

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam organisasi dan juga lembaga pendidikan manajemen sangatlah dibutuhkan untuk mengatur dan mengelola keadaan-keadaan yang telah terjadi. Biasanya perbedaan pendapat antar manusia pastinya akan menimbulkan kesalahpahaman yang akhirnya dapat menimbulkan terjadinya konflik. Manajemen merupakan suatu seni untuk dapat mengelola konflik antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru dan orang tua murid dan guru, sekolah dan masyarakat mengarahkan segala kemampuan dalam proses mempengaruhi, membimbing, mengkoordinir dan mengarahkan orang lain terutama kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik yang terjadi di madrasah.

Salah satu permasalahan dalam dunia pendidikan pada sekarang ini di sebabkan oleh sebuah konflik yang terjadi. Pertentangan dan konflik merupakan suatu hal wajar selama manusia itu ada, baik secara individu maupun kelompok. Sebab, dalam sebuah pendidikan terdapat beberapa perbedaan diantaranya perbedaan kepribadiannya, kepentingannya, latar belakang sosia dan sebagainya. Konflik yang terjadi tidak dapat dihindari akantetapi harus dikendalikan, dikelola dan disinergikan menjadi sesuatu yang dinamis.

Perbedaan yang terdapat dalam organisasi seringkali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang pada akhirnya menimbulkan konflik. Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik beragam. Manusia memiliki keberagaman yang terdiri atas perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum bangsa,

suku, agama, kepercayaan, aliran, politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan akan selalu terjadi setiap saat.¹

Pada beberapa kasus, konflik mungkin bisa diselesaikan hanya saling memaafkan saja, beberapa yang lain hanya dengan senyuman, namun sebagian yang lain lagi perlu kekuatan besar, kekerasan, atau mungkin juga paksaan untuk menyelesaikan konflik. Hal itu menjadikan ada keunikan pada proses penyelesaian atau resolusi konflik. Banyak individu tidak memahami bagaimana sebaiknya konflik tersebut diselesaikan, atau bagaimana menyelesaikan konflik yang sedang terjadi. Hal itu menjadikan proses penyelesaian konflik atau resolusi konflik menjadi begitu lama, membutuhkan banyak biaya, hingga mungkin banyak menghasilkan masalah-masalah lain yang lebih rumit di bandingkan konflik itu sendiri. Karena itu, upaya individu untuk mencapai proses penyelesaian konflik atau resolusi konflik perlu dilakukan sesegera mungkin setelah konflik terjadi.² Dalam lembaga pendidikan, seorang guru berperan penting dalam penyelesaian konflik. Guru ikut andil dalam proses penyelesaian konflik yang terjadi di lingkungan madrasah.

Dalam menyelesaikan konflik dibutuhkan sebuah pengetahuan, perencanaan, penentuan waktu dan pencarian yang tepat. Artinya, dalam pengendalian konflik harus mengikuti langkah manajemen yaitu manajemen konflik, pengorganisasian manajemen konflik, pelaksanaan manajemen konflik,

¹ Siti Asiah T, "*Manajemen Konflik: Teori dan Aplikasi*" (Gorontalo: Pustaka Cendekia, 2017), 1-3

² Dewanto Putra Fajar, "*Teori-Teori Komunikasi Konflik*", (Malang: UB Press, 2016), 227-228

dan evaluasi manajemen konflik.³ Manajemen konflik merupakan suatu pengendalian permasalahan konflik yang terjadi agar konflik dapat dihindari sehingga dapat terselesaikan.

Dalam kaitannya dengan realitas konflik yang terjadi dalam dunia pendidikan, permasalahan kecil maupun besar kemungkinan dapat terjadi pada hampir seluruh elemen pendidikan. Salah satunya konflik antara guru dan orang tua siswa. Orang tua siswa harus lebih menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan, etika dan penghargaan yang tinggi terhadap ilmuwan.⁴ Permasalahan konflik yang terjadi dalam proses pendidikan harus dapat dicegah atau harus terselesaikan dan bahkan tidak perlu terjadi, apalagi jika harus terdengar oleh masyarakat luar, karena hal seperti akan dapat mencoreng nama baik sekolah.

Selain guru yang bertugas untuk mendidik, orang tua juga berperan penting dalam mendidik anaknya. Di luar lingkungan madrasah seorang murid menjadi tanggung jawab dari orang tuanya. Oleh karena itu, orang tua dapat mendidik dan merawat anaknya sebaik mungkin seperti yang dilakukan oleh para guru di lingkungan sekolah tempat murid belajar.

