

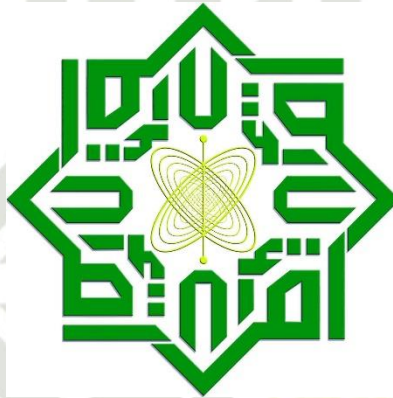


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 004 DESA TELUK BATIL KECAMATAN SUNGAI APIT

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1  
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh:

**REZA FERDIANSYAH**  
NIM. 12110312529

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**1446 H / 2025 M**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul *Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit*, yang disusun oleh Reza Ferdiansyah, NIM: 12110312529 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Dzulqaidah 1446 H

20 Juni 2025 M

Menyetujui

Kepala Jurusan  
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag.  
NIP. 197004041996032001

Pembimbing

Prof. Raihani, M.Ed, Ph.D.  
NIP. 197110051997031002

UIN SUSKA RIAU



## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik DI Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit* yang disusun oleh Reza Hergansyah dengan NIM 12110312529. Telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 14 Muharram 1447 H/10 Juli 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 18 Muharram 1447 H  
14 Juli 2025 M

Mengesahkan,  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Syafaruddin, Drs, M.Pd  
NIP. 19641231 199003 1 045

Penguji II

Hj. Nurzena, M.Ag.  
NIP. 19720917 200501 2 007

Penguji III

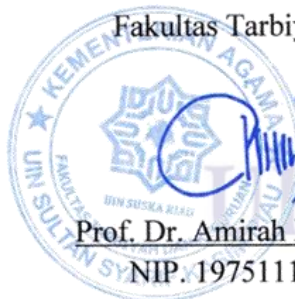
Mhd. Sulhan, M.Ed., Ph.D, CHt  
NIP. 19900525 202321 1 020

Penguji IV

Dr. Irawati, S.Pd. I., M.Pd  
NIP. 198312302023212020

Dekan

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan



Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons.  
NIP. 197511115 200312 2 001

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sultan Syarif Kasim Riau







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai apit**. Penulisan skripsi ini bertujuan Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi dan uluran tangan dan kerendahan hati untuk membantu penulis dalam menyelesaikan dan mendukung perkuliahan serta menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan Terimakasih dan penghargaan yang tertinggi untuk kedua orang tua tercinta, Saudara dan keluarga besar penulis Atas Do'a, Perjuangan, Pengorbanan, Tetesan Keringat, Kasih Sayang kepada penulis yakni Ayah (Rizal), Ibu (Perdawati), Abang (Rizki Firmansyah) Adik (Naili Ayu Syafiqah), Adik (Rifqi Irfansyah) dan keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan memberikan do'a dan restu untuk penulis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian Ucapan terima kasih dari penulis untuk pihak yang telah berkenan memberikan bantuan baik material maupun moril kepada penulis.

1. Prof. Dr. Hj Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. H. Raihani, M.Ed.,Ph.D selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Harris Simaremare, M.T, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Zarkasih, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir, MZ., S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II, Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons, selaku Wakil Dekan III, serta seluruh Staf dan Pegawai di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Yuliharti, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah tulus memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan nasehat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
4. Dr. Mudasir, M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dr. Sohiron, M.Pd selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan dukungan, waktu dan bimbingan yang tulus kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Prof. H. Raihani, M.Ed, Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
8. Bapak Syahril Ridwan, S.Pd. selaku kepala sekolah yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penelitian di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit.
9. Semua tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit yang telah mendukung penelitian yang penulis laksanakan.
10. Kepada rekan Reihan Yudha Pratama, Yasir Akram, Sahrul Ramadhan yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan, dan yang memberi semangat serta motivasi selama penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan khususnya jurusan MPI angkatan 21 khususnya kls D, dan teman-teman KKN Sungai Kayu Ara serta PPL SMA Islam As-Shofa Pekanbaru Tahun 2024 yang menjadi teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Pihak-pihak yang tanpa bisa penulis sebutkan namanya satu persatu disini yang ikut memberikan kontribusi, untuk membantu dan memberikan semangat dalam perjuangan penulis.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan untuk penulis dimasa yang akan datang. Namun demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, 20 Juni 2025  
Penulis,

Reza Ferdiansyah  
12110312529

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

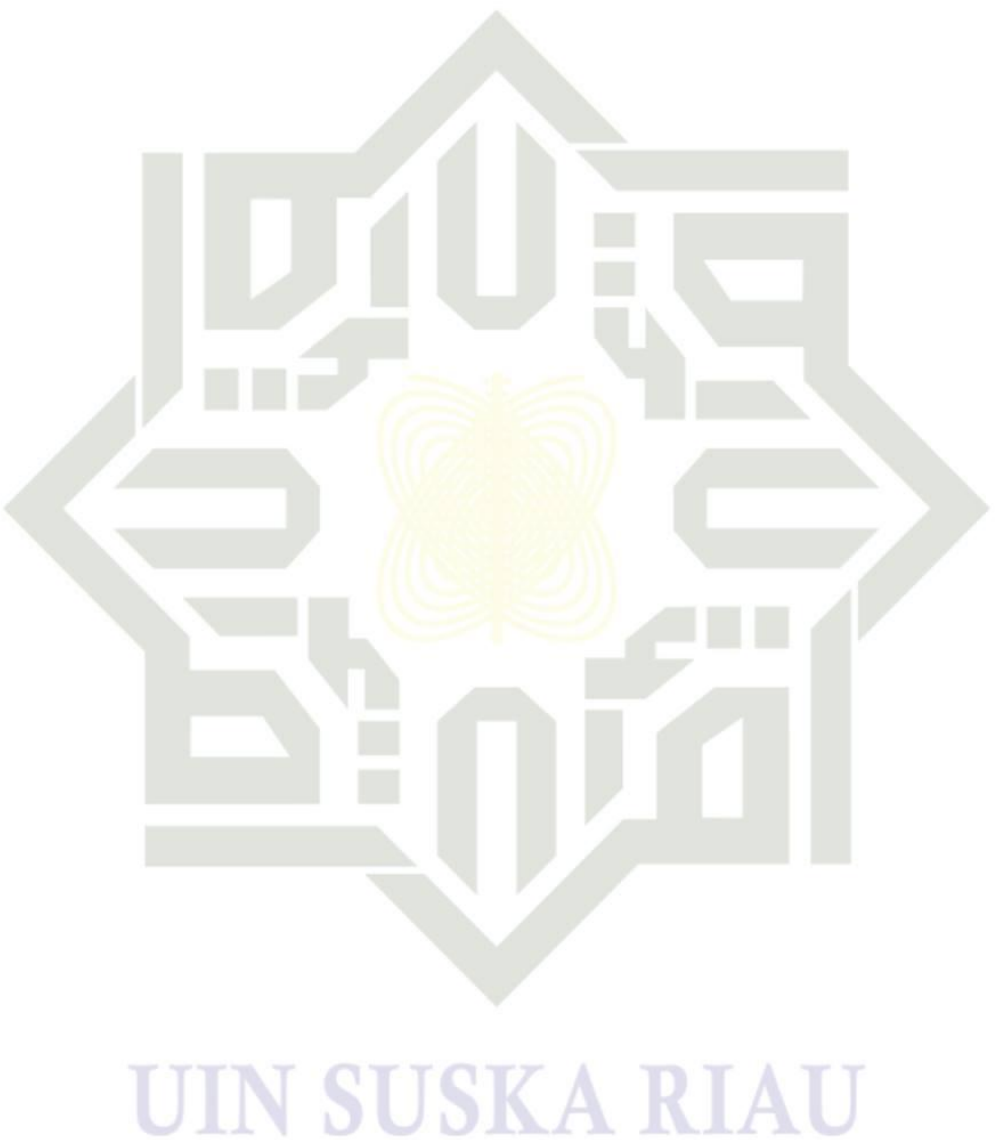
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil‘alamin, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertamaku dan panutanku, Ayahanda tercinta Rizal. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai serjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Perdawati. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasehat yang selalu diberikan, Terimakasih telah menjadi tempat ternyaman untuk anakmu berkeluh kesah dan berbagi cerita sampai saat ini.
3. Untuk abangku dan adik-adikku. Terimakasih sudah menyemangati dan mendukung penulis dalam proses menempuh pendidikan selama ini.
4. Terakhir untuk diriku sendiri Reza Ferdiansyah. Terimakasih sudah mau menepikan ego dan kembali bangkit dan menyelesaikan semua

ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terimakasih banyak sudah bertahan, penulis berjanji bahwa kamu akan baik-baik saja setelah ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

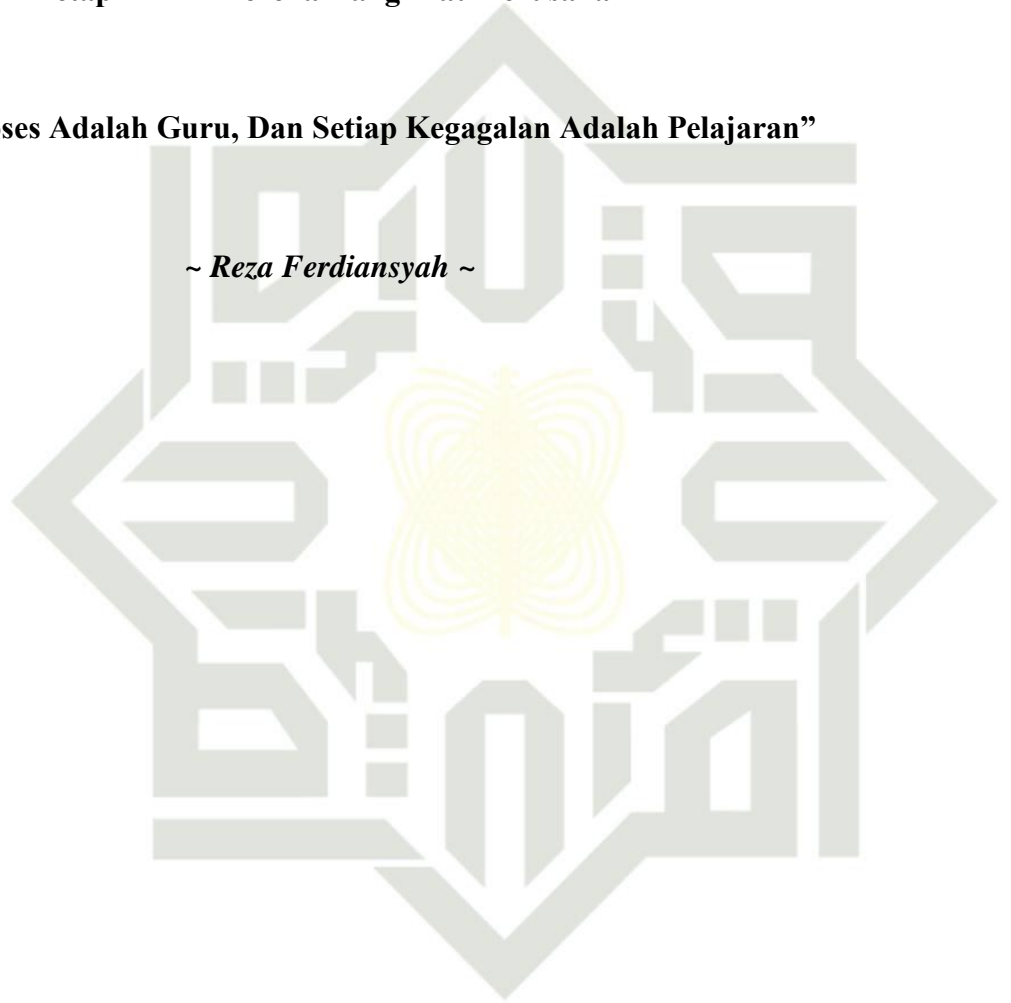
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MOTTO**

**“Kesuksesan Bukan Milik Mereka Yang Pintar  
Tetapi Milik Mereka Yang Mau Berusaha”**

**“Setiap Proses Adalah Guru, Dan Setiap Kegagalan Adalah Pelajaran”**

*~ Reza Ferdiansyah ~*



UIN SUSKA RIAU





## ABSTRAK

### **Reza Ferdiansyah, (2025): Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit**

Strategi adalah suatu rencana atau pendekatan yang disusun secara sistematis dan terarah untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konflik yang sedang terjadi, penyebab terjadinya konflik, bagaimana strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik pada SDN 004 Desa Teluk Batil. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif sehingga menghasilkan data deskriptif yang terkait dengan fakta yang diamati di tempat kejadian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menemukan konflik yang terjadi yaitu konflik antar siswa berupa *bullying* dan perkelahian, sedangkan konflik antara guru dan staff TU berupa keterlambatan staff TU terhadap pelayanan administrasi sekolah dan untuk konflik antara orang tua siswa dan pihak sekolah berkaitan dengan masalah penyaluran bantuan pendidikan seperti bantuan seragam sekolah. Kemudian, untuk penyebab terjadinya konflik antar siswa seperti kesalahpahaman dalam komunikasi dan perbedaan karakter, pengaruh negatif dari teman sebaya, sedangkan penyebab konflik antar guru dan staff TU di sebabkan oleh kurangnya komunikasi, perbedaan persepsi dan karakter individu. Penyebab terjadinya konflik dengan orang tua siswa karena ketidakadilan dan iri hati dalam penyaluran bantuan dan kurangnya komunikasi dan transparansi sekolah. Pada konflik antar siswa, kepala sekolah memfokuskan strateginya pada pendekatan edukatif dan pembinaan karakter, sedangkan konflik antar guru dan staff TU kepala sekolah menerapkan strategi pendekatan komunikatif dan mediasi konflik dengan orang tua siswa, kepala sekolah menerapkan strategi berbasis musyawarah, empati.

**Kata Kunci :** Strategi, Konflik, Kepala Sekolah, Komunikasi Efektif, *bullying*



## ABSTRACT

### **Reza Ferdiansyah (2025): The Headmaster Strategy in Managing Conflict at State Elementary School 004, Teluk Batil Village, Sungai Apit District**

Strategy is a plan or approach that is systematically and purposefully designed to achieve specific goals. This study aims to explain the ongoing conflicts, the causes of these conflicts, and the strategies employed by the school principal in managing conflicts at SDN 004, Teluk Batil Village. The researcher used a qualitative research method, resulting in descriptive data related to observed facts at the location. The data collection process was carried out through interview techniques. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The researcher identified several conflicts: conflicts among students in the form of bullying and physical fights; conflicts between teachers and administrative staff (TU) due to the staff's lateness in providing administrative services; and conflicts between parents and the school related to the distribution of educational assistance, such as school uniform aid. The causes of conflicts among students include miscommunication, differences in character, and negative peer influence. Conflicts between teachers and administrative staff are caused by a lack of communication, differences in perception, and individual character traits. Conflicts with parents are triggered by perceived unfairness and jealousy in the distribution of aid, as well as a lack of communication and transparency from the school. To address student conflicts, the principal focuses on an educational approach and character development. For conflicts between teachers and administrative staff, the principal applies a communicative and mediative approach. Meanwhile, to handle conflicts with parents, the principal adopts a deliberative strategy based on empathy and mutual understanding.

**Keywords:** Strategy, Conflict, Headmaster, Effective Communication, *Bullying*

## ملخص

ريزا فيرديانشا، (٢٠٢٥): استراتيجية رئيس المدرسة في إدارة النزاعات في المدرسة الابتدائية الحكومية ٠٠٤ بقرية تلوك باتيل في منطقة

سونغاي أفيث

الاستراتيجية هي خطة أو منهج يتم تنظيمه بشكل منهجي وموجه من أجل تحقيق هدف معين. يهدف هذا البحث إلى شرح النزاعات القائمة، وأسباب حدوثها، وكيفية استراتيجية مدير المدرسة في إدارة النزاعات في المدرسة الابتدائية الحكومية ٠٠٤ في قرية تلوك باتيل. استخدم الباحث نوع البحث النوعي لإنتاج بيانات وصفية تتعلق بالحقائق لوحظت في موقع الحدث. تم جمع البيانات من خلال تقنية المقابلة. أما تقنية تحليل البيانات المستخدمة فهي: تقليل البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص الاستنتاجات. وجد الباحث أن النزاعات التي تحدث تشمل النزاعات بين الطلاب مثل التنمر والقتال، أما النزاعات بين المعلمين وموظفي الإدارة فتتمثل في تأخر موظفي الإدارة في تقديم الخدمات الإدارية المدرسية، بينما النزاع بين أولياء الأمور وإدارة المدرسة يتعلق بمشاكل توزيع المساعدات التعليمية مثل توزيع الزي المدرسي. أما أسباب النزاع بين الطلاب فتعود إلى سوء الفهم في التواصل واختلاف الشخصيات، بالإضافة إلى التأثيرات السلبية من الأقران، بينما أسباب النزاع بين المعلمين وموظفي الإدارة تعود إلى ضعف التواصل، واختلاف وجهات النظر والشخصيات الفردية. أما أسباب النزاع مع أولياء الأمور فتتعلق بعدم العدالة والغيرة في توزيع المساعدات، بالإضافة إلى ضعف التواصل وقلة الشفافية من قبل المدرسة. في النزاعات بين الطلاب، ركز مدير المدرسة استراتيجيته على النهج التربوي وتنمية الشخصية، بينما في النزاعات بين المعلمين وموظفي الإدارة استخدم مدير المدرسة استراتيجية التواصل والوساطة، وفي النزاعات مع أولياء الأمور اعتمد مدير المدرسة استراتيجية قائمة على التشاور والتعاطف.

الكلمات الأساسية: استراتيجية، رئيس المدرسة، تواصل فعال، تنمر

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	6
C. Penegasan Istilah .....	6
1. Strategi .....	7
2. Kepala sekolah.....	8
3. Konflik.....	9
D. Permasalahan .....	9
1. Identifikasi Masalah .....	9
2. Batasan Masalah .....	10
3. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan dan Manfaat.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Konsep Teori .....	12
1. Strategi.....	12



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

2. Kepala Sekolah .....	13
3. Manajemen Konflik .....	19
B. Proposisi Strategi Pengelolaan Konflik .....	42
C. Penelitian Yang Relevan .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	47
D. Informan Penelitian .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	50
G. Triangulasi Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	54
B. Penyajian Data .....	58
C. Pembahasan .....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

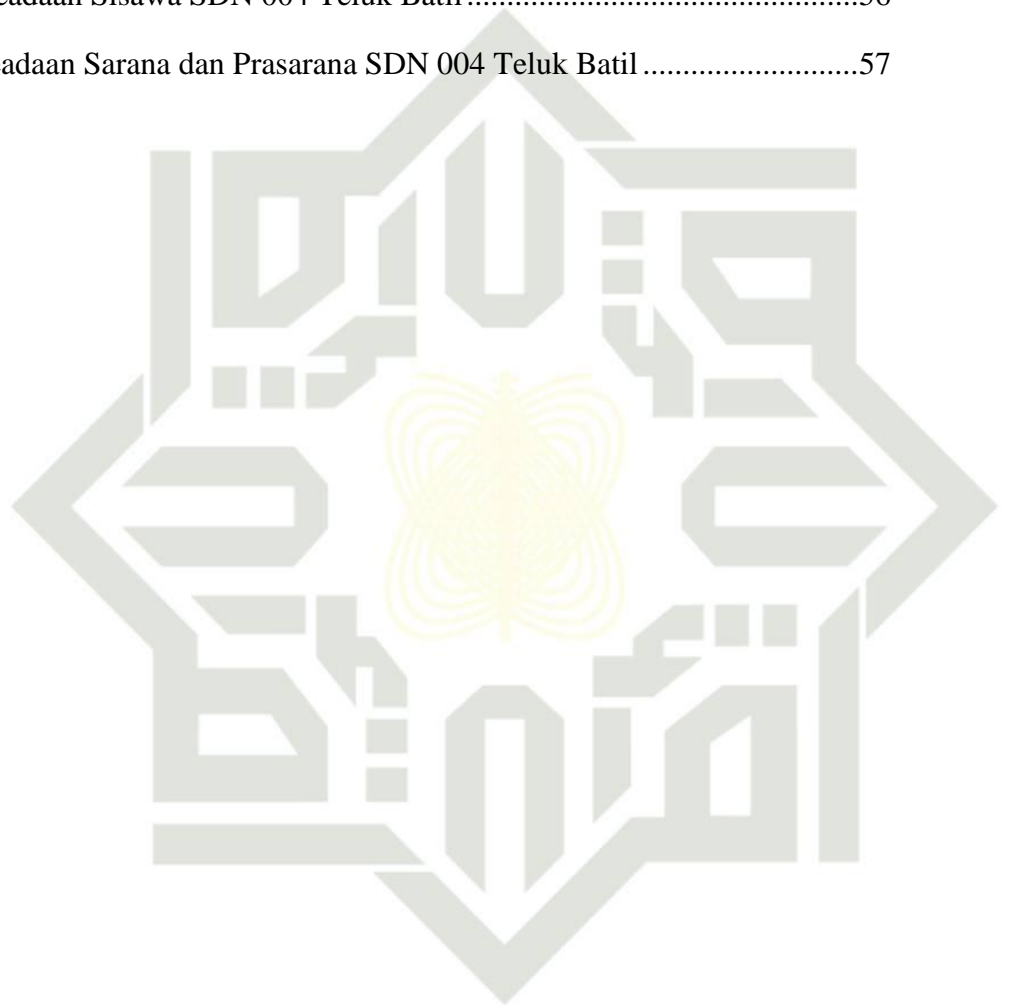
UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Table IV.3	Keadaan Guru dan Pegawai SDN 004 Teluk Batil.....	56
Table IV.4	Keadaan Siswa SDN 004 Teluk Batil .....	56
Table Iv.5	Keadaan Sarana dan Prasarana SDN 004 Teluk Batil .....	57



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Catatan Lapangan
Lampiran 2	Lembar Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Lembar Transkrip Wawancara
Lampiran 4	Lembar Disposisi
Lampiran 5	Lembar ACC Judul
Lampiran 6	Lembar Blanko Bimbingan Proposal
Lampiran 7	Lembar ACC Proposal
Lampiran 8	Lembar Pengesahan Ujian Proposal
Lampiran 9	Lembar ACC Perbaikan Proposal
Lampiran 10	Surat Prariset
Lampiran 11	Surat Balasan dari sekolah
Lampiran 12	Surat Riset dari Fakultas
Lampiran 13	Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Lampiran 14	Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 15	Dokumentasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada sebuah lembaga pendidikan tidak bisa berjalan dengan lancar atau baik tanpa peran seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas lembaga yang dia pimpin tersebut. Pemimpin tidak akan efektif dalam bekerja jika tidak adanya bawahan (karyawan) yang sering berinteraksi dan membantunya.<sup>1</sup> Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahannya dengan tujuan membimbing, mengajak, mengarahkan, dan berpikir ke arah depan guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama.<sup>2</sup> Seorang pemimpin merupakan faktor yang paling penting dalam suatu lembaga pendidikan ataupun organisasi karena seorang pemimpin harus bisa dalam mengiring, mengajak, membimbing dan mengarahkan orang lain sehingga dapat mempengaruhi prestasi organisasi. Dalam suatu lembaga untuk mencapai tujuan yang telah mereka tetapkan bersama tidak terlepas dari seorang pemimpin yang bisa menggerakkan bawahannya untuk melaksanakan kegiatan organisasi.

Seorang pemimpin yang dapat mengawasi seluruh operasional sekolah di perlukan untuk melaksanakan proses pendidikan, orang ini biasa disebut

<sup>1</sup> Deti Rostini et al., "Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Manajemen Konflik," *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4, no. 1, 2023; <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.234>.

<sup>2</sup> Asnofidal, "Peran Pemimpin Transformasional Dalam Menangani Konflik Organisasi," *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1, 2020: 1–19, <https://prajaiswara.jambiprov.go.id>.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan kepala sekolah. Kepala sekolah merupakan seorang yang sangat berpengaruh dalam memimpin sekolah yang dipimpinnya karena keberhasilan atau kegagalannya sebuah sekolah sangat bergantung pada sosok seorang pemimpin sekolah. Kepala sekolah bertanggung jawab atas pengendalian atau pengaturan arah yang diambil oleh kepala sekolah tersebut guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Kepala sekolah memiliki peran yang krusial dalam membentuk citra dan kualitas sekolah sehingga sekolah yang bermutu, efektif dan yang diminati oleh *stakeholder* itu tergantung pada peran kepemimpinannya dalam memimpin sekolah tersebut. Peran seorang kepala sekolah adalah sebagai penentu fokus dan pengendalian atas keberlangsungan sekolah yang dipimpinnya seperti menjadi pemimpin yang baik, mengembangkan sumber daya manusia, sebagai seorang penengah dalam konflik dan bisa mengambil keputusan yang tepat sehingga tidak merugikan beberapa pihak yang lain. Lingkungan belajar yang tertata dengan baik akan memberikan efek positif terhadap proses belajar-mengajar.

Pada sebuah organisasi sering sekali ditemukan konflik, baik konflik secara terang-terangan maupun konflik secara tersembunyi dengan demikian konflik merupakan suatu hal yang wajar terjadi dalam sebuah organisasi. Konflik dapat menghambatnya tujuan organisasi sehingga memerlukan pengelolaan konflik yang baik dan terencana sehingga dapat meminimalisir terjadinya sebuah konflik.<sup>3</sup> Dalam sebuah lembaga pendidikan sering kali terjadi interaksi baik antara pimpinan dengan staff, staff dengan guru ataupun

<sup>3</sup> Muftahatus Saadah, Gismina Tri Rahmayati, and Elfina Saely, "Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Di Mi Nu," *Jurnal Kepemimpinan* 7, no. 4, 2022, <http://doi.org/10.34125/kp.v7i4.863>.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

guru dengan pimpinan maupun sebaliknya yang mana situasi tersebut ataupun sedang interaksi yang bisa memicu terjadinya sebuah konflik. Konflik sering kali kaitannya dengan perasaan seseorang seperti tidak dihargai, disepelkan, direndahkan, dan diabaikan. Hal seperti ini dapat berdampak langsung pada kemampuan individu dalam menjalankan tugasnya dan secara tidak langsung juga dapat menurunkan produktivitas organisasi dengan menyebabkan banyak kesalahan, baik disengaja maupun tidak, dan meningkatkan kemungkinan konflik sebagai akibat dari perubahan yang tiba-tiba.

