



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 3977-3988

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Manajemen Konflik pada SMA Kristen YPKM Manado

Viktory N. J. Rotty¹, Elni J. Usuh², Setny Raube³, Siska Saselah⁴, Deisye Supit⁵✉

(1)(2)(3)(4)Program Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Manado

(5)Universitas Klabat, Airmadidi, Indonesia

Email: deisyesupit@unklab.ac.id⁵✉

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana (1) SMA Kristen YPKM Manado menerapkan manajemen konflik. (2) Faktor atau faktor spesifik apa, jika ada, yang menghambat pengelolaan konflik di SMA Kristen YPKM Manado? (2) Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat implementasi manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado. (3) Faktor-faktor apa saja yang menghambat implementasi manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif analitik dan sampling kualitatif kuantitatif. Metode pengumpulan data meliputi teknik observasi, dokumenter, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif. Pemeriksaan dan pengecekan ini didasarkan pada kriteria uji *kredibilitas* dengan menggunakan cara pengecekan triangulasi data yaitu pengecekan keabsahan data dengan berbagai sumber, cara, dan waktu. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka ditemukan (1) Konflik pada diri individu itu sendiri, terjadi karena masalah miskomunikasi antarsiswa, kurangnya pemahaman siswa akan statusnya sebagai pelajar, kurang mengerti tujuan hidupnya, kurangnya perhatian dari orang tua/wali, dan kebiasaan siswa yang kurang baik di rumah, serta guru kurang menyadari tugas dan tanggung jawabnya sebagai pendidik dan pengajar. (2) Konflik-konflik antarindividu terjadi karena masalah miskomunikasi diantara siswa dan guru yang berkonflik dan tingginya paham sukuisme dari beberapa guru. (3) Faktor-faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen konflik yaitu (a) Ketersediaan guru BP/BK. (b) Adanya kerja sama antara orang tua dengan pihak sekolah dalam mendidik peserta didik. (4) Faktor-faktor penghambat implementasi manajemen konflik adalah (a) Tidak berfungsinya orang tua sebagai figur teladan bagi anak (b) Tidak pedulinya guru akan kebersamaan dalam meningkatkan kualitas

pendidikan. (5) Upaya mengatasi faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen konflik: (a) Melakukan pendekatan secara kekeluargaan dengan pihak orang tua/wali siswa (b) Menjaga dan menjalin komunikasi antara guru dengan siswa dan guru dengan orang tua/wali siswa (c) Kepala sekolah melakukan pendekatan secara pribadi dengan guru. Saran untuk penyelenggara: (1) Wajib memiliki program pengembangan kepribadian. Tata tertib dan tata tertib sekolah harus dipatuhi. (2) Guru-guru perlu didekati dan terlibat dengan siswa (3) Luncurkan program terbaik untuk sistem bimbingan konseling untuk mengatasi semua masalah siswa dan kenakalan siswa.

Kata kunci: *Implementasi Dan Manajemen Konflik*

Abstract

This paper aims to describe how (1) YPKM Manado Christian High School applies conflict management. (2) What specific factors or factors, if any, hindered conflict management at YPKM Manado Christian High School? (2) Efforts made to overcome the inhibiting factors for the implementation of conflict management at YPKM Manado Christian High School. (3) What are the factors that hinder the implementation of conflict management at YPKM Manado Christian High School. This research uses descriptive analytic methodology and quantitative qualitative sampling. Data collection methods include observation, documentary, and interview techniques. Data analysis was performed using an interactive analysis model. This checking and checking is based on the credibility test criteria by using data triangulation checking, namely checking the validity of data with various sources, methods, and time. Based on the results of the analysis and discussion, it was found (1) Conflict within the individual itself, occurs because of miscommunication problems between students, students' lack of understanding of their status as students, lack of understanding of their life goals, lack of attention from parents/guardians, and students' poor habits both at home, and teachers are not aware of their duties and responsibilities as educators and teachers. (2) Inter-individual conflicts occur because of miscommunication problems between students and teachers who are in conflict and the high ethnicity of some teachers. (3) Supporting factors in implementing conflict management, namely (a) Availability of BP/BK teachers. (b) There is cooperation between parents and the school in educating students. (4) The inhibiting factors for the implementation of conflict management are (a) The parents do not function as role models for children (b) The teacher does not care about being together in improving the quality of education. (5) Efforts to overcome inhibiting factors in implementing conflict management: (a) Approach family members with parents/guardians of students (b) Maintain and establish communication between teachers and students and teachers with parents/guardians of students (c) Principals of schools take a personal approach with the teacher. Suggestions for organizers: (1) Must have a personality development program. School rules and regulations must be obeyed. (2) Teachers need to be approached and

involved with students (3) Launch the best program for guidance and counseling system to overcome all student problems and student misbehavior.