Keluarga sebagai sebuah lembaga pendidikan yang pertama dan utama. Keluarga diharapkan senantiasa berusaha menyediakan kebutuhan, baik biologis maupun psikologis bagi anak, serta merawat dan mendidiknya. Keluarga diharapkan mampu menghasilkan anak-anak yang dapat tumbuh menjadi pribadi, serta mampu hidup ditengah-tengah masyarakat. Sekaligus dapat menerima dan mewarisi nilai-nilai kehidupan dan kebudayaan. Orang tua terutama ayah sebagai

³ Ulya Amelia, "Manajemen Konflik di Sekolah", Jurnal Ilmiah untuk Peningkatan Mutu Pendidikan, Vol.6, No. 1, 4.

⁴ Syaikh Rozi, "Strategi Pencegahan dan Pengendalian Konflik Antara Orang Tua dan Guru di Madrasah", Jurnal Pendidikan Islam dan Kajian Keislaman, Vol. 2, No. 1, Maret 2019, 3.

kepala keluarga dengan bantuan anggotanya harus mampu mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan sebuah keluarga. Seperti bimbingan, ajakan, pemberian contoh, dan lain sebagainya.⁵

Keluarga memiliki peranan penting dalam mendidik anak sebelum anak di terjunkan kepada lembaga pendidikan. Pendidikan karakter yang diterbitkan oleh orang tua dapat membuat anak lebih percaya diri dan santun dalam berinteraksi dengan anak sebaya dan orang yang lebih tua darinya. Dalam dunia pendidikan orang tua atau keluarga biasa disebut dengan wali murid. Hubungan wali murid dengan guru sangat penting dalam pembentukan dan pengembangan kreativitas siswa, maka komunikasi antara orang tua dan guru harus terjalin dengan baik. Karena dengan adanya komunikasi yang baik maka tercipta suatu sinergi antara keduanya.

Bagi orang tua siswa membangun keterlibatan di sekolah melalui berkomunikasi baik dengan guru. Segala permasalahan termasuk kendala siswa maupun kelebihan siswa dapat dikomunikasikan dengan guru. Sehingga membangun tingkat kognisi dan kepribadian siswa akan seiring dengan apa yang dilakukan di rumah dan di sekolah.⁶ Ketika orang tua siswa dan guru memiliki komunikasi yang baik maka dalam permasalahan konflik pun akan mudah terselesaikan. Karena dalam dunia pendidikan di sekolah keterlibatan orang tua siswa sangat dibutuhkan untuk dapat mewujudkan proses pendidikan yang efektif.

⁵ M. Syahrani Jailani, "Teori Pendidikan keluarga dan Tanggung Jawab Orang Tua dalam Pendidikan Anak Usia Dini", Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 8, Nomor. 2, Oktober 2014, 246

⁶ Ike Junita Triwardhani,dkk,"Strategi Guru dalam Membangun Komunikasi dengan Orang Tua Siswa di Sekolah", Jurnal Kajian Komunikasi,Vol. 8, No. 1, Juni 2020,3.

Mengenai konflik yang terjadi di MAN 1 Pamekasan setiap bulannya terdapat beberapa konflik yang sering terjadi, diantaranya, setiap bulan ada tiga sampai empat konflik yang terjadi, jadi dalam setahun dapat dinyatakan delapan puluh empat konflik yang sering terjadi di MAN 1 Pamekasan.

Lembaga pendidikan dalam menyelesaikan masalah antara guru dengan wali murid biasanya sekolah melakukan pertemuan untuk mengetahui titik permasalahan yang di hadapi, terus sekolah juga memberikan solusi terkait dengan masalah yang di hadapi sehingga tidak menjadi konflik yang besar dan berkelanjutan. Dalam menyelesaikan konflik di lembaga, baik konflik dari dalam maupun dari luar hendaknya harus duduk bersama untuk mencari jalan keluar yang baik, sehingga masalah yang dihadapi cepat terselesaikan dan tidak ada yang merasa di rugikan dari kedua belah pihak dari adanya masalah tersebut. Konflik dalam sebuah lembaga pendidikan pasti ada, namun bagaimana cara atau sikap dari lembaga utamanya kepala sekolah sebagai pemimpin tertinggi dalam memberikan solusi juga ikut berpengaruh terhadap penyelesaian masalah.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih MAN 1 Pamekasan sebagai lokasi penelitian karena di sekolah tersebut sering terjadi konflik antara orang tua siswa dan guru, maka peneliti ingin mengetahui penyebab konflik tersebut. Penyelesaian konflik yang terjadi di sekolah biasanya diselesaikan dengan cara musyawarah bersama guru bimbingan konseling (BK) dan orang tua siswa. Orang tua siswa diberikan surat pemanggilan ke sekolah sehingga konflik yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik.