Namun demikian, konflik tidak bisa kita hindarkan dalam kehidupan, Perselisihan ini bersifat ilmiah karena dalam keadaan tertentu konflik dapat bermanfaat bagi pertumbuhan sekolah namun konflik ini harus ditangani dengan hati-hati dan terampil.<sup>4</sup> Sekolah sebagai lembaga pendidikan tidak terlepas juga dari terjadinya konflik. Konflik akan berkembang secara cepat jika tidak cepat-cepat di tanggulangi. Pengelolaan konflik harus membutuhkan keterampilan seperti komunikasi yang efektif, pemecahan masalah, pengambilan keputusan yang tepat. Jika ditangani dengan benar, konflik mungkin benar-benar bermanfaat dan meningkatkan produktivitas, namun seringkali orang memandang konflik secara negatif dan sebagai cara untuk mengurangi hasil. Konflik akan bernilai positif apabila dikelola dengan manajemen konflik yang dibangun oleh seorang *leader* atau pemimpin. Oleh karena itu, sikap anggota terhadap suatu konflik akan

<sup>4</sup> Eko Suncaka, "Manajemen Konflik Di Sekolah". (2023): 143–153.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

mempengaruhi cara seorang pemimpin dalam menanganinya. Oleh karena itu, penyelesaian suatu perselisihan ditentukan oleh tindakan pemimpinnya. Seorang pemimpin harus memahami bagaimana konflik muncul dan prosedur penyelesaiannya agar dapat mengelola konflik secara efektif.<sup>5</sup>

Dalam menghadapi konflik yang terjadi di sekolah, kepala sekolah perlu menerapkan strategi yang tepat. Strategi ini penting untuk mencapai tujuan jangka panjang dan dapat diartikan sebagai tindakan yang memerlukan keputusan penting. Selain itu, strategi berperan dalam mempengaruhi kesejahteraan institusi dalam jangka waktu yang panjang serta mempertimbangkan berbagai faktor eksternal.<sup>6</sup> Strategi dapat diartikan sebagai pedoman utama untuk bertindak dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "strategi" didefinisikan merupakan ilmu yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dengan berbagai siasat, tipu muslihat, teknik, atau cara-cara khusus. Proses pengembangan strategi konflik mencakup mencari tahu tujuan masing-masing pihak yang berkonflik serta pola interaksi yang akan mengarah pada penyelesaian yang diinginkan.

Pengelolaan konflik yang efektif mencakup beberapa langkah penting, seperti mengidentifikasi sumber konflik, memahami perspektif semua pihak, dan menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka. Teknik yang sering

<sup>5</sup> Firdaus Wahyudi and Suriati Suriati, "Urgensi Kompetensi Pemimpin Dalam Mengelola Konflik Organisasi: Suatu Analisis Dari Perspektif Komunikasi Konflik," *RETORIKA : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 5, no. 1, 2023: 1–15, <https://doi.org/10.47435/retorika.v5i1.1733>.

<sup>6</sup> Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan (Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia)*, (Jakarta: Kencana, 2023), hal. 392.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

digunakan seperti mediasi, negosiasi, dan kompromi. Dalam pengelolaan konflik, penting untuk mengutamakan empati, kesabaran, dan kemampuan mendengarkan secara aktif. Dengan pendekatan yang tepat, konflik dapat menjadi kesempatan untuk pertumbuhan dan perbaikan, serta memperkuat hubungan antar individu atau kelompok.

Sekolah Dasar Negeri (SDN) 004 merupakan sekolah formal yang terletak di Desa Teluk Batil, kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak Sri Indrapura, pada saat melakukan wawancara dengan salah satu guru, yaitu Bapak Syahrudin, beliau menyampaikan bahwa permasalahan di lingkungan sekolah memang nyata dan tidak dapat dihindari. Menurut penjelasan beliau, konflik yang terjadi dapat berasal dari berbagai pihak, seperti antar siswa, antar guru dan staff sekolah, maupun antara wali murid. Meskipun demikian, konflik antara kepala sekolah dan guru tergolong jarang terjadi, walaupun tetap ada. Namun, informasi tentang penyelesaian konflik belum diketahui. Maka dari itu, harus ada strategi dalam pengelolaan konflik tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit”**.

#### B. Alasan Memilih Judul

Alasan peneliti dalam memilih judul di atas antara lain:

1. Topik yang diangkat sesuai dengan bidang keilmuan yang penulis pelajari, yaitu kepemimpinan kepala sekolah dan manajemen konflik. Karena,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

menggabungkan kedua aspek penting tersebut dapat menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis dan efektif. Dalam kepemimpinan kepala sekolah, fokus utamanya adalah bagaimana seorang pemimpin dapat menginspirasi, memotivasi, dan mengarahkan guru, staff untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan. Sedangkan, manajemen konflik berkaitan dengan kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengelola dan menyelesaikan perselisihan atau permasalahan yang muncul dalam organisasi sekolah.

2. Penulis memiliki kemampuan untuk meneliti permasalahan yang dibahas, yaitu konflik antar siswa, konflik antar guru dan staff serta konflik orang tua siswa.
3. Lokasi penelitian yang dilakukan juga terjangkau, berada di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit.

#### C. Penegasan Istilah

Penegasan istilah yang digunakan diperlukan untuk mencegah kesalahan dalam pemilihan judul penelitian. Antara lain:

##### 1. Strategi

Menurut Slameto strategi adalah adalah sebuah rencana besar yang merinci bagaimana organisasi akan mencapai tujuan dan mengatasi tantangan untuk mencapai visi dan misi di masa depan.<sup>7</sup> Strategi adalah rencana *komprehensif* yang digunakan organisasi untuk mengatasi

<sup>7</sup> Jurnal Administrasi Pendidikan, Sri Banun, and Nasir Usman, "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Unggul Mesjid Raya Kabupaten Aceh Besar," *Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* 11, no. 1, 2020: 137.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hambatan yang muncul serta untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang.

Sebagai seorang pimpinan disuatu lembaga pendidikan, perlu adanya teknik tertentu untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja. Strategi yang dirancang dengan baik mencakup koordinasi tim kerja yang efisien, tema yang jelas, identifikasi faktor-faktor yang memungkinkan implementasi ide secara rasional, pendanaan yang hemat biaya dan strategi pencapaian tujuan yang efektif.

Strategi merupakan perencanaan besar yang disusun secara sistematis dan komprehensif guna membantu organisasi, termasuk lembaga pendidikan, dalam mencapai tujuan serta menghadapi tantangan menuju visi dan misi jangka panjang. Dalam konteks kepemimpinan di sekolah, strategi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga menjadi fondasi dalam membentuk budaya kerja yang produktif dan kolaboratif. Kepala sekolah sebagai pimpinan lembaga pendidikan dituntut untuk merancang strategi yang mencakup koordinasi tim yang efektif, arah tujuan yang jelas, identifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta pengelolaan sumber daya yang optimal.

## 2. Kepala Sekolah

Kepala sekolah adalah seorang pendidik yang diberi tugas tambahan sebagai pemimpin di satuan pendidikan, yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan, mengelola tenaga pendidik dan kependidikan, serta mengembangkan lingkungan belajar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang kondusif bagi seluruh warga sekolah. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab besar untuk mengembangkan kompetensi yang dimiliki oleh para bawahannya. Disinilah efektifitas seorang kepala sekolah tergantung kepada kemampuan mereka bekerja sama dengan guru dan staff.

Kepala sekolah bukan hanya sekadar pemimpin administratif di satuan pendidikan, melainkan juga merupakan pendidik profesional yang memiliki tanggung jawab strategis dalam memastikan terlaksananya proses pendidikan yang berkualitas. Sebagai tokoh sentral di lingkungan sekolah, kepala sekolah harus mampu mengelola dan mengembangkan potensi tenaga pendidik dan kependidikan secara optimal. Tanggung jawab ini menuntut kemampuan kepemimpinan yang tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga interpersonal, di mana kepala sekolah harus membangun kerja sama yang sinergis dengan guru dan staf dalam suasana yang saling menghargai dan produktif.

### 3. Konflik

Konflik adalah suatu akibat yang dimana keinginan ataupun kemauan seseorang yang berbeda atau berlawanan antara satu dengan yang lainnya sehingga salah satu ataupun keduanya merasa terganggu.<sup>8</sup> Konflik terjadi ketika terdapat perbedaan pendapat atau pemahaman antara dua orang atau lebih mengenai berbagai perselisihan, ketegangan, atau kesulitan di antara pihak-pihak yang tidak sepaham.

<sup>8</sup> Andri Wahyudi, "Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan," *Jurnal Publiciana* 8, no. 1, 2021: 1–15.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konflik merupakan suatu kondisi yang muncul akibat adanya perbedaan keinginan, kepentingan, atau pemahaman antara dua pihak atau lebih, yang menyebabkan terganggunya hubungan sosial dan emosional di antara mereka. Konflik tidak semata-mata merupakan pertentangan, tetapi juga mencerminkan dinamika interaksi manusia yang kompleks, di mana setiap individu membawa latar belakang, nilai, dan cara pandang yang berbeda. Ketika perbedaan tersebut tidak dikelola dengan baik, konflik dapat berkembang menjadi perselisihan, ketegangan, bahkan permusuhan yang merusak keharmonisan suatu lingkungan, termasuk di dunia pendidikan.

#### D. Permasalahan

##### 1. Identifikasi Masalah

Dengan adanya Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Konflik yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil.
- b. Penyebab terjadinya konflik di SDN 004 Desa Teluk Batil.
- c. Strategi yang digunakan kepala sekolah dalam mengelola konflik di SDN 004 Desa Teluk Batil.

##### 2. Batasan masalah

Sesuai dengan uraian permasalahan penelitian diatas, penulis hanya membahasnya tentang Strategi Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disusun, penulis akan berfokus pada:

- a. Konflik apa saja yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil?
- b. Apa saja penyebab konflik yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil?
- c. Bagaimana strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengelola konflik di SDN 004 Desa Teluk Batil?

### E. Tujuan dan Manfaat

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui konflik yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil.
- b. Untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil
- c. Untuk mengetahui strategi kepala sekolah dalam manajemen konflik di SDN 004 Desa Teluk Batil.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan adanya tambahan wawasan yang selanjutnya menjadi bahan kajian, khususnya di bidang keilmuan, serta masukan-masukan khususnya bagi pihak-pihak yang mampu melakukan penelitian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan pengetahuan pada masalah-masalah nyata yang dihadapi.
- 2) Temuan pada penelitian ini dapat memberikan panduan atau masukan kepada kepala sekolah tentang cara menyelesaikan perselisihan di sekolahnya.
- 3) Temuan penelitian ini dapat membantu sekolah mengambil keputusan dan menambah perspektif terhadap isu-isu yang berkaitan dengan konflik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Teori

##### 1. Strategi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi diartikan sebagai rencana yang cermat terkait kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>9</sup> Strategi merupakan metode untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas dan efisiensi yang tinggi memerlukan perencanaan yang matang serta pemanfaatan sebaik-baiknya sumber daya dan potensi yang telah tersedia. Stephanie K. Marrus menjelaskan bahwa strategi adalah sebuah proses yang memfokuskan pada tujuan jangka panjang organisasi, yang melibatkan penyusunan cara atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi adalah proses penentuan sebuah rencana yang dilakukan oleh seorang pemimpin yang memfokuskan pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai.<sup>10</sup>

Jadi, strategi adalah rencana jangka panjang yang mencakup langkah-langkah yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu yang sebelumnya ditetapkan oleh pimpinan dan didasarkan pada studi dan observasi lingkungan.

<sup>9</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2020), hlm. 1092.

<sup>10</sup> Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, (Widya Gama Press, 2021).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada tiga cara orang memahami strategi, menurut Armstrong. Pertama dan terpenting, strategi adalah pernyataan niat yang menguraikan bagaimana tujuan harus dicapai sambil memperhitungkan alokasi sumber daya organisasi dalam jangka panjang dan keseimbangan sumber daya dan kemampuan dengan lingkungan eksternal. Kedua, strategi merupakan sudut pandang yang membahas permasalahan penting atau aspek keberhasilan. Keputusan strategis dibuat dengan tujuan untuk mempunyai pengaruh jangka panjang yang signifikan terhadap kinerja dan perilaku bisnis. Ketiga, untuk menetapkan kesesuaian strategis antara tujuan strategis dan basis sumber daya, strategi pada dasarnya berkaitan dengan penetapan tujuan strategis dan menetapkan atau menyesuaikan sumber daya dengan kemungkinan-kemungkinan strategis.

**2. Kepala Sekolah**

a. Pengertian Kepala sekolah

Kepala sekolah terdiri dari dua kata: kepala dan sekolah. Kepala berarti pemimpin atau ketua dalam sebuah organisasi atau lembaga. Sementara itu, sekolah adalah lembaga tempat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar. Jadi, secara sederhana, kepala sekolah dapat didefinisikan sebagai seorang guru yang diberi tugas tambahan untuk memimpin sekolah, yaitu tempat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berlangsungnya pengajaran dan pembelajaran serta interaksi antara pengajar dan murid.<sup>11</sup>

Kepala sekolah memiliki berbagai tugas dan fungsi dari bermacam sudut pandang. Dari satu sisi, kepala sekolah bisa dianggap sebagai pejabat formal, sementara dari sisi lain, mereka dapat berperan sebagai, pemimpin, pendidik, dan staff. kepala sekolah adalah individu yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan di sekolah dan memiliki wewenang serta tanggung jawab penuh untuk menjalankan semua aktivitas pendidikan di sekolah yang dipimpinnya.<sup>12</sup> Untuk menjadi seorang profesional yang sukses di bidang pendidikan dan kepemimpinan, kepala sekolah perlu memiliki pandangan positif, banyak pengetahuan di bidang pendidikan, pemahaman tentang interaksi antar pribadi dan kemampuan berkomunikasi secara efektif.<sup>13</sup>

Kepala sekolah memainkan peran penting dalam menjalankan kegiatan sekolah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tanggung jawab yang sangat besar, sehingga perlu kerjasama dengan para pemangku kepentingan dalam dunia pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mencapai hasil terbaik, kepala sekolah harus mampu tumbuh sebagai pemimpin dengan memberdayakan seluruh personel sekolah dan memberikan arahan dan nasihat kepada mereka.

<sup>11</sup>Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2022), hlm. 83.

<sup>12</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2021), hlm. 80.

<sup>13</sup>Tabrani Rusyanda & Hamiwijaya, *Profesional Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Negeri karya Jaya, 2020), hlm. 15.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memilih pola dan gaya kepemimpinan yang tepat sangat penting bagi seorang administrator sekolah untuk memberdayakan personelnnya. Menurut E. Sutisna, aturan sekolah yang baik adalah aturan yang disusun secara sistematis, realistis, dan disosialisasikan dengan baik kepada seluruh warga sekolah.<sup>14</sup> Hal ini membantu pekerjaan sehari-hari, khususnya meningkatkan kualitas kinerja guru. Kepala sekolah mempunyai tugas untuk bertindak sedemikian rupa sehingga menunjukkan perilaku kepemimpinan yang tepat untuk membantu guru menjadi lebih kompeten.

#### b. Kompetensi Kepala Sekolah

Untuk melaksanakan tanggung jawabnya sebagai kepala sekolah dengan baik, diperlukan sejumlah keterampilan yang meliputi kompetensi sosial, manajemen, kewirausahaan, supervisi dan kepribadian. Kompetensi-kompetensi ini penting untuk mencapai visi dan misi sekolah.<sup>15</sup> Seorang kepala sekolah perlu memiliki semua kualitas ini agar dapat mengelola lembaganya dengan baik dan memenuhi standar yang tinggi. Menurut Mulyasa, kepala sekolah adalah manajer pendidikan yang harus mampu menyelesaikan berbagai persoalan sekolah, termasuk konflik antar siswa, dengan pendekatan kepemimpinan yang bijaksana dan komunikatif.<sup>16</sup> Sebagai

<sup>14</sup> Sutisna. *Administrasi Pendidikan*. (Bandung: Angkasa, 2021).

<sup>15</sup> Rais Hidayat, Vicihayu Dyah M, and Himmatul Ulya, "Kompetensi Kepala Sekolah Abad 21: Sebuah Tinjauan Teoretis," *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah* 4, no. 1, 2020: 61–68, <https://doi.org/10.34125/kp.v4i1.394>.

<sup>16</sup> Mulyasa, E. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2023).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang manajer sekolah, kepala sekolah harus memiliki pemahaman dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang profesinya. Ia harus mengetahui strategi yang akan dijalankan untuk mencapai visi sekolah, mampu mengkoordinasikan, serta memanfaatkan sumber daya yang terbatas untuk memenuhi kebutuhan sekolah yang tidak terbatas. Selain itu, kepala sekolah harus mampu memobilisasi sumber daya yang ada untuk mencapai hasil maksimal. Terakhir, ia harus bisa berbau dan membangun partisipasi dari seluruh pemangku kepentingan sekolah untuk menetapkan sebuah keputusan.<sup>17</sup>

Dari penjelasan di atas, bahwa kepala sekolah memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas tinggi. Jika semua kompetensi tersebut dapat diterapkan, maka kinerja tenaga kependidikan dan pendidik akan meningkat. Dengan peningkatan produktivitas kerja para pemangku kepentingan sekolah, produktivitas organisasi secara keseluruhan juga akan meningkat.

#### c. Fungsi Kepala Sekolah

Kepala sekolah berfungsi sebagai pemimpin yang mempunyai peran yang sangat penting dalam mengelola berbagai aspek operasional dan strategis di sekolah. Fungsi utamanya meliputi perencanaan, di mana kepala sekolah merumuskan visi dan tujuan

<sup>17</sup> Desfi Alawiyah, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di MTs Al-Ihsan Pamulang," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(1), 2, (2023). hlm. 951-952

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serta strategi untuk mencapainya. Fungsi khusus kepala sekolah sebagai manajer mencakup pelaksanaan berbagai kegiatan, yaitu:<sup>18</sup>

- 1) perencanaan
- 2) pengorganisasian
- 3) pengarahan (*leading*)
- 4) pengelolaan
- 5) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi
- 6) penciptaan budaya dan iklim di sekolah
- 7) pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah
- 8) koordinasi dan harmonisasi
- 9) delegasi tanggung jawab
- 10) negosiasi
- 11) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan.

Fungsi POAC yang merupakan singkatan dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian merupakan salah satu tanggung jawab kepala sekolah.<sup>19</sup> Menurut Mulyasa, kepala sekolah memegang peranan penting dalam perannya sebagai instruktur, manajer, pemimpin, inovator, dan motivator staff. Berarti kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk

<sup>18</sup> Husaini Usman, "Peranan Dan Fungsi Kepala Sekolah/Madrasah," *Jurnal Ptk Dikmen* Vol. 3 No. 1, 2024.pdf. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/130683974>.

<sup>19</sup> Tien Karlina, Murnaria Manalu, and Mukti Amini, "Profil Fungsi Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Dan Kinerja Guru Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 6, no. 6, 2022: 9650–60, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.4088>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengimplementasikan perubahan, memulai ide-ide baru, serta proaktif dalam mencari dan menerima inovasi dari berbagai sumber.<sup>20</sup>

kepala sekolah bertanggung jawab atas pengorganisasian, mengatur sumber daya manusia dan materi untuk mencapai tujuan sekolah. Seorang pemimpin pendidikan yang adil akan menciptakan budaya sekolah yang sehat, memperkuat kepercayaan bawahan, dan meningkatkan semangat kerja. Seperti halnya perbedaan pendapat yang bisa memperkaya perspektif dalam komunikasi, asalkan dibarengi dengan sikap saling menghargai dan keinginan untuk memahami satu sama lain. Dalam pengarahannya, kepala sekolah memimpin dan memotivasi staff untuk bekerja dengan efisiensi dan efektivitas. Konflik dalam lingkungan pendidikan sering muncul akibat perbedaan nilai, persepsi, atau harapan dari pihak-pihak yang terlibat, termasuk di dalamnya orang tua siswa.<sup>21</sup> Selain itu, kepala sekolah mengelola berbagai aspek seperti perubahan dan pengembangan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, hubungan dengan masyarakat, peserta didik, pengembangan kurikulum, keuangan, administrasi, unit layanan khusus, dan sistem informasi. Mereka juga harus memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan proses belajar-mengajar. Semua fungsi ini harus

<sup>20</sup> Putra, "Peran Kepala Sekolah Sebagai Inovator Di Sekolah Menengah Pertama Negeri Kota Pariaman," *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 2, no. 3, 2020: 347–55, <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/3773/0>.

<sup>21</sup> Sudarwan, Danim. *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2022).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijalankan dengan kompetensi tinggi untuk memastikan tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan.

### 3. Manajemen Konflik

#### a. Konsep Manajemen Konflik

Menurut etimologi, manajemen mengacu pada kepemimpinan, pengorganisasian, dan memastikan bahwa tugas dilaksanakan dengan lancar untuk mencapai tujuan dengan pengorbanan sekecil-kecilnya. Oleh karena itu manajemen merupakan pengelolaan yang dilakukan oleh seorang pimpinan atau atasan. Mary Parker Follett mendefinisikan manajemen sebagai seni mencapai tujuan melalui upaya orang lain. Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kerja anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya lain dalam organisasi, semuanya termasuk dalam proses yang disebut dengan manajemen.<sup>22</sup>

Konflik adalah Pertentangan atau perbedaan pendapat antar orang, kelompok, atau organisasi yang menimbulkan konflik. Istilah Latin untuk pertengkaran, *configere*, berarti saling memukul. Menurut sosiologi, konflik adalah suatu proses sosial yang melibatkan dua individu atau lebih di mana salah satu pihak berusaha menghancurkan atau membuat pihak lain tidak berdaya untuk menyingkirkan pihak lainnya.<sup>23</sup> Dalam kehidupan bermasyarakat, Permasalahan sosial akan

<sup>22</sup> Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFEYogyakarta, 2020), hlm. 8.

<sup>23</sup> Pupus Sofiyati, et.al. *Konflik Dan Stress: Makalah Pengembangan Dan Perilaku Organisasi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2021).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu muncul dalam interaksi sosial, sering kali disebabkan oleh perbedaan sudut pandang. Kartini Kartono mendefinisikan konflik sebagai segala bentuk benturan, perkelahian, pertentangan, permusuhan, dan hubungan yang bertentangan. Jika sistem komunikasi dan informasi tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman atau kurangnya pengertian antar individu, yang kemudian menjadi salah satu penyebab munculnya konflik dalam organisasi.

Konflik terjadi karena ketika setidaknya dua belah pihak ataupun lebih yang saling bergantung yang merasakan ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan.<sup>24</sup> Konflik yang ditangani dengan buruk itu akan merugikan salah satu pihak. Namun, jika ditangani dengan baik maka konflik tersebut akan membantu mengidentifikasi dan memecahkan masalah-masalah yang menyangkut interaksi sesama manusia. Konflik muncul ketika dua sudut pandang yang berlawanan tidak sejalan dan berdampak pada pihak yang bersangkutan, baik secara positif maupun negatif.<sup>25</sup> Konflik siswa adalah hasil dari interaksi sosial yang tidak seimbang, di mana terjadi perbedaan kebutuhan, keinginan, maupun persepsi antar individu dalam kelompok. Pertentangan yang terjadi antara siswa merupakan bagian alami dari proses perkembangan sosial anak dan remaja, yang sering

<sup>24</sup> Suwandi Dkk, *Manajemen Konflik Strategi Pengelolaan Konflik Dalam Organisasi*, Eureka Media Aksara, Desember 2022 Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225/Jte/2021, vol. 3, 2012, <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

<sup>25</sup> Nurainiah, *Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Islam*.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan usaha mereka untuk mengenali diri sendiri serta memahami orang lain.<sup>26</sup> Konflik ini seperti pedang bermata dua di satu sisi, ia dapat bermanfaat jika digunakan untuk pekerjaan, tetapi di sisi lain, dapat merugikan jika digunakan untuk bertikai. Konflik yang terjadi antar siswa, muncul ketika terdapat perbedaan yang tajam dalam nilai, tujuan, atau kepentingan, dan masing-masing pihak berusaha untuk saling menyingkirkan.

Dalam situasi seperti ini, peran lingkungan sekolah menjadi sangat penting sebagai wadah yang mendukung penyelesaian konflik secara menyeluruh. Guru, konselor, dan seluruh warga sekolah perlu memiliki pemahaman serta keterampilan dalam mediasi dan resolusi konflik agar dapat membantu siswa mengelola emosi, berkomunikasi secara efektif, dan menemukan solusi bersama. Pendidikan karakter merupakan bagian dari pendidikan moral yang bertujuan untuk membentuk kepribadian siswa melalui nilai-nilai kebajikan yang diyakini dan dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Hidayatullah, pendidikan karakter harus diwujudkan secara menyeluruh melalui sinergi antara keluarga, sekolah, dan masyarakat.<sup>27</sup> Pembinaan karakter adalah proses yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk menanamkan nilai-nilai moral dan etika kepada peserta didik agar mereka tumbuh menjadi pribadi

<sup>26</sup> Santrock, John W. *Adolescence: Perkembangan Remaja*. (Jakarta: Erlangga, 2021).

<sup>27</sup> Hidayatullah, Furqon. *Pendidikan Karakter: Membangun Peradaban Bangsa*. (Surabaya: Yuma Pustaka, 2020).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berkarakter, bermoral, dan bertanggung jawab.<sup>28</sup> Oleh karena itu, implementasi pendidikan karakter tidak bisa dilakukan secara parsial atau sesaat, melainkan harus menjadi bagian integral dari seluruh aktivitas pendidikan, baik di dalam maupun di luar kelas. Kurikulum, metode pembelajaran, budaya sekolah, serta keteladanan dari pendidik menjadi elemen penting dalam membentuk lingkungan yang mendukung tumbuhnya karakter positif.

Konflik antar siswa juga membutuhkan perhatian khusus dari para guru dan pihak sekolah agar tidak berkembang menjadi kekerasan atau kenakalan remaja.<sup>29</sup> Demikian pula, konflik dalam organisasi sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangannya meskipun sering kali menimbulkan ketegangan. Menurut Suyanto, pembinaan karakter melalui pendekatan edukatif akan lebih efektif bila dikaitkan langsung dengan kehidupan sehari-hari siswa dan dilakukan secara konsisten.<sup>30</sup> Konflik berpotensi menjadi kekuatan yang kuat untuk melakukan perubahan jika ditangani dengan terampil. Di sisi lain, konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan kinerja organisasi.

L.J. Mullins menyatakan perbedaan perilaku dapat menimbulkan konflik, dan setiap anggota organisasi perlu terampil mengelola konflik untuk mencegah kerugian bagi diri mereka sendiri

<sup>28</sup> Ahmadi, Abu dan Uhbiyati, Nur. *Ilmu Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2020).

<sup>29</sup> Mulyasa, E. *Menjadi Guru Profesional*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2023).