Keywords: *Implementation and Conflict Management*

PENDAHULUAN

Konflik merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari. Konflik terjadi karena manusia memiliki karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial, ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku bangsa, agama atau kepercayaan, aliran politik, budaya, serta tujuan hidup. Selama masih ada perbedaan-perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan akan selalu terjadi.

Konflik bisa terjadi di mana saja; itu tidak hanya terjadi dalam satu organisasi. Konflik dapat terjadi di masyarakat luas, bisnis, lembaga keagamaan, sekolah, dan di manapun kita berada dengan tetap menjaga kehidupan kita sehari-hari. Konflik akan sering muncul dalam berbagai situasi, termasuk yang melibatkan komunikasi, psikologi, waktu, pekerjaan, atau transfer barang atau biaya. Cumings (dalam Kambey, 2010:4) menyatakan bahwa konflik adalah suatu jenis interaksi sosial antara dua orang, atau lebih, atau antara dua kelompok orang, atau lebih, yang masing-masing memiliki tujuan yang berbeda.

Sekolah adalah tempat pendidikan tinggi di mana orang-orang dengan beragam kepribadian dan keahlian terkonsentrasi, membuat potensi konflik di sana sangat besar. Karena perbedaan tujuan antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik, konflik saat ini menjadi meningkat.

Konflik yang timbul di sekolah dapat berupa perselisihan antara kepala sekolah dengan guru, guru dengan guru lain, guru dengan administrasi sekolah, guru dengan siswa, dan guru dengan siswa lain. Apapun konfliknya, diharapkan salah satu pengurus sekolah dapat mengenalinya dan bersiap untuk menyelesaikan dan mengatasinya.

Konflik yang muncul dalam organisasi tidak selalu berdampak negatif; sebaliknya, jika mereka dapat diselesaikan secara damai, mereka mungkin benar-benar bermanfaat bagi tujuan organisasi tertentu. Menurut Kambey (2010:8), jika suatu konflik dapat diselesaikan secara damai, hal itu akan menjadi dorongan potensial untuk pelaksanaan rencana strategis organisasi. Konflik yang dikelola secara konstruktif, dapat menghasilkan pembelajaran (*learning*), pertumbuhan (*growth*), perubahan (*change*) hubungan-hubungan (*relationships*), namun apabila konflik tidak dikelola dengan baik, maka akan menjadi pengganggu dalam pelaksanaan kegiatan suatu

organisasi.

Untuk mencapai tujuan yang optimal dalam sebuah organisasi, konflik harus dikelola dengan baik, namun pada kenyataannya yang diamati peneliti, masih banyak organisasi yang mengabaikan konflik yang dialami dalam organisasinya dalam hal ini organisasi dalam instansi pendidikan. Seperti yang peneliti amati yang terjadi pada SMA Kristen YPKM Manado yaitu konflik antar individu dan konflik pada diri individu itu sendiri. Penelitian ini difokuskan pada "Implementasi Manajemen Konflik di SMA Kristen YPKM Manado".

METODE PENELITIAN

Studi saat ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metodologi analitik deskriptif. Alasan penggunaan metode analitis deskriptif ini adalah karena datanya sangat cocok untuk mendeskripsikan dan menganalisis kejadian hari ini dari suatu gejala, peristiwa, atau kejadian tertentu. Oleh karena itu, setelah melakukan penelitian, penelitian saat ini mengidentifikasi masalah atau menarik perhatian pada masalah yang sebenarnya terjadi. Hal ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara detail implementasi strategi manajemen konflik SMA Kristen YPKM Manado. Mengingat hal tersebut di atas, penulisan analitis deskriptif dalam pendidikan lebih berguna untuk menyelesaikan masalah pendidikan praktis. Tempat penelitian dilaksanakan pada SMA Kristen YPKM Manado yang berlokasi di Jalan Dr. Sutomo No. 12, Manado. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2019.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah seluruh ucapan lisan dan perilaku informan sesuai dengan fokus penelitian. Sedangkan data sekunder berupa tulisan-tulisan, gambar-gambar atau foto-foto yang berhubungan dengan manajemen konflik SMA Kristen YPKM Manado (Sugiyono, 2008:225).

