

## **Efektivitas Mediasi dalam Konflik Antar Departemen di Lembaga Dakwah Kampus UIN Sumatera Utara**

**Tyo Rizky Siagian<sup>1</sup>, Nuri Aslami<sup>2</sup>**  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2</sup>  
[tyorizky8@gmail.com](mailto:tyorizky8@gmail.com)

\*Correspondence: [tyorizky8@gmail.com](mailto:tyorizky8@gmail.com)\* <https://journal.aira.or.id/mumtaz> |  
Submission Received : 14-07-2025; Revised : 17-07-2025; Accepted : 24-07-2025;  
Published : 30-07-2025

### **Abstract**

*This study aims to examine the effectiveness of mediation in resolving interdepartmental conflicts within the Al-Izzah Campus Da'wah Institute at the State Islamic University of North Sumatra. A qualitative case study approach was employed, using participatory observation, document analysis, and in-depth interviews with members and administrators of the organization. The findings indicate that informal mediation, conducted by leaders or neutral parties, was effective in rebuilding trust, clarifying communication, and reducing conflict. However, challenges such as high dependency on leadership and lack of formal mediator training remain. It is recommended that organizations invest in structured mediation training and strengthen internal communication to support sustainable conflict resolution.*

**Keywords:** *Campus Organization, Communication, Leadership, Mediation, Conflict*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas mediasi dalam menyelesaikan konflik antar departemen di Lembaga Dakwah Kampus Al-Izzah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melalui observasi partisipatif, analisis dokumen, dan wawancara mendalam dengan anggota serta pengurus organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi informal yang dilakukan oleh pemimpin atau pihak netral cukup efektif dalam membangun kembali kepercayaan, memperjelas komunikasi, dan meredakan konflik antar departemen. Namun, masih terdapat tantangan seperti ketergantungan yang tinggi terhadap pemimpin dan kurangnya pelatihan formal bagi mediator. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan mediasi yang terstruktur serta penguatan komunikasi internal sebagai langkah praktis dalam mendukung penyelesaian konflik yang berkelanjutan.

**Kata Kunci :** *Kepemimpinan, Komunikasi, Konflik, Mediasi, Organisasi Kampus*

## 1. PENDAHULUAN

Konflik merupakan bagian alami dari dinamika organisasi, termasuk dalam lembaga dakwah kampus sebagai organisasi berbasis keagamaan yang berfokus pada pembinaan nilai-nilai Islam dan spiritualitas mahasiswa (Sila Astuti, 2021). Dalam konteks organisasi kemahasiswaan, khususnya lembaga dakwah kampus, konflik dapat muncul karena adanya perbedaan karakter, tujuan, persepsi, atau kepentingan antar individu dan departemen. Studi oleh Ahmad et al. (2021) menunjukkan bahwa konflik dalam organisasi pendidikan tinggi seringkali dipicu oleh lemahnya komunikasi dan perbedaan peran yang tidak dikelola secara efektif.

Data dari penelitian Putri et al. (2023) menunjukkan bahwa lebih dari 60% anggota organisasi mahasiswa pernah mengalami konflik internal yang berdampak pada turunnya kinerja tim. Hal ini diperkuat oleh temuan Situmorang & Munthe (2023) yang mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap penyelesaian konflik di organisasi kemahasiswaan. Dalam ajaran Islam, pentingnya perdamaian dan rekonsiliasi ditegaskan dalam Al-Qur'an, sebagaimana firman Allah SWT:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*“Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara. Karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.”* (QS. Al-Hujurat: 10)

Mediasi sebagai pendekatan penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga netral memiliki potensi besar untuk menciptakan harmoni dan komunikasi yang konstruktif di lingkungan organisasi dakwah kampus. Namun, sejauh ini belum banyak penelitian yang secara mendalam menelaah efektivitas mediasi dalam konteks konflik antar departemen di lembaga dakwah kampus, terutama yang berfokus pada aspek praktis dan tantangan implementasi di lapangan. Sebagian besar literatur masih bersifat konseptual atau terfokus pada organisasi umum (Ma et al., 2025; Hariyanti et al., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi praktik mediasi secara langsung dalam konteks Lembaga Dakwah Kampus Al-Izzah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis metode mediasi yang digunakan, efektivitasnya dalam meredam konflik, serta hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaiannya.