<sup>30</sup> Suyanto. *Urgensi Pendidikan Karakter*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2020).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau perusahaan secara keseluruhan..<sup>31</sup> Manajemen konflik adalah metode yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik atau oleh pihak ketiga untuk menangani perselisihan antara dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, agar menemukan solusi atas masalah tersebut. Dengan pendekatan ini, rencana dikembangkan dan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkonflik atau pihak ketiga dalam upaya mengendalikan situasi.<sup>32</sup> Dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah pendekatan untuk mencegah, mengelola, dan mengantisipasi pertentangan yang terjadi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Pendekatan ini dapat melibatkan bantuan pihak ketiga yang tidak terlibat dalam konflik maupun upaya dari pihak-pihak yang terlibat untuk bersama-sama mencari resolusi atau solusi atas pertentangan tersebut.

#### b. Jenis-jenis konflik

Terdapat beberapa jenis konflik yang terjadi dalam organisasi<sup>33</sup>:

##### 1) Konflik intrapersonal.

Konflik intrapersonal merupakan konflik yang terjadi seseorang dengan dirinya sendiri. Konflik ini dialami seseorang ketika mempunyai dua keinginan yang tidak sejalan satu sama lain. Konflik ini terjadi karena ketika seseorang mengalami

<sup>31</sup> Mullins, *Management And Organizational Behaviour* (England : Prentice Hall, 2023), hlm. 90

<sup>32</sup> Sudarmanto, dkk. *Manajemen konflik*. (Medan: Yayasan Kita Menulis. 2021). Hlm. 16.

<sup>33</sup> Mohammad Muspawi, "Manajemen Konflik( Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi )," *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* 16, no. 2, 2024: hlm. 41–46,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidakpastian, kebingungan atau ketidaksepakatan internal mengenai pilihan, nilai atau tujuan yang berbeda. konflik jenis ini sering menyebabkan stress dan ketidaknyamanan emosional dan penyelesaiannya memerlukan refleksi diri, pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai dan prioritas pribadi, serta kemampuan untuk membuat keputusan yang sejalan dengan tujuan dan kesejahteraan individu itu tersendiri.

#### 2) Konflik interpersonal

Konflik atau perselisihan antara dua orang yang diakibatkan oleh perbedaan kepentingan atau keinginan disebut konflik interpersonal. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berada pada posisi, pangkat, atau industri yang berbeda. Salah satu sumber utama konflik di kalangan pelajar adalah lemahnya komunikasi interpersonal dan kurangnya empati dalam berinteraksi sosial. konflik ini terjadi muncul karena perbedaan pendapat, kebutuhan atau tujuan antara individu-individu tersebut. Penyelesaian konflik ini biasanya melibatkan komunikasi yang efektif dan negosiasi untuk mencapai kesepakatan dan memuaskan kedua belah pihak.

#### 3) Konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama.

Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama terjadi karena ketika dua atau lebih tim dalam satu organisasi mengalami perselisihan atau ketidaksepakatan. Konflik seperti ini

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering terjadi karena perbedaan tujuan, sumber daya atau cara kerja antar kelompok. Konflik juga dapat terjadi karena kurangnya komunikasi atau koordinasi yang efektif, ketidakjelasan tanggung jawab atau adanya persaingan untuk mendapatkan pengakuan atau imbalan. Komunikasi menjadi tidak efektif ketika terjadi distorsi pesan, adanya gangguan, perbedaan persepsi, atau penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan konteks.<sup>34</sup> Konflik antar kelompok dalam organisasi bisa berdampak negatif terhadap kinerja jika tidak segera ditangani.

#### 4) Konflik antar organisasi

Konflik ini terjadi ketika dua atau lebih organisasi mengalami perselisihan atau ketidaksepakatan yang dapat timbul dari berbagai sumber seperti persaingan bisnis, perbedaan kepentingan atau ketidakcocokan budaya organisasi. Konflik antar organisasi ini tidak hanya berdampak pada para pihak yang terkait saja melainkan dapat mempengaruhi seperti pelanggan, pemasok dan mitra bisnis yang lain. Menurut Purwanto, keberhasilan kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik sangat bergantung pada gaya kepemimpinan yang diterapkannya apakah demokratis, partisipatif, atau otoriter.<sup>35</sup> Gaya kepemimpinan yang tepat dapat menjadi kunci dalam meredakan ketegangan dan membangun kembali

<sup>34</sup> Deddy, Mulyana. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2020).

<sup>35</sup> Purwanto, Ngilim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan antar organisasi yang sempat terganggu. Seorang pemimpin yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, empati, serta mampu mengambil keputusan yang adil dan bijaksana akan lebih mudah membangun kepercayaan dan menciptakan solusi win-win bagi semua pihak.

Ketika perselisihan muncul di sekolah, kepala sekolah mempunyai peran penting dalam menentukan cara menanganinya. Di antaranya <sup>36</sup>:

- 1) Seorang kepala sekolah memulai dengan berbicara dengan berbagai pihak untuk mengetahui lebih jauh mengenai permasalahan tersebut. Menurut Soetandyo Wignjosoebroto, mediasi adalah bagian dari pendekatan alternatif penyelesaian konflik yang mengutamakan musyawarah, saling pengertian, dan persetujuan bersama untuk mencapai solusi damai tanpa paksaan.<sup>37</sup> Pendekatan lainnya adalah dengan mengadakan diskusi untuk mencari solusi sambil duduk bersama pihak-pihak terkait untuk menanyakan pertanyaan mengenai permasalahan tersebut.
- 2) Tentukan isu-isu apa saja yang ada saat ini dan urutkan berdasarkan potensi dampaknya. Perselisihan apa pun yang dapat merugikan

<sup>36</sup> Opan Arifudin, "Manajemen Konflik Dan Upaya Penanganan Konflik Dalam Organisasi Pendidikan Di Sekolah," *Inpirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa* 2, no. 3, 2023: hlm. 1–23.

<sup>37</sup> Wignjosoebroto, Soetandyo. *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*. (Jakarta: Elsam, 2022).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus dihindari. Di sisi lain, pertentangan yang konstruktif perlu dipertahankan

- 3) Bicarakan masalah ini dengan semua pihak, tentu saja, dengan mempertimbangkan pilihan dan mencoba mencari kompromi. Mengutamakan penyelesaian para pihak yang bersengketa sebelum mencapai penyelesaian atas permasalahan yang ada.
- 4) Kepala sekolah harus menciptakan suasana yang kondusif dan menyelesaikan perselisihan secara otoriter jika berkepanjangan atau menimbulkan perpecahan.
- 5) Kepala sekolah harus mendesain ulang atau mengubah struktur organisasi jika tidak ada lagi persatuan di antara anggota kelompok.

Ketika para pihak tidak sepakat mengenai suatu masalah dan gagal mencapai solusi yang disepakati bersama, konflik akan terjadi. Dampaknya adalah pihak-pihak tersebut saling mencampuri urusan pribadi masing-masing. Kepala sekolah dapat menggunakan pendekatan komunikasi yang efektif dan teknik mediasi dalam penyelesaian masalah yang muncul di sekolah. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan dan kerja sama antar warga sekolah sehingga konflik dapat dikelola dengan baik.<sup>38</sup> Penerapan mediasi dalam lingkungan pendidikan dapat menghindari terjadi konflik, menjaga hubungan antar warga sekolah, serta menanamkan nilai

<sup>38</sup> Syaiful. *Manajemen Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2020).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

demokrasi dan keadilan sosial sejak dini.<sup>39</sup> Konflik mencakup segala bentuk pertikaian, ketidakcocokan, ketidaksesuaian, pertentangan, bermusuhan, dan interaksi yang saling bertentangan.<sup>40</sup> Konflik di lingkungan pendidikan muncul karena adanya perbedaan pandangan, kepentingan, atau cara kerja antara individu atau kelompok yang saling berinteraksi. Untuk itu, penting bagi kepala sekolah dan seluruh tenaga pendidik untuk memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi potensi konflik sejak dini serta melakukan langkah-langkah preventif sebelum konflik berkembang menjadi permasalahan yang lebih besar. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan budaya dialog terbuka, di mana setiap warga sekolah merasa aman dan dihargai saat menyampaikan pendapat atau keluhan.

Faktor komunikasi dalam sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang harmonis. Gangguan dalam komunikasi dapat berupa gangguan fisik (noise eksternal) maupun gangguan psikologis (noise internal), dan keduanya harus diminimalkan agar pesan tersampaikan dengan baik.<sup>41</sup> Salah satu penyebab konflik atau perselisihan dalam suatu organisasi adalah kesalahpahaman atau kurangnya pemahaman bersama, yang dapat

<sup>39</sup> Iman, A. Muis Sad. *Pendidikan Damai: Menumbuhkan Budaya Dialog dan Resolusi Konflik di Sekolah*. (Bandung: Nuansa Cendekia, 2021)

<sup>40</sup> Moh Khusnuridlo, *Kepemimpinan & Manajemen Konflik*, (2020).

<sup>41</sup> Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2023).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjadi ketika sistem komunikasi dan informasi gagal mencapai tujuannya.

#### c. Proses Terjadinya Konflik

Seorang kepala sekolah harus memiliki kepekaan terhadap tanda-tanda awal konflik. Untuk meningkatkan kepekaan ini, penting bagi mereka untuk memahami bagaimana konflik dapat berkembang. Menurut Suyanto dan Asep Djohar, gaya kepemimpinan kepala sekolah sangat menentukan berhasil tidaknya proses manajerial dalam dunia pendidikan karena kepala sekolah merupakan sentral penggerak organisasi sekolah.<sup>42</sup> Menurut Stephen P. Robbins dalam bukunya *Perilaku Organisasi*, proses terjadinya konflik dapat dibagi menjadi lima tahap, yaitu:<sup>43</sup>

##### 1) Tahap Potensi Konflik

Meskipun hal ini belum terjadi secara terbuka, namun kini terdapat situasi yang dapat mengarahkan pada kekerasan. Keadaan ini mungkin termasuk seperti:

- a) Perbedaan kepentingan, dua pihak atau lebih memiliki tujuan yang tidak sejalan dan saling bertentangan.
- b) Sumber daya yang terbatas, sumber daya yang ada tidak cukup untuk memuaskan keinginan semua orang.

<sup>42</sup> Suyanto & Asep Djohar. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Yogyakarta: Multi Prensindo, 2020).

<sup>43</sup> <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-dan-tahapan-atau-proses-terjadinya-konflik/>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Struktur organisasi, anggota suatu organisasi mungkin merasa diperlakukan tidak adil dan frustrasi oleh struktur organisasi yang ketat dan kaku.
- d) Ketidacocokan kepribadian, kesalah pahaman dan miskomunikasi dapat diakibatkan oleh perbedaan kepribadian dan gaya komunikasi.
- e) Nilai dan budaya, perbedaan nilai dan budaya antara individu atau kelompok dapat menimbulkan perselisihan.

#### 2) Tahap Kesadaran Akan Konflik

Pada tahap ini, pihak-pihak yang berkepentingan mulai menyadari kemungkinan terjadinya konflik. Kesadaran ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

- a) Perubahan situasi, terjadinya perubahan situasi yang signifikan, seperti perubahan kebijakan yang dapat memicu konflik.
- b) Peristiwa yang memicu, terjadinya peristiwa tertentu, seperti pertengkaran antar masyarakat atau kritik yang terang-terangan, berpotensi memicu perselisihan.
- c) Komunikasi yang tidak efektif, kesalahpahaman dan komunikasi yang tidak efektif dapat memperburuk masalah dan mempercepat konflik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3) Tahap Kenaikan Intensitas Konflik

Pada titik ini, pertarungan mulai menjadi lebih intens. Pihak-pihak yang berkepentingan mulai bertindak bermusuhan satu sama lain. Berbagai faktor dapat menyebabkan konflik:

- a) Perselisihan verbal, terjadi perdebatan dan adu argumen yang panas antara pihak-pihak yang terlibat.
- b) Perilaku non-verbal, kemarahan dan kebencian dapat diungkapkan melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah.
- c) Sabotase, pihak-pihak yang terlibat melakukan tindakan yang bertujuan untuk merugikan pihak lain.
- d) Kekerasan, konflik dapat berkembang menjadi kekerasan fisik.

### 4) Tahap Krisis

Pada tahap ini, konflik telah mencapai puncaknya. Situasi menjadi kacau dan tidak terkendali. Individu yang terlibat tidak lagi dapat mengendalikan perasaan atau tindakannya. Konflik pada tahap ini dapat berakibat fatal, seperti:

- a) Kerusakan fisik, terjadi kerusakan fisik pada harta benda atau orang-orang yang menjadi peserta konflik mengalami kerugian fisik.
- b) Korban jiwa, konflik dapat mengakibatkan korban jiwa, baik luka-luka maupun kematian.
- c) Trauma psikologis, pihak-pihak yang berkonflik mungkin mengalami trauma psikologis yang berlangsung seumur hidup.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 5) Tahap Penyelesaian Konflik

Menurut Burhanuddin, dalam penyelesaian konflik kepala sekolah harus memiliki kemampuan mengelola emosi, memahami masalah secara objektif, dan menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak terkait.<sup>44</sup> Pada tahap ini, pihak-pihak yang berkepentingan mulai mencari cara untuk menyelesaikan perselisihan tersebut. Penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a) Negosiasi, pihak-pihak yang berkepentingan berkumpul untuk berbicara dan mencapai resolusi yang disepakati bersama.
- b) Mediasi, pihak ketiga yang netral ditunjuk untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam mencapai kesepakatan.
- c) Arbitrase, penyelesaian konflik dapat ditentukan oleh pihak ketiga yang netral.
- d. Strategi Pengelolaan Konflik

Konflik internal dan eksternal sering terjadi pada lembaga pendidikan, dan semuanya berdampak pada kemampuan keberhasilan lembaga tersebut. Keberhasilan pendidikan bukan hanya ditentukan oleh guru dan siswa, tetapi juga oleh kerja sama harmonis dengan orang tua siswa.<sup>45</sup> Oleh karena itu, para pemimpin di bidang pendidikan perlu mengetahui cara menangani perbedaan pendapat. Faktor lingkungan sekolah memiliki peranan penting dalam

<sup>44</sup> Burhanuddin, *Kepemimpinan Pendidikan dalam Organisasi Sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2023).

<sup>45</sup> Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2020).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membentuk kualitas proses dan hasil pendidikan. Baik lingkungan fisik, sosial, budaya, maupun manajemen harus dikelola dengan baik agar mampu menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan efektif.<sup>46</sup> Seorang pemimpin pendidikan harus selalu memperbarui pengetahuan, watak dan bakatnya agar dapat mengelola unit sekolah yang diawasinya secara efektif. Kepala sekolah akan selalu tertinggal dalam industri pendidikan yang maju jika reformasi ini tidak dilaksanakan.

Ada beberapa strategi dalam penanganan konflik di antaranya:<sup>47</sup>

#### 1) Strategi kolaborasi

Strategi kolaborasi merupakan strategi yang memungkinkan orang bekerja sama untuk mengidentifikasi cara terbaik untuk menyelesaikan perselisihan. Menurut Sugiyanto, ketidakharmonisan antara orang tua dan pihak sekolah sering disebabkan oleh lemahnya kolaborasi dan saling pengertian dalam menghadapi masalah siswa.<sup>48</sup> Tujuan dari strategi ini bukanlah untuk mencari keuntungan melainkan mencapai hasil yang terbaik bagi semua pihak yang terlibat dalam konflik. Langkah awal strategi ini adalah dengan mengedepankan komunikasi yang

<sup>46</sup> Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).

<sup>47</sup> Enung Mulyati and Uman Suherman, "Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application Strategi Penanganan Konflik Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)" 10, no. 2, 2021: hlm. 5–6.

<sup>48</sup> Sugiyanto. *Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan*. (Yogyakarta: Deepublish, 2021).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbuka dan tulus di mana semua pihak terdorong untuk menyuarakan pendapat, kepentingan dan keprihatinannya.

Langkah-langkah strategi kolaborasi dalam manajemen konflik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a) Identifikasi konflik

Menemukan asal muasal konflik dan memahami sudut pandang masing-masing pihak merupakan langkah pertama dalam mengidentifikasi konflik. Seperti mendengarkan dengan seksama dan mengumpulkan informasi yang diperlukan.

b) Membangun kepercayaan

Penting untuk menciptakan dan mempertahankan kepercayaan antara pihak-pihak yang terlibat. Hal ini bisa dilakukan seperti komunikasi terbuka, tulus dan sopan antar pihak.

c) Menentukan tujuan bersama

Meskipun semua pihak yang terlibat konflik memiliki pandangan yang berbeda, maka harus mempunyai tujuan yang sama untuk menyelesaikan konflik.

d) Menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka

Mendorong komunikasi yang jujur dan terbuka di mana semua peserta bebas menyuarakan pendapat, kekhawatiran dan ide yang mereka punya tanpa rasa takut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala sekolah harus mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan seluruh warga sekolah, termasuk guru, karyawan, siswa, dan orang tua siswa. Hal ini hanya dapat dicapai jika kepala sekolah mampu menjalankan fungsi komunikasi yang efektif dan menjadi penengah dalam setiap potensi konflik.<sup>49</sup>

e) Mengembangkan opsi solusi

Untuk mengatasi akar penyebab konflik, pihak-pihak terkait perlu mengambil sejumlah solusi berbeda. Dalam tahap ini penting untuk berpikir terbuka dan membangun ide satu sama yang lain.

f) Evaluasi dan pemilihan solusi

Setelah pengembangan berbagai tujuan, masing-masing pilihan dinilai berdasarkan kriterianya masing-masing, termasuk kepraktisan, kemandirian dan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat. kemudian, pilih opsi terbaik yang memuaskan semua orang.

g) Implementasi solusi

Tahap selanjutnya setelah memilih solusi adalah merencanakan dan melaksanakannya. Agar solusi ini berhasil, semua pihak harus berkomitmen untuk berkolaborasi dan mengambil bagian dalam implementasinya.

<sup>49</sup> Sagala. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2020).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### h) Monitoring dan evaluasi

Tahap terakhir adalah mengawasi bagaimana solusi tersebut diterapkan dan menilai hasilnya. Jika ada masalah dalam implementasi, masalah tersebut harus ditemukan dan diperbaiki dalam upaya tim agar solusi tetap berjalan.

#### 2) Strategi akomodasi

Strategi ini menekankan betapa pentingnya menjaga hubungan yang positif untuk menumbuhkan keharmonisan diantara para pihak yang terlibat. Dalam strategi ini salah satu pihak mengalah atau menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan pihak lain untuk mencapai resolusi yang cepat dan mengurangi ketegangan. Strategi akomodasi ini sering digunakan ketika masalah yang dihadapi tidak terlalu kritis atau ketika memelihara hubungan jangka panjang dianggap lebih penting dari pada memenangkan argument tertentu. Meski begitu, penting untuk memastikan bahwa penggunaan strategis ini tidak menyebabkan ketidak seimbangan kekuasaan atau merugikan salah satu pihak secara terus menerus.

Berikut langkah-langkah strategi akomodasi:

#### a) Identifikasi konflik

Menemukan penyebab konflik adalah langkah pertama dalam menyelesaikannya. Hal ini dapat dicapai dengan mempelajari perspektif masing-masing pihak dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengidentifikasi permasalahan mendasar yang menyebabkan perselisihan.

- b) Komunikasi yang terbuka dan jujur

Ciptakan lingkungan yang ramah dan aman sehingga setiap orang dapat berbicara jujur dan bebas. Serta doronglah semua pihak untuk mengungkapkan perasaan, pikiran, dan kekhawatiran mereka tanpa rasa takut dihakimi.

- c) Fokus pada solusi

Fokuslah pada pencarian solusi yang dapat diterima oleh semua pihak dan bersikaplah kreatif serta fleksibel dalam proses pencariannya.

- d) Negosiasi dan kompromi

Carilah kompromi yang memenuhi kebutuhan semua pihak, dengan mengingat bahwa tujuannya adalah untuk mencapai solusi yang menguntungkan semua pihak.

- e) Kesepakatan dan implementasi

Untuk menjamin bahwa solusi dapat dilaksanakan dengan sukses, tuliskan solusi yang disepakati dan buat rencana implementasinya.

- f) Evaluasi

Setelah perselisihan diselesaikan, nilailah hasilnya dan jika diperlukan, ambil tindakan lebih lanjut. Pastikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pilihan yang diambil memenuhi kepentingan semua pihak yang terlibat dan menghindari eskalasi ketegangan.

#### 3) Strategi kompromi

Dalam pengelolaan konflik, strategi kompromi dianggap paling efektif dan berhasil. Strategi kompromi menggunakan konsep *win-win solution* bagi semua pihak sehingga pihak-pihak yang berkonflik dapat menerima hasilnya secara damai dan tidak ada pihak lain yang merasa dirugikan. Sekolah mencari jalan tengah atau kompromi yang dapat disepakati semua pihak ketika menyelesaikan konflik. Strategi ini mungkin memerlukan menjembatani perbedaan antara sudut pandang yang berlawanan dan membuat konsesi untuk menemukan jalan tengah dan secara damai mencapai penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak.

Berikut adalah langkah-langkah strategi kompromi<sup>50</sup>:

##### a) Mengidentifikasi konflik

Menemukan sumber permasalahan yang memicu konflik adalah langkah awal dalam menyelesaikannya. seperti mengenali topik utama diskusi dan memahami perspektif semua orang yang berkepentingan.

<sup>50</sup> <https://serupa.id/manajemen-konflik-pengertian-pendekatan-strategi-proses-dll/>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Komunikasi yang terbuka

Ciptakan lingkungan yang ramah dan aman sehingga setiap orang dapat berbicara jujur dan bebas. Kommunikator yang memiliki keahlian menyampaikan pesan dan dipercaya oleh komunikan akan lebih mudah mencapai keberhasilan komunikasi.<sup>51</sup> Misalnya, mendorong setiap orang untuk menyuarakan pikiran dan emosinya serta memfokuskan pembicaraan pada masalah yang bersangkutan.

c) Cari titik temu

Tentukan bidang mana yang dapat dikompromikan oleh para pihak mengenai tuntutan atau diputuskan bersama.

d) Negosiasi

Bicarakan tentang solusi yang dapat diterima semua orang.

e) Persetujuan

Pastikan semua orang setuju dengan kompromi yang dicapai ketika diskusi telah selesai.

<sup>51</sup> Suranto, Anang. *Komunikasi Interpersonal*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi pencegahan konflik dalam organisasi yaitu:<sup>52</sup>

#### 1) Membangun komunikasi yang efektif

Adalah proses untuk menciptakan komunikasi yang jelas, terbuka dan jujur antara semua pihak yang terlibat untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan potensi konflik. Kinerja transparan di dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui komunikasi yang efektif. Saling membantu, menumbuhkan rasa saling pengertian dan meminimalkan kesalahpahaman yang dapat menyebabkan konflik adalah cara-cara yang dapat dilakukan masyarakat untuk melakukan komunikasi yang transparan.

#### 2) Menghargai keberagaman

Mengakui keberagaman setiap orang, termasuk budaya, warna kulit, suku, dan kemampuannya, teknik ini mengandung komponen penting yang harus dipraktikkan. Setiap orang dapat mengurangi diskriminasi terhadap orang lain dengan memperlakukan mereka secara hormat.

#### 3) Adanya kebijakan yang tegas

Kebijakan seorang pemimpin akan diperlengkapi dengan kuat untuk mengelola perselisihan di dalam organisasi. Peraturan

<sup>52</sup> Opan Arifudin. "Manajemen Konflik Dan Upaya Penanganan Konflik Dalam Organisasi Pendidikan Di Sekolah." *Inpirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa* 2, no. 3. 2023.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketat ini biasanya diberlakukan sebagai proses penanganan konflik yang timbul. Untuk menyelesaikan perselisihan secara adil dan bijaksana, diperlukan kebijakan-kebijakan tertentu.

4) Adanya pelatihan

Pelatihan dilaksanakan secara seragam di seluruh organisasi. Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan meningkatkan kesadaran akan dinamika konflik dalam lingkungan pendidikan. Selain itu, pelatihan dapat menangani dan menyelesaikan perselisihan dengan cara yang positif.

5) Adanya evaluasi

Dengan mendorong dialog ketika konflik muncul, evaluasi dapat mengurangi konflik dalam suatu organisasi. Pemimpin dan anggota dapat melakukan tinjauan ini untuk meningkatkan kinerja atau mengatasi faktor-faktor konflik yang telah diselesaikan. Penilaian ini dapat memberikan penilaian yang jujur terhadap setiap orang dan sangat bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan.

Strategi penyelesaian konflik yang efektif melibatkan pendekatan yang terstruktur dan komprehensif, dimulai dari identifikasi sumber masalah hingga implementasi solusi yang disepakat.



## B. **Proposisi Strategi Pengelolaan Konflik**

Berdasarkan kerangka teori di atas maka peneliti dapat membuat proposisi, sebagai berikut:

### 1. Terdapat jenis-jenis konflik yang terjadi, antara lain:

#### a. Konflik intrapersonal

Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi di dalam diri seseorang. Konflik ini muncul ketika seseorang memiliki dua keinginan yang membandingkan satu sama lain.

#### b. Konflik interpersonal

Konflik interpersonal adalah perselisihan antara dua orang yang diakibatkan oleh perbedaan kepentingan.

#### c. Konflik antara kelompok dalam organisasi yang sama

Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama terjadi karena ketika dua atau lebih tim dalam satu organisasi mengalami perselisihan atau ketidaksepakatan.

#### d. Konflik antar organisasi

Konflik ini muncul ketika dua atau lebih organisasi mengalami gangguan atau ketidaksepakatan, yang bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti persaingan bisnis dan perbedaan kepentingan.

### 2. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya sebuah konflik, antara lain:

#### a. Perbedaan individu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- perbedaan individu mengacu pada ciri-ciri khas yang membuat setiap orang berbeda satu sama lain.
- b. Perbedaan latar belakang budaya  
budaya dapat mempengaruhi persepsi dan cara seseorang menanggapi konflik.
  - c. Perbedaan kepentingan  
perbedaan kepentingan terjadi ketika individu atau kelompok memiliki tujuan, kebutuhan atau prioritas yang tidak sejalan atau bahkan bertentangan satu sama lain.
  - d. Perubahan nilai yang mendadak  
Perubahan nilai yang mendadak terjadi ketika seseorang atau sekelompok orang mengalami pergeseran dalam keyakinan, prinsip, atau pandangan hidup secara cepat dan drastis.
  - e. Kesenjangan sosial  
Kesenjangan sosial adalah perbedaan kondisi atau ketidaksetaraan dalam akses terhadap sumber daya, kesempatan, dan layanan dasar yang ada di dalam masyarakat. Kesenjangan sosial, seperti perbedaan tingkat kesejahteraan.
  - f. Perbedaan persepsi  
Perbedaan persepsi adalah situasi di mana dua orang atau lebih memiliki pandangan, pemahaman, atau interpretasi yang berbeda terhadap suatu hal, situasi, atau informasi yang sama.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### g. Kesalahpahaman

kesalahpahaman terjadi ketika informasi tidak disampaikan dengan jelas.