SMA Kristen YPKM Manado mempunyai pendidik 44 orang, tenaga kependidikan 1 orang, dengan jumlah 231 siswa, dan 1 orang kepala sekolah. Dari data tersebut tidak semuanya dijadikan informan penelitian sebagai sumber data, namun yang digunakan sebagai informan sumber data adalah yang dapat memberi informasi yang diperlukan berdasarkan fokus penelitian yaitu guru bimbingan dan Konseling, wakil kepala sekolah urusan kesiswaan, wali kelas, kepala sekolah, wakil kepala sekolah urusan kurikulum, dan ketua Osis serta sekretarisnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Paparan Data Sesuai Lokasi Penelitian.

SMA Kristen YPKM Manado, berdiri sejak 31 Maret 2005. SMA Kristen YPKM Manado terletak di Jalan Dr. Sutomo No 12 Manado, Provinsi Sulut.

SMA Kristen YPKM Manado terdiri dari 14 pendidik, 1 tata usaha dan 70 peserta didik. Untuk menunjang kegiatan belajar mengajar, di SMA Kristen YPKM Manado dilengkapi dengan beberapa bangunan fisik, antara lain: ruangan belajar, laboratorium (ipa), ruang perpustakaan, ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang bimbingan dan konseling, serta ruang tata usaha.

B. Paparan Data Sesuai Rumusan Masalah.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan Peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah diawali dengan observasi pra peneltian yang bertujuan sebagai studi awal untuk mengetahui gambaran umum tentang SMA Kristen YPKM Manado. Observasi awal dilakukan pada tanggal 16 Februari 2019.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap tujuh subjek yaitu guru BP/BK, wakasek kesiswaan, wali kelas, kepala sekolah, wakil kepala seolah urusan kurikulum, dan dua orang pengurus Osis, yang terlebih dahulu menyepakati jadwalnya. Metode wawancara dilakukan dengan mengacu pada pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan secara informal di ruang kepala sekolah, ruang guru, perpustakaan dan ruang BP.

Tabel 1. Identitas Subjek Penelitian

No	Nama Jabatan	Kode Catatan Lapangan	Kode Subjek
1	Guru BP/BK	CL01	GBK
2	Wakil kepala sekolah urusan kesiswaan	CL02	WKS
3	Wali Kelas	CL03	WK
4	Kepala Sekolah	CL04	KS

5	Wakil kepala Sekolah Urusan Kurikulum	CL05	WKK
6	Ketua Osis	CL06	KO
7	Sekretaris Osis	CL07	SO

C. Temuan Penelitian

1. Implementasi Manajemen Konflik di SMA Kristen YPKM Manado.

Berdasarkan paparan data mengenai implementasi manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado, maka peneliti menemukan beberapa hal pokok berikut. Menurut Fahmi (2013:151), ada tiga jenis konflik yaitu: (a) konflik pada diri individu itu sendiri, (b) Konflik antarindividu, dan (c) Konflik Individu dengan institusi.

2. Faktor-faktor pendukung implementasi manajemen konflik.

Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado, yaitu:

- Ketersediaan guru BP/BK pada SMA Kristen YPKM Manado Pentingnya penanganan berbagai konflik yang dilakukan oleh peserta didik pada SMA Kristen YPKM Manado, maka sekolah menyiapkan tenaga bimbingan dan konseling atau guru BP/BK.
- Adanya kerja sama antara orang tua dengan pihak sekolah dalam mendidik peserta didik.

