, kecenderungan siswa untuk membentuk kelompok pergaulan berdasarkan kesamaan etnis sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini juga sejalan dengan teori *social identity* yang dikemukakan oleh (Prihartini & Wibowo, 2024), yang menjelaskan bahwa individu cenderung mengelompokkan diri dengan kelompok yang dianggap serupa untuk memperoleh rasa aman dan identitas sosial. Penelitian (Ridley, 2022) menegaskan bahwa pengelompokan sosial berbasis etnis di lingkungan sekolah dapat memperkuat stereotip dan prasangka, sehingga interaksi lintas budaya menjadi terbatas dan rentan memunculkan konflik. Kondisi ini tercermin dalam temuan lapangan, di mana konflik kecil dalam kerja kelompok atau aktivitas kelas mudah berkembang menjadi konflik yang lebih serius akibat prasangka yang telah terbentuk sebelumnya.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil studi (Sitorus, Sipahutar, Nasution, Purnama, & Iskandar, 2025) yang menyatakan bahwa minimnya ruang dialog antarbudaya di sekolah menyebabkan siswa kurang memiliki kesempatan untuk

memahami perbedaan nilai, norma, dan kebiasaan sosial teman sebaya. Ketika pemahaman lintas budaya tidak dikembangkan secara sistematis, perbedaan tersebut cenderung ditanggapi secara defensif dan emosional, sebagaimana terlihat dalam respons siswa yang merasa tersinggung meskipun tidak terdapat niat negatif dari pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa konflik interpersonal antar siswa multietnis bukan semata-mata disebabkan oleh perilaku menyimpang, melainkan lebih pada kegagalan komunikasi lintas budaya.

Hasil wawancara dengan konselor, guru, dan siswa dalam penelitian ini semakin menguatkan temuan observasi, sekaligus selaras dengan penelitian (Sue, Arredondo, & McDavis, 2022) yang menekankan bahwa konflik di sekolah multikultural sering berakar pada ketidaksadaran budaya (*cultural unawareness*). Ketidaksadaran ini membuat siswa tidak memahami dampak sosial dari perilakunya terhadap siswa lain yang berasal dari latar budaya berbeda. Oleh karena itu, konflik yang muncul sering kali tidak disertai dengan kesadaran akan kesalahan, melainkan disertai rasa kaget, penolakan, atau pembelaan diri.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menegaskan bahwa konflik interpersonal antar siswa multietnis perlu dipahami sebagai fenomena sosial-budaya yang kompleks. Kurangnya pemahaman lintas budaya dan minimnya ruang dialog yang terfasilitasi oleh sekolah memperbesar potensi kesalahpahaman yang berujung pada konflik. Pembahasan ini memperkuat pandangan bahwa upaya penanganan konflik di sekolah multietnis tidak cukup hanya dengan pendekatan disipliner, tetapi memerlukan penguatan pendidikan multikultural dan layanan konseling yang sensitif terhadap keberagaman budaya agar konflik dapat dikelola secara konstruktif dan edukatif.

Tantangan Konselor Sekolah dalam Menangani Konflik Interpersonal Berbasis Perbedaan Budaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konselor sekolah menghadapi tantangan yang kompleks dalam menangani konflik interpersonal berbasis perbedaan budaya di lingkungan sekolah multietnis. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Utami & Nurhasanah, 2021) yang menyatakan bahwa beban administratif yang tinggi dan rasio konselor-siswa yang tidak seimbang menjadi faktor utama terbatasnya efektivitas layanan konseling di sekolah. Keterbatasan waktu yang dialami konselor, sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini, berdampak pada kurang optimalnya pendampingan konflik budaya yang sejatinya membutuhkan proses reflektif, dialogis, dan berkelanjutan.

Selain kendala waktu, kompleksitas latar belakang budaya siswa juga menjadi tantangan signifikan bagi konselor. Hal ini selaras dengan kajian (Wibowo, 2022) yang menekankan pentingnya kompetensi konseling multikultural, mencakup kesadaran diri, pengetahuan budaya, dan keterampilan intervensi yang sensitif terhadap keberagaman. Tanpa pemahaman lintas budaya yang memadai, konselor berisiko melakukan bias interpretatif dalam menangani konflik, terutama ketika perbedaan nilai dan norma budaya menjadi akar permasalahan. Temuan wawancara yang

menunjukkan kehati-hatian konselor dalam menangani konflik berbasis budaya memperkuat pandangan bahwa konflik semacam ini menuntut kapasitas profesional yang lebih tinggi dibandingkan konflik interpersonal biasa.

Penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya keterbukaan siswa terhadap layanan konseling menjadi hambatan dalam proses penanganan konflik. Temuan ini konsisten dengan hasil studi (Iman & Iskandar, 2025) yang menjelaskan bahwa stigma terhadap layanan bimbingan dan konseling masih menjadi persoalan serius di sekolah, khususnya pada konteks konflik sosial dan budaya. Rasa takut disalahkan atau dicap bermasalah menyebabkan siswa memilih memendam konflik, sehingga konselor kesulitan menggali akar permasalahan yang sesungguhnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa konflik yang muncul ke permukaan sering kali merupakan akumulasi dari konflik kecil yang tidak tertangani sejak awal.