#### 3. Terdapat beberapa strategi dalam manajemen konflik, antara lain:

##### a. Strategi kolaborasi

Strategi kolaborasi merupakan strategi yang memungkinkan orang bekerja sama untuk mengidentifikasi cara terbaik untuk menyelesaikan permasalahan.

##### b. Strategi akomodasi

Strategi akomodasi merupakan di mana salah satu pihak dalam konflik mengalah demi mencapai kesepakatan bersama.

##### c. Strategi kompromi

Strategi kompromi merupakan pendekatan yang melibatkan negosiasi antara dua pihak yang berselisih untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan, meskipun tidak sepenuhnya memuaskan bagi kedua belah pihak.

### C. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan ini diajukan sebagai teori pembanding dan untuk mencegah manipulasi dalam penulisan karya ilmiah dan sebagai penguatan penulis meneliti tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik.

1. Penelitian dari Maida Sari (2017), yang berjudul Implementasi manajemen Konflik dalam Penyelesaian Masalah di SDIT Ar-Raudah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tamin Bandar Lampung. Hasil penelitiannya antara lain: 1) Implementasi manajemen konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah SDIT Ar-Raudah Tamin Bandar Lampung sudah berjalan sangat baik dalam faktor penyelesaian konflik yang terjadi di sekolah. 2) Cara kepala sekolah mengoptimalkan manajemen konflik di sekolah ialah dengan berusaha membangun komunikasi dengan baik dan mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan sifat setiap individu, karena sifat setiap individu berbedabeda di sekolah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas tentang konflik. Letak perbedaannya ialah dalam penelitian Maida Sari membahas tentang implementasi manajemen konflik dalam penyelesaian masalah. Sedangkan peneliti membahas tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik.

2. “Peran Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Smk Muhammadiyah 1 Bantul”. Rouf Ulahana, Kependidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bentuk konflik yang terjadi beserta peran Kepala Sekolah dalam mengelola konflik. Bentuk konflik yang terjadi di Smk Muhammadiyah 1 Bantul ini seperti guru yang memiliki peran ganda, seperti konflik guru yang memiliki jabatan di sekolah, terkadang antara tanggung jawab untuk mengajar di kelas sebagai guru dengan tanggung jawab menghadiri rapat atau acara penting lainnya yang terkait dengan jabatan yang diemban saling berbenturan waktunya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas tentang konflik. Letak perbedaannya ialah dalam penelitian Rouf Ulahana hanya membahas tentang peran kepala sekolah dalam mengelola konflik. Sedangkan peneliti membahas tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik.

#### 3. "Implementasi Manajemen Konflik di SMK Al-Hasra Bojongsari Depok".

Irfan Ardian, Manajemen Pendidikan, Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara terbaik kepala sekolah menerapkan teknik manajemen konflik. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif yang diterapkan dengan berkonsentrasi pada permasalahan perselisihan antara kepala sekolah, pengajar, dan siswa. Berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan dan temuan penelitian, a. tidak ada penyelesaian konflik secara tertulis atau terjadwal di sekolah. b. Ketika hendak menerapkan manajemen konflik di sekolah, kepala sekolah kurang berbicara dengan stafnya. c. konflik diselesaikan oleh kepala sekolah hanya melibatkan orang-orang tertentu, tergantung dari jenis dan tingkat konflik yang dihadapi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama meneliti tentang konflik. Letak perbedaannya ialah dalam penelitian Irfan Ardian hanya membahas implementasi manajemen konflik. Sedangkan peneliti membahas tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam pendekatan ini adalah penelitian kualitatif. Metode ini menghasilkan data deskriptif yang terkait dengan fakta yang diamati di tempat kejadian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi ditempat kejadian, termasuk perilaku, tindakan, persepsi, dan motivasi, yang dijelaskan menggunakan kata-kata dan bahasa alami sebagai metodenya. Studi ini akan memberikan gambaran rinci dan mendalam mengenai “Strategi Kepala Sekolah dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit”

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Sekolah Dasar Negeri 004 yang terletak di Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak Provinsi Riau. Penelitian ini akan dilaksanakan dari 26 Agustus 2024 hingga 8 Maret 2025 yang berlokasi di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.

#### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kepala sekolah. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah strategi yang digunakan oleh kepala sekolah dalam mengelola konflik.





## D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua informan yaitu informan kunci dan informan tambahan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah kepala sekolah, sedangkan informan tambahan yaitu waka kesiswaan, dua orang wali kelas dan satu orang staff tata usaha.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan strategi dan langkah yang paling utama dilakukan peneliti untuk mendapat data mengenai objek yang diteliti, karena tujuan utama dilakukan penelitian adalah untuk mendapatkan data. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

### 1. Wawancara

Pertemuan tatap muka dengan informan merupakan metode yang dikenal dengan istilah “wawancara”, yang digunakan untuk mengumpulkan data yang komprehensif dan rinci. Dengan kata lain, wawancara adalah suatu proses atau peristiwa komunikasi langsung yang terjadi antara pewawancara dengan subjek wawancara atau sumber informasi.<sup>53</sup>

Wawancara dalam penelitian ini difokuskan pada Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil, maka dengan ini peneliti akan mendapatkan informasi yang

<sup>53</sup> Yusuf, A, M, *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara menjadi sumber utama karena sebagian besar informasi diperoleh melalui wawancara.

## 2. Observasi

Salah satu aktivitas yang melibatkan penggunaan kelima indera manusia adalah observasi. Lebih tepatnya observasi adalah proses mencermati suatu objek melalui pengamatan langsung untuk mengetahui tindakan yang dilakukannya. Proses observasi pertama-tama melakukan observasi dan kemudian mencatat berbagai fenomena dalam lingkungan buatan atau dunia nyata dengan cara yang logis, objektif, dan rasional.<sup>54</sup>

Dengan menggunakan metode pengumpulan data ini, peneliti mendapatkan pengamatan rinci terhadap masalah yang diteliti. Peneliti melakukan observasi secara langsung untuk melihat bagaimana Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.<sup>55</sup> Dalam proses dokumentasi ini peneliti ingin mengumpulkan catatan rapat atau bahan-bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.

<sup>54</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). (Bandung: Alfabeta. 2023)

<sup>55</sup> Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th Edition). (SAGE Publications. 2023.)

## F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori yang sesuai, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, dan menyusun ke dalam pola-pola, memilih mana yang penting untuk dijadikan data dalam penelitian, serta membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Rohendi Rohidi<sup>56</sup> langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data dalam penelitian ini meliputi 3 kegiatan yaitu:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan dengan jumlah yang cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data, mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak perlu. Setelah itu, tahap selanjutnya mengkodekan data dan mengkategorisasi data. Mengkodekan data adalah kegiatan memberikan label atau tanda pada bagian –bagian tertentu dari transkrip wawancara yang dianggap penting. Setelah proses pengkodean dilakukan, selanjutnya mengelompokkan kode-kode tersebut ke dalam kategori yang lebih luas.

<sup>56</sup> Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (5th ed.). (SAGE Publications. 2024)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kategorisasi ini bertujuan untuk menemukan tema-tema utama yang dapat menjawab pertanyaan peneliti.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data yaitu menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Cara yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Tujuan dari mendisplaykan data adalah untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, dan mudah untuk membuat perencanaan kerja selanjutnya.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan di awal masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data lagi, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian kualitatif ada kemungkinan bisa menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal dan kemungkinan juga tidak, karena seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan yang diharapkan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

## G. Triangulasi data

Teknik triangulasi data digunakan dalam penelitian untuk menjamin keabsahan data. Menganalisis tanggapan subjek dengan memverifikasi keakuratannya menggunakan data empiris yang tersedia (dari sumber lain) dikenal sebagai triangulasi data.<sup>57</sup> Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data melibatkan verifikasi informasi yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber untuk memastikan kebenarannya. Peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan mengkaji informasi tersebut, dan mengambil suatu kesimpulan.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dengan cara membandingkannya dengan sumber yang sama dengan menggunakan beberapa metode untuk menilai keadaan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara, yang selanjutnya diverifikasi dan disesuaikan dengan dokumentasi dan observasi.

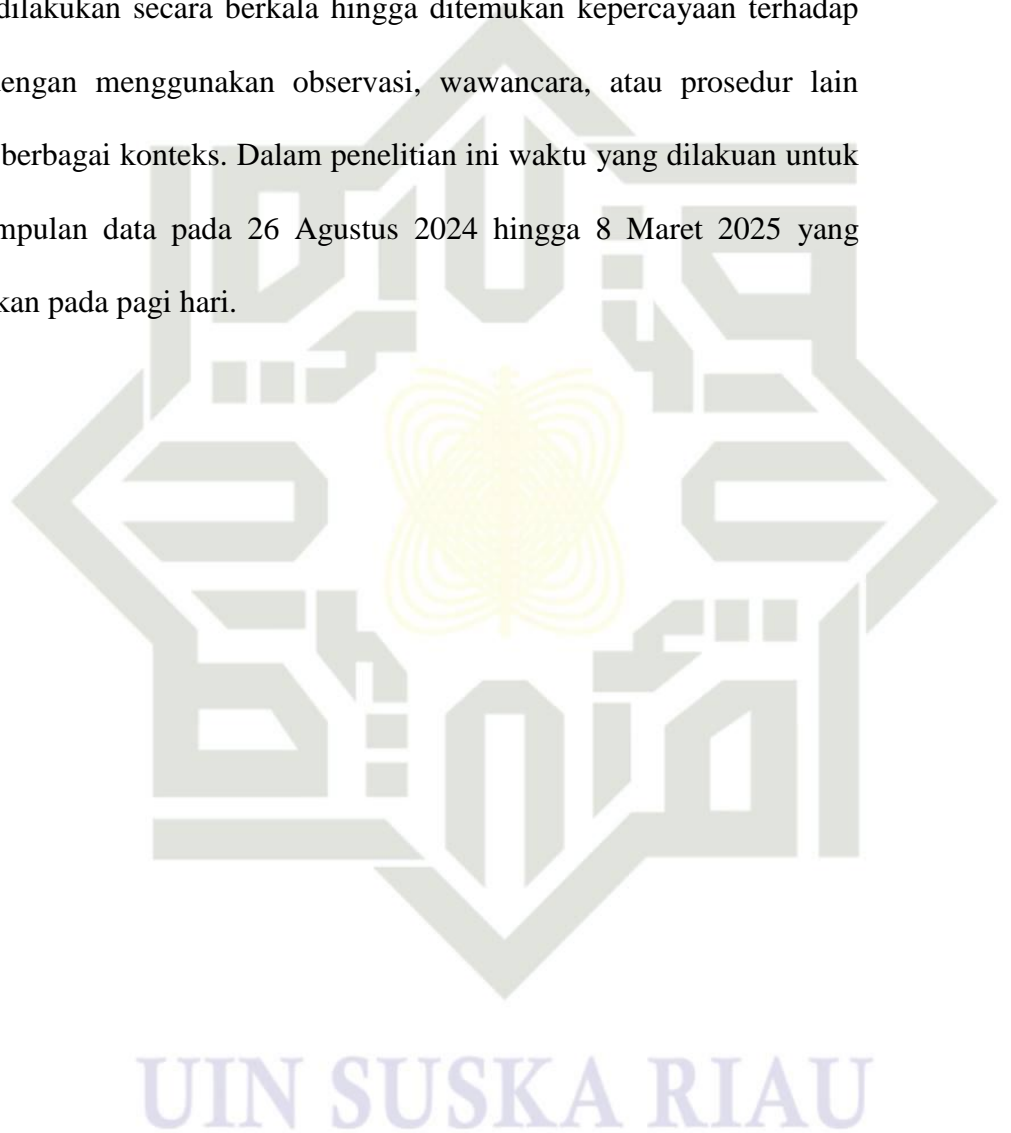
<sup>57</sup> Muhamad Hariwijaya, *Metodologi Dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi: Elaborasi*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2020), hlm. 76

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Triangulasi Waktu

Data yang disampaikan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan secara berkala hingga ditemukan kepercayaan terhadap data dengan menggunakan observasi, wawancara, atau prosedur lain dalam berbagai konteks. Dalam penelitian ini waktu yang dilakukan untuk pengumpulan data pada 26 Agustus 2024 hingga 8 Maret 2025 yang dilakukan pada pagi hari.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa terdapat sejumlah hal penting terkait strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil. Kesimpulan ini disusun sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini.

##### 1. Konflik apa saja yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil?

Berdasarkan temuan penulis di SDN 004 Desa Teluk Batil ini penulis menemukan adanya konflik yang terjadi yaitu konflik antar siswa dan konflik orang tua siswa. Konflik antar siswa di sekolah terjadi dalam berbagai bentuk, seperti *bullying* dan perkelahian. Tindakan *bullying* umumnya dialami oleh siswa yang pendiam dan kurang aktif, terutama saat tidak ada pengawasan guru, baik di dalam maupun di luar kelas. Sementara itu, perkelahian antar siswa seringkali dipicu oleh interaksi yang awalnya tampak sepele, namun berkembang menjadi ejekan yang menyakitkan. Dalam menangani konflik ini, pihak sekolah telah menunjukkan respons yang cukup sigap dan bijaksana, dengan melakukan pembinaan terhadap siswa yang terlibat serta melibatkan orang tua melalui proses mediasi. Guru-guru kelas juga memainkan peran penting sebagai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber informasi awal atas terjadinya konflik, baik melalui laporan maupun pengamatan langsung di lingkungan sekolah.

Konflik antara guru dan staf tata usaha di sekolah disebabkan oleh rendahnya kedisiplinan staff TU, khususnya terkait keterlambatan dalam menjalankan tugas administrasi. Hal ini berdampak pada terganggunya kelancaran proses administrasi sekolah dan menyulitkan guru dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan dokumen dan pelayanan administrasi. Selain itu, konflik diperparah oleh kurangnya komunikasi yang efektif dan adanya kesalahpahaman antar individu

Konflik antara orang tua siswa dan pihak sekolah umumnya berkaitan dengan masalah penyaluran bantuan pendidikan. Ketidaktahuan orang tua mengenai mekanisme penyaluran bantuan dan batas kewenangan sekolah menjadi pemicu utama terjadinya kesalahpahaman. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak sekolah mengambil langkah dengan menyampaikan data dan informasi secara transparan serta menjelaskan kriteria penerima bantuan secara terbuka. Pendekatan ini terbukti mampu meredakan ketegangan dan meningkatkan pemahaman orang tua terhadap kebijakan sekolah..

2. Apa saja penyebab konflik yang terjadi di SDN 004 Desa Teluk Batil?

Penyebab utama konflik antar siswa di SDN 004 Desa Teluk Batil berasal dari kesalahpahaman dalam komunikasi, perbedaan karakter, dan pengaruh negatif dari teman sebaya. Kesalahpahaman sering terjadi akibat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ucapan atau perilaku yang dianggap menyinggung, meskipun awalnya tampak sepele seperti gurauan yang berlebihan. Jika tidak segera ditangani, konflik kecil ini dapat berkembang menjadi permasalahan yang lebih serius. Selain itu, tekanan dari kelompok sebaya juga mendorong siswa untuk mengikuti perilaku yang tidak baik demi diterima dalam lingkungan pergaulan mereka.

Konflik antara guru dan staff TU di sekolah dipicu oleh kurangnya komunikasi yang efektif, perbedaan persepsi terhadap tugas dan tanggung jawab, serta perbedaan karakter antar individu. Miskomunikasi dan kurangnya koordinasi sering kali memperburuk situasi, ditambah dengan ketidakterbukaan dan perasaan ketidakadilan yang dirasakan sebagian pihak

Penyebab konflik antar orang tua siswa di SDN 004 Desa Teluk Batil umumnya berakar pada perasaan iri hati, persepsi ketidakadilan, dan miskomunikasi yang dipicu oleh kurangnya komunikasi dan transparansi dari pihak sekolah. Ketidakjelasan dalam penyaluran bantuan atau kebijakan tertentu sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan kecurigaan, baik antar orang tua maupun terhadap pihak sekolah. Ketika orang tua merasa tidak mendapatkan informasi yang adil dan terbuka, hal ini dapat memicu gosip, saling menyalahkan, bahkan konfrontasi yang menciptakan ketegangan dalam lingkungan sekolah. Penengah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagaimana strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengelola konflik di SDN 004 Desa Teluk Batil?

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar siswa di SDN 004 Desa Teluk Batil menekankan pada pendekatan edukatif dan pembinaan karakter sebagai langkah utama. Pendekatan ini bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai moral, etika, dan tanggung jawab melalui proses pembinaan yang sistematis dan berkelanjutan. Kepala sekolah berperan tidak hanya sebagai pemimpin administratif, tetapi juga sebagai pembina moral yang menciptakan lingkungan sekolah yang aman, nyaman, dan penuh empati. Konflik yang terjadi dijadikan sebagai momen pembelajaran bagi siswa melalui mediasi, nasihat, dan dialog terbuka. Nilai-nilai seperti disiplin, rasa hormat, solidaritas, dan tanggung jawab ditanamkan secara konsisten.

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antara guru dan staf tata usaha menekankan pendekatan komunikatif dan mediasi yang adil. Kepala sekolah berperan sebagai pendengar aktif, fasilitator netral, dan pemimpin demokratis yang mendorong terciptanya dialog terbuka, suasana kerja harmonis, serta partisipasi semua pihak.

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik dengan orang tua siswa di SDN 004 Desa Teluk Batil didasarkan pada prinsip musyawarah dan komunikasi empati. Kepala sekolah menempatkan komunikasi terbuka dan sikap empati sebagai kunci utama dalam merespons setiap permasalahan yang muncul. Pendekatan musyawarah

dilakukan secara demokratis dan transparan, dengan memberi ruang bagi semua pihak untuk menyampaikan pendapat, sehingga tercipta solusi yang adil dan dapat diterima bersama.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas, peneliti dapat menyampaikan beberapa saran dalam penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi atau lembaga, komunitas serta berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil temuan penelitian, disarankan agar pihak sekolah, khususnya kepala sekolah, secara aktif membangun budaya komunikasi yang terbuka, jujur, dan saling menghargai di antara seluruh warga sekolah. Upaya ini dapat dimulai dengan memperkuat pendidikan karakter berbasis empati, toleransi, dan keterampilan sosial sejak dini, guna meminimalkan konflik antar siswa. Selain itu, guru dan staff tata usaha perlu diberikan pelatihan komunikasi, manajemen konflik, serta dibiasakan mengikuti forum koordinasi secara rutin untuk memperkuat kerja sama dan mencegah kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Kepala sekolah juga diharapkan terus mengembangkan strategi manajemen konflik yang berorientasi pada nilai-nilai edukatif, komunikatif, dan kolaboratif melalui penciptaan ruang dialog yang terbuka dan setara. Dalam menjalin hubungan dengan orang tua siswa, sekolah perlu menyosialisasikan kebijakan secara transparan dan berkala baik secara tertulis maupun melalui pertemuan langsung, agar terjalin kemitraan yang kuat dan saling

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

percaya. Di samping itu, kepala sekolah perlu menegakkan aturan secara konsisten dan adil kepada seluruh warga sekolah serta memperhatikan kondisi lingkungan fisik sekolah, seperti penyediaan ruang kerja yang layak dan fasilitas pendukung lainnya, guna menciptakan suasana kerja yang nyaman, harmonis, dan produktif.

2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yang akan melakukan kajian yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan dengan fokus kajian yang akan diteliti.





## DAFTAR PUSTAKA

- Alwiyah, Desfi. (2023). "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MTs Al-Ihsan Pamulang." *Jurnal Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).
- Ang, Suranto. (2021). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asep Djohar, Suyanto. (2020). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Asrofidal. (2020). "Peran Pemimpin Transformasional Dalam Menangani Konflik Organisasi." *Jurnal Prajaiswara* 1, no. 1. <https://prajaiswara.jambiprov.go.id>
- Burhanuddin, (2023). *Kepemimpinan Pendidikan dalam Organisasi Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th Edition). SAGE Publications
- Daryanto. (2021). *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan. (2022). *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Firdaus Wahyudi, S. (2023). "Urgensi Kompetensi Pemimpin Dalam Mengelola Konflik Organisasi: Suatu Analisis Dari Perspektif Komunikasi Konflik." *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 5, no. 1. <https://doi.org/10.47435/retorika.v5i1.1733>.
- Furqon, Hidayatullah. (2020). *Pendidikan Karakter: Membangun Peradaban Bangsa*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Haniwijaya, T. (2020). *Profesional Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Ninekarya Jaya.
- Hardoko Hani. (2020). *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 8.
- Haniwijaya Muhamad. (2020). *Metodologi Dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*: Elmatara, Yogyakarta: Diandra Kreatif.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hidayat, Dkk. (2020). “Kompetensi Kepala Sekolah Abad 21: Sebuah Tinjauan Teoretis.” *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah* 4, no. 1. <https://doi.org/10.34125/kp.v4i1.394>.

<https://serupa.id/manajemen-konflik-pengertian-pendekatan-strategi-proses-dll/>

<https://www.pelajaran.co.id/pengertian-dan-tahapan-atau-proses-terjadinya-konflik/>

John W, S. (2021). *Adolescence: Perkembangan Remaja*. Jakarta: Erlangga.

Karlina, Dkk. (2022). “Profil Fungsi Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Dan Kinerja Guru Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu* 6, no. 6. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i6.4088>.

Khusnuridlo, Moh. (2020). *Kepemimpinan & Manajemen Konflik*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2024). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (5th ed.). SAGE Publications.

Muis Sad, Iman, A. (2011). *Pendidikan Damai: Menumbuhkan Budaya Dialog dan Resolusi Konflik di Sekolah*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2011

Mullins. L, J. (2023). *Management And Organizational Behaviour* England : Prentice Hall.

Mulyana, Deddy. (2020). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyasa, E. (2020). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

———. (2023). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

———. (2023). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyati, Dkk. (2021). “*Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application Strategi Penanganan Konflik Di Sekolah Menengah Kejuruan ( SMK )*” 10, no. 2.

Maspawi, Mohammad. (2024). “Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi).” *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* 16, no. 2. <https://media.neliti.com/media/publications/43447-ID-manajemen-konflik-upaya-penyelesaian-konflik-dalam-organisasi.pdf>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ngalim, Purwanto. (2021). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Onong Uchjana, Effendy. (2023). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Opas Arifudin. (2023). "Manajemen Konflik Dan Upaya Penanganan Konflik Dalam Organisasi Pendidikan Di Sekolah." *Inpirasi Dunia: Jurnal Riset Pendidikan Dan Bahasa* 2, no. 3.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Putra, JA. (2020). "Peran Kepala Sekolah Sebagai Inovator di Sekolah Menengah Pertama Negeri Kota Pariaman." *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 2, no. 3. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/3773/0>.
- Rostini, Dkk. (2023). "Efektivitas Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Manajemen Konflik." *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4, no. 1. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.234>.
- Saadah, Dkk. (2022). "Sebagai Upaya Mewujudkan Kinerja Teamwork Di Mi Nu." *Jurnal Kepemimpinan* 7, no. 4. <https://doi.org/10.34125/kp.v7i4.863>.
- Sagala. (2020). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Slameto. (2023). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soetandyo, Wignjosoebroto. (2022). *Hukum: Paradigma, Metode, dan Dinamika Masalahnya*. Jakarta: Elsam.
- Sr Banun, Nasir Usman. (2020). "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Unggul Mesjid Raya Kabupaten Aceh Besar." *Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* 11, no. 1.
- Sudarmanto, Dkk. (2021). *Manajemen konflik*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Suhyanto. (2021). *Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Suticaka, Eko. (2023). "Manajemen Konflik Di Sekolah" 05, no. 04.
- Sutisna. (2021). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Suwandi, Dkk. (2022). *Manajemen Konflik Strategi Pengelolaan Konflik Dalam Organisasi*. Eureka Media Aksara, Desember 2022 Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225/Jte/2021. Vol. 3.  
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Sucanto. (2020). *Urgensi Pendidikan Karakter*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syaiful. (2020). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ubiyati, Dkk. (2020). *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman, Husaini. (2024). "Peranan Dan Fungsi Kepala Sekolah/Madrasah." *Jurnal Ptk Dikmen* 3, no. 1.
- Wahjosumidjo. (2022). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritis dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyudi, Andri. (2021). "Konflik, Konsep Teori Dan Permasalahan." *Jurnal Publiciana* 8, no. 1.
- Yatminiwati. (2021). *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. Widya Gama Press.
- Yusuf, A, M, (2020). *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana.

UIN SUSKA RIAU



## LAMPIRAN 1

### CATATAN LAPANGAN

Tanggal : 11 Juni 2024

Lokasi : SDN 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit

Hari : Selasa

Aktivitas :Observasi

Pada tanggal 11 Juni 2024 sekitar pukul 09.00 pagi peneliti melakukan observasi ke SDN 004 Desa Teluk Batil, tujuan peneliti datang ke SDN 004 Desa Teluk Batil adalah untuk meminta izin kepada pihak sekolah terutama kepala sekolah untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.

Peneliti mendatangi Tenaga Administrasi SDN 004 Desa Teluk Batil yaitu Ibu Kusmiyati untuk meminta izin melengkapi berkas serta memberikan data dan informasi yang peneliti butuhkan sesuai judul penelitian yaitu, Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.

Setelah pertemuan tersebut selesai peneliti langsung melakukan pengamatan pada hari selanjutnya di SDN 004 Desa Teluk Batil untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan judul penelitian.

## LAMPIRAN 2

### PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan :Bima Sakti, S.Pd

Jabatan :Kepala Sekolah

Tempat Wawancara :Ruang Kepala Sekolah

1. Peneliti memperkenalkan diri dan maksud tujuan penelitian.
2. Kalau boleh tau siapa nama bapak?,dari mana berasal?
3. Sudah berapa lama bapak menjadi kepala sekolah di sekolah ini?
4. Apakah di sekolah ini terdapat adanya sebuah konflik?
5. Konflik apa saja yang sering terjadi di dalam sekolah ini?
6. Bagaimana cara bapak mengidentifikasi konflik tersebut?
7. Kapan dan di mana terjadinya sebuah konflik?
8. Menurut bapak apakah ada perbedaan karakter yang bisa menjadi penyebabnya terjadinya sebuah konflik?contoh
9. Apa saja peristiwa atau situasi yang terjadi sebelum sebuah konflik ini muncul?
10. Bagaimana cara komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak pada sekolah ini dalam konflik tersebut?
11. Kapan dan di mana konflik ini biasanya atau pernah mulai muncul?
12. Mengapa bisa terjadinya sebuah konflik tersebut?
13. Jika terjadinya sebuah konflik di sekolah ini bagaimana bapak menangani konflik tersebut?
14. Apa saja strategi yang biasanya bapak terapkan dalam menyelesaikan konflik?
15. Bagaimana bapak bisa menilai tingkat keparahan konflik sebelum mengambil tindakan atau keputusan?