Orang tua menyadari bahwa mendidik anak bukan semata-mata pekerjaan guru. Orang tua yang menyadari hal tersebut dengan menuhi panggilan dari sekolah

3. Faktor penghambat implementasi manajemen konflik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa faktor-faktor penghambat implementasi manajemen konflik pada SMA Negeri 2 adalah:

- Tidak berfungsinya orang tua sebagai figur teladan yang baik bagi anak. Peran orang tua sebagai penunjuk jalan untuk selalu berperilaku baik diabaikan oleh orang tua.
- Tidak pedulinya guru akan kebersamaan dalam meningkatkan kualitas pendidikan pada SMA Kristen YPKM Manado.

4. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat implementasi manajemen konflik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data, ditemukan beberapa upaya yang dilakukan sekolah untuk mengatasi faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado, yaitu: a. Melakukan pendekatan secara kekeluargaan dengan pihak orang tua/wali siswa. b. Menjaga dan menjalin komunikasi antara guru dengan siswa dan guru dengan orang tua/wali siswa. c. Melakukan pendekatan secara pribadi dengan guru.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bagaimana Implementasi Manajemen Konflik di SMA Kristen YPKM Manado.

Data dari berbagai teknik pengumpulan data dapat digunakan untuk mengidentifikasi informasi tentang pelaksanaan manajemen konflik di SMA Kristen YPKM Manado. Fokus utama kehidupan sekolah adalah memajukan proses belajar dan mengajar. Setiap komponen berinteraksi satu sama lain dan dihubungkan oleh komunikasi identitas tunggal lainnya. Untuk menghasilkan lingkungan pendidikan yang ketat, proses sosial dan komunikasi harus dilakukan secara serempak. Berbagai jenis konflik yang muncul dalam pikiran seseorang disebabkan oleh komunikasi yang buruk, baik melalui pertimbangan yang menonjol atau jeda yang menonjol. Komunikasi yang tidak efektif mengakibatkan informasi yang singkat dan tidak jelas, menghalangi pihak yang menerimanya untuk diterima dan digunakan oleh orang lain secara bermanfaat. Selain itu, peserta didik kurang menyadari dan kurang memahami akan statusnya sebagai siswa serta kurang mengerti tujuan hidupnya, kurangnya perhatian dari orang tua/wali, dan kebiasaan yang tidak baik di rumah. Hal-hal tersebut membuat peserta didik melakukan hal yang menyimpang dari tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pelajar.

Guru merupakan insan yang patut diteladani oleh peserta didik. Hal terpenting yang harus dimiliki oleh seorang guru sebagai pengajar dan pendidik adalah pemahaman yang kuat terhadap kedisiplinan yang dimiliki. Fakta yang sering kita kemukakan di sekolah adalah guru yang kurang disiplin, terutama dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik dan guru di sana. Konflik muncul karena guru tidak sepenuhnya menyadari tanggung jawabnya sebagai siswa dan guru di kelas. Selain itu, sebagian guru membentuk suatu kelompok berdasarkan latar belakang suku yang sama. Konflik ini dilatarbelakangi karena

perbedaan suku yang ada dilingkungan sekolah. karena di satu sisi orang-orang yang terlibat dalam komunitas tersebut mempunyai karakter, dan gaya yang berbeda-beda.

2. Faktor-faktor pendukung implementasi manajemen konflik.

Berdasarkan temuan penelitian, SMA Kristen YPKM Manado menyadari bahwa penanganan masalah siswa yang dialami oleh siswa di sekolah, merupakan suatu hal yang penting. Mengingat siswa/siswi SMA Negeri 2 merupakan kumpulan remaja yang mentalnya masih labil dan masih dalam pencarian jati diri dan tujuan hidup. Oleh karena itu, sekolah telah menyiapkan guru BP/BK yang siap memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa. Layanan bimbingan dan konseling di sekolah sangat dibutuhkan, karena banyaknya masalah peserta didik di sekolah, besarnya kebutuhan peserta didik akan pengarahan diri dalam memilih dan mengambil keputusan. Bimbingan dan konseling memegang tugas dan tanggung jawab yang penting untuk mengembangkan lingkungan, membangun interaksi dinamis antara individu dengan lingkungan, membelajarkan individu untuk mengembangkan, mengubah dan memperbaiki perilaku siswa.

Penanganan masalah yang dialami siswa, tidak semata-mata tugas lembaga pendidikan. Peran keluarga pun sangat dibutuhkan. Cukup banyak orang tua yang turut campur tangan dalam menangani masalah tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh adanya orang tua/wali yang memenuhi panggilan sekolah untuk menangani masalah yang dihadapi oleh anaknya di sekolah.

3. Faktor penghambat implementasi manajemen konflik.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat dilihat bahwa ketidakstabilan emosi para generasi muda yang cenderung mudah marah, egois, sulit mengendalikan diri dan tidak peka terhadap lingkungan sekitar bisa mendorong siswa melakukan tindakan kriminal antara lain melakukan pengrusakan fasilitas sekolah. Masalah miskomunikasi menjadi penyebab terjadinya masalah tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut, keluarga memegang peranan penting. Keluarga adalah tempat di mana pendidikan pertama dari orangtua diterapkan. Orang tua yang tidak peduli pada anak dapat menjadi penyebab kenakalan remaja atau anak cenderung melakukan tindakan-tindakan negatif lainnya yang dapat merugikan dirinya dan orang lain.

Bangsa Indonesia merupakan bangsa yang majemuk yang ditandai dengan

beragamnya suku, bahasa, agama, budaya, dll. Dalam menyikapi keragaman tersebut, guru tidak dapat menempatkan persatuan dan kesatuan di atas kepentingan pribadi dan golongan dengan membuat kelompok berdasarkan suku.

4. Upaya yang diambil untuk mengatasi faktor penghambat implementasi manajemen konflik.

Keberhasilan penanganan bimbingan di sekolah sangat tergantung oleh kekompakan warga sekolah dalam menangani kasus, Karena kasus di sekolah sebenarnya bukan tanggung jawab semata-mata pada guru BP/BK tetapi tanggung jawab bersama warga sekolah yang bersangkutan. Kebanggaan bersama sekolah yang bersangkutan merupakan keberhasilan penanganan konflik-konflik di sekolah. Dan pada akhirnya, masyarakat umum yakin bahwa sekolah itu efektif. Berbagai inisiatif dilakukan untuk mengatasi faktor implementasi manajemen konflik di SMA Kristen YPKM Manado dengan melakukan komunikasi terbuka dengan organisasi terkait. Hal tersebut dilakukan agar pihak sekolah dapat bekerja sama dengan orang tua/wali dalam membina mental peserta didik sehingga pada akhirnya siswa mau memperbaiki perilaku yang kurang baik serta menyadari secara penuh tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelajar.

Upaya lain untuk mengatasi faktor penghambat implementasi manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado adalah menjaga dan menjalin komunikasi yang baik antara guru dengan siswa dan guru, dan guru dengan orang tua/wali siswa. Selain upaya-upaya tersebut, pihak sekolah juga melakukan pendekatan secara pribadi dengan guru yang tidak mau mengubah paham sukuisme di tengah keberagaman suku bangsa yang ada pada SMA Kristen YPKM Manado.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik pada diri individu itu sendiri, terjadi karena masalah miskomunikasi antarsiswa, kurangnya pemahaman siswa akan statusnya sebagai pelajar, kurang mengerti tujuan

hidupnya, kurangnya perhatian dari orang tua/wali, dan kebiasaan siswa yang tidak baik di rumah, serta guru kurang menyadari tugas dan tanggung jawabnya sebagai pendidik dan pengajar.

Upaya-upaya sekolah untuk menangani konflik pada diri siswa dengan memanggil siswa atau orang tua/wali, menyelesaikan konflik bersama-sama dengan guru BP/BK atau wali kelas, dan siswa membuat surat pernyataan agar siswa tidak melakukan konflik yang sama lagi. Bagi guru yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya, diberikan arahan oleh kepala sekolah.

2. Konflik-konflik antarindividu terjadi karena masalah miskomunikasi diantara siswa dan guru yang berkonflik dan tingginya paham sukuisme dari beberapa guru yang lebih mengutamakan kebesaran suku bangsanya di tengah-tengah keberagaman suku bangsa yang ada pada lingkungan SMA Kristen YPKM Manado.