## 2. KAJIAN TEORI

### 2.1 Konflik

Dalam (Hakiki & Anggraini, 2022) Konflik adalah pertentangan yang terjadi secara natural antara individu atau kelompok karena pihak-pihak yang terlibat memiliki nilai yang berbeda. De Moor mengatakan konflik terjadi di dalam sistem sosial ketika orang-orang di dalam sistem tersebut diarahkan oleh tujuan atau nilai yang bertentangan satu sama lain. Kemudian konflik terjadiketika ada perbedaan pendapat atau perspektif di antara sejumlah orang, kelompok, atau organisasi.

### 2.2 Manajemen Konflik

Manajemen konflik adalah proses sistematis yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga untuk mencegah, mengurangi, atau menyelesaikan konflik secara damai dan produktif (Ma et al., 2025). Dalam

struktur organisasi, peran pimpinan sangat penting dalam mengelola konflik, terutama dalam menciptakan suasana musyawarah dan mufakat. Mereka harus mampu berperan aktif dalam menjaga hubungan antar anggota agar tetap harmonis (Sila Astuti, 2021).

### **2.3 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan dalam jaringan hubungan antar individu di dalam organisasi, baik secara formal maupun informal (T. Siregar et al., 2021). Komunikasi formal biasanya mengikuti struktur organisasi dan berfokus pada pencapaian tujuan bersama. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam mencegah kesalahpahaman yang dapat menimbulkan konflik internal (Putri et al., 2023).

### **2.4 Mediasi**

Mediasi adalah metode penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga netral untuk membantu pihak-pihak yang bertikai mencapai kesepakatan bersama secara damai (Reilly et al., 2022). Istilah “mediasi” berasal dari bahasa Latin *mediare* yang berarti “berada di tengah”. Dalam prosesnya, mediator bertugas menjembatani komunikasi dan membangun kepercayaan antara kedua belah pihak agar konflik tidak berlarut-larut. Dalam konteks organisasi mahasiswa atau lembaga dakwah kampus, mediasi berfungsi tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota dan menciptakan harmoni dalam tim (Mancuso & Felicetti, 2024).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi efektivitas mediasi dalam penyelesaian konflik antar departemen di Lembaga Dakwah Kampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam dinamika konflik dan proses mediasi yang terjadi dalam organisasi mahasiswa berbasis keagamaan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, analisis dokumen, dan wawancara mendalam kepada anggota dan pengurus Lembaga Dakwah Kampus UIN Sumatera Utara. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi konflik dan keterlibatan dalam proses mediasi.

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yaitu dari Januari hingga Februari 2025. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan, sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, dokumen, dan wawancara. Selain itu, validitas data juga diperkuat dengan cara member checking, yakni mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan kebenaran informasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik, dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama terkait penyebab konflik, proses mediasi, serta efektivitas dan tantangan mediasi. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif tentang praktik mediasi dalam organisasi mahasiswa Islam.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Struktur Organisasi LDK

Struktur organisasi Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Al-Izzah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara disusun secara hierarkis dan fungsional. Pada tingkat tertinggi terdapat Ketua Umum sebagai pemimpin utama yang dibantu oleh Sekretaris Umum dan Bendahara Umum dalam pengelolaan administratif dan keuangan. Di bawahnya, organisasi terbagi ke dalam beberapa departemen, yaitu: Kaderisasi, Kajian dan Pelatihan, Pengelolaan dan Mentoring, Humas dan Jaringan, Syiar dan Media, Keahwatan, serta Dana dan Usaha. Masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab spesifik yang saling melengkapi. Struktur ini memungkinkan pembagian kerja yang efisien dan koordinasi yang terarah. Namun, keberadaan banyak departemen yang saling bergantung juga membuka potensi konflik, terutama ketika koordinasi tidak berjalan optimal. Seperti diungkapkan oleh Ahmad et al. (2021), struktur organisasi yang kompleks tanpa sistem komunikasi yang solid cenderung memunculkan konflik peran dan ketidaksepahaman antar unit kerja.