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

16. Di mana kepala sekolah biasanya mengadakan pertemuan untuk mediasi konflik?
17. Mengapa bapak memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?
18. Apakah ada faktor yang menurut bapak yang dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?
19. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?
20. Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah bapak tetapkan?
21. Bagaimana pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap manajemen konflik di sekolah?
22. Seberapa besar peran dukungan dari staf, guru, dan pihak eksternal dalam proses manajemen konflik?
23. Ucapan terimakasih kepada bapak yang sudah bersedia untuk diwawancarai

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Ramdhani, A.Md

Jabatan : Bendahara

Tempat Wawancara : Ruang Tata Usaha

1. Peneliti memperkenalkan diri dan maksud tujuan penelitian.
2. Kalau boleh tau siapa nama bapak?, dari mana berasal?
3. Sudah berapa lama bapak mengajar di sekolah ini?
4. Apakah di sekolah ini terdapat adanya sebuah konflik?
5. Jenis konflik apa saja yang pernah terjadi di sekolah ini?
6. Bagaimana bapak bisa mengetahui adanya konflik tersebut?
7. Kapan dan di mana biasa terjadinya konflik tersebut?
8. Menurut bapak apakah perbedaan karakter antar individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik?
9. Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya sebuah konflik?
10. Bagaimana cara komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut?
11. Di mana dan kapan konflik ini biasanya mulai muncul atau terjadi?
12. Apa yang menurut bapak menjadi penyebab utama terjadinya konflik tersebut?
13. Jika terjadi konflik di sekolah, bagaimana pandangan bapak terhadap strategi yang digunakan kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?
14. Strategi apa yang biasa diterapkan oleh kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik?
15. Bagaimana bapak bisa menilai tingkat keparahan konflik tersebut?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

16. Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik?
17. Menurut pandangan bapak mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?
18. Apakah ada faktor yang menurut bapak yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?
19. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?
20. Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?
21. Faktor internal dan eksternal apa saja yang bapak rasa berpengaruh terhadap manajemen konflik di sekolah?
22. Bagaimana pengaruh dukungan dari kepala sekolah, staf, sesama guru, dan pihak luar terhadap keberhasilan manajemen konflik di sekolah?
23. Ucapan terimakasih kepada bapak yang sudah bersedia untuk diwawancarai





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan :Siska Putri, S.Pd

Jabatan :Waka Kesiswaan

Tempat Wawancara :Ruang Majelis Guru

1. Peneliti memperkenalkan diri dan maksud tujuan penelitian.
2. Kalau boleh tau siapa nama ibu?,dari mana berasal?
3. Sudah berapa lama ibu mengajar di sekolah ini?
4. Apakah di sekolah ini terdapat adanya sebuah konflik?
5. Jenis konflik apa saja yang pernah terjadi di sekolah ini?
6. Bagaimana ibu bisa mengetahui adanya konflik tersebut?
7. Kapan dan di mana biasa terjadinya konflik tersebut?
8. Menurut ibu apakah perbedaan karakter antar individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik?
9. Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya sebuah konflik?
10. Bagaimana cara komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut?
11. Di mana dan kapan konflik ini biasanya mulai muncul atau terjadi?
12. Apa yang menurut ibu menjadi penyebab utama terjadinya konflik tersebut?
13. Jika terjadi konflik di sekolah, bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang digunakan kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?
14. Strategi apa yang biasa diterapkan oleh kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik?
15. Bagaimana ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik tersebut?
16. Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

17. Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?
18. Apakah ada faktor yang menurut ibu yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?
19. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?
20. Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?
21. Faktor internal dan eksternal apa saja yang ibu rasa berpengaruh terhadap manajemen konflik di sekolah?
22. Bagaimana pengaruh dukungan dari kepala sekolah, staf, sesama guru, dan pihak luar terhadap keberhasilan manajemen konflik di sekolah?
23. Ucapan terimakasih kepada ibu yang sudah bersedia untuk diwawancarai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan :Dewi Sari, S.Pd

Jabatan :Wali Kelas

Tempat Wawancara :Ruang Perpustakaan

1. Peneliti memperkenalkan diri dan maksud tujuan penelitian.
2. Kalau boleh tau siapa nama ibu?,dari mana berasal?
3. Sudah berapa lama ibu mengajar di sekolah ini?
4. Apakah di sekolah ini terdapat adanya sebuah konflik?
5. Jenis konflik apa saja yang pernah terjadi di sekolah ini?
6. Bagaimana ibu bisa mengetahui adanya konflik tersebut?
7. Kapan dan di mana biasa terjadinya konflik tersebut?
8. Menurut ibu apakah perbedaan karakter antar individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik?
9. Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya sebuah konflik?
10. Bagaimana cara komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut?
11. Di mana dan kapan konflik ini biasanya mulai muncul atau terjadi?
12. Apa yang menurut ibu menjadi penyebab utama terjadinya konflik tersebut?
13. Jika terjadi konflik di sekolah, bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang digunakan kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?
14. Strategi apa yang biasa diterapkan oleh kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik?
15. Bagaimana ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik tersebut?
16. Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

17. Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?
18. Apakah ada faktor yang menurut ibu yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?
19. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?
20. Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?
21. Faktor internal dan eksternal apa saja yang ibu rasa berpengaruh terhadap manajemen konflik di sekolah?
22. Bagaimana pengaruh dukungan dari kepala sekolah, staf, sesama guru, dan pihak luar terhadap keberhasilan manajemen konflik di sekolah?
23. Ucapan terimakasih kepada ibu yang sudah bersedia untuk diwawancarai



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan :Putri Aliza, S.E

Jabatan :Kepala Tata Usaha

Tempat Wawancara :Ruang Tata Usaha

1. Peneliti memperkenalkan diri dan maksud tujuan penelitian.
2. Kalau boleh tau siapa nama ibu?,dari mana berasal?
3. Sudah berapa lama ibu menjadi Kepala tata usaha di sekolah ini?
4. Apakah ibuk pernah mengalami atau menyaksikan konflik di lingkungan sekolah?
5. Jenis konflik apa saja yang pernah terjadi di sekolah ini?
6. Bagaimana ibu bisa mengetahui adanya konflik tesebut?
7. Kapan dan di mana biasa terjadinya konflik tersebut?
8. Menurut ibu apakah perbedaan karakter atau kepribadian antar individu menjadi penyebab konflik di sekolah?
9. Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya sebuah konflik?
10. Bagaimana cara komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik tersebut?
11. Di mana dan kapan konflik ini biasanya mulai muncul atau terjadi?
12. Apa yang menurut ibu menjadi penyebab utama terjadinya konflik tersebut?
13. Jika terjadi konflik di sekolah, bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang digunakan kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?
14. Strategi apa yang biasa diterapkan oleh kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik?
15. Bagaimana ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik yang telah terjadi?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

16. Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik?
17. Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?
18. Apakah ada faktor yang menurut ibu yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?
19. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?
20. Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?
21. Faktor internal dan eksternal apa saja yang ibu rasa berpengaruh terhadap manajemen konflik di sekolah?
  22. Bagaimana pengaruh dukungan dari kepala sekolah, staf, sesama guru, dan pihak luar terhadap keberhasilan manajemen konflik di sekolah?
  23. Ucapan terimakasih kepada ibu yang sudah bersedia untuk diwawancarai



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik

#### Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bima Sakti, S.Pd. selaku kepala sekolah di SDN 004 Desa Teluk Batil (pada hari Kamis 9 Januari 2025 pukul 09.00 smpai dengan selesai) sebagai berikut:

P :Apakah menurut bapak di sekolah ini terjadinya suatu konflik?

I :Emang di sekolah ini selama satu tahun lebih itu konflik yang lebih sifatnya masih bisa di atasi seperti konflik pegawai kami atau guru yang saya hadapi itu kurangnya disiplin itu yang bertentangan dan sangat berat mengatasi hal tersebut karna guru kita ini pada umunya guru tempatan jadi mungkin pada disiplinya kurang dan banyak kesibukan-kesibukan karna dia penduduk tempatan namun secara berangsur-angsur dan para guru juga sudah mengalami perkembangan yang lebih baik. Kemudian ada juga konflik yang datangnya dari masyarakat atau wali murid seperti masalah dapat bantuan itu kan tidak semua murid yang mendapatkannya jadi, kalau udah dapat satu dua tiga orang tentu yang lain bertanya bercerita dan mengatakan tentang ekonominya seperti ini maksudnya ekonominya kurang mampu tetapi hal itu bisa kami atasi karna data itu bukan dari sekolah kami hanya mengusul saja kemudian data itu ditentukan oleh pihak atasan seperti dari dinas, pusat. Kami hanya melaporkan bahkan yang kami laporkan itu lebih dari satu yang dibutuhkannya, jadi terjalinlah perumpamaannya beberapa orang jadi yang lainnya komplain kenapa anak saya tidak dapat tetapi kami alhamdulillah bisa mengatasi hal tersebut dengan guru-guru kami bahkan kami tunjuk guru tertua kami untuk mengatasi hal tersebut yaitu pak Subarudin yang merupakan penduduk asli tempatan. Kemudian konflik selanjutnya ada anak-anak kita pada zaman ini banyak tidak mau aktif sekolah jadi ada beberapa kemaren orang tua kami jumpai langsung ke rumahnya karena anaknya sudah lama beberapa hari tidak masuk sekolah karena kami sebagai sekolah wajib untuk memberitahu karena dia usia sekolah nantik kalau di usia sekolah tidak di sekolahkan itu orang tua nantik akan mendapat tindakan hukum, jadi kami beri

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendapat ke wali murid tersebut bahwa anaknya tetap di sekolahkan kembali karena usianya masih usia sekolah, jadi Alhamdulillah setelah kami mengunjungi orang tua murid-murid tersebut dan anak mereka aktif kembali ternyata anak-anaknya itu kurang motivasi dari orang tua nya masalah itu terutama di bidang teknologi anaknya digalakkan dengan bermain hp di rumahnya jadi pagi-pagi dia asik bermain hp, jadi ketika mengadakan peninjauan kami bertanya orang tuanya rutin membeli paket tetapi anaknya tidak di suruh sekolah, itu sekarang banyak yang terjadi di kalangan masyarakat anaknya terbuai dengan hp, kemudian juga orang tua sibuk dengan pekerjaan untuk memenuhi ekonomi sehari-hari terkadang ada yang pergi dari pagi sedangkan anak belum bangun ternyata anaknya tidak sekolah hal tersebut kami wawancara orang tuannya, tetapi alhamdulillah setelah kami memberi masukan dan memberi pandangan ke orang tuanya dan kami suruh orang tuanya suruh anaknya sekolah dulu baru beraktivitas dan alhamdulillah anaknya itu sudah mulai sekolah kembali.

I : Bagaimana cara bapak mengidentifikasi konflik tersebut?

P : Mengidentifikasi konflik tersebut kami menerima masukan dari yang bersangkutan kemudian kami bicarakan bersama para guru siapa yang paling dekat dengan permasalahan ini orang yang bermasalah kemudian apa permasalahan sebetulnya karna guru sini 100% orang sini jadi mengetahui kehidupan orang tua yang bermasalah itu nantik baru kami adakan musyawarah bersama guru-guru bagaimana caranya mengatasi permasalahan tersebut dan itu tidak di atasi oleh seorang saja malahan terkadang kami musyawarah dengan guru kemudian kami panggil orang tua datang ke sekolah kami minta keterangan apa penyebab permasalahan ini, kalau masalahnya berat itu kami langsung memanggil komite

I : Kemudian konflik di kalangan guru dan karyawan tadi bagaimana bapak mengidentifikasi konflik tersebut?

P : Kita kan mengetahui mana guru masuk dan guru yang belum kemudian guru yang udah pulang atau belum jadi kita mengetahui mana guru yang disiplin atau tidaknya itu semua kan kita tinjau kan kemudian setelah mengetahui hal seperti itu barulah kita mengadakan pertemuan berdasarkan fakta-fakta yang kita jumpai dan kita teliti jadi ketika rapat itu kita sampaikan dan kita tanya apa penyebabnya malahan nantik kalau ada masalah-masalah yang lain kita kasi solusi dan yang paling bermasalah itu pada hari rabu karena hari rabu itu hari besar di sini

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu hari pasar jadi guru-guru itu lebih cenderung untuk belanja mau pulang cepat, tapi saya adakan musyawarah dan saya sarankan ke guru-guru karna pada sore Selasa itu sudah ada orang yang berjualan maka pada saat itulah belanjanya jadi untuk hari Rabu tidak terganggu lagi, jadi alhamdulillah guru pada saat sekarang ini sudah melaksanakan seperti yang saya perintahkan mungkin jika ada yang tidak dimungkirin baru kemudian minta izin keluar. Kemudian permasalahan yang seperti dimasyarakat itu kami langsung tanya ke orang tuanya kemudian kami kasi surat kami minta penjelasan tentang yang bermasalah tadi, kalau anak kami langsung ke rumah orang tuanya karna orang tuanya lebih mengetahui, namanya anak ini kan gak bisa akurat makanya itu kami tanyakan langsung pada orang tuanya apa masalahnya bu/pak baru kami kasi solusi.

I : Kalau permasalahan seperti bantuan tadi bagaimana bapak mengidentifikasinya?

P : Kami kan mempunyai data jadi kami itu kalau orang tua siswa datang tinggal kami tunjukkan bahwa kami mengirim data sekian orang tapi yang lolos sekian orang kemudian jika dari orang tua tersebut mendesak juga itu kami meminta surat keterangan tidak mampu dari pihak desa terkadang dia agak mampu tetapi dia mengatakan tidak mampu, jadi kalau dari desa tidak mengeluarkan jadi dia tidak bisa buat apa-apa dengan kami dan desa tidak sembarang juga mengeluarkannya juga berdasarkan kemampuan dia juga namanya bantuan ini kalau dah keluar semuanya mengatakan tidak mampu, jadi setelah itu kalau nanti kami sudah tau permasalahannya baru saya mengadakan rapat kalau seandainya dia merupakan keluarga miskin kami akan membuat surat kecil nanti kalau ada bantuan yang sifatnya bisa kami masukkan namanya itu akan kami usahakan itu kemaren ada beberapa yang kejadian seperti itu orang tua mengadu pekerjaannya motong karet pagi motong karet di sini sore motong karet tempat yang lain ternyata dia tidak terjalin dalam bantuan itu kalau ada bantuan yang sifatnya kami yang menentukan kami yang memutuskan maka yang seperti itu kami akan masukkan dan akan kami prioritas yang paling utama.

P : Menurut bapak faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya konflik?

I : Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya konflik seperti guru tadi itu penyebabnya karena dia berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan ekonominya belanja karna hari itu hari besar orang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbelanja. Kalau orang tua itu penyebabnya itu dia orang lain dapat sedangkan dia tidak dapat disitulah nanti jadi kami taunya kan jadi dia tanya si a dapat sedangkan ekonominya gini-gini dan kami akan tetap menilai lagi dan kami kasi nasehat bahwa ini hanya sekian mungkin bantuan itu ada beberapa macam nantinya ada bantuan dari pusat ada dari kabupaten ada nanti bantuan dari kecamatan itu nanti kami kasi masukan. Kalau untuk anak itu kami nasehatkan usia udah sekian kalau tidak sekolah bagaimana gini-gini zaman perkembangan kita seperti ini orang bersekolah aja sulit apalagi orang yang tidak berpendidikan.

P :Menurut bapak apakah ada perbedaan karakter yang bisa menjadi penyebab terjadinya sebuah konflik?

I :Ya, jelas perbedaan karakter itu sangat menentukan kalau karakternya itu tidak baik yang baik itu akan merasa iri hati maka terjadilah hal-hal yang tidak diinginkan itulah yang paling banyak terjadi di sekolah karena karakter itulah tadi terjadi perselisihan, perkelahian sebagainya karna perbedaan karakter itulah menyatu di suatu lingkungan sekolah pendapat berbeda tingkah laku yang berbeda dan sebagainya maka terjadilah konflik. Begitu juga dengan guru karakter juga ada karakter ini gini karakter yang ini lain pula nanti dia akan mempengaruhi suatu kelompok kan maka terjadilah karakter kelompok ini dan kelompok karakter yang lain pula maka nanti jadilah ada yang positif dan ada juga yang negatif, itu nanti pasti ada dalam kolega suatu instansi itu pasti tetap ada .

P :Itu tadi kan ada seperti perbedaan karakter menyebabkan bully terhadap anak pak bagaimana cara bapak untuk mengatasinya?

I :Seperti bully itu Alhamdulillah di Kabupaten Siak itu namanya suatu program “iklim keamanan sekolah” jadi kami khusus di adakan program itu kami mengundang pihak-pihak yang berwajib yang sesuai dengan program tadi seperti bully maka kami akan memanggil pihak kepolisian baru saja kami melaksanakan akhir 2024 kemaren, kemudian masalah seks bebas maka kami panggil pihak kesehatan. Kalau masalah guru guru sama anak itu kami panggil kepala sekolah yang senior yang mempunyai ilmu yang tinggi untuk menambahkan wawasan dan nasehat. Kemudian kami di sekolah setiap hari senin kami membentuk karakter anak selesai upacara itu mana siswa yang tidak mengikuti aturan sekolah itu kami bariskan dan kami beri masukan kemudian bila nanti tidak tertip maka kami tegurkan dan habis upacara kami

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanamkan jiwa solidaritasnya bersama bersalam salaman sama guru sebelum masuk kelas itu untuk membentuk karekternya anak.

P :Kalau seperti guru itu bagaimana untuk membentuk karakternya pak?

I :Kalau guru-guru untuk membentuk karakter cukup kita mengadakan suatu program iklim sekolah khusus guru dan kemaren ada juga mengikuti program team pencegah kekerasan di sekolah kita adakan program itu di sekolah, kemudian kita mengadakan konsultasi dengan guru itu berupa rapat ketika rapat kita sampaikan apa kelemahan guru apa yang menjadi tidak menyenangkan antara satu dengan yang satu lainnya itu setiap rapat kita sampaikan secara lisan kita mengadakannya secara musyawarah terhadap guru. Sebab guru-guru nanti kalau kita keraskan nantinya kan namanya guru sebagai pendidik jadi kita sampaikan secara pelan-pelan dengan bermusyawarah bersama biar nanti dia berpikir sendiri bagaimana untuk dirinya sendiri kedepannya, kita sebagai kepala sekolah hanya sebagai mengayominya saja pada saat musyawarah pada rapat.

P :Apa saja peristiwa atau situasi yang terjadi sebelum konflik ini muncul pak?

I :Kalau peristiwa yang terjadi ini itu kemaren orang tua siswa datang ke sekolah menjumpai kepala sekolah menanyai tentang anaknya di takut takuti oleh temannya jadi anaknya ini merasa ketakutan kemudian dia datang kesekolah itu kami tau permasalahannya setelah itu kami panggil orang tua beserta anak kami beri nasehat dan solusi jika ada masalah nanti temui guru kelasnya jangan mendiamkan diri.

P :Apakah menurut bapak miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak pada sekolah ini menjadi penyebab terjadinya konflik?

I :Iya ada, memang komunikasi sangat penting jadi sering sekali terjadinya miss komunikasi terkadang kita menyampaikan pada anak berbeda kemudian dia menyampaikan pada orang tuanya berbeda pula itulah menjadi miss komunikasi. Sering juga ada bantuan itu kami beri pada orang tua bukan pada anak karena kalau kita sampaikan pada anak yang seharusnya 5 orang tua yang datang bisa-bisa 10 orang tua siswa yang datang berarti nanti komunikasinya berbeda dengan yang kami sampaikan mungkin si anak merasa semuanya dapat bantuan maka terjadilah miss komunikasi, kemudian sering juga terjadi miss komunikasi tentang kegiatan-kegiatan yang berkenaan kegiatan diluar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti puskesmas terkadang salah anggapan jadi sekarang kami jika ada kegiatan-kegiatan di luar itu kami panggil orang tuannya langsung supaya tidak terjadinya miss komunikasi terutama seperti vaksin, memberi obat-obatan itu nantik kalau kami kasi tau pada anak bisa terjadinya miss komunikasi jadi itu nantik membahayakan jadi kami panggil orang tuannya langsung dan apalagi nantik dia langsung menghadapi pihak yang mengadakan kegiatan tersebut karna supaya orang tua tidak nantiknya menyalahkan sekolah ketika terjadi suatu kejadian yang tidak diinginkan. Jadi seperti itulah jika terjadi ada kegiatan-kegiatan yang menyangkut orang tua murid masyarakat kami tetap menghubungi orang tuanya supaya tidak terjadi miss komunikasi.

P :Jadi miss komunikasi guru-guru tersebut bagaimana pak?

I :Kejadian miss komunikasi ini pada guru pasti tetap ada yang namanya guru pada hari itu pasti ada perasaannya enak ada tidak jadi cara menanggapi bahasanya pun berbeda-beda, jadi mungkin yang si a bicarakan yang positif tetapi si b karena ada faktor interen atau eksteren jadi dia menanggapi yang negative. Hal seperti itu sering terjadi terkadang terjadi suatu macam perkelahian kecil tetapi tidak besar hanya seperti mimik muka saja kalau hal tersebut terjadi maka kami akan cepat untuk mencegahnya karna supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apalagi ibu-ibu sangat sensitive terhadap masalah komunikasi, kemudian nantik jika sifatnya tugas dia yang di sampaikan oleh kepala sekolah maka saya tidak mau menyapaikan hanya pada guru itu saja saya akan memanggil semua guru yang lain juga karna takut terjadi miss komunikasi ini sebab miss komunikasi jika terjadi hal yang di sampaikan berbeda jadi hal yang saya sampaikan itu tidak tersampaikan

P :Bagaimana strategi bapak dalam menangani konflik tersebut ?

I :Pertama yaitu konflik guru atau pegawai baik itu masalah disiplin, proses belajar mengajar itu kalau ada permasalahan seperti itu nantik ada yang menyampaikan salah satu guru pak guru kita ada gini-gini maka saya cepat mengambil tindakan berupa rapat musyawarah untuk perbaiki hal-hal yang terjadi apa sebenarnya latar belakang penyebab permasalahan itu sehingga terjadi, kalau dengan masyarakat atau orang tua murid ada masalah itu saya cepat-cepat membuat surat panggilan orang tua yang bersangkutan saya panggil ke sekolah saya kasi nasehat saya bilang masalah ini jangan di besar-besarkan di luar kita selesaikan secara bermusyawarah bersama dengan wali murid, kemudian jika ada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hal-hal yang tidak mampu kami atasi masalah itu kami memanggil komite untuk menyelesaikan masalah itu. Kemudian ada permasalahan-permasalahan dengan wali murid atau masyarakat itu bisa kami selesaikan bersama di sekolah.

P :Kemudian seperti permasalahan siswa tadi bagaimana strategi bapak dalam menanganinya?

I :Kalau seperti siswa ini perumpamaannya masalahnya di sekolah contoh seperti anaknya entah jatuh ketika berteman sesamanya itu nanti bisa terjadi konflik antara kedua orang tuanya itu kami untuk penanganan pertamanya kalau terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti luka sedikit itu penanganan pertamanya kami obati karna kami ad p3k nya kami obati dan ditangani oleh guru kesehatannya, nanti jika ada konflik orang tuanya salah menyalah itu kami panggil orang tuanya ke sekolah kami beri pandangan nasehat ke kedua belah pihak untuk supaya sama-sama jangan salah menyalah lagi jangan permasalahan itu nanti di perbesarkan di luar.

P :Jadi kalau seperti permasalahan miss komunikasi dan perbedaan pendapat dikalangan guru itu bagaimana bapak dalam mengambil keputusan?

I :Kalau seperti itu kita harus mengetahui latar belakangnya terlebih dahulu perumpamaanya jika ada dua orang guru itu kita panggil keduanya apa permasalahan sebenarnya jika permasalahan itu kecil bisa kita atasi sendiri di sekolah kita atasi tapi kalau tidak bisa kita adakan rapat bersama guru kalau tidak bisa lagi baru kita adakan pertemuan dengan korwilcam untuk mengatasi hal tersebut kalau sifatnya pribadi itu cukup di sekolah saja, kalau sifatnya nanti masalah interen di sekolah ini kalau tidak bisa diselesaikan oleh kepala sekolah tetap kita merujuk pada komite sekolah.

P :Strategi apa yang biasanya bapak terapkan dalam menyelesaikan konflik?

I :Biasanya yang saya terapkan itu sifatnya berbentuk bermusyawarah apa pun bentuk masalahnya saya tetap mengadakan musyawarah ataupun memanggil yang bersangkutan itu aja tidak membawa keluar atau sebagainya kami akan tetap menyelesaikan permasalahan tersebut di sekolah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Bagaimana bapak bisa menilai tingkat keparahan konflik sebelum mengambil tindakan atau keputusan?

I :Tentu kita meminta masukan-masukan dari teman yang lain dulu kita tanyai seberapa jauh konflik ini terjadi, sebelum kita menyelesaikan masalah kita harus mengetahui latar belakang terlebih dahulu dari masalah tersebut baru lah kita mengetahui apakah masalah itu besar atau kecilnya, kalau masalah itu kecil cukup kita panggil yang bersangkutan saja, kalau masalah itu besar menyangkut orang banyak baru kita mengadakan musyawarah secara bersama-sama bagaimana lebih baik untuk kedepannya kemudian baru lah kita bisa mengambil keputusan sehingga terjalannya kerja sama yang baik lagi.

P :Di mana bapak selaku kepala sekolah biasanya mengadakan pertemuan untuk mediasi konflik?

I :Kalau kami biasanya mengadakan mediasi atau musyawarah ini biasanya kalau untuk sesama guru di ruang majelis guru Alhamdulillah semua masalah dapat di selesaikan kemudian jika konflik ini sifatnya pribadi maka saya memanggil guru yang bersangkutan ke ruangan saya, kemudian untuk mediasi antara para wali murid atau masyarakat itu biasanya dilakukan di ruangan kantor saya sendiri.

P :Mengapa bapak memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?

I :Namanya konflik itukan kita harus menyesuaikan dengan cara penanganannya tidak bisa di tangani dengan satu cara bisa ditangani dengan cara musyawarah, kompromi, mediasi bisa juga dengan pihak yang lain atau pihak penengah, jadi kita harus melihat permasalahannya terlebih dahulu umpamanya permasalahan itu bisa kita selesaikan sendiri ya kita selesaikan sendiri kalau seandainya tidak bisa barulah kita meminta bantuan ke orang lain, jadi kita lihat dulu latar belakangnya terlebih dahulu kita lihat besar kecil dan beratnya masalah tersebut.

P :Bagaimana respon dari pihak yang terlibat konflik terhadap penyelesaian konflik yang bapak lakukan?

I :Alhamdulillah kalau selama ini beberapa konflik yang terjadi itu Alhamdulillah dapat diselesaikan dengan baik dan mengalami perubahan yang signifikan tidak terulang lagi hal-hal yang telah terjadi. Kemudian setelah di beri nasehat serta masukan-masukan terhadap suatu permasalahan tersebut Alhamdulillah orang tersebut menerima

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan hati yang lapang dada senang dan terbuka namun dia tetap menjalin hubungan yang baik seperti biasanya.