Menurut Ibu Febri selaku guru Bimbingan Konseling (BK) di MAN 1 Pamekasan bahwasannya dalam menangani sebuah konflik antara guru dengan wali

murid biasanya dilakukan dengan musyawarah dan duduk bersama. Mencari solusi yang terbaik sehingga konflik yang terjadi antara orang tua siswa dengan guru tidak berbuntut panjang. Konflik antara guru dan juga orang tua siswa memang sering kali terjadi, itu diakibatkan karena adanya miss komunikasi sehingga terjadi sebuah permasalahan yang memang sebenarnya tidak ada masalah.⁷

Dari pembahasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Implementasi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Masalah Antara Pendidik Dengan Wali Murid di MAN 1 Pamekasan”. Maka dalam penelitian ini akan dibahas secara mendalam tentang strategi yang dilakukan dalam mengatasi konflik yang ada. Hal ini dirasa perlu mengingat sekolah dan wali murid biasanya terjadi kesalah pahaman sehingga terjadilah sebuah konflik yang tidak di inginkan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah-masalah yang menjadi objek kajian pada penelitian ini agar terarah dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan adapun fokus penelitian tersebut antara lain:

1. Apa saja faktor yang menjadi pemicu konflik antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan?
2. Bagaimana langkah-langkah sekolah (Guru BK) dalam menyelesaikan masalah antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan?
3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menyelesaikan konflik antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan?

⁷ Febri, Guru Bimbingan Konseling (BK), *Wawancara secara Langsung*, (15 Januari 2021

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi pemicu konflik antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan.
2. Untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam menyelesaikan antara pendidik dengan wali murid di MAN 1 Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai dua kegunaan atau manfaat yakni kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis, sebagai berikut:

1) Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis. Dapat menghasilkan teori-teori tentang Implementasi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah antara pendidik dengan wali murid di Sekolah.

2) Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil dari temuan di lapangan nantinya dapat memberikan informasi sekaligus memberikan acuan khusus kepada berbagai pihak utamanya:

a. Bagi MAN 1 Pamekasan

Diharapkan bagi MAN 1 Pamekasan sebagai lembaga pendidikan dapat memberikan landasan kepada guru dan orang tua siswa bagaimana cara menyelesaikan konflik tanpa harus melibatkan orang luar dan berkelanjutan.

b. Bagi Guru

Agar dapat menyelesaikan konflik tanpa harus melibatkan seluruh masyarakat sekolah yang tidak berkaitan. Karena konflik antar guru dan juga orang tua siswa sebenarnya tidaklah sulit untuk diselesaikan.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri bisa menambah wawasan dan ilmu baru terkait bagaimana cara mengatasi konflik antara guru dan juga orang tua siswa. Sehingga apabila nanti ada konflik peneliti mempunyai arahan bagaimana cara menyelesaikannya.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi inspirasi dan motivasi bagi mahasiswa dalam proses keilmuan dan dapat dijadikan bahan rujukan dalam sebuah penelitian khususnya dalam dunia Manajemen Pendidikan Islam.

e. Bagi IAIN MADURA

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan koleksi perpustakaan sebagai bahan baca untuk menambah pengetahuan serta referensi, bagi jurusan tarbiyah dan juga menginspirasi minat baca mahasiswa dalam mengembangkan pengetahuan cara menyelesaikan masalah antara pendidik dengan wali murid.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini dimaksudkan agar tidak terjadi salah penafsiran disamping itu tidak terjadi keseragaman pemahaman serta memudahkan dalam memahami judul. Oleh sebab itu, perlu adanya penjelasan dan penegasan pokok-pokok istilah yang ada dalam judul proposal penelitian ini dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Manajemen konflik adalah suatu proses pengelolaan konflik yang berfokuskan untuk menghindari masalah yang akan dihadapi, mengurangi dan bahkan untuk menghilangkan.
- 2) Konflik antar guru dan orang tua siswa adalah terjadinya suatu permasalahan yang melibatkan dua belah pihak akibat adanya perselisihan yang tidak bisa diterima oleh salah satu pihak.

Jadi dapat ditegaskan terkait dengan judul implementasi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah antara pendidik dengan wali murid bahwa peneliti lebih fokus untuk mengetahui bagaimana cara menyelesaikan konflik tanpa harus melibatkan banyak orang dan menjadi masalah yang besar.