### 4.2 Sumber Konflik Antar Departemen

Untuk menyisipkan unsur Islam ke dalam subjudul dan narasi "Sumber Konflik Antar Departemen", Anda bisa mengaitkan nilai-nilai Islam yang relevan seperti ukhuwah (persaudaraan), keadilan (*'adl*), dan musyawarah (*syura*). Berikut adalah versi yang sudah direvisi dengan memasukkan unsur Islam secara substansial dan tidak sekadar simbolik:

### 4.3 Sumber Konflik Antar Departemen dalam Perspektif Islam

Konflik antar departemen di LDK Al-Izzah umumnya dipicu oleh tiga faktor utama, yaitu: lemahnya komunikasi, perbedaan prioritas program kerja, dan ketimpangan beban tugas. Dari hasil wawancara mendalam, beberapa informan mengeluhkan tidak adanya mekanisme komunikasi reguler antar departemen. Seorang pengurus mengatakan: "*Kami sering tidak tahu kegiatan departemen lain, padahal seharusnya ada koordinasi bulanan. Akibatnya, jadwal dan program sering bentrok tanpa kami sadari.*" (Wawancara, 10 Februari 2025)

Minimnya komunikasi ini berpotensi merusak ukhuwah Islamiyah antar anggota dan menciptakan sekat-sekat kerja yang tidak mencerminkan semangat kolektif dalam berdakwah. Dalam Islam, komunikasi yang terbuka dan jujur merupakan bagian dari prinsip *ta'awun* (saling tolong-menolong) dan *syura* (musyawarah), sebagaimana disebutkan dalam QS. Asy-Syura [42]:38, "...*dan urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah di antara mereka...*".

Selain itu, informan dari Departemen Kajian dan Pelatihan mengungkapkan adanya persepsi ketimpangan beban kerja: "*Kami merasa terlalu dibebani karena harus mengurus kajian rutin, sementara beberapa departemen lain hanya aktif di momen-momen tertentu.*" (Wawancara, 12 Februari 2025). Fakta ini menunjukkan bahwa konflik muncul bukan hanya karena perbedaan pendapat, tetapi juga karena persepsi ketidakadilan. Dalam Islam, keadilan (*'adl*) adalah prinsip utama dalam mengelola amanah, termasuk dalam pembagian tugas. QS. An-Nahl [16]:90 menegaskan bahwa "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan...*".

Temuan ini konsisten dengan Putri et al. (2023) dan Reilly et al. (2022), yang menyatakan bahwa konflik dalam organisasi kemahasiswaan seringkali disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif dan tidak seimbangnya distribusi

tanggung jawab. Maka, penerapan nilai-nilai Islam seperti musyawarah, keadilan, dan ukhuwah dapat menjadi landasan penting dalam mencegah dan menyelesaikan konflik antar departemen di tubuh LDK.

#### 4.3 Proses dan Efektivitas Mediasi

LDK Al-Izzah menggunakan pendekatan mediasi informal sebagai sarana penyelesaian konflik. Biasanya, proses ini dimulai ketika terjadi perselisihan antar departemen yang berdampak pada jalannya program. Ketua Umum atau pembina organisasi akan memanggil pihak-pihak yang terlibat dan memfasilitasi dialog terbuka dalam suasana yang aman dan tidak menghakimi. Salah satu informan menjelaskan: "*Kami duduk bersama, membahas masalah secara terbuka. Tidak ada yang menyalahkan, semua mencari solusi. Biasanya mediasi dipimpin Ketua Umum atau pembina.*" (Wawancara, 15 Februari 2025). Proses ini mencerminkan nilai *islah* dalam Islam, yakni upaya mendamaikan pihak-pihak yang berselisih dengan cara yang adil dan bijaksana. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Hujurat [49]:10, "*Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, maka damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.*"