Upaya-upaya sekolah untuk menangani konflik antarsiswa dengan memanggil siswa atau orang tua/wali, menyelesaikan konflik bersama-sama dengan guru BP/BK atau wali kelas, dan siswa membuat surat pernyataan agar siswa tidak melakukan konflik yang sama lagi. Bagi guru yang tidak berdisiplin, urusan kurikulum mengatur jadwal dengan memperhatikan guru yang berdomili jauh dari sekolah tidak diberikan jam mengajar I dan II. Sedangkan bagi guru yang selalu mengelompokkan diri berdasarkan suku bangsa, diberikan arahan oleh kepala sekolah agar menghargai keberagaman suku bangsa yang ada pada lingkungan SMA Kristen YPKM Manado.

3. Faktor-faktor pendukung dalam mengimplementasikan manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado, yaitu (a) Ketersediaan guru BP/BK yang menangani berbagai konflik pada siswa SMA Kristen YPKM Manado dan (b) Adanya kerja sama antara orang tua dengan pihak sekolah dalam mendidik peserta didik. Orang tua tidak menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya kepada pihak sekolah untuk membina mental anak.
4. Faktor-faktor penghambat implementasi manajemen konflik pada SMA Negeri 2 adalah (a) Tidak berfungsinya orang tua sebagai figur teladan yang menjadi penunjuk jalan untuk selalu berperilaku baik bagi anak dan (b) Tidak pedulinya guru akan kebersamaan dalam meningkatkan kualitas pendidikan pada SMA Kristen YPKM Manado. Sebagian guru lebih mengutamakan kebesaran suku bangsanya di tengah-tengah keberagaman suku bangsa yang ada pada lingkungan SMA Kristen YPKM Manado.

5. Untuk mengatasi faktor penghambat dalam mengimplementasikan manajemen konflik pada SMA Kristen YPKM Manado, yaitu (a) Melakukan pendekatan secara kekeluargaan dengan pihak orang tua/wali siswa (b) Menjaga dan menjalin komunikasi antara guru dengan siswa dan guru dengan orang tua/wali siswa (c) Kepala sekolah melakukan pendekatan secara pribadi dengan guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Wahyudi, (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Analisis Data penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Champoux, Joseph E. 1996. *Organizational Behavior: integrating Individuals, Groups, and Process*. New York: West Publishing Company.
- Dyah Putri Maitasari. 2012. *Pengembangan Model Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kestabilan Emosi Pada Siswa Kelas XI Negeri 2 Karanganyer*.
- Eti Rochaety, Rahayuningsih, Pontjorini dan Y.G. Prima. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Edisi 2. Bandung: Bumi Aksara.
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- H. Ahmad Thontowi. *Manajemen Konflik*. sumsel.kemenag.go.id/file/dokumen/manajemenkonflik.pdf.
- Hani T. Handoko. 2003. *Manajemen*. Cetakan XVII. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda Karya.
- Irfan Ardian. 2014. *Implementasi Manajemen Konflik di SMA AL-Hasra Bojongsari Depok*
- Kambey, Daniel C. 2010. *Sistem Informasi Manajemen*. Manado: Tri Ganesha Nusantara.
- Kambey, Daniel C. 2010. *Manajemen Konflik*. Manado: Tri Ganesha Nusantara.
- Kambey, Daniel C. 2012. *Pengantar Manajemen*. Manado: Tri Ganesha Nusantara.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi X, (Terjemahan). Yogyakarta: Andi.
- Moleong. Lexy.J.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Nahavandi, Afsana & Ali R. Malekzadeh. 1999. *Organizational Behavior: The Person organization Fit*. New Jersey: Prentice Hall.
- Pasolong, Habani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Reza Mahendra Hadipranoto. 2012. *Pengaruh Komunikasi Dalam Menyelesaikan Konflik Pada Hubungan Persahabatan Siswa Sedes Sapientiae Semarang*.
- Rohiat, 2009. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Ross. 1993. *Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- S. Adi Suparto. 2007. *Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Manajemen Konflik Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional Pada Satuan Pendidikan Dasar*.
- Siti Nurnisa Dewanta. 2013. *Penerapan Manajemen Konflik Berbasis Sekolah di Negeri 6 Yogyakarta dan Kolese de Britto Yogyakarta*.
- Stoner, James A.F. dan R.E. Freeman. 1992. *Manajemen Jilid I* (Terjemahan). Jakarta: Intermedia.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.