F. Kajian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti mencoba mencari beberapa literatur yang berkenaan dengan penelitian ini. Kutipan dari buku dan beberapa hasil penelitian jurnal/skripsi/tesis diambil dari abstrak bagian akhir yang relevan dengan fokus permasalahan penelitian ini, proses ini dilakukan untuk menghindari pengulangan sekaligus sebagai pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, antara lain:

- a) Penelitian yang dilakukan oleh Deden Kurniawan Alamsyah pada tahun 2019 dengan judul “*Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah Pondok Darul Muttaqin Pagar Alam*” Penelitian tersebut membahas tentang penanganan konflik, dan pengaruh konflik di Pondok darul muttaqin pagar alam. Dari hasil penelitian ditemukan bahwasanya di pondok pesantren Darul Muttaqin Pagar Alam mempunyai beragam masalah atau konflik yaitu: Konflik santri dengan santri, Konflik

guru dengan santri dan Konflik guru dengan mudir (Pemimpin Pondok)⁸ Letak persamaan penelitian yang dilakukan oleh Deden Kurniawan Alamsyah dengan peneliti ialah terletak penanganan konflik dan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan antara penelitian yang dilakukan Deden Kurniawan Alamsyah dengan peneliti ialah terletak pada tahun, lokasi dan fokus penelitian. jika penelitian Deden Kurniawan Alamsyah dilakukan pada tahun 2019 di Pondok darul muttaqin pagar alam dan penelitiannya hanya fokus pada penanganan konflik sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021 di MAN 1 Pamekasan dan penelitiannya fokus pada bagaimana cara menyelesaikannya.

- b) Penelitian yang dilakukan oleh Moch Hafidz Fitratullah pada tahun 2014 dengan judul “*Implementasi Manajemen Konflik Dalam Menemukan Solusi Perbedaan Pendapat*” ” Penelitian tersebut membahas tentang penyebab konflik. Dari hasil penelitian disini ada beberapa data yang ditemukan dalam surat al-kahfi, yakni beberapa ayat yang mengandung manajemen konflik . Sebagaimana yang penulis kemukakan bahwa kajian ini berkisar pada manajemen dan konflik. ⁹ Letak persamaan penelitian yang dilakukan oleh Moch Hafidz Fitratullah dengan peneliti ialah terletak penyebab konflik dan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan antara

⁸ Deden Kurniawan Alamsyah, “Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah Di Pondok Darul Mutaqin Pagar Alam”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2019), 47

⁹ Moch Hafidz Fitratullah, “*Implementasi Manajemen Konflik Dalam Menemukan Solusi Perbedaan Pendapat*”. (Skripsi, Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2014), 123

penelitian yang dilakukan Moch Hafidz Fitratullah dengan peneliti ialah terletak pada tahun, lokasi dan fokus penelitian. jika penelitian Moch Hafidz Fitratullah dilakukan pada tahun 2014 dan penelitiannya hanya fokus pada penyebab konflik sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021 di MAN 1 Pamekasan dan penelitiannya fokus pada bagaimana cara menyelesaikannya.

- c) Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Ardian pada tahun 2014 dengan judul *“Implementasi Manajemen Konflik DI SMK AL-HASRA BOJONGSARI DEPOK”* Penelitian tersebut membahas tentang manajemen konflik, dan cara sekolah mengoptimalkan manajemen konflik. Dari hasil penelitian ditemukan bahwasanya di SMK AL-HASRA mempunyai persamaan permasalahan konflik guru dengan murid.¹⁰ Letak persamaan yang dilakukan oleh Irfan Hardian dengan peneliti ialah penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakan antara penelitian yang dilakukan Irfan Ardian ialah terletak pada tahun, lokasi, dan fokus penelitian. Jika penelitian Irfan Ardian dilakukan pada tahun 2014 di SMK AL-HASRA dan penelitiannya hanya fokus pada konflik sedangkan peneliti melakukan penelitian pada tahun 2021 di MAN 1 Pamekasan dan penelitiannya fokus cara menyelesaikannya.

¹⁰ Irfan Ardian, *“Manajemen Konflik Di Smk Al-Hasra Bojongsari Depok”* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014), 80

Perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun Peneliti dan Judul	Perbedaan	Persamaan	Originalitas Peneliti
1	Deden Kurniawan alamsyah 2019, implementasi Manajemen Konflik dalam Penyelesaian masalah Pondok darul Muttaqin	Peneliti Terhahulu meneliti konflik dengan santri, guru dengan santri, Guru dengan Mudir.	Sama-sama meneliti tentang konflik	
	Moch Hafidz Fitratullah 2014, Implementasi Manajemen Konflik dalam menemukan solusi perbedaan pendapat	Terletak pada data yang ditemukan penemuan dalam surat Al- Kahfi	Sama-sama meneliti tentang konflik	Penelitian ini berfokus pada faktor pemicu Konflik , Cara menyelesaikannya masalah antara pendidik dengan wali murid.
1.	Irfan Ardian 2014 Iplementasi Mamajemen Konflik di SMK AL-HASRA Bojongsari Depok	Terletak pada sekolah pengoptimalkan	Sama-sama meneliti tentang konflik	