Mekanisme ini dinilai cukup efektif dalam meredakan ketegangan dan mengembalikan keharmonisan kerja sama antar departemen. Hal ini sejalan dengan temuan Mancuso & Felicetti (2024) bahwa efektivitas mediasi dalam lingkungan akademik sangat bergantung pada netralitas mediator dan kemampuan untuk menciptakan ruang komunikasi yang terbuka. Lebih dari sekadar alat penyelesaian masalah, mediasi dalam Islam juga berfungsi sebagai sarana memperkuat ukhuwah dan menumbuhkan kembali *tsiqah* (kepercayaan) antar anggota. Pendekatan ini mencerminkan prinsip *hikmah* (kebijaksanaan) dan *musyawarah* (QS. Asy-Syura [42]:38), yang mengedepankan penyelesaian secara damai, adil, dan konstruktif. Dengan demikian, mediasi dalam konteks LDK Al-Izzah tidak hanya menunjukkan efektivitas secara organisasi, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai Islam dalam membina harmoni, keadilan, dan persaudaraan di lingkungan dakwah kampus.

#### 4.4 Tantangan dalam Implementasi Mediasi

Meskipun mediasi menunjukkan efektivitasnya, praktik di lapangan tidak lepas dari sejumlah kendala. Pertama adalah ketergantungan yang tinggi pada figur pemimpin. Jika Ketua Umum tidak dapat hadir atau bersikap pasif, maka proses mediasi akan tertunda atau bahkan gagal dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum institusional, tetapi masih bersifat personal. Kedua, belum adanya pelatihan resmi atau modul mediasi menyebabkan proses penyelesaian konflik lebih banyak mengandalkan intuisi dan pengalaman pribadi. Seorang anggota mengakui: "*Kami belum pernah mendapat pelatihan tentang bagaimana memediasi konflik. Semua masih berdasarkan pengalaman saja.*" (Wawancara, 18 Februari 2025)

Kondisi ini selaras dengan hasil penelitian Ma et al. (2025), yang menyatakan bahwa efektivitas mediasi dalam organisasi sangat ditentukan oleh keterampilan dan kesiapan mediator. Sementara itu, Hariyanti et al. (2024) menekankan perlunya pelatihan formal bagi pengurus organisasi mahasiswa agar dapat menangani konflik secara sistematis dan tidak bergantung pada pemimpin semata.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian konflik antar departemen dalam konteks organisasi keagamaan mahasiswa, yaitu Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Al-Izzah UIN Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang terjadi sebagian besar dipicu oleh lemahnya koordinasi antar departemen, perbedaan persepsi terhadap pembagian tanggung jawab, serta kurangnya komunikasi lintas struktur organisasi. Konflik semacam ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan efektivitas program kerja dan merusak kohesi internal organisasi. Mediasi informal yang dilakukan oleh Ketua Umum atau pihak senior yang dianggap netral terbukti menjadi strategi yang cukup efektif untuk menyelesaikan ketegangan yang muncul. Proses ini tidak hanya membantu mengurangi konflik, tetapi juga membuka ruang dialog yang konstruktif, memulihkan kepercayaan antar pihak, dan memperkuat komitmen anggota terhadap tujuan bersama organisasi. Meski demikian, efektivitas mediasi masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketergantungan pada figur pemimpin, belum adanya pelatihan formal tentang mediasi, dan belum tersedianya standar prosedur penyelesaian konflik yang baku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Khalid, M. N. & Shafiq, F. (2021). Conflict Management Practices of University Teachers, *Global Educational Studies Review*, <https://utrechtlawreview.org/articles/10.36633/ulr>.
- Fadli, A. et al. (2023). *Strategi Pengurus Keamanan dalam Menyelesaikan Konflik Antar Santri di Pondok Pesantren*. *Jurnal Riset Manajemen*, <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/jurma/index>
- Faizal, M. I. & Lukitasari, L. (2024). *Peningkatan Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi melalui Manajemen Konflik di LKSA*. *Jurnal Bina Manajemen*, <https://wiyatamandala.e-journal.id/JBM/article/view/678?utm>
- Fauzan Ahmad Siregar, & Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>
- Firdausi Dhulhijjahyani, S. S. N. (2020). Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial. *Jurnal Profit*, 14, 32–41.
- Hakiki, M. S., & Anggraini, D. A. (2022). *Studi Literatur Kepemimpinan, Konflik dan Manajemen Konflik*.
- Hariyanti, M., Rengganis, G. D., Ilmalmaula, F., dkk. (2024). *Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Perkuliahan*. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, <https://journal.aripafi.or.id/index.php/jmpai/issue/view/54>
- Huda, A. M., Sari, D., & Al-Hikmah Pariangan Batusangkar Sumatera Barat, S. (2023). Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi. *Journal Of Social Science Research*, 3, 2461–2467.
- Kasmawanto, Z. & Ni'mah, K. (2024). *Manajemen Konflik untuk Keberhasilan Organisasi: Strategi dan Tantangan*. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Humaniora*, <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/index>