Lebih lanjut, belum optimalnya dukungan sistem sekolah terhadap penanganan konflik berbasis budaya sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan (Yusri & Hidayat, 2020) yang menekankan bahwa sekolah multikultural memerlukan kebijakan dan program preventif yang secara eksplisit mendorong dialog lintas budaya. Ketiadaan program preventif menyebabkan konselor cenderung bersifat reaktif dan baru dilibatkan ketika konflik telah berkembang menjadi masalah yang lebih besar, sebagaimana diungkapkan oleh guru mata pelajaran dalam hasil wawancara. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan konselor tidak hanya bersumber dari individu siswa, tetapi juga dari struktur dan budaya organisasi sekolah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan dalam literatur bahwa efektivitas konselor sekolah dalam menangani konflik interpersonal berbasis perbedaan budaya sangat dipengaruhi oleh faktor individual, profesional, dan institusional. Keterbatasan waktu layanan, tuntutan kompetensi multikultural, rendahnya keterbukaan siswa, serta belum kuatnya dukungan sistem sekolah secara bersama-sama membentuk tantangan struktural yang menghambat penanganan konflik secara komprehensif. Oleh karena itu, pembahasan ini menegaskan pentingnya penguatan peran konselor melalui pengurangan beban administratif, peningkatan kompetensi konseling multikultural, serta pengembangan kebijakan dan program sekolah yang mendukung dialog lintas budaya secara berkelanjutan.

D. Conclusions

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal antar siswa multietnis di lingkungan sekolah terutama dipicu oleh kesalahpahaman budaya yang bersumber dari perbedaan gaya komunikasi, kebiasaan berinteraksi sosial, serta nilai dan norma budaya yang belum dipahami secara memadai, yang kemudian diperkuat oleh kecenderungan pengelompokan etnis dan prasangka sosial. Implikasi dari temuan ini menunjukkan pentingnya penguatan layanan konseling multikultural, pengembangan ruang dialog lintas budaya, serta integrasi pendidikan toleransi dalam program sekolah untuk mencegah eskalasi konflik sejak dini. Namun

demikian, penelitian ini memiliki kelemahan pada keterbatasan cakupan informan dan belum mendalaminya secara longitudinal, sehingga dinamika perubahan perilaku siswa dari waktu ke waktu belum tergambarkan secara utuh. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan subjek yang lebih luas, menggunakan desain penelitian jangka panjang, serta mengembangkan model intervensi konseling berbasis budaya yang sistematis dan didukung kebijakan sekolah guna menciptakan lingkungan pendidikan multietnis yang harmonis dan inklusif.

E. Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Yayasan Perguruan Tinggi Islam (YPTI) Al-Hikmah Tembung, konselor sekolah, guru, siswa, serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atas dukungan akademik yang diberikan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

References

- Arredondo, P., Toporek, R. L., Brown, Jones, J., Locke, D. C., Sanchez, J., & Stadler, H. (2021). Operationalization of the multicultural counseling competencies. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 24(1), 42–78. doi:10.1002/j.2161-1912.1996.tb00288
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2025). The development and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human Communication*, 3(1), 1–15.
- Creswell, J. W. (2024). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Deardorff, D. K. (2021). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241–266. doi:10.1177/1028315306287002
- Dessel, A., Rogge, M., & Garlington, S. B. (2021). Using intergroup dialogue to promote social justice and change. *Social Work Education*, 35(2), 148–162. doi:10.1080/02615479.2015.1126552
- Gorski, P. (2021). Rethinking the role of “culture” in educational equity: From cultural competence to equity literacy. *Multicultural Perspectives*, 18(4), 221–226. doi:10.1080/15210960.2016.1228344
- Iman, M., & Iskandar, T. (2025). The Challenges and Resilience of Single Parents in Raising Children. *PPSDP International Journal of Education*, 4(2), 890–900.

- Kartadinata, S. (2021). Konseling lintas budaya dalam konteks pendidikan Indonesia. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 1(1), 1–10.
- Mufidah, L., & Suryadi, B. (2020). Peran konselor sekolah dalam menangani konflik siswa berlatar belakang budaya berbeda. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 6(2), 120–130.
- Pedersen, P. (2022). The making of a culturally competent counselor. *Online Readings in Psychology and Culture*, 10(3), 90-105. doi:10.9707/2307-0919.1090
- Prihartini, N., & Wibowo, M. E. (2024). Kompetensi multikultural konselor dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 8(1), 45–52.
- Putri, R. I., & Iskandar, T. (2024). Pengembangan Modul Fikih Berbasis Inquiry Learning Di Kelas VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri II Mandailing Natal. *Edu Global: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 54-62. doi:10.56874/edb.v4i1.66
- Ridley, C. (2022). Integrating cultural sensitivity into conflict resolution. *The Counseling Psychologist*, 45(3), 347–374. doi:10.1177/0011000017699843
- Sitorus, L. S., Sipahutar, M. I., Nasution, S. N., Purnama, L., & Iskandar, T. (2025). Literature Review on the Use of Technology-Based Learning Media in the Context of Distance Learning. *Jurnal Medika: Medika*, 4(3), 283-289. doi:10.31004/bkxg7355
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (2022). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development*, 70(4), 477–486. doi:10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, S., & Nurhasanah, N. (2021). Konflik interpersonal siswa multietnis dan implikasinya terhadap layanan konseling sekolah. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 7(2), 98–107.
- Wibowo, M. E. (2022). Paradigma konseling multikultural di Indonesia. *Jurnal Konseling Indonesia*, 3(2), 65–75.
- William, D., & Terry, R. (2023). Constructive conflict in schools. *Journal of Social Issues*, 7(2), 67–85. doi:10.1111/josi.12053
- Yin, R. K. (2024). *Case study research: Design and methods (5th ed.)*. New Delhi, India: SAGE Publications.
- Yusri, Y., & Hidayat, D. R. (2020). Tantangan konselor sekolah dalam menghadapi konflik sosial siswa di lingkungan multikultural. *Jurnal Ilmiah Bimbingan dan Konseling*, 5(1), 23–34.