P :Apakah ada faktor yang menurut bapak yang dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?

I :Ya betul itu manajemen sekolah sangat mempengaruhi manajemen sekolah kalaulah seperti tadi terjadinya konflik sesama guru itu sudah jelas kepala sekolah sebagai pemimpin terjadinya manajemen sekolah yang kacau yang dipimpin kacau ya pemimpin kacau juga begitu juga dengan masyarakat kalau ada konflik dengan masyarakat kemudian masyarakat menyalahkan sekolah jadi itu manajemen kami jelas terganggu, maka itu kami harus mengatasi konflik tersebut dengan cepat sebab iklim keamanan sekolah itu yang paling utama sekolah yang kondusif itu sekolah yang menuju keberhasilan kalau tidak kondusif nantik terjadinya konflik semuanya akan terganggu manajemen kepala sekolah baik proses belajar mengajar maupun keamanan lingkungan sekolah itulah sangat mengganggu sekali konflik tersebut.

P :Apa saja faktor –faktor yang mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah tersebut?

I :Terutama guru kalau perumpamaannya tidak melaksanakan tugas sesuai tupoksinya jelas nantik kan laporan kepala sekolah manajemen sekolah terganggu kemudian nantik di masyarakat terganggu masalah-masalah sekolah perumpamaannya dia menganggap sekolah ini negative dan sebagainya jelas-jelas manajemen sekolah terganggu apapun yang kami buat nantik sebaik baiknya tetap dipandang negative juga kan.

P :Selain itu pak apakah ada faktor-faktor yang lain pak?

I :Ada tapi tidak begitu signifikan ada juga faktor-faktor yang mengganggu sekolah seperti keadaan alam kalau sekolah kami kan jika air pasang dan air hujan tenggelam jadi apa yang di intruksi oleh atasan nantik yang sifatnya di lapangan itu udah jelas manajemen sekolah kami terganggu karna faktor keadaan alam tadi karna sekolah kami ini alamnya kurang mendukung di karenakan sekolah kami ini dataran rendah, terutama pada proses belajar mengajar dibidang olahraga kemudian pada saat upacara kami cukup terganggu, sehingga dengan itu tidak bisa dilaksanakan sehingga manajemen sekolahnya terganggu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P : Kalau dari segi keamanan bagaimana pak?

I : Kalau masalah keamanan disini alhamdulillah aman cuma ada keamanan itu diluar dugaan kita itu banyaknya hewan yang berkeliaran di lingkungan sekolah ini seperti hewan monyet sehingga perangkat wifi sekolah ini terganggu, kalau dari masyarakat Alhamdulillah mendukung sangat menjaga sama-sama keamanan sekolah kita ini, kemudian hewan kambing terkadang jika musim hujan kambing ini berkeliaran di sekolah dan membuang kotorannya sehingga mengganggu dari keamanan sekolah tersebut. Kemudian untuk keamanan kejahatan alhamdulillah selama ini tidak ada.

P : Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah bapak tetapkan?

I : Kalau terjadinya konflik manajemen terganggu maka itu tujuan akhir kita akan terganggu juga dan bahkan tidak tercapai apa yang telah kita wujudkan karna disebabkan beberapa faktor yang menghalanginya jadi itulah penyebabnya, maksudnya kalau sekolah kita tidak bisa menjaga kondusif sekolah itu sudah jelas tujuan yang kita tetapkan bersama tidak tercapai yang kita harapkan, itu makanya konflik itu perlu kita tangani secepat mungkin apa permasalahannya jika terjadi walaupun kecil jangan sampai konflik itu membesar karna itu sangat mengganggu manajemen sekolah mengganggu para guru kalau para guru sudah terganggu nantik manajemen kepala sekolah juga ikut terganggu.

P : Jadi untuk solusinya itu bagaimana pak?

I : Solusinya itulah tadi kita sebagai kepala sekolah harus tanggap dengan permasalahan baik di lingkungan sekolah sendiri itu harus kita tanggap dengan secepat mungkin supaya hal-hal tersebut tidak terjadi kita mengadakan prefentiv sebelum terjadi kita atasi dulu jangan sampai masalah itu terjadi baru kita mau mengatasinya, jadi kita itu melakukan pengawasan serta kerja sama bersama guru-guru kita mengadakan pengawasan setiap hari supaya hal-hal yang tidak kita inginkan terjadi kemudian kita jika ada masalah-masalah kecil cepat kita memberitahu kepada guru seperti terkadang para guru meninggalkan kelas terlalu lama jadi yang seperti itu cepat kita memberi tahunya jadi hal-hal kecil seperti itu sering terjadinya terkadang para anak bermain lari-lari sehingga terjatuh ada yang di ganggu di dalam kelasnya sehingga menangis jadi hal kecil seperti ini harus kita ingatkan para guru supaya hal yang seperti itu tidak terjadi, jadi kita itu awasi hal kecil dulu

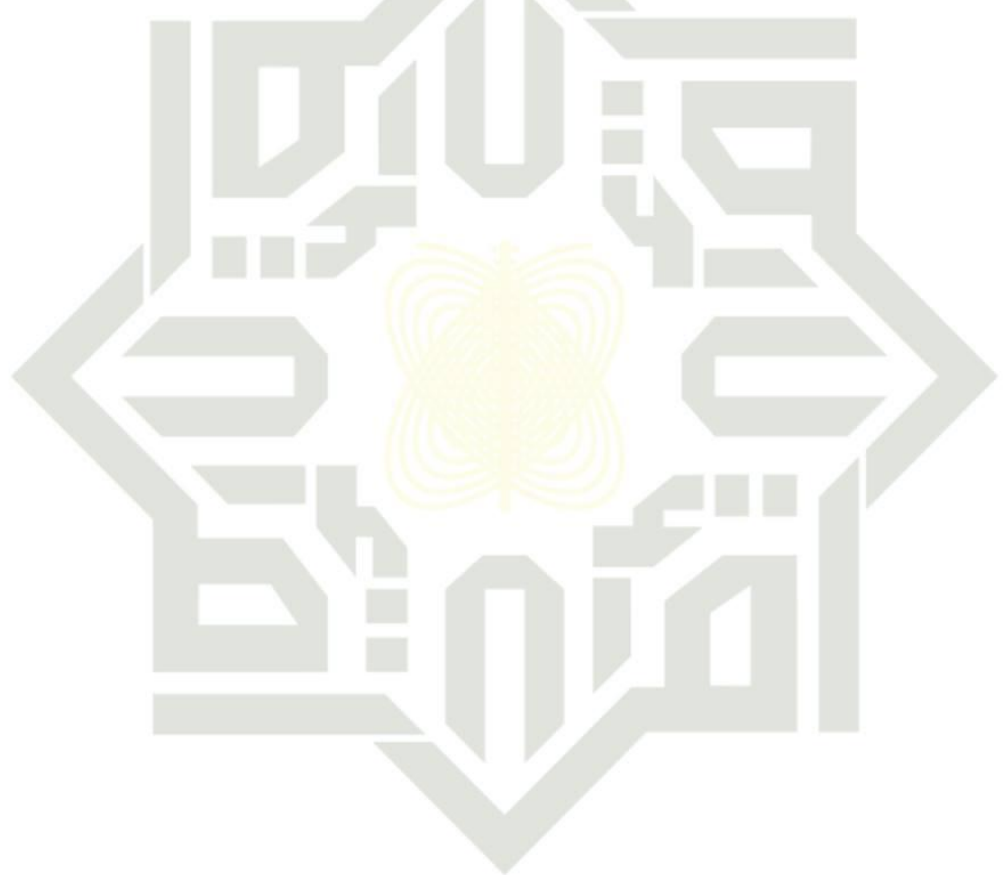
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian barulah kita mengambil tindakan supaya tidak terjadinya hal-hal yang besar.

P :Pihak mana saja yang menurut bapak yang mendukung dalam penyelesaian konflik?

I :Pertama yang mendukung itu yaitu para guru-guru kami kemudian korwilcam, kemite kemudian kami ada kerja sama MOU dengan puskesmas jadi kalau ada masalah kesehatan kami nantik memanggil pihak puskesmas kemudian kalau ada permasalahan interen itu komite yang sangat mendukung dalam penyelesaian konflik.



UIN SUSKA RIAU

## TRANSKRIP WAWANCARA

### Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik

#### Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ramdhani, A.Md selaku bendahara di SDN 004 Desa Teluk Batil (pada hari Sabtu 14 Desember 2024 pukul 09.00 sampai dengan selesai) sebagai berikut:

P :Menurut bapak, apakah bapak pernah mengalami ataupun pernah melihat konflik yang ada di sekolah ini?

I :Konflik di sekolah biasanya berupa permasalahan-permasalahan di sekolah itu biasanya tidak ada yang terlalu besar dan tidak ada yang tidak bisa ditangani oleh sekolah dan memang ada konflik-konflik antar guru dan karyawan, antar guru dengan siswa, antar guru dengan kepala sekolah ada cuma hanya sebatas untuk memberi masukan pendapat yang terkesan berbeda, itu saja kadang ada berbeda pendapat ,biasanya kan perbedaan pendapat ini sering terjadi ada yang mau yang A, ada yang mau yang B,

P :Jadi berbeda gitu ya pak, jadi yang seperti itu pak, apakah sering ataupun jarang ada di sekolah ini menurut bapak?

I :Untuk tingkat intensitasnya, itu kalau permasalahan dan konflik di sekolah itu biasanya tidak terlalu sering, tetapi selalu ada gunanya terkadang untuk pembaruan misalkan dari sistem pembelajaran atau sistem tata kelola di sekolah kadang guru meminta sesuatu yang dibutuhkan guru, kemudian sekolah belum bisa menyediakan kadang terjadi permusawarahan untuk menyelesaikan masalahnya bagaimana, tapi kalau untuk konflik tingkat-tingkat parah, sebenarnya tidak ada.

P :Berarti menurut bapak, ada tidak lagi selain konflik ataupun permasalahan yang telah bapak bilang tadi ada tidak yang lain lagi yang pernah bapak lihat ataupun bapak alaminya?

I :Kalau konflik hanya perbedaan pendapat, itu kalau di sekolah ini biasanya sering terjadi cuman tidak menyebabkan hal-hal di luar dari pada masalah pendidikan, kemudian tata kelola sekolah kemudian tidak ada lagi, misalkan permasalahan guru sesama guru jadi tidak terlalu ada yang terlalu parah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Jadi kalau seperti bapak bilang tadi, konflik siswa itu seperti apa?

I :Permasalahan atau konflik dari siswa ini kebanyakan biasanya masalah bullying biasanya ada yang salah di mata anak-anak itu terhadap satu siswa kemudian jadilah konflik bullying yang bentuknya ada yang verbal tapi untuk menjelaskan fisik, seperti tidak ada cuman secara verbal saja.

P :Jadi kalau seperti konflik ataupun permasalahan *bullying* tadi pak ada nggak seperti anak ini ataupun murid ini mengadu ke orang tuanya, orang tuanya itu datang ke sekolah ini pak?

I :Kalau permasalahan bullying yang telah sudah, sebenarnya ada undang-undang yang dulu-dulunya ada datang ke sekolah, kemudian si anak mengadu melakukan hal tersebut kepada sekolah orang tuanya yang datang kemudian kita menanganinya secara kekeluargaan, kita selesaikan secara damai biasanya itu saja.

P :Berarti kalau seperti itu, orang tua itu apakah menerima pendapat dari pihak sekolah ataupun ada tanggapan mereka dari orang tua itu?

I :Biasanya orang tua akan mendengar aduan dari pada anaknya, dari pada sekolah karena pada saat kejadian, anak terkadang memberi laporan ke orang tuanya tidak seperti kejadian misalkan dia cuman jatuhnya sikit, tetapi diceritakan orang tua ditolak lah, digini sama temennya jadi kita akan mendudukkan bersama dengan yang pembuat masalah, dengan korbannya kita dudukkan permasalahan berdua, kemudian kita selesaikan secara bersama dan biasanya orang tua akan menerima masukkan dari pihak sekolah.

P :Berarti dalam dengan musyawarah untuk menyelesaikan suatu permasalahan itulah ya pak?, itu biasanya yang turut adil dalam musyawarah itu apakah dari waka kesiswaan saja ataupun dari wali kelas ataupun dari kepala sekolah juga?

I :Iya dengan musyawarah bersama kita menyelesaikan suatu permasalahan yang pertama, biasanya wali kelas yang dulu melapor dengan kepala sekolah, kemudian kepala sekolah memanggil beberapa guru yang senior atau guru tempatan untuk menyelesaikan permasalahan itu biasanya itu, kemudian orang tua, kedua orang tua yang bermasalah tadi kita kumpulkan juga, kemudian kita musyawarah bersama ada juga beberapa guru yang diikut sertakan dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan itu untuk mendengar pendapat bersama memberi pandangan kepada siswa.

P :Bagaimana bapak bisa mengetahui adanya konflik tersebut?

I :Saya mengetahui itu terkadang ada dari wali kelas ataupun dari guru-guru yang lain dan ada juga dari siswa yang melapor,terkadang hal-hal yang seperti itu harus cepat kita tindak supaya tidak ada anak yang membullying temannya sendiri.

P :Kapan dan di mana biasanya terjadi konflik ini terjadi?

I: Kalau untuk konflik siswa ini lebih seringnya di luar kelas dan di dalam kelas karena mereka ini kan selalu sama-sama jadi ada yang berbeda sedikit langsung di bully nya, kemudian kalau untuk konflik guru ini lebih pada perbedaan pendapat atau miss komunikasi ini biasanya terjadi didalam kantor.

P :Jadi menurut bapak faktor ataupun penyebab terjadinya konflik ini apa pak?

I : Faktor penyebab konflik, kalau dikategorikan kita masuk dulu ke konflik siswa dulu lah siswa biasanya faktor penyebab itu hanya ejek mengejek, kemudian ada fisik, kekerasan fisik, kemudian masalah verbal, biasanya itu lebih ke bullying lagi kemudian kalau konflik guru, contoh salah satu faktornya adalah masalah teknis pelaksanaan di sekolah, kemudian masalah administrasi, biasanya itu jadi konflik juga kalau kepala sekolah kemungkinan tidak ada lah, kalau kepala sekolah dengan guru itu kurang, tidak ada, karena seorang mimpi itu kan harus menganyomi yang di bawah jadi contoh yang baik.

P :Jadi menurut bapak itu, apakah perbedaan karakter atau kepribadian itu menjadi penyebab konflik di sekolah?

I :Masalah kepribadian biasanya kalau di sekolah ini tidaklah menjadi itu suatu pemicu atau faktor menyebabkan konflik di sekolah, biasanya tidak ada.

P :peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum konflik itu terjadi? seperti siswa ataupun seperti guru-guru tadi pak?

I :Biasanya kalau konflik guru dan siswa, itu kebanyakan lebih ke miss komunikasi jadi penyampaian guru dan yang ditangkap siswa itu terkadang berbeda, kemudian persaingan akademik juga biasa terjadi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

misalkan anaknya biasanya juara 1 kok jadi juara 3, anaknya juara 3 kok jadi juara 1, kebanyakan gitu-gitu saja.

P :Berarti yang seperti akademis tadi, anak tadi pak itu yang menjadi penyebab itu yang mulai muncul itu apakah dari guru wali kelasnya atau dari orang tuanya pak?

I :Kebanyakan kalau masalah akademis anak itu lebih ke orang tuanya kemarin misalkan di semester lalu anaknya juara 2 atau juara 1 di semester akhir kenaikan kelas anaknya tiba-tiba meroso, orang tuanya ada yang bertanya di sekolah bagaimana sistem belajar anak di sekolah kemudian bagaimana guru-guru menyampaikan pelajaran di sekolah apakah sesuai diterima di anak atau memang anak itu yang kurang menanggapi dari penyampaian- penyampaian guru di kelas.

P :Jadi pak itu untuk solusinya itu gimana pak?

I :Untuk masalah persaingan prestasi akademik itu biasanya guru akan menanamkan sportifitas maksudnya persaingan sehat siapa yang rajin belajar tentu akan memenuhi hasil yang baik seperti itu aja kemudian memberikan penghargaan kepada yang juara-juara ini agar yang lain tuh termotivasi misalkan berupa kado-kado atau hadiah gitu lah kemudian menekankan pentingnya proses belajar misalkan lebih ditekankan untuk belajar di rumah selain di sekolah kemudian lebih banyak membaca buku di sekolah dan di rumah dan di rumah mengurangi waktu untuk bermain itu aja.

P :Berarti untuk solusi tadi itu yang diarahkan apakah itu dari wali kelas ataupun guru-guru yang lain?

I :Umumnya setiap guru itu punya karakter mendidik sendiri-sendiri berbeda-beda kemudian satu guru dengan guru yang lain itu mereka saling berkolaborasi untuk pencapaian suatu nilai prestasi anak kemudian prestasi kelas itu berbeda ada guru yang lebih ke perbaikan kondisi kelas, ada yang lebih perbaikan ke penilai-nilai anak setiap guru itu punya karakter mengajar tersendiri.

P :Apakah menurut bapak miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak yang terlibat konflik tadi apakah itu menjadi suatu penyebab konflik pak?

I :Ya, miss komunikasi misalkan miss komunikasi dengan kepala sekolah dengan guru atau kepala sekolah dengan masyarakat tempatan itu sering



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjadi dikarenakan kemungkinan sekolah kurang untuk mensosialisasikan program-program sekolah ke tengah masyarakat jadi masyarakat bertanya-tanya kok sekolah tidak ada perkembangan sementara kita di sekolah sudah ada program-program yang akan dijalankan cuma kurang sosialisasi kita ke masyarakat, kemudian masyarakat pun kurang tanggap terhadap kondisi sekolah ini ke sekolah kok begitu- begitu saja maunya kan kalau masyarakat merasa peduli terhadap sekolah dia akan saling berkolaborasi kemudian seperti siswa-siswa gitu juga kadang-kadang sering terjadi miskomunikasi masalah sistem belajar, mengajarnya di kelas kayak apa maunya siswa itu seperti apa.

P :Jadi pak, solusi menurut pandangan bapak itu terhadap masalah miskomunikasi yang ada tadi bagaimana?

I :Kalau dari siswa biasanya masalah miskomunikasi itu kebanyakan di luar sekolah itu ada beberapa yang datang bertanya misalkan wali murid bertanya tentang cara belajar anaknya selama di sekolah, kita pun menjelaskan itu berdasarkan wali kelasnya karena laporan itu kan berdasarkan wali kelas yang masuk kemudian wali kelas akan menilai anak itu, dia belajar seperti apa kemudian mengerjakan tugas atau tidak itu kan lebih dalamnya lagi wali kelasnya kepala sekolah cuma untuk perantara kemudian untuk penyelesaian miskomunikasi di masyarakat itu kebanyakan rasanya kurang tidak ada permasalahan di masyarakat dengan sekolah itu kurang tidak ada.

P :Menurut pandangan bapak bagaimana cara strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?

I :Menurut saya kepala sekolah sudah melakukan yang terbaik dalam menangani suatu konflik yang terjadi mulai dari mengadakan musyawarah bersama guru dan guru juga melakukan pendekatan-pendekatan ke siswa dan sering-sering berkonsultasi dari guru ke kepala sekolah ataupun kepala sekolah ke guru.kemudian strategi yang sering dilakukan kepala sekolah lebih ke musyawarah contoh nya tidak ada kepala sekolah mengambil keputusan sendiri dan keputusan itu diambil bersama sama dan di pertanggung jawabkan bersama-sama juga.

P :Jadi kalau konflik seperti guru itu seperti apa penanganinya pak?

I :Jadi untuk konflik seperti guru ini jarang kepala sekolah mengetahuinya di karenakan guru-guru yang berkonflik ini lebih sering curhat ke teman

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dekatnya atau kepada guru senior dan tidak butuh lama dalam penyelesaiannya dan jika adapun kepala sekolah mengetahuinya kepala sekolah akan memanggil guru guru yang berkonflik tersebut dan akan di selesaikan secara bersama mereka yang berkonflik.

P :Strategi seperti apa yang bapak ketahui yang sering diterapkan kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik?

I :Biasanya kepala sekolah ini lebih menggunakan cara bermusyawarah dalam menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi supaya tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan.

P :Menurut bapak bagaimana bapak bisa menilai tingkat keparahan konflik yang telah terjadi?

I :Biasanya penilain pendapat saya kalau sudah tingkat parah biasanya akan terjadi kurang keteraturan disekolah peraturan-peraturan sekolahpun diabaikan dan sudah di ambang batas dan itu harus ditindak secepatnya mungkin.

P :Jadi solusi yang harus diterapkan seharusnya bagaimana pak?

I :Untuk setiap konflik yang terjadinya disekolah itu untuk solusinya dan penyelesain masalah itu lebih baik diselesaikan secara bermusyawarah saja baik itu diforum guru, forum wali murid baikpun forum kepala sekolah dikarenakan supaya tidak ada yang merasa dirugikan lagi.

P :Kemudian menurut pandangan bapak mengapa kepala sekolah lebih memilih strategi bermusyawarah dalam menangani konflik?

I :Kebiasaan dari satu sekolah itu biasanya sistem kekerabatan disekolah lebih kekeluargaan jadi tidak ada yang namanya kepala sekolah memonopoli dari pada berbagai hal misalkan dari pendapat atau sikap atau tindakan, semuanya diambil berdasarkan keputusan musyawarah kemudian seperti kebijakan-kebijakan dari atasan dari dinas itu memang selalu kita musyawarahkan, bagaimana penerapannya di sekolah tapi kalau untuk kepala sekolah mengapa mengambil strategi untuk musyawarah itu karna sekolah lebih mengutamakan sistem kekeluargaan saja tidak ada kepala sekolah yang memonopoli baik berbagai pendapat maupun sikap.

P :Jadi menurut bapak ketika bermusyawarah yang diadakan oleh kepala sekolah apakah dalam bermusyawarah itu pernah ada perbedaan pendapat?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Setiap bermusyawarah kita sering adu-adu pendapat tapi sistemnya untuk membangun tidak ada sifatnya untuk menjatuhkan, Cuma perbedaan-perbedaan itu tergantung cara penyampaian saja, kemudian guru-guru yang lain akan memberikan solusi tentang pendapat mereka yang berbeda-beda.

P :Jadi menurut bapak bagaimana kepala sekolah itu dalam memilih solusi atau pendapat dari guru-guru tersebut?

I :Biasanya kepala sekolah akan menampung semua pendapat atau aspirasi dari pada guru kemudian memilih yang mana yang harus diprioritaskan yang mana yang sifatnya urgensi kemudian itu yang akan dibahas.

P :Berarti cara untuk mengambil solusi ataupun pendapat dari rekan-rekan guru itu gimana apakah yang pendapat yang setuju dengan pendapat ini sekian orang ataupun seperti apa pak?

I :Kalau sistem dengar pendapat tidak ada namanya poling begitu atau sistem pemilihan begitu, pada umumnya setiap guru bebas berpendapat kemudian kita pun akan membahas setiap pendapat yang telah disampaikan oleh guru guru yang lain apakah itu layak atau tidak, jadi kalau pemutuserannya secara sendiri oleh kepala sekolah itu tidak ada, misalkan ada masukan dari guru itu akan dilemparkan forum kemudian akan memberi pendapat dan saran dari rekan rekan guru yang lainnya.

P :Jadi menurut pandangan bapak bagaimana respon dari pihak yang terlibat konflik terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah?

I :Biasanya setiap konflik atau permasalahan yang kita selesaikan terkadang feedback-nya atau respon baliknya itu terkadang beragam ada yang memang setuju ada yang memang sudah atau memang merasa puas itu ada cuman lebihnya pendekatannya kalau permasalahan siswa wali murid merasa puas kemudian penyelesaian permasalahan pun selesai itu tidak diperpanjang kan lagi.

P : Jadi kalau yang seperti guru-guru yang berbeda pendapat tadi bagaimana pak?

I :Kalau guru biasanya Setiap keputusan yang diambil biasanya agak sedikit bertentangan ,tetapi ketika setelah di kasi jabaran atau solusi masukan-masukan dari guru lain biasanya itu tidak ada permasalahan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biasanya selesai gitu nggak ada namanya cerita atau ngomong dari belakang.

P :Pernah atau tidak bapak melihat atau mendengar suatu permasalahan itu tidak selesai pak?

I :Kalau permasalahan guru biasanya tidak ada yang tidak selesai cuman tergantung waktu aja terkadang membutuhkan waktu 2-3 hari dan tidak berlarut-larut lah dalam suatu permasalahan karna kita mencari solusi untuk jalan keluarnya bersama-sama.

P :Apakah ada faktor yang menurut bapak yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?

I :Ada tapi biasanya faktor-faktor seperti ini kemungkinan Cuma seperti miss komunikasi, persaingan siswa sesama siswa, kebijakan sekolah, faktor lingkungan belajar dan pengaruh media sosial. Untuk manajemen sekolah kita selalu menyelesaikan semua permasalahan tersebut dengan secepat mungkin.

P :Jadi untuk solusinya itu seperti apa pak?

I :Untuk solusinya salah satu contohnya seperti masalah prestasi anak itu kita lebih menekankan pada pembelajaran baik disekolah maupun diluar sekolah kemudian lebih intensif memberikan masukan kepada siswa dan pendekatan-pendekatan kepada siswa yang sifatnya untuk memotivasi anak.

P :Menurut bapak mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?

I :Karena kalau tidak diselesaikan secepat mungkin kemungkinan konflik ini akan berkelanjutan dan akan merusak sistem dari manajemen sekolah yang seharusnya program itu berjalan dikarenakan ada konflik yang tidak diselesaikan jadi ini akan menjadi batu sandungan untuk kedepannya dan dilakukan dengan bermusyawarah.

P :Menurut bapak pihak mana saja yang mendukung dalam penyelesaian konflik yang diterapkan oleh kepala sekolah?

I :Pihak-pihak yang terlibat dilingkungan sekolah itu biasanya dari kepala sekolah, guru, siswa serta komite sekolah biasanya itu ada kerja sama jika ada kejadian konflik yang terjadi dilingkungan sekolah itu biasanya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak komite sekolah akan berkonsultasi ke kepala sekolah dan kepala sekolah akan melemparkan ke forum guru untuk dicarikan solusi atau jalan keluarnya.

P :Jadi apakah pihak-pihak tersebut mendukung dalam penyelesaian konflik tersebut pak?

I :Iya, biasanya pihak-pihak yang terkait itu akan mendukung baik itu dari kepala sekolah,guru-guru, wali murid maupun komite sekolah.

P :Apakah ada pihak-pihak yang lain lagi pak?

I :Ada, biasanya ada kita kerja sama seperti pihak pemerintahan desa, dinas, bhabinkamtibmas dan pihak kesehatan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik

#### Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Siska Putri, S.Pd selaku Waka Kesiswaan di SDN 004 Desa Teluk Batil (pada hari Rabu 8 Januari 2025 pukul 09.00 smpai dengan selesai) sebagai berikut:

P :Apakah menurut ibu di sekolah ini terdapat adanya suatu konflik yang terjadi bu?

I :Kalau masalah konflik ini ya sudah jelas ada menurut ibu karena mustahil bagi suatu instansi itu tidak adanya suatu konflik seperti disini pernah terjadi konflik yaitu konflik pertengkarnya dua orang anak kemudian di pisahkan oleh penjaga sekolah kami kemudian salah satu dari anak ini tersinggung hingga dia melaporkannya ke orang tuanya dan orang tuanya melapor pula ke kepala desa.

P :Kemudian konflik yang lain bu?

I :Terjadinya saling membully antara siswa terkadang siswa ini mengetahui nama orang tua temannya kemudian dia mengejek nama orang tua temannya tersebut sehingga disitu terjadilah perkelahian karna masalah ejek mengejek tersebut. Kemudian konflik diantara sesama guru atau karyawan yang lain itu ada perbedaannya pendapat antara guru yang satu dengan guru yang satu lainnya dan kemudian juga ada masalah miss komunikasi yang terjadi.

P :Kemudian dari mana ibu mengetahui adanya konflik tersebut bu?

I :Kalau masalah siswa tadi ibu mengetahui dari siswa tersebut dan ada juga laporan dari teman-temannya di karenakan ibu disini sering menjadi wali kelas jadi ibu bisa tau anak yang di ganggu temannya dan yang tidak karna anak-anak tersebut sering melaporkannya pada ibu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai wali kelasnya apalagi permasalahan yang seperti ini sering sekali ibu temui bahkan di kelas ibu sendiri.

P :Kalau seperti permasalahan guru tadi bagaimana ibu mengetahuinya bu?

I :Seperti guru ne kan kita tahu sifatnya terkadang kadang ada berubah sedikit seperti menjauh menghindar ada juga melaporkan kemaren tu guru ini ada yang tidak suka ada yang tersinggung jadi dari itu lah ibu bisa mengetahuinya karna perbedaan sikapnya tersebut.

P :Kapan dan di mana konflik ini terjadi bu?

I :Kalau masalah siswa ini seringnya terjadi pada dalam kelas yaitu jam istirahat terkadang kan guru ne kan ketika istirahat langsung ke ruang majelis guru jadi di dalam kelasnya tidak ada guru jadi pada jam itulah anak ini sering diganggunya, terkadang kalau tidak di dalam kelas ya di luar kelas dia di ganggu oleh temannya itu.

P :Kalau guru-guru tadi bu di mana biasanya terjadi?

I :Terkadang kalau guru ne lebih sering terjadinya di ruang majelis guru sehingga dia ini menghindar biasanya pada jam istirahat guru-guru ini ngumpul di ruang majelis guru tetapi dia menghindar entah itu dia ke ruang tata usaha ataupun ke ruang perpustakaan.

P :Menurut ibu faktor apa saja yang menjadi penyebabnya terjadinya konflik di sekolah ini bu?

I :Kalau siswa ini yaitu sikapnya tidak mau menerima seperti membully tadi dia tidak diterima di ejek seperti nama orang tuanya kemudian karena ada perbedaan seperti gemuk atau kurus jadi itulah yang menjadi penyebab siswa itu membully kemudian karena faktor pengaruh temannya juga yang mana siswa ini membully, kemudian kalau masalah yang ada dikalangan guru ini disebabkan karena adanya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan pendapat atau ide-ide seperti guru yang ini maunya yang seperti ini tetapi guru yang lain mau yang lain pula jadi ini kan gak sejalan berbeda pola pikirnya jadi karena itu lah bisa terjadinya konflik karena tidak bisa menerima keputusan apalagi ketika rapat itu kan banyak sekali pendapat-pendapat yang di sampaikan oleh para guru-guru yang lain, kemudian masalah miss komunikasi yang terjadi itu karena kurangnya komunikasi yang terbuka udah tu ada juga ketika penyampain informasi yang kurang jelas jadi itu lah penyebabnya konflik itu terjadi dan konflik ini harus secepat mungkin di kelola oleh kepala sekolah supaya konflik itu tidak membesar dan mengganggu dalam proses belajar mengajar.

P :Apakah ada faktor yang lain bu yang menjadi penyebabnya terjadinya konflik tersebut?

I :Mungkin kalau yang lain itu bisa jadi juga karena adanya iri hati karena ada yang guru lebih dekat ke kapala sekolah lah udah tu mungkin karena ada guru yang melapor ke kepala sekolah seperti guru ini sering meninggalkan kelasnya pak jadi ketika rapat ada kepala sekolah ada membahas seperti itu berarti ada guru yang melapor sehingga bisa terjadinya konflik.

P :Menurut ibu apakah perbedaan karakter antar individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik?

I :Kalau menurut ibu perbedaan karakter ini bisa menjadi penyebab terjadinya konflik seperti anak yang pemalu atau anak yang pendiam sering sekali di bully oleh anak yang agak aktif lah jadikan anak yang pemalu ini kan agak susah berkembang karena sering di bully oleh temannya sebab yang satu karakternya pemalu yang satunya aktif, karena kita juga tidak bisa menyamakan karakter satu siswa dengan siswa yang lainnya contohnya seperti anak kembar itu juga karakternya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbeda yang satu dengan yang satu lagi apa lagi yang tidak kembar itu sudah sangat jelas berbeda karakternya.

P :Kalau seperti guru bagaimana masalah perbedaan karakter ini bu?

I :Ada juga menjadi penyebab masalah karakter ini karena sama juga dengan siswa tadi berbeda juga tidak bisa di samakan dan karakter ini termasuk juga penyebab terjadinya konflik yang ada dikalangan guru. Terkadang ada juga guru yang tidak menerima pendapat pendapat dia aja yang mau di dengarkan cumakan kalau sama rekan guru yang lain kejadian yang seperti itu dibiarkan saja terkadang yang seperti itu cuma sebagian aja tidak semua dan kita tidak mengikut pendapat dia juga karna kita mengikut pendapat yang terbanyak dan itu menjadi penyebab konflik juga karna dia bertahan pada pendapatnya itu tidak mengalah padahal teman guru yang lain tidak setuju sama pendapatnya.

P :Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya konflik tersebut bu?

I :Mungkin kalau siswa ini di karenakan kurangnya empati sesama kawannya sehingga dia membully udah tu karena awalnya itu saling bermain bersama udah tu lama kelamaan saling ejek mengejek kemudian ada juga karena pengaruh kawan. Kalau masalah dikalangan guru itu awalnya karena tidak sepaham terkait tugas, tanggung jawab atau informasi yang telah disampaikan sehingga berbeda pendapat yang mereka sampaikan kemudian kalau masalah miss komunikasi ini karena minimnya komunikasi yang jelas dan ketidak jelasan dalam penyampaian informasi sehingga berbeda pandangan pribadi antara yang satu dengan yang lainnya sehingga yang seperti ini memburuk suasana sehingga menyebabkan konflik ini terjadi.

P :Apakah miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak pada sekolah ini menjadi penyebab terjadinya konflik?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Iya sudah jelas itu karena di sekolah sering sekali terjadinya masalah miss komunikasi ini dan menjadi penyebab terjadinya konflik diantara siswa, guru dan staf tata usaha bahkan orang tua siswa sekalipun juga karena ketidak jelasan dalam penyampaian suatu informasi contohnya masalah bantuan, peraturan sekolah, jadwal mengajar, jadwal kegiatan jadi ini dapat memicu kesalahpahaman yang berujung pada ketegangan. Kemudian karena kurangnya keterbukaan dalam berkomunikasi yang mana menyebabkan perburuknya situasi karena salah satu guru merasa diabaikan dan tidak didengarkan. Jika masalah miss komunikasi ini tidak secepat mungkin ditangani maka konflik ini akan berkembang menjadi masalah yang besar yang mana pada akhirnya menjadi masalah yang besar dan mengganggu iklim sekolah serta hubungan antar pihak yang lainnya. Makanya itu meningkatkan komunikasi yang jelas itu sangat penting dalam pencegahan konflik yang terjadi.

P :Jika terjadinya konflik di sekolah bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dalam menangani konflik yang terjadi?

I :Kalau pandangan ibu terhadap strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah ibu sangat setuju sekali dengan cara kepala menangani konflik yang terjadi karena strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah ini dalam menangani konflik menunjukan bahwa kepemimpinannya sangat menentukan keberhasilan penyelesaian masalah. Kemudian bukan hanya ibu saja yang setuju tetapi dari rekan-rekan guru yang lain pun setuju juga karena tidak ada kami merasa dirugikan udah tu kami tidak ada diabaikan kami di sini dirangkul semua sama kepala sekolah. Udah itu juga strategi yang sering kepala sekolah gunakan dalam menyelesaikan masalah yaitu dengan cara bermusyawarah.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Apakah ada strategi yang lain bu?

I :Strategi yang lain paling kepala sekolah lebih sering berkompromi sama rekan-rekan guru atau sama staf tata usaha seperti kalau ada suatu permasalahan kepala sekolah itu dia tidak memihak antara satu guru dengan yang lainnya kemudian kepala sekolah juga mencari tau dulu apa latar belakang dari suatu permasalahan tersebut dengan cara bertanya tanya dengan kami udah tau kalau udah tau latar belakangnya barulah diadakan rapat bermusyawarah dengan kami udah tu barulah kepala sekolah mengambil keputusan itu pun juga kepala sekolah minta masukan-masukan juga sama kami jadi kepala sekolah itu dia tidak mengambil keputusan dia sendiri dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang sedang terjadi.

P :Bagaimana ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik yang terjadi?

I :Ibu bisa dapat menilai tingkat keparahan suatu konflik ketika permasalahan itu sudah terjadi apalagi kalau seperti siswa ini menangis karna di ganggu temannya kemudian sampai berkelahi itu menurut ibu itu sudah termasuk parah karna berkelahi nantik dia bisa juga melaporkan pada orang tua sehingga nantik orang tuanya datang ke sekolah sehingga itu bisa menjadi konflik yang parah jadi sebelum hal itu terjadi kita sebagai wali kelas harus cepat-cepat di atasi apa lagi kan masih anak kecil sikit-sikit dia mengadu pada orang tuanya atas kejadian yang dia rasakan di sekolah. Kemudian kalau permasalahan dikalangan guru itu menurut ibu kalau sudah mau parah ketika masalah miss komunikasi ini menghambat kerja sama team dalam bekerja sehingga juga ini mempengaruhi suasana kerja hingga ini bisa berdampak pada siswa. Kemudian masalah guru ini harus cepat juga ditangani karena supaya tidak membesar apa lagi kalau sudah diam-diam itu menurut ibu agak susah juga.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik yang terjadi?

I :Kalau pertemuan ini kepala sekolah lebih sering mengadakan di kantor lah pada saat rapat bersama guru-guru dan staf tata usaha jadi satu tempat kami mengadakan rapat bermusyawarah bersama, mungkin kalau hanya 2-3 orang guru itu paling kepala sekolah hanya memanggil ke ruangnya saja.

P :Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik yang terjadi?

I :Mungkin menurut ibu kenapa kepala sekolah memilih strategi itu dalam menangani konflik mungkin karena ini sudah menjadi kebiasaan yang melekat pada kita ya dalam berbagai suatu hal pasti kita mengadakan rapat untuk bermusyawarah, kemudian juga karna cara ini memungkinkan semua pihak untuk terlibat serta menyampaikan pandangan dan kepentingan mereka masing-masing secara terbuka melalui bermusyawarah ini. Kemudian dengan berkompromi ini juga dapat membantu mencari solusi dan jalan keluar yang adil dan sama-sama menerima atas keputusan yang diberikan sehingga dapat mencegah terjadinya suatu konflik yang berkembang. Jadi dengan cara itu juga seperti bermusyawarah dapat memperkuat hubungan antar pihak sehingga bergokus pada kerja sama dalam bekerja serta konflik ini dapat kita atasi bersama.

P :Apakah ada yang lain lagi bu?

I :Ibu rasa mungkin karena kepala sekolah sudah melekat dengan cara seperti itu dalam menangani konflik kan apa lagi kebanyakan sekolah ditempat daerah kita ini kepala sekolah nya juga lebih sering bermusyawarah dalam menangani suatu permasalahan, kemudian ya lihat kondisi permasalahan itu juga mungkin kalau permasalahan tersebut sangat parah dan harus diambil tindakan itu ya barulah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mungkin hanya kepala sekolah yang mengambil keputusan tapi kan selama ini kepala sekolah sering menggunakan bermusyawarah dalam berbagai hal dan sangat jarang sekali kepala sekolah mengambil keputusan sendiri.

P :Menurut pandangan ibu bagaimana respon dari pihak yang terlibat konflik terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan kepala sekolah?

I :Mungkin ya setahu ibu respon orang-orang ne baik-baik saja dan menerima atas penyelesaian yang dilakukan oleh kepala sekolah.

P :Kalau yang lain lagi ada buk?

I :Paling ya kalau respon siswa ne kadang ada juga tidak menerima kadang ada juga menyangkal jadi yang seperti ini harus kita kasi pemahaman serta pendekatan. Kemudian kalau yang guru ini kadang ada juga respon pembelaan diri apa lagi kalau masalah perbedaan pendapat itu lebih pengen menang sendiri lah. Tapi Alhamdulillah dengan arahan,nasihat yang diberikan oleh kepala sekolah itu dapat teratasi dengan baik karena itu semua harus dengan pemahaman juga kita mengatasinya.

P :Apakah ada faktor yang menurut ibu yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?

I :Menurut ibu kalau faktor ini jelas adanya seperti masalah murid tadi itu kan dapat juga mempengaruhi manajemen konflik yang sudah di kelola oleh kepala sekolah jadi dari situlah nantik juga konflik itu muncul dan terjadi sama juga macam konflik guru itu pun termasuk juga faktor mempengaruhi manajemen konflik.

P : Kalau faktor yang lain lagi buk?

I :Mungkin seperti masalah komunikasi tadi itu dapat juga mempengaruhi manajemen konflik dikarenakan dari mulai komunikasi tersebut bisa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi konflik itu terjadi kemudian menurut ibu masalah kepribadian juga bisa juga dikarenakan kepribadian orang itu beda-beda jadi bisa juga mempengaruhi kemudian masalah budaya itu menurut ibu bisa juga mempengaruhinya seperti orang melayu gini budayanya kemudian orang minang gini pula belum lagi orang jawa jadi kan itu mempengaruhi juga jadi perbedaan yang seperti itu yang harus kita atasi dan kita kelola supaya tidak membesar.

P :Mengapa menurut ibu faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah diterapkan oleh kepala sekolah?

I :Mungkin kalau menurut ibu kan siswa ini merupakan fokus utama kita pendidikan jadi kalau seandainya berkonflik itukan dapat mempengaruhi strategi yang kepala sekolah terapkan seperti guru tadi juga itukan berpengaruh strategi yang telah kepala sekolah terapkan, udah tu masalah komunikasi itu kan sangat penting karena semua pihak akan memahami tujuan jika komunikasinya mudah dimengerti dan jelas. Jadi kalau komunikasinya buruk itukan dapat menyebabkan kesalahpahaman yang mana berujung pada terjadinya konflik.

P :Kalau masalah budaya kenapa bu?

I :Kalau budaya ini kan kalau seandainya tidak sejalan juga dengan kita itu kan bisa dapat menyebabkan konflik itu muncul apalagi budaya suku kita disini macam-macam dari murid hingga guru ada yang suku seperti melayu, minang, jawa, batak itukan berbeda beda itukan termasuk susah juga menyatukan yang satu dengan yang lainnya. Makanya dari itu didalam sekolah manajemen konflik itu sangat penting sekali dan sangat berpengaruh karena masalah konflik itu sangat bahaya sekali dan harus secepat mungkin di tangani.

P :Pihak yang mana saja yang mendukung dalam penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Jadi penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah itu sudah jelas banyak sekali pihak-pihak yang mendukungnya seperti guru, staf tata usaha, komite sekolah serta orang tua siswa jadi mereka semua ini sangat mendukung sekali terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah.

P :Apakah ada yang lain lagi bu pihak yang mendukungnya?

I :Kalau yang lain itu paling dari pihak masyarakat dan kedinasanlah yang mendukung kepala sekolah dalam penyelesaian konflik.



UIN SUSKA RIAU



## TRANSKRIP WAWANCARA

### Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik

#### Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Dewi Sari, S.Pd selaku wali kelas di SDN 004 Desa Teluk Batil (pada hari Kamis 9 Januari 2025 pukul 11.00 sampai dengan selesai) sebagai berikut:

P :Apakah menurut ibu di sekolah ini terdapat adanya suatu konflik yang terjadi?

I :Wajar konflik itu ada karna kita makhluk sosial yang saling berinteraksi jadi ibu rasa mustahil rasanya jika suatu instansi itu tidak ada konflik baik itu konflik kecil maupun konflik besar tergantung kita aja bagaimana mengatasi atau mengelola konflik tersebut karena kalau tidak dikelola dengan baik maka akan menyebabkan suatu permasalahan yang besar makanya itu kita harus tau bagaimana mengelolanya suatu konflik dan konflik juga jangan sampai udah membesar baru kita mau menyelesaikannya kalau udah seperti itu sudah sangat sulit dalam menyelesainya itu makanya konflik itu mulai dari kecil harus kita cari jalan keluarnya supaya tidak membesar karena sangat berbahaya sekali.

P :Jadi konflik apa saja yang pernah terjadi di sekolah ini bu?

I :Yang paling sering terjadi itu masalah kesalahpahaman antara satu guru dengan guru yang lain dan permasalahan sama para karyawan kemudian antara siswa yang sering di ganggu sama temannya, kemudian kalau rekan kerja ini mungkin karena beban kerja seseorang yang berbeda kemudian masalah seseorang tidak sama mungkin ada teman kerja yang ada masalah kemudian temannya bercanda bergurau ternyata teman kita itu tersinggung ataupun dianggap serius inikan menimbulkan konflik dan dibutuhkan penanganan secepat mungkin

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk penyelesaian kemudian masalah disiplin rekan-rekan kerja yang paling sering tu telat dan gak mengikuti rapat.

P :Bagaimana ibu mengetahui adanya konflik tersebut?

I :Kalau antara siswa itu kan kita melihat dan memperhatikan perilaku atau karakter pada anak kan kita lihat seperti di kelas anak ini ada yang mengejek, mengganggu temannya dari itu lah ibu bisa mengetahui udah tu kan biasa ketika istirahat kita ngumpul semua di majelis guru jadi ketika ngobrol sama teman guru ada yang melapor atau bercerita kalau ada anak yang gini-gini dikelas dari laporan tersebutlah kita bisa mengetahuinya sebagai wali kelas kemudian ada juga laporan dari para siswa yang di ganggu lah atau di ejek sama temannya itu karena kan anak itu kadang melaporkannya ke ibu sebagai wali kelasnya dari laporan siswa itu juga kita bisa mengetahui kejadian tersebut.

P :Kalau permasalahan guru bagaimana ibu mengetahuinya?

I :Kalau masalah guru ini ibu mengetahuinya karena nampak langsung seperti guru yang tidak mengikuti rapat kemudian ada yang telat lagi itu ibu melihat secara langsung guru-guru yang telat, berarti ini kan tidak tepat waktu atau melanggar peraturan yang ada di sekolah.

P :Kapan dan dimana biasanya terjadi konflik tersebut ?

I :Kalau konflik siswa ini sering terjadinya di lingkungan sekolah terutama di tempat-tempat yang kurang pengawasan oleh guru atau ketika di tempat tersebut guru tidak ada, jadi ini biasanya terjadi pada jam istirahat karena pada jam tersebut guru atau wali kelasnya tidak ada di ruangan kelas kemudian pada di dalam kelas ketika kalau guru tidak hadir ataupun ketika kurang pengawasan di dalam kelas. Kemudian kalau masalah guru ini ya di lingkungan sekolah apa lagi kalau yang lambatkan itu jelas sekali kelihatannya kemudian kalau permasalahan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seringnya kesalahpahaman ataupun miss komunikasi itu seringkali terjadi di ruang majelis guru.

P :Menurut ibu faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya konflik di sekolah?

I :Kalau siswa ini bermula dari bermain bergurau itu lama-lama kadang terjadi masalah itu yang bisa menjadi penyebab terjadinya konflik kalau sama teman guru ini kurangnya komunikasi sesama guru.

P :Penyebab yang lain ada lgi bu?

I :Kalau yang lain ibu rasa seperti siswa ini salahnya pergaulan karena teman udah itu juga kurangnya empati terhadap perbedaan sesama teman karena kan kadang siswa ini kalau mengejek tu karna ada sesuatu yang menganjilkan padanya makanya dia ejek sehingga teman yang di ejeknya itu tidak terima sehingga menyebabkan perkelahian itulah bisa menjadi penyebab terjadinya konflik kemudian kalau permasalahan guru ini kurangnya memanage waktunya mungkin karna ada anak kecil di rumah atau pun mau menjemput anaknya pulang sekolah ataupun pengen masak duluan di rumah jadikan bisa menjadi penyebab terjadinya konflik kemudian kurangnya rasa tanggung jawabnya.

P :Menurut ibu apakah perbedaan karakter antar individu dapat menjadi penyebab terjadinya konflik?

I :Ibu rasa iya perbedaan karakter bisa menjadi penyebab terjadinya konflik karena setiap individuan mempunyai kepribadian, pandangan dan cara berfikir yang mana sering kali tidak sejalan antara satu orang sama orang yang lain. Ketika satu orang tidak bisa memahami dan menghargai perbedaan tersebut maka itu akan berpotensi terjadinya konflik. Seperti orang yang memiliki karakter yang tegas itu terkadang orang-orang langsung mengartikan bahwa orang ini memiliki karakter yang kasar dan tidak peduli, sebaliknya orang yang memiliki karakter



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendiam maka orang-orang akan menganggap bahwa orang ini tidak aktif, tidak peduli dan kurang respon. Jadi perbedaan ini kalau kita tidak bisa mengelola dengan baik maka akan memicu terjadinya konflik.

P :Jadi solusi untuk mengatasi perbedaan karakter tersebut menurut ibu bagaimana?

I :Menurut ibu solusinya itu dengan cara kita harus membangun komunikasi yang efektif dan harus juga mengembangkan sikap saling menghargai dan saling memahami antara satu dengan yang lainnya, kemudian pengelolaan konflik yang bijak itu melalui mediasi atau berdiskusi secara terbuka ini dapat membantu menyelesaikan suatu permasalahan yang muncul akibat perbedaan karakter.

P :Peristiwa atau situasi apa yang biasanya terjadi sebelum munculnya konflik?

I :Seperti yang ibu bilang tadi kalau siswa ini bermula dari bermain bersama bergurau bercanda jadi bermula dari itu kemudian lama kelamaan tiba-tiba di ganggu udah itu di ejek kemudian kadang ada juga karena masalah dari luar sekolah entah dia bermain juga bersama di luar udah tu tersinggung udah tu terjadinya saling ejek mengejek udah tu di ganggu. Kemudian kalau permasalahan guru ini mungkin karena ketidakharmonisan karena udah guru tersebut tidak disiplin seperti datang telat, sering meninggalkan kelas tidak mengikuti rapat jadi ini mungkin karena sudah sering terjadi jadi ada guru yang tidak suka maka dari itu lah timbulnya terjadi konflik.

P :Apakah menurut ibu miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak pada sekolah ini menjadi penyebab terjadinya konflik?

I :Kalau menurut ibu iya sangat jelas karena miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak di sekolah ini sering sekali terjadi masalah bisa jadi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena ketidak jelasan dalam menyampaikan informasi jadi ini bisa menimbulkan kesalahpahaman antara guru, siswa bahkan wali murid. Oleh karena itu komunikasi yang jelas dan terbuka itu sangat berpengaruh dalam terhindarnya dari suatu kesalahpahaman yang terjadi baik itu siswa, guru, kepala sekolah bahkan wali murid sekalipun juga.

P :Jadi kapan miss komunikasi ini tidak dianggap sebagai penyebab terjadinya konflik bu?

I :Kalau menurut ibu ya miss komunikasi ini tidak dianggap sebagai penyebab terjadinya konflik ketika suatu latar belakang masalah tersebut terletak pada faktor yang lain seperti perbedaan kepepentingan dan perbedaan tujuan, jadi miss komunikasi ini muncul bukan karena kesalahpahaman dalam berkomunikasi tetapi karena suatu ketidaksepakatan antara satu orang dengan yang lainnya. Kalau menurut ibu ya seperti begitu.

P :Jika terjadinya konflik di sekolah ini bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam menangani konflik?

I :Kalau menurut pandangan ibu ya strategi yang telah diterapkan oleh kepala sekolah ya sangat baik karena kepala sekolah sangat adil dan transparan kemudian mencari solusi terhadap suatu permasalahan yang terjadi kemudian kepala sekolah ini juga orangnya lebih suka berdialog terbuka sesama kami disini kemudian kepala sekolah juga bisa menciptakan kondisi yang kondusif untuk saling berdiskusi tanpa adanya tekanan dan juga saling menghargai. Kemudian kepala sekolah jika menghadapi suatu permasalahan dia mencari akar permasalahan tersebut terlebih dahulu udah itu barulah bisa mencari jalan keluar dari suatu permasalahan tersebut sehingga permasalahan itu dapat diatasi dengan baik

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Kemudian strategi apalagi bu?

I :Kemudian kepala sekolah itu lebih sering bermusyawarah dalam berbagai permasalahan yang terjadi jadi ketika bermusyawarah itu kita bebas mengeluarkan pendapat kita jadi apa yang mau kita sampaikan ya kita sampaikan melalui rapat itu jadi dengan bermusyawarah itu juga kita sama-sama mencari jalan keluarnya bukan hanya kepala sekolah saja sebagai pemimpin yang mencari jalan keluar suatu permasalahan tetapi kita bersama-sama sehingga permasalahan itu dapat ditangani.

P :Bagaimana ibu menilai tingkat keparahan konflik yang terjadi?

I :Ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik itu ketika suatu permasalahan itu telah terjadi baru ibu bisa menilai besar kecilnya suatu konflik. Seperti siswa tadi kalau hanya seperti ejek mengejek itu ya masih kecil tapi kalau udah di ejek sampai menangis hingga berkelahi berarti itu udah termasuk besar permasalahannya, kemudian kalau permasalahan guru itu ibu bisa menilainya ketika orang itu kelihatan sering telatnya sehingga itu menyebabkan proses belajar mengajar tidak efektif karena guru tersebut telat kemudian tidak hadir dalam rapat itu contoh seperti ada informasi yang penting atau pembagian tugas tetapi guru tersebut tidak hadir berarti itu akan menyebabkan bisa terjadi perselisihan hingga tidak tegur sapa lah karena permasalahan tersebut.

P :Dimana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan atau mediasi untuk menangani konflik?

I :Biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan ini di ruang majelis guru biasanya itu kami rapat atau lagi ngumpul-ngumpul juga di ruang majelis guru jadi kepala sekolah ini mengadakan pertemuan atau musyawarahnya di sana tetapi kalau hanya beberapa orang itu biasanya kepala sekolah hanya memanggil orang-orang tersebut ke ruangnya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi tertentu dalam menangani konflik?

I :Kalau menurut ibu ya mungkin karena kan setiap situasi konflik itu kan mempunyai karakter atau cara yang berbeda juga dalam menanganinya karena setiap suatu permasalahan kita harus tau cara penanganan. Kemudian kepala sekolah juga mempertimbangkan nilai-nilai saling menghargai, kerja sama tim dan komunikasi yang terbuka supaya tidak ada menyinggung orang lain.

P :Menurut ibu kenapa kepala sekolah lebih sering menggunakan cara bermusyawarah dalam menangani konflik?

I :Mungkin menurut ibu karena kepala sekolah maunya semua pihak terlibat dan berkontribusi dalam mencari solusi yang terbaik dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi. Mungkin juga menurut ibu karena sudah menjadi kebiasaan kita di sini kalau ada suatu permasalahan pasti diselesaikan dengan bermusyawarah karena juga dengan bermusyawarah dapat menciptakan rasa saling menghargai dan kerja sama sehingga dapat memperkuat hubungan antar anggota sekolah.

P :Menurut pandangan ibu bagaimana respon dari pihak yang terlibat konflik terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan kepala sekolah?

I :Kalau respon menurut ibu baik-baik aja orang-orang yang berkonflik tersebut terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan kepala sekolah tapi ibu gak tau kalau udah di belakang entah itu masih ada rasa dongkol lagi atau masih belum menerima tapi kalau di depan kami ya baik- baik aja, soalnya kan kita gak tau juga sifat masing guru-guru ini kalau udah di belakang.

P :Menurut ibu apakah ada faktor yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Menurut ibu faktornya itu masalah komunikasi karena komunikasi ini sangat penting jika komunikasi ini tidak efektif maka ini akan menyebabkan kesalahpahaman sehingga inikan dapat menjadi timbulnya konflik kemudian itu masalah cara kepala sekolah dalam memimpin karena kepala sekolah perannya sangat penting maju suatu nya sekolah itu tergantung pemimpinnya dan bagaimana juga kepala sekolah dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi.

P :Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?

I :Karena seperti komunikasi tadi kan itu sangat berpengaruh jika komunikasinya tidak jelas maka itu kan akan menyebabkan kesalahpahaman yang mana dapat menghambat implementasi strategi yang telah kepala sekolah buat kan, kalau masalah gaya kepemimpinan pula itu karena cara seorang pemimpin itu sangat berpengaruh terhadap apa yang dia pimpin dan juga berperan penting karena pendekatan kepala sekolah seperti gaya dia memimpin entah itu gaya otoriter atau gaya demokratis jadikan itu sangat berpengaruh juga.

P :Pihak mana saja yang ibu ketahui yang mendukung dalam penyelesaian konflik?

I :Biasanya yang mendukung jelas warga sekolah sangat mendukung atas penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah kemudian kalau pihak luar itu ya paling masyarakat yang mendukung sama pihak dinas.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **TRANSKRIP WAWANCARA**

### **Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik**

#### **Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Putri Aliza, S.E selaku Kepala Tata Usaha di SDN 004 Desa Teluk Batil (pada hari Sabtu 7 Desember 2024 pukul 09.00 smpai dengan selesai) sebagai berikut:

P :Apakah menurut ibu di sekolah ini terdapatnya suatu konflik yang ibu ketahui?

I :Iya sudah jelas ada konflik tetapi selama ibu disini Alhamdulillah kalau konflik itu konflik-konflik yang masih bisa diatasi jadi konflik itu bisa dikatakan konflik-konflik yang kecil aja walaupun sering terjadi tetapi ya masih bisa kita atasi, jadi konflik itu tidak sampai membesarlah karena cepat kita mengatasinya karenakan konflik ini sangat berbahaya sekali dan mengganggu proses belajar mengajar.

P :Jadi buk konflik yang seperti apa yang pernah terjadi bu?

I :Kalau kita berbicara konflik ini sudah jelas konflik ini suatu kondisi yang tidak seharusnya terjadi dalam hubungan antara 2 orang atau lebih, kalau konflik di sekolah ini seperti konflik antar siswa kemudian ada juga konflik antar guru atau karyawan. Kalau konflik antar siswa ini seperti lebih sering siswa ini terkadang di ganggu temannya seperti ejek mengejek kemudian ada yang lari-lari udah tu sehingga terjatuh, kemudian kalau untuk konflik guru atau karyawan ini lebih seringnya masalah disiplin terkadang ada guru atau karyawan ini datang dan pulang di luar jam sekolah yang telah ditetapkan kemudian ada yang meninggalkan kelas pada jam mengajarnya, kemudian konfliknya itu tentang permasalahan miss komunikasi atau perbedaan pendapat jadi kalau masalah yang ini cukup sering terjadi pada kalangan guru-guru dan karyawan karena ini sangat sensitif dan kalau menurut ibu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan yang seperti perbedaan pendapat itu wajar terjadi di karenakan kita kan berbeda akal pikiran dan mempunyai argument masing-masing jadi yang seperti itu ya ajar saja terjadinya.

P :Bagaimana ibu bisa mengetahui adanya beberapa konflik yang terjadi tersebut bu?

I :Kalau menurut saya seperti konflik permasalahan anak tadi itu saya mengetahuinya dari guru-guru kelas kemudian terkadang ada lihat langsung kejadian seperti itu, soalnya kan biasanya kita ngumpul di jam istirahat sambil ngobrol-ngobrol di kantor jadi saya mengetahui kejadian tersebut dari laporan-laporan seperti itulah seperti si a mengejek si b kemudian si b menangis di ejek nama orang tuanya, soalnya kan anak-anak ini kalau masalah seperti itu paling cepat dia mengejek ada teman yang kurang sedikit langsung di ejeknya kemudian tau nama orang tuanya langsung di ejeknya kemudian belum yang di ganggu temannya lagi, jadi hal-hal yang seperti itulah yang sering terjadi disini. Kemudian kalau permasalahan guru dan karyawan ini saya mengetahuinya karna lihat langsung kejadian seperti itu kemudian ada juga dengar dari teman yang sedang bicara.

P :Menurut ibu kapan dan di mana biasanya konflik ini terjadi?

I :Setahu ibu kalau untuk konflik yang terjadi dikalangan para siswa ini lebih sering terjadinya di dalam kelas dan di luar kelas pada saat jam istirahat karena kalau di dalam kelas ini biasanya sesama teman kelasnya juga yang sering bermain kemudian ada yang saling ejek mengejek kemudian kalau pada saat jam istirahat ini terkadang ada di ganggu sama teman kelas lainnya juga waktu seperti itulah yang sering terjadi konflik pada siswa ini kemudian untuk konflik guru ini biasanya terjadi pada ruang guru terkadang ada juga pada saat rapat karena perbedaan pendapat masing-masing guru tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P :Menurut ibu faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya konflik di sekolah ini?

I :Kalau untuk faktor penyebab permasalahan murid ini mungkin terjadi di karenakan pengaruh teman sebaya terkadang siswa ini meniru perilaku temannya yang negatif seperti mengejek tadi,kemudian ada juga karena siswa tersebut memiliki perbedaan fisik sehingga siswa tersebut di ejek. Kemudian untuk faktor penyebab masalah disiplin para guru tersebut mungkin dikarenakan guru tersebut kurang manajemen waktunya tidak teratur dalam mengatur waktu sehingga guru tersebut telat datang dan ada juga dikarenakan guru tersebut mengurus anaknya terlebih dahulu sehingga menyebabkannya telat datang ke sekolah, kemudian kalau masalah pulang duluan ini biasanya dikarenakan mau menjemput anaknya yang sekolah ditempat lain kemudian ada juga pulang duluan dikarenakan mau belanja, kalau untuk masalah perbedaan pendapat ini biasanya di sebabkan karena guru ini ketika rapat berbeda pendapatnya antara guru si a dengan guru si b jadi ini disebabkan bisa terjadinya konflik karena terkadang guru tersebut ada yang tersinggung kemudian ada juga yang merajuk sehingga tidak tegur sapa tetapi itu semua bisa di atasi secepat mungkin.

P :Menurut ibu apakah perbedaan karakter antar individu dapat menyebabkan terjadinya konflik?

I :Iya sudah jelas perbedaan karakter antara satu orang dengan yang lainnya berbeda karena kita tidak bisa menyamakan antara karakter orang ini dengan yang ini sama karena kita itu memiliki karakter masing-masing dan kita harus menyesuaikan diri kita aja supaya tidak ada orang yang tersinggung karena kalau udah tersinggung itu bisa menyebabkan terjadinya konflik dan karena perbedaan karakter juga lah sering terjadinya konflik seperti berbeda pendapat kita rapat itu saja bisa terjadinya konflik kalau tidak secepatnya di atasi. Jadi masalah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan karakter ini kita harus menyesuaikan diri kita dan kita juga harus banyak mengalah lah karena kalau dah sama-sama keras kepala bisa-bisa terjadinya konflik.

P :Apakah menurut ibu miss komunikasi yang terjadi antara pihak-pihak pada sekolah ini menjadi penyebab terjadinya konflik?

I :Iya kalau miss komunikasi ini merupakan salah satu penyebab terjadinya konflik seperti cara menyampaikan pesan yang kurang jelas dan sulit dipahami dapat menimbulkan salah informasi dan tujuan dari pesan tersebut tidak tercapai kemudian adanya perbedaan pandangan tetapi tidak ada komunikasi yang efektif menyebabkan hal tersebut menjadi konflik. Permasalahan miss komunikasi ini harus cepat kita tangani karena berbahaya sekali apalagi kalau miss komunikasi dengan siswa nanti apa yang kita sampaikan berbeda pulak dengan yang disampaikan ke orang tuanya.

P :Bagaimana pandangan ibu terhadap strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dalam menangani konflik?

I :Kalau pandangan ibu kepala sekolah sangat bagus dia dalam menyelesaikan suatu permasalahan dan cara yang digunakannya itu sesuai dengan kami yang berada disini. Kemudian disini juga kepala sekolah lebih sering bermusyawarah atau berdiskusi ketika rapat jadi pada saat rapat itu kepala sekolah tidak mau mengambil pendapatnya sendiri dan dia lebih mengambil pendapat yang terbanyak dan di setuju oleh rekan guru-guru yang lain, jadi ketika ada suatu permasalahan itu kepala sekolah mencari tau terlebih dahulu apa penyebab suatu permasalahan tersebut dan kepala sekolah juga dia orangnya tidak gegabah dia itu orangnya lebih suka bermusyawarah ketika apapun yang terjadi apa lagi jika terjadinya suatu konflik karena dia tidak mau rekan guru yang lain merasa dirugikan terhadap suatu keputusan yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telah dia ambil, jadi kami disini apapun hal yang terjadi kami tau semua dan kami tidak ada merasa dirugikan.

P :Apakah ada strategi yang lain lagi bu?

I :Kalau yang lain itu kepala sekolah itu orangnya lebih suka berkompromi dan bermediasi dengan kami kemudian kepala sekolah itu orangnya humble jadi ibaratkan kepala sekolah dengan kami itu tidak ada jaraknya sehingga kamipun merasa nyaman atas strategi atau cara yang dilakukannya.

P :Bagaimana ibu bisa menilai tingkat keparahan konflik yang terjadi?

I :Ibu bisa menilai suatu keparahan konflik itu ketika konflik itu sudah terjadi apa lagikan kalau konflik ini sudah mengganggu sistem operasional sekolah kalau udah mengganggu gitu konflik sudah sangat parah sekali terjadinya dan itu harus dilakukan penindakannya secepat mungkin, makanya dari itu konflik sekecil apapun harus cepat dilakukan penindakan oleh seorang kepala sekolah karena kalau udah menjadi membesar itu nantik tujuan sekolah bisa jadi terganggu karena konflik tersebut dan juga bukan hanya kepala sekolah saja yang hanya melakukan kita sebagai tenaga tata usaha ini kalau seadainya bisa kita atasi konflik tersebut ya secepat mungkin harus kita atasinya, jadikan tidak hanya kepala sekolah saja yang menangani konflik tersebut kita juga apalagi kalau konflik masalah siswa itu seperti wali kelasnya harus cepat juga dalam menanganinya supaya tidak terjadi membesar jadikan kita disini bersama-sama dalam menanganinya dan kalau ada masukan-masukan yang baik atau yang bagus bisa juga kita katakan kepada kepala sekolah.

P :Di mana biasanya kepala sekolah mengadakan pertemuan dan mediasi untuk menangani konflik?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Biasanya itu kepala sekolah mengadakan pertemuan sama kami untuk rapat di ruang majelis guru itu yang sifatnya ramai tapi kalau sifatnya seperti hanya beberapa orang 1-2 orang itu biasanya kepala sekolah melakukan pertemuan di ruang kepala sekolah saja, kemudian kalau seandainya seperti orang tua siswa datang itu biasanya kepala sekolah melakukan pertemuan di ruangnya saja. Hanya beberapa tempat itulah yang sering dilakukan mediasi atau pertemuan oleh kepala sekolah.

P :Menurut pandangan ibu mengapa kepala sekolah memilih strategi itu dalam menangani konflik?

I :Kepala sekolah memilih cara itu menurut ibu mungkin karna sudah menjadi kebiasaan atau tradisi kita kalau terjadi sesuatu itu pasti dilakukan rapat untuk bermusyawarah karna supaya tidak ada yang merasa dirugikan, jadi kan kalau dengan rapat ini kita sama-sama tau dan sama-sama juga menerima keputusan yang di ambil oleh kepala sekolah dan kita pun di sini Alhamdulillah lah setiap ada suatu permasalahan atau suatu kejadian itu kepala sekolah selalu mengadakan pertemuan untuk menyelesaikannya. Ada juga seperti kalau dapat pengumuman dari pihak atasan itu kepala sekolah secepat mungkin memberi tahu pada kami.

P :Mungkin ada yang lain lagi bu?

I :Ada juga untuk melibatkan semua pihak jadi kepala sekolah itu memastikan keputusan yang telah diambilnya transparan dan diterima oleh para guru mungkin itulah yang ibu ketahui.

P :Menurut pandangan ibu bagaimana respon dari pihak yang terlibat konflik terhadap penyelesaian konflik yang dilakukan oleh kepala sekolah?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I : Kalau masalah respon ini alhamdulillah pihak yang terlibat dengan konflik ini menerima masukan-masukan dan nasehat yang diberikan oleh kepala sekolah. Karena kepala sekolah ini kalau ada kejadian seperti itu cepat dia mengambil tindakan supaya tidak terjadi seperti perpecahan gitu antara guru atau karyawan.

P : Apakah ada faktor yang menurut ibu yang bisa dapat mempengaruhi manajemen konflik di lingkungan sekolah?

I : Iya sudah jelas adanya faktor yang bisa mempengaruhi manajemen konflik yang ada di lingkungan sekolah ini. Seperti masalah miss komunikasi itu kan sangat mempengaruhi manajemen sekolah kalau para guru-guru atau karyawan salah menganggap informasi yang di sampaikan oleh kepala sekolah kan itu bahaya jadinya berlawanan karena berbeda apa yang disampaikan sama yang didengarkan makanya itu komunikasinya harus epektif dan tepat supaya tidak ada salah, apalagi kalau seperti siswa itu nantik apa yang kita sampaikan padanya berbeda pula yang dia sampaikan pada orang tua nya jadikan yang seperti itu bisa menyebabkan terjadinya konflik. Kemudian masalah disiplin rekan-rekan guru dan tata usaha itukan sangat mempengaruhi juga manajemen konflik disekolah kalau banyak yang tidak taat aturan, melanggar disiplin itu semuanya bisa terjadinya konflik.

P : Kalau faktor yang lain lagi apakah ada bu?

I : Mungkin faktor yang lain itu paling seperti cara kepala sekolah memimpin aja karena itu sangat berpengaruh juga antara cara kepemimpinnya dengan orang yang dia pimpin itu kan harus menyesuaikan juga supaya tidak terjadinya konflik.

P : Mengapa faktor manajemen konflik tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I :Iyelah sangat terganggu karena dapat mempengaruhi keberhasilan strategi yang telah ditetapkan oleh kepala sekolah udah tu juga dapat menghambat kerjasama antara tim kerja kemudian ketika guru atau disiplin tidak berdisiplin maka ini dapat menyebabkan strategi yang telah ditetapkan terganggu karena tidak menjalankan tugasnya sesuai target yang telah tetapkan, kemudian permasalahan miss komunikasi bisa menyebabkan apa yang diperintahkan oleh kepala sekolah tidak dipahami oleh para guru atau karyawan sehingga ini bisa menyebabkan kesalahan dalam pelaksana apa yang diperintahkan oleh kepala sekolah.

P :Kalau seperti cara kepala sekolah memimpin itu apakah bisa mempengaruhi juga bu?

I :Iya cara kepala sekolah dalam memimpin itu sangat berpengaruh juga karena kalau kepala sekolah itu tidak mampu mengelola konflik dengan baik maka itu akan susah juga dalam melaksanakan strategi yang telah ditetapkannya.

P :Pihak yang mana saja yang ibu ketahui yang mendukung dalam penyelesaian konflik ini?

I :Pihak yang mendukung dalam penyelesaian konflik ini udah jelas kami yang di sekolah guru atau karyawan kemudian itu dari pihak komite juga mendukung serta orang tua siswa itu mendukung juga dan alhamdulillah selama ini ya selalu mendukung lah keputusan yang kepala sekolah ambil.

UIN SUSKA RIAU




## LAMPIRAN 4

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta

Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 29-04-2024 Nama : Reza Ferdiansyah	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing  Prof. Raihani, M.Ed, Ph.D.	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajor MPI  a.  b.  c.
Pekanbaru 2 Mei - 2024 Kajor MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	



## LAMPIRAN 5

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KEPEMIMPINAN  
TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH  
DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH  
DASAR NEGERI 004**

**TELUK BATIL**

**SINOPSIS**

*Reza Ferdiansyah*  
24/5/2024  
*Reza Ferdiansyah*



**REZA FERDIANSYAH**  
NIM. 12110312529

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF  
KASIM RIAUPEKANBARU  
1445 H/2024 M**





## LAMPIRAN 6

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Alamat: Jl. H. R. Soebarto km. 15 Tampan, Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp: (0761) 7077307 Fax: (0761) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA  
SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing :
  - a. Seminar usul Penelitian :
  - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing : Prof. Raihan, M. Ed., Ph. D
3. Nama Mahasiswa : Reza Ferdiansyah
4. Nomor Induk Mahasiswa : 1211 0312529
5. Kegiatan :

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	21 Mei 2024	Bab 1		
2.	28 Mei 2024	Bab 1 - 2		
3.	3 Juni 2024	Bab 1 - 2		
4.	10 Juni 2024	Bab 2 - 3		
5.	24 Juni 2024	Bab 2 - 3		
6.	1 Juli 2024	Bab 3		

Pekanbaru, 9 Juli 2024  
Pembimbing,

NIP. 19710405197020001



## LAMPIRAN 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 004

DESA TELUK BATIL

PROPOSAL

Diajukan kepada fakultas tarbiyah dan keguruan

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana ( S.Pd )



UIN SUSKA RIAU

REZA FERDIANSYAH

NIM. 12110312529

Dosen Pembimbing

Prof. Raihani, M.Ed.,Ph.D

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAUPeKANBARU

TAHUN 2024



## LAMPIRAN 8

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0751) 7077307 Fax. (0751) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : REZA FERDIANSYAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 12110312529  
Hari/Tanggal Ujian : 22 Juli 2024  
Judul Proposal Ujian : Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit  
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Prof. Dr. H. M. Syaifuddin, M. Ag	PENGUJI I		
2.	Dr. Irawati, M. Pd.I	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I  
  
Dr. Zulkasli, M. Ag.  
NID. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 22 Juli 2024  
Peserta Ujian Proposal

Reza Ferdiansyah  
NIM.12110312529





## LAMPIRAN 9

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

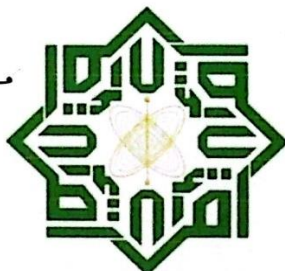
### STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 004 DESA TELUK BATIL KECAMATAN SUNGAI APIT

#### PROPOSAL

Diajukan kepada fakultas tarbiyah dan keguruan

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana ( S.Pd )

*Ho. Pang I*  
*08/12/2024*  
*Rafael H. H. H.*



*ACC sudah diperbaiki*  
*11/10/2024*  
*Dr. Irawati, m. f. i*

UIN SUSKA RIAU

**REZA FERDIANSYAH**

NIM. 12110312529

Dosen Pembimbing

Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU PEKANBARU**

**TAHUN 2024**



## LAMPIRAN 10

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 كلية التربية والتعليم  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
 Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km 18 Tampan Pekanbaru Riau 28253 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
 Fax (0761) 561647 Web www.ftk.unsuka.ac.id, E-mail: eftar.unsuka@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/11352/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 27 Juni 2024

Kepada  
 Yth. Kepala Sekolah  
 SDN 004 Desa Teluk Batil  
 di  
 Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Reza Ferdiansyah  
 NIM : 12110312529  
 Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2024  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

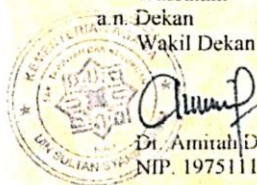
Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Dekan

Wakil Dekan III



Dr. Amritah Diniaty, M.Pd. Kons.  
 NIP. 19751115 200312 2 001



## LAMPIRAN 11

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### PEMERINTAH KABUPATEN SIAK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SEKOLAH DASAR NEGERI 04 TELUK BATIL

Jl. Datuk Lima Puluh Teluk Batil Kec. Sungai Arit, Kab. Siak, Prov. Riau (28662)  
Email: sdn04telukbatil@gmail.com NSS: 101091101004 NPSN: 10403545

Nomor : 172/500.04-Sungai Arit/037  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Izin Prariset

Teluk Batil, 04 Oktober 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Tarbiyah dan  
Keguruan UIN Sultan Syarif  
Kasim Riau

di-

Pekanbaru

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau Nomor Un.04/F.II.3/PP.00.9/11352/2024 Perihal *Permohonan Izin Melakukan Prariset* Mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : **REZA FERDIANSYAH**  
NIM : 12110312529  
Semester/Tahun : VII (Tujuh) / 2024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sampaikan kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau bahwa pihak SDN 04 Teluk Batil tidak keberatan menerima Mahasiswa tersebut melaksanakan Riset sesuai dengan surat Permohonan Saudara dengan Syarat mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di SDN 04 Teluk Batil.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Teluk Batil, 04 Oktober 2024  
Kepala Sekolah

  
**SYAHRI RIDWAN, S.Pd**  
NIP.196912081992031006





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## LAMPIRAN 12

© Hak Cipta



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
Fax (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id E-mail: ftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-24602/Un.04/F.II/PP.00.9/12/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : *Mohon Izin Melakukan Riset*

Pekanbaru, 09 Desember 2024 M

Kepada  
Yth. Gubernur Riau  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Di Siak

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Reza Ferdiansyah  
NIM : 12110312529  
Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2024  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil  
Lokasi Penelitian : SDN 004 Desa Teluk Batil Sungai Apit  
Waktu Penelitian : 3 Bulan (09 Desember 2024 s.d 09 Maret 2025)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor  
Dekan

Dr. H. Kadar, M.Ag.  
NIP.19650521 199402 1 001

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau

## LAMPIRAN 13

Syarif Kasim Riau



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : dpmptsp@riau.go.id

#### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/72529  
T E N T A N G

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-24602/Un.04/F.II/PP.00.9/12/2024 Tanggal 9 Desember 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

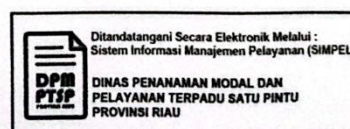
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : REZA FERDIANSYAH   |
| 2. NIM / KTP         | : 12110312529  |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM   |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 004 DESA TELUK BATIL KECAMATAN SUNGAI APIT |
| 7. Lokasi Penelitian | : SEKOLAH DASAR NEGERI 004 DESA TELUK BATIL KECAMATAN SUNGAI APIT  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 13 Februari 2025



#### Tembusan :

#### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak  
Up. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KABUPATEN SIAK DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SEKOLAH DASAR NEGERI 04 TELUK BATIL

Jl. Datuk Lima Puluh Teluk Batil, Kec. Sei. Apit, Kab. Siak, Prov. Riau (28662)  
Email : sdn04telukbatil@gmail.com NSS: 101091101004 NPSN: 10403545

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **REZA FERDIANSYAH**  
NIM : 12110312529  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Lama Penelitian : 26 Agustus 2024 s/d 8 Maret 2025

Nama tersebut telah selesai melaksanakan penelitian di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak dengan judul Skripsi  
**"STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENGELOLA KONFLIK DI SEKOLAH DASAR NEGERI 004 DESA TELUK BATIL, KECAMATAN SUNGAI APIT, KABUPATEN SIAK."**

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Batil, 12 Juni 2025

Kepala Sekolah

  
**SYAHRIRIDWAN, S.Pd**  
NIP.19691208 199203 1 006

LAMPIRAN 15





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak



an Syarif Kasim Riau





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Reza Ferdiansyah lahir di Sungai Apit Kabupaten Siak Provinsi Riau pada tanggal 18 Mei 2001. Penulis merupakan anak kedua dari 4 (empat) bersaudara, dari pasangan Bapak Rizal dan Ibu Perdawati. Pada tahun 2007 masuk SDN 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak, dan pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di MTs Negeri Kecamatan Sungai Apit kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di MA Nurul Hidayah Kecamatan Bantan Tua Kabupaten Bengkalis sampai dengan tahun 2020.

Setelah menamatkan pendidikan di MA Nurul Hidayah Kecamatan Bantan Tua Kabupaten Bengkalis pada tahun 2020 penulis melanjutkan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan prodi Manajemen Pendidikan Islam. Pada bulan Juli sampai Agustus 2024 penulis melakukan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Sungai Kayu Ara Kecamatan Sungai Apit, selanjutnya penulis melanjutkan praktik pengalaman lapangan (PPL) di SMA Ash-shofa Pekanbaru yang beralokasikan Jl. Ash-shofa No. 16, Labuh Baru, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru.

Penulis melakukan penelitian pada pertengahan bulan Agustus sampai bulan Maret 2025 dan Alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses penelitian yang kemudian dilanjutkan mengikuti sidang Munaqasah dengan judul skripsi. **“Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil Kecamatan Sungai Apit”**.