- Laila, R. F., Aini, S. I., Mayandari, S. S., & Mu'allimin. (2024). *Strategi Manajemen Konflik untuk Meningkatkan Produktivitas Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Nakula, <https://journal.aripi.or.id/index.php/Nakula/issue/view/54>
- Marsella Putri, N., & Mu, alimin. (2025). Strategi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kreativitas Organisasi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 11–20. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v3i1.1143>
- Mancuso, C. & Felicetti, A. M. (2024). *Innovative Approaches to Dispute Resolution in Academia: Insights from the University of Bologna*, *Utrecht Law Review*, <https://utrechtlawreview.org/>
- Markelius, Bailey, Gibson & Gunes (2025). *Stakeholder Perspectives on Whether and How Social Robots Can Support Mediation and Advocacy for Higher Education Students with Disabilities*, arXiv. <https://arxiv.org/abs/2503>.
- Mohammadi et al. (2024)] *Teaching conflict management to medical students: a randomized controlled trial*, *BMC Medical Education*, <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10>.
- Putri, A. H., Jumiaty, I. E., Lubis, A. N., Elzanila, D., dkk. (2023). *Pengaruh Stres, Konflik Kerja, dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik UNTIRTA*. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/issue/view/1694>
- Reilly, et al. (2022). *Analysis of the Perception of Conflict and Its Positive Resolution in University Students*, *MDPI Social Sciences*, <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/11/529>
- Sila Astuti, J. (2021). *Mahasiswa Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Organisasi Mahasiswa* (Vol. 12, Issue 2).
- Situmorang, T. & Munthe, R. G. (2023). *Pengaruh Komunikasi dan Kepemimpinan terhadap Penyelesaian Konflik di Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha*. *Sanskara Ekonomi dan Kewirausahaan*, <https://sj.eastasouth-institute.com/index.php/sek/issue/view/8>
- T., Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, A., Bairizki, A. S., Lestari, M., & Maulani, U. (2021). *Komunikasi Organisasi*. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Wang, Y. (2025). *Exploration of Alternative Solutions to Campus Conflicts in the Context of China and Malaysia*, *Scientific and Social Research*, Vol. 7(3), DOI:[10.26689/ssr.v7i3.10060](https://doi.org/10.26689/ssr.v7i3.10060)
- Westermann, Savelka & Benyekhlef (2023). *LLMediator: GPT-4 Assisted Online Dispute Resolution*, arXiv. <https://arxiv.org/abs/2307>.