

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 IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan. Bagian pertama menguraikan temuan hasil penelitian, sedangkan bagian kedua membahas temuan tersebut berdasarkan teori-teori yang relevan.

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya SDN 004 Desa Teluk Batil

Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil merupakan salah satu sekolah jenjang SD berstatus Negeri yang terletak di Jl. Datuk Lima Puluh, Desa Teluk Batil, Kecamatan. Sungai Apit, Kabupaten. Siak, Provinsi Riau. SDN 004 Desa Teluk Batil didirikan pada tanggal 1 Februari 1968 dengan nomor SK pendirian yang berada dalam naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sekolah ini juga menjalankan kegiatan belajar mengajar selama 6 hari dalam seminggu dengan sistem pagi.

Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil memiliki lahan seluas 3.320 m² yang memberikan ruang yang luas dan nyaman bagi para siswa untuk belajar dan bermain. Sekolah ini telah terakreditasi A dengan Nomor SK Akreditasi 1347/BAN-SM/SK/2021 pada tanggal 8 Desember 2021, menunjukkan komitmen sekolah dalam memberikan kualitas pendidikan yang terbaik. Fasilitas pendukung di sekolah ini meliputi akses internet dan listrik PLN yang menunjang proses belajar mengajar.

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.

Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil juga memiliki alamat email sdn04telukbatil@gmail.com yang dapat dihubungi untuk keperluan informasi lebih lanjut. Bagi calon siswa yang ingin mendaftarkan diri di SD Negeri 004 Teluk Batil, sekolah ini siap menerima dengan tangan terbuka dan memberikan pendidikan yang berkualitas. Dengan lingkungan yang kondusif dan fasilitas yang memadai sekolah ini menjadi pilihan tepat bagi para orang tua yang menginginkan pendidikan terbaik bagi putra-putrinya di Kabupaten Siak.

2. Visi dan Misi SDN 004 Desa Teluk Batil

Visi:

“Mewujudkan sekolah dasar negeri yang unggul dalam bidang akademik maupun non akademik yang berlandaskan iman dan taqwa serta menjunjung tinggi nilai-nilai budaya melayu”

Misi:

- a. Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan
- b. Meningkatkan kualitas guru dengan menguasai dasar-dasar ilmu pengetahuan dan teknologi
- c. Menanamkan keimanan melalui ajaran agama yang dianut
- d. Menjalin kerjasama yang harmonis antar warga sekolah dengan lingkungan
- e. Meningkatkan kemampuan di bidang olahraga dan seni
- f. Meningkatkan budaya melayu dalam keragaman
- g. Mencegah terjadinya kerusakan di lingkungan sekitarnya.

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. Keadaan Guru dan Pegawai SDN 004 Desa Teluk Batil

NO		Laki-laki	Perempuan
1.	Guru	4	10
2.	TU	4	3
Jumlah		8 orang	13 orang
		21 orang	

4. Keadaan Siswa SDN 004 Desa Teluk Batil

a. Jumlah Peserta Didik Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki	perempuan	Total
101	79	180

b. Jumlah peserta Didik Berdasarkan Usia

Usia	L	P	Total
< 6 tahun	1	0	1
6 - 12 tahun	99	79	178
13 - 15 tahun	1	0	1
16 - 20 tahun	0	0	0
> 20 tahun	0	0	0
Total	101	79	180

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. Keadaan Sarana dan Prasarana SDN 004 Desa Teluk Batil

No	Nama Prasarana	Panjang (m)	Lebar (m)	Kondisi	Status Kepemilikan
1	Ruang Kantor	8	7	Baik	milik
2	Perpustakaan	8	7	Baik	milik
3	Ruang Kelas 1.a	8	7	Baik	milik
4	Ruang Kelas 1.b	8	7	Baik	milik
5	Ruang Kelas 2.a	8	7	Baik	milik
6	Ruang Kelas 2.b	8	7	Baik	milik
7	Ruang Kelas 3.a	8	7	Baik	milik
8	Ruang Kelas 3.b	8	7	Baik	milik
9	Ruang Kelas 4.a	8	7	Baik	milik
10	Ruang Kelas 5.a	8	7	Baik	milik
11	Ruang Kelas 5.b	8	7	Baik	milik
12	Ruang Kelas 6.a	8	7	Baik	milik
13	Ruang kelas 6.b	8	7	Baik	milik
14	WC Guru Laki-Laki	1.5	1.5	Baik	milik
15	WC Guru Perempuan	1.5	1.5	Baik	milik
16	WC Kepsek	1.5	1.5	Baik	milik
17	WC Siswa	1.5	1.5	Rusak Ringan	milik
18	WC Siswa Laki-Laki	1.5	1	Rusak Ringan	milik
19	WC Siswa Perempuan	1.5	1	Rusak Ringan	milik

B. Penyajian Data

Bagian ini menyajikan data yang telah dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung. Penulis membagi beberapa bagian, yaitu: Konflik yang terjadi, faktor penyebab terjadinya konflik dan strategi dalam manajemen konflik.

1. Konflik yang terjadi

Berdasarkan temuan penelitian di SDN 004 Desa Teluk Batil ini penulis menemukan adanya konflik yang terjadi yaitu konflik antar siswa dan konflik orang tua siswa.

a. Konflik antar siswa

Konflik antar siswa yang sering terjadi di sekolah salah satunya adalah tindakan *bullying*, dan perkelahian.

1). *Bullying* antar siswa

Menurut Bapak DI, tindakan *bullying* berawal dari pandangan negatif terhadap siswa yang dianggap berbeda oleh teman-temannya, baik dari segi penampilan, perilaku, atau hal lainnya. Perbedaan tersebut sering kali memicu konflik yang kemudian berkembang menjadi tindakan *bullying* (DI, 14 Desember 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman dan empati terhadap perbedaan menjadi akar munculnya sikap atau tindakan yang tidak menghargai di lingkungan sekolah. Ibu ZY mengatakan :

Kalau masalah siswa ini seringkali terjadi pada dalam kelas yaitu pada jam istirahat terkadang kan guru ini ketika istirahat

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.

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. (ZY, 8 Januari 2025).

Ketika tidak ada pengawasan guru, teman-temannya sering memanfaatkan momen tersebut untuk mengganggu, baik secara verbal maupun fisik. Hal ini tidak hanya berdampak pada kondisi emosional siswa yang terganggu, tetapi juga dapat mempengaruhi proses belajar-mengajar. Ibu KY mengatakan: “Konflik permasalahan anak itu saya mengetahuinya dari guru-guru kelas kemudian terkadang ada lihat langsung kejadian seperti itu” (KY, 7 Desember 2025).

Dari pengamatan tersebut, terlihat bahwa gangguan terhadap siswa memang benar terjadi, baik secara verbal maupun nonverbal, dan hal ini perlu mendapatkan perhatian serius agar tidak berdampak pada perkembangan emosional dan psikologis siswa yang bersangkutan. Pernyataan serupa yang dikatakan oleh ibu KM : “Konflik siswa sering terjadi dilingkungan sekolah ditempat-tempat yang kurang pengawasan guru dan pada jam istirahat dan ketika guru tidak ada didalam kelas” (KM, 9 Januari 2025).

Kurangnya pengawasan memberikan kesempatan bagi siswa untuk melakukan tindakan yang dapat memicu perselisihan,

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 saling mengejek, mengganggu, atau bahkan bertindak agresif terhadap temannya.

Pernyataan yang serupa dijelaskan oleh Bapak SR:

Peristiwa yang pernah terjadi itu kemaren adanya orang tua siswa datang ke sekolah menjumpai kepala sekolah menanyakan tentang anaknya di takut takuti oleh temannya jadi anaknya ini merasa ketakutan. Peristiwa tersebut sering terjadi pada anak yang lemah yang kurang aktif. (SR, 9 Januari 2025)

Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa ada siswa yang merasa tidak aman di lingkungan sekolah karena perlakuan dari teman sebayanya. Anak tersebut menjadi cemas dan takut untuk datang ke sekolah, terutama karena ia termasuk siswa yang cenderung pendiam, kurang aktif, dan tidak berani membela diri. Kasus seperti ini umumnya menimpa anak-anak yang memiliki karakter lemah secara sosial, sehingga mudah menjadi sasaran gangguan.

2). Perkelahian antar siswa

Perkelahian ini umumnya dipicu oleh hal-hal sepele seperti saling mengejek, berebut mainan, atau perbedaan pendapat saat bermain. Ibu KM juga menjelaskan “Konflik siswa bermula dari bergurau dan bercanda kemudian lama-lama diganggu dan diejek dan terkadang ada juga permasalahan dari luar sekolah”. (KM, 9 Januari 2025).

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 antar siswa sering kali bermula dari hal-hal sepele, seperti gurauan dan candaan yang awalnya terlihat biasa saja. Namun, jika dibiarkan tanpa pengawasan, candaan tersebut bisa berubah menjadi ejekan yang menyakiti perasaan, hingga akhirnya menimbulkan pertengkaran.

Ibu KM juga menjelaskan” ibu mengetahui dari Karena adanya laporan dari rekan guru-guru yang lain serta adanya laporan dari para siswa yang diganggu oleh temannya” (KM, 9 Januari 2025). Mengetahui dari adanya laporan dari rekan guru-guru yang lain serta adanya laporan dari para siswa yang diganggu oleh temannya, pihak sekolah segera mengambil langkah untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut. Guru dan wali kelas melakukan pendekatan secara langsung kepada siswa yang terlibat untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai kejadian yang terjadi.

Pernyataan serupa juga dikatakan oleh Ibu ZY bahwa:

Keberadaan konflik dalam suatu lembaga pendidikan itu tidak dapat dihindarkan karena konflik itu selalu hadir dan tidak dapat dielakkan, seperti halnya konflik yang pernah terjadi di sekolah ini, yaitu adanya pertengkaran antara dua orang siswa yang dipisahkan oleh penjaga sekolah. Salah satu siswa tidak puas dan melaporkannya kepada orang tuanya, kemudian orang tuanya melaporkan kejadian tersebut kepada pihak kepala desa (ZY, 8 Januari 2025).

Berdasarkan pemaparan tersebut, kejadian itu menunjukkan bahwa konflik di lingkungan sekolah tidak hanya

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.

berdampak pada siswa yang terlibat secara langsung, tetapi juga dapat meluas hingga melibatkan pihak luar, seperti orang tua dan masyarakat.

b. Konflik antar guru dan staff tata usaha (TU)

1).Keterlambatan staff TU terhadap pelayanan administrasi sekolah

Konflik antara guru dan staff tata usaha (TU) di sekolah biasanya terjadi karena berbagai faktor, termasuk perbedaan pendapat, kesalahpahaman, atau kurangnya komunikasi yang efektif. Hal ini disampaikan oleh Bapak SR menjelaskan:

Selama saya menjalani lebih dari satu tahun di sekolah ini, saya mengamati bahwa konflik yang terjadi masih tergolong ringan dan dapat diselesaikan dengan baik. Salah satu konflik yang pernah saya alami melibatkan guru dan pegawai, Konflik antara guru dan staff tata usaha (TU) di sekolah ini pernah terjadi akibat permasalahan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Salah satu permasalahan yang cukup mencolok adalah keterlambatan staff TU dalam datang ke sekolah, yang berdampak langsung pada kelancaran administrasi sekolah. Para guru merasa terganggu karena banyak urusan administratif, seperti pengisian data, pengambilan surat tugas, hingga pengurusan dokumen penting lainnya, menjadi terhambat. (SR, 9 Januari 2025).

Penulis mengamati adanya beberapa konflik yang muncul, namun konflik-konflik tersebut masih dalam kategori ringan dan dapat diselesaikan dengan baik tanpa menimbulkan dampak yang besar. Salah satu contoh konflik yang diangkat adalah konflik antara guru dan staff tata usaha (TU) yang disebabkan oleh masalah kedisiplinan, khususnya terkait keterlambatan TU dalam datang ke

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.

sekolah. Keterlambatan ini menyebabkan terganggunya kelancaran proses administrasi sekolah, karena banyak tugas administratif yang harus dikerjakan oleh TU menjadi tertunda.

Akibatnya, para guru merasa kesulitan dalam menjalankan tugas mereka yang berkaitan dengan administrasi, seperti pengisian data, pengambilan surat tugas, serta pengurusan dokumen-dokumen penting lainnya. Meskipun konflik tersebut sempat menimbulkan ketegangan antar pihak, namun penyelesaiannya dapat dilakukan secara musyawarah dengan melibatkan kepala sekolah sebagai penengah. Kepala sekolah memfasilitasi pertemuan antara guru dan staff TU untuk membahas permasalahan yang terjadi secara terbuka. Dalam forum tersebut, masing-masing pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya dengan tetap menjunjung tinggi etika komunikasi. Hasil dari diskusi tersebut adalah adanya kesepakatan bersama untuk meningkatkan kedisiplinan dan memperbaiki sistem koordinasi antar bagian. Kepala sekolah juga menegaskan pentingnya tanggung jawab dan komitmen terhadap tugas, serta menetapkan aturan yang lebih tegas terkait waktu kedatangan dan penyelesaian pekerjaan administratif.

Hal serupa dikatakan juga oleh Ibu KM menjelaskan bahwa: “Permasalahan yang paling sering terjadi di lingkungan sekolah ini adalah kesalahpahaman antara sesama guru maupun

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.

antar dengan staff tata usaha seperti kesalahpahaman dalam menafsirkan suatu informasi ” (KM, 9 Januari 2025).

Ungkapan tersebut menjelaskan bahwa Permasalahan ini umumnya muncul karena kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka antar pihak yang terlibat. Informasi yang seharusnya disampaikan secara langsung dan lengkap seringkali hanya disampaikan secara lisan atau melalui perantara, sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda. Akibatnya, terjadi kesalahpahaman yang berujung pada perasaan tersinggung, salah sangka, atau bahkan ketegangan hubungan kerja. Misalnya, informasi mengenai perubahan jadwal kegiatan sekolah atau pembagian tugas sering kali tidak diterima secara merata oleh semua guru dan staff, sehingga ada pihak yang merasa tidak dilibatkan atau tidak diberi kejelasan.

Menurut Ibu ZY, konflik antara guru dan staff tata usaha di sekolah sering terjadi karena perbedaan pendapat dalam melaksanakan tugas. Ia menjelaskan bahwa setiap individu memiliki pandangan dan pengalaman yang berbeda dan ini dapat memicu perdebatan. Jika tidak ditangani dengan baik, perbedaan tersebut bisa berkembang menjadi konflik yang menghambat kerja sama dalam tim (ZY, 8 Januari 2025).

Ungkapan tersebut menjelaskan penting bagi setiap individu di lingkungan sekolah untuk memiliki sikap saling

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.

menghargai perbedaan dan bersedia mencari solusi bersama demi terciptanya suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif. Sikap saling menghargai tidak hanya menciptakan hubungan yang harmonis, tetapi juga memperkuat semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan bersama. Ibu ZY menjelaskan :

Seperti guru ini kita mengetahui sifatnya terkadang kadang ada berubah sedikit seperti menjauh menghindar dan 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. (ZY, 8 Januari 2025)

Perubahan sikap yang tidak biasa ini tidak dapat diabaikan, karena bisa berdampak pada kinerja tim dan suasana sekolah secara keseluruhan. Sebagai kepala sekolah, penting untuk segera melakukan pendekatan secara personal dan penuh empati kepada guru yang bersangkutan, agar akar permasalahan dapat diketahui dengan jelas.

Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh Bapak SR “Mengetahui secara langsung dan melakukan peninjauan serta pengawasan” (SR, 9 Januari 2025). Dengan terjun langsung ke lapangan, kepala sekolah dapat melihat kondisi nyata yang terjadi, baik dalam hal hubungan antar guru maupun pelaksanaan tugas sehari-hari. Peninjauan ini juga memungkinkan kepala sekolah untuk memperoleh informasi yang objektif serta memahami permasalahan secara menyeluruh.

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.

Ibu KM menjelaskan “Kalau permasalahan guru ini biasanya dilingkungan sekolah dan sering terjadi di ruang majelis guru” (KM, 9 Januari 2025). Ruang tersebut menjadi tempat berkumpulnya para guru, sehingga interaksi intens sering terjadi, baik dalam bentuk diskusi maupun percakapan santai. Namun, tidak jarang pula ruang ini menjadi tempat timbulnya gesekan antarpribadi, terutama jika terdapat perbedaan pendapat, kesalahpahaman, atau ketidaksepahaman dalam pelaksanaan tugas.

c. Konflik orang tua siswa

- 1). Konflik bantuan pendidikan antar orang tua siswa dan pihak sekolah

Konflik antara orang tua siswa dan pihak sekolah merupakan hal yang cukup sering terjadi dalam dunia pendidikan seperti permasalahan bantuan. Bapak SR mengatakan:

Terdapat adanya konflik yang berasal dari orang tua siswa, terkait dengan bantuan yang diberikan. Tidak semua siswa mendapatkan bantuan tersebut. Jadi, ketika satu, dua, atau tiga orang siswa menerima bantuan, tentu saja orang tua siswa lain mulai bertanya-tanya, bercerita, dan menyampaikan kondisi ekonomi mereka yang sebenarnya seperti bantuan seragam sekolah siswa yang kurang mampu. Namun, hal tersebut dapat kami atasi karena data penerima bantuan bukan berasal dari sekolah. Sekolah hanya mengusulkan, sedangkan penentuannya dilakukan oleh pihak yang berwenang, seperti dinas atau instansi pusat. Kami hanya melaporkan data, bahkan jumlah yang kami laporkan seringkali lebih banyak dari pada kuota yang tersedia. Akibatnya, timbul konflik ketika beberapa orang tua siswa datang dan mengeluh ke sekolah sehingga terjadi perselisihan mulut antar pihak sekolah dan orang tua siswa (SR, 9 Januari 2025).

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 meredam perselisihan yang terjadi, pihak sekolah mengambil langkah-langkah strategis dengan mengedepankan pendekatan persuasif dan transparan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menjelaskan secara langsung kepada orang tua mengenai prosedur pengusulan bantuan dan keterbatasan kuota yang ditetapkan oleh pihak berwenang. Selain itu, sekolah juga menunjukkan data usulan siswa penerima bantuan sebagai bukti bahwa proses pengajuan dilakukan secara objektif dan adil. Dengan memberikan penjelasan yang terbuka dan berdasar pada fakta, orang tua mulai memahami bahwa sekolah tidak memiliki kuasa penuh dalam menentukan siapa yang berhak menerima bantuan. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan konflik yang ada, tetapi juga membantu membangun kembali kepercayaan orang tua terhadap sekolah sebagai lembaga pendidikan yang bertanggung jawab dan berintegritas. Sekolah perlu menjalin komunikasi yang transparan agar orang tua memahami peran dan batas kewenangan sekolah dalam proses penyaluran bantuan. Melalui komunikasi yang terbuka, orang tua dapat merasa dilibatkan dan memiliki kepercayaan terhadap setiap keputusan yang diambil oleh pihak sekolah.

Bapak SR juga menjelaskan “Sumber permasalahan orang tua karena adanya aduan dari orang tua siswa yang datang ke sekolah” (SR, 9 Januari 2025). Aduan dari orang tua siswa 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.

datang ke sekolah biasanya berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap proses pembelajaran, sikap guru, atau permasalahan bantuan yang diterima oleh anak mereka. Aduan ini menjadi perhatian serius bagi pihak sekolah karena menyangkut kepercayaan orang tua terhadap lembaga pendidikan. Oleh karena itu, kepala sekolah harus menanggapi setiap keluhan dengan bijaksana dan profesional, melakukan klarifikasi kepada pihak terkait, serta mencari solusi terbaik agar tidak menimbulkan kesalahpahaman yang berkepanjangan.

Bapak SR juga menjelaskan bahwa “Solusinya kami menunjukkan data penerima bantuan kepada orang tua siswa tersebut” (SR, 9 Januari 2025). Sebagai bentuk transparansi dan kejelasan dalam proses penyaluran bantuan. Dengan memperlihatkan data secara langsung, orang tua dapat memahami bahwa penentuan penerima bantuan didasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan dan bukan atas dasar pilih kasih. Langkah ini juga memberikan ruang dialog yang sehat antara pihak sekolah dan orang tua siswa, sehingga segala bentuk kesalahpahaman dapat diminimalisir sejak awal. Dengan keterbukaan informasi, orang tua merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses yang menyangkut kepentingan anak mereka.

Bapak SR juga memaparkan bahwa : “Mengadakan pertemuan bersama orang tua siswa serta memberitahu apa saja

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.

kegiatan yang berada disekolah supaya tidak ada miss komunikasi” (SR, 9 Januari 29025). Melalui pertemuan ini, sekolah dapat menyampaikan program kerja, kegiatan siswa, aturan-aturan, serta perkembangan belajar anak secara langsung. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau informasi yang tidak lengkap.

2. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik

Konflik di lingkungan sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang melibatkan seluruh elemen, mulai dari siswa, guru, orang tua, hingga pihak manajemen sekolah. Penulis menemukan berbagai macam penyebab konflik yang terjadi, antara lain:

a. Penyebab konflik antar siswa

Konflik antar siswa di lingkungan sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan perbedaan karakter, latar belakang, dan situasi sosial.

1). Kesalahpahaman dalam komunikasi sebagai pemicu konflik antar siswa di sekolah.

Salah satu penyebab utamanya adalah kesalahpahaman dalam komunikasi, seperti ucapan atau sikap yang dianggap menyinggung perasaan. Hal ini Bapak DI menjelaskan:

Permasalahan antar siswa sering kali bermula dari hal yang tampaknya sepele, seperti bermain atau bergurau bersama. Awalnya, suasana terlihat akrab dan penuh canda tawa. Namun, tanpa disadari, gurauan tersebut bisa berkembang menjadi ejek-ejekan yang melampaui batas. Ketika candaan

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.

tidak lagi dianggap lucu dan mulai menyentuh hal-hal pribadi atau sensitif, hubungan yang semula akrab bisa berubah menjadi renggang. Saling ejek yang awalnya dianggap biasa, lama-lama menimbulkan rasa tersinggung, marah, bahkan permusuhan di antara siswa (DI, 14 Desember 2025).

Jika situasi ini tidak segera ditangani, konflik yang muncul dapat berkembang menjadi tindakan agresif, seperti pertengkaran fisik atau perundungan verbal yang terus berulang. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kenyamanan siswa yang terlibat, tetapi juga menciptakan suasana belajar yang kurang kondusif di lingkungan kelas. Oleh karena itu, peran guru dan pihak sekolah sangat penting dalam memantau dinamika sosial siswa, serta memberikan bimbingan mengenai batasan dalam berinteraksi.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu KM:

Kesalahan dalam komunikasi atau miskomunikasi sering kali menjadi penyebab utama terjadinya kesalahpahaman. Hal ini terjadi ketika informasi yang disampaikan tidak diterima secara utuh atau berbeda dari maksud sebenarnya. Akibatnya, pesan yang diterima pendengar tidak sesuai dengan apa yang dimaksud oleh penyampai informasi (KM, 9 Januari 2025).

Ungkapan tersebut menjelaskan bahwa miskomunikasi ini dapat menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, atau bahkan konflik, karena masing-masing pihak merasa tidak dipahami dengan baik. Dalam lingkungan sekolah, miskomunikasi bisa terjadi antara siswa, guru, maupun antara guru dan orang tua siswa. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap proses belajar mengajar,

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 hubungan yang kurang harmonis dapat menghambat kerja sama dan pencapaian tujuan pendidikan secara optimal.

- 2). Pengaruh teman sebaya dan perbedaan karakter sebagai faktor konflik antar siswa.

Pengaruh teman sebaya dan perbedaan karakter menjadi faktor utama pemicu konflik antar siswa di lingkungan sekolah, karena interaksi sosial yang terbentuk sering kali dipengaruhi oleh tekanan kelompok serta ketidakmampuan siswa dalam memahami dan menghargai perbedaan sikap dan latar belakang. Ibu KM menjelaskan bahwa:

Permasalahan yang dialami oleh siswa kerap kali disebabkan oleh lingkungan pergaulan mereka, khususnya dari teman sebayanya. Teman yang memberikan contoh perilaku buruk dapat memicu siswa untuk meniru tindakan negatif. Bentuk pengaruh tersebut bisa berupa dorongan untuk melakukan hal-hal yang bertentangan dengan aturan, seperti berbicara tidak sopan, melanggar peraturan sekolah, atau bersikap tidak menghargai guru dan orang tua (KM, 9 Januari 2025).

Ungkapan tersebut menjelaskan bahwa pengaruh teman sebaya memang memiliki peran besar dalam pembentukan karakter siswa, baik positif maupun negatif. Ketika seorang siswa terpengaruh oleh teman yang menunjukkan perilaku buruk, ia bisa merasa tertekan untuk mengikuti apa yang dilakukan oleh kelompok tersebut agar tidak dianggap berbeda atau dijauhi. Hal ini dapat merusak moral dan nilai-nilai yang seharusnya diterima oleh siswa.

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 ini diperkuat oleh Ibu ZY mengatakan bahwa: “Permasalahan yang terjadi di antara siswa sering kali disebabkan oleh sikap tidak menerima perlakuan yang tidak menyenangkan dari teman, seperti tindakan *bullying*” (ZY, 8 Januari 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa tindakan tersebut dapat menimbulkan perasaan tersinggung, marah, atau tertekan, yang jika kondisi ini tidak segera ditangani, korban bisa mengalami penurunan prestasi akademik, menarik diri dari lingkungan sosial, hingga kehilangan motivasi untuk bersekolah. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga oleh suasana kelas secara keseluruhan yang menjadi kurang kondusif. Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak SR mengatakan:

Perbedaan karakter merupakan salah satu penyebab utama terjadinya konflik di sekolah ini. Hal tersebut terlihat jelas dari seringnya terjadi perselisihan dan bahkan perkelahian antar siswa. Perbedaan tingkah laku yang mencolok, baik dalam cara berbicara, bergaul, maupun menyikapi suatu masalah, kerap menimbulkan kesalahpahaman antar individu (SR, 9 Januari 2025).

Kesalahpahaman ini umumnya terjadi karena kurangnya kemampuan siswa dalam memahami dan mengelola perbedaan secara dewasa. Banyak siswa belum memiliki keterampilan komunikasi yang efektif untuk menyampaikan pendapat tanpa menyinggung perasaan orang lain, sehingga perbedaan pendapat mudah berkembang menjadi pertikaian. Oleh karena itu, penting

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.

bagi sekolah untuk membekali siswa dengan pendidikan karakter dan pelatihan keterampilan sosial sejak dini. Program-program seperti bimbingan konseling, diskusi kelompok, dan kegiatan ekstrakurikuler yang menekankan kerja sama dan empati dapat membantu siswa belajar bagaimana menyampaikan pendapat dengan cara yang sopan serta menghargai sudut pandang orang lain.

b. Penyebab konflik antar guru dan staff tata usaha (TU)

1).Kurangnya komunikasi, perbedaan persepsi dan karakter individu

Konflik antara guru dan staff tata usaha (TU) di lingkungan sekolah umumnya disebabkan oleh perbedaan persepsi terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kurangnya komunikasi yang efektif, serta kurangnya koordinasi dan saling pengertian antar pihak turut memperparah situasi. Mengenai penyebab terjadinya konflik antara guru dan staff tata usaha di sekolah, Bapak DI mengatakan:

Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas, seperti penjadwalan, atau penggunaan fasilitas sekolah, dapat menimbulkan kesalahpahaman di antara kedua pihak. Selain itu, perbedaan pandangan dalam pengelolaan administrasi, seperti keterlambatan pengumpulan data, ketidaktepatan dokumen, atau prosedur yang tidak dipahami dengan baik, juga menjadi sumber ketegangan (DI, 14 Desember 2024).

Situasi-situasi tersebut sering kali diperburuk oleh kurangnya komunikasi yang efektif dan terbuka antara pihak-pihak

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 terlibat, seperti staff administrasi maupun guru. Ketika informasi tidak disampaikan secara jelas atau tidak segera dikonfirmasi, maka potensi terjadinya asumsi yang keliru semakin besar.

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Ibu KY mengatakan bahwa:

Salah satu penyebab terjadinya konflik antara guru dan karyawan di sekolah adalah adanya perbedaan pendapat atau pandangan di kalangan guru itu sendiri. Ketika pendapat yang berbeda tidak dikelola dengan baik, dapat muncul ketegangan antar guru yang kemudian meluas dan mempengaruhi hubungan dengan karyawan (KY, 7 Desember 2024).

Situasi ini dapat menciptakan suasana kerja yang kurang harmonis, menurunkan semangat kolaborasi, serta menghambat tercapainya tujuan bersama dalam menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif dan profesional. Ketegangan ini bisa terjadi dalam komunikasi yang kurang harmonis, munculnya saling curiga, atau bahkan pengelompokan yang memperburuk suasana kerja. Ibu ZY menambahkan terkait penyebab terjadinya konflik:

Salah satu penyebab terjadinya konflik di antara sesama guru adalah adanya perasaan iri hati terhadap rekan kerja yang dianggap memiliki kedekatan lebih dengan kepala sekolah. Kedekatan ini sering kali menimbulkan anggapan bahwa guru tersebut mendapatkan perlakuan istimewa, baik dalam hal pembagian tugas, penilaian kinerja, maupun kesempatan mengikuti kegiatan tertentu (ZY, 8 Januari 2025).

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.

Ungkapan tersebut menjelaskan bahwa perasaan iri hati ini dapat berkembang menjadi konflik terbuka jika tidak dikelola dengan baik, karena munculnya rasa ketidakadilan di kalangan guru lainnya. Ketika salah satu guru merasa tidak diperlakukan dengan adil atau diabaikan dalam pengambilan keputusan, hal ini dapat merusak suasana kerja dan mengganggu hubungan profesional antar rekan.

Hal ini senada juga dengan pernyataan Bapak SR mengatakan:

Penyebab utama terjadinya konflik adalah permasalahan miskomunikasi. Hal ini terjadi ketika informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya diterima atau dipahami dengan benar. Perbedaan antara apa yang disampaikan dan apa yang didengarkan dapat menimbulkan kesalahpahaman, yang pada akhirnya berujung pada perselisihan (SR, 9 Januari 2025).

Miskomunikasi sering kali muncul akibat perbedaan cara berpikir, nilai, atau bahkan budaya yang dimiliki oleh masing-masing individu. Ketika informasi tidak disampaikan dengan jelas atau tidak dijelaskan secara rinci, penerima informasi bisa saja mengartikannya dengan cara yang berbeda, yang kemudian memicu konflik. Selain itu, faktor non verbal seperti ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh juga memainkan peran penting dalam proses komunikasi. Jika ada ketidaksesuaian antara pesan yang disampaikan dan cara penerima menafsirkannya, hal ini bisa memperburuk keadaan.

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.

Pernyataan yang serupa disampaikan oleh Ibu ZY sebagai waka kesiswaan mengatakan bahwa: “Perbedaan karakter sering kali menjadi penyebab terjadinya konflik. Setiap individu memiliki kepribadian, pola pikir, dan cara berkomunikasi yang berbeda-beda, sehingga tidak dapat disamakan satu dengan yang lainnya” (ZY, 8 Januari 2025).

Perbedaan karakter ini dapat menimbulkan ketegangan ketika individu merasa bahwa cara mereka lebih baik atau lebih tepat dari pada cara orang lain. Misalnya, seorang guru yang lebih terbuka mungkin merasa frustrasi dengan kolega yang lebih tertutup dan cenderung pendiam, yang dianggap tidak komunikatif atau sulit diajak berdiskusi. Sebaliknya, guru yang lebih cenderung pemalu bisa merasa tidak nyaman dengan gaya komunikasi yang terlalu terbuka atau dominan dari rekan kerja. Ketika perbedaan karakter ini tidak dikelola dengan bijak, potensi konflik akan semakin besar.

c. Penyebab konflik orang tua siswa

Konflik antara orang tua siswa dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari perbedaan pendapat, kepentingan, maupun persepsi terhadap situasi tertentu yang berkaitan dengan para siswa.

- 1). Ketidakadilan dan iri hati dalam penyaluran bantuan sebagai pemicu konflik antar orang tua siswa.

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.

Ketidakadilan yang dirasakan dalam penyaluran bantuan pendidikan kerap menjadi pemicu munculnya rasa iri di kalangan orang tua siswa. Ketika bantuan hanya diterima oleh sebagian siswa tanpa penjelasan yang transparan mengenai kriteria penerima, muncul anggapan bahwa proses distribusi tidak adil. Rasa ketidakpuasan ini sering kali diperparah dengan kurangnya sosialisasi dan komunikasi terbuka dari pihak sekolah kepada orang tua. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak SR:

Konflik yang terjadi di antara orang tua siswa sering kali dipicu oleh perasaan iri hati, terutama ketika melihat orang lain menerima bantuan yang tidak mereka dapatkan. Perasaan ini muncul karena anggapan bahwa bantuan tersebut tidak dibagikan secara adil atau tidak transparan dalam proses penyalurannya (SR, 9 Januari 2025).

Perasaan iri hati yang muncul akibat ketidakadilan dalam penyaluran bantuan sering kali memperburuk hubungan antar orang tua siswa. Ketika bantuan diberikan tanpa penjelasan yang jelas mengenai kriteria atau prosedurnya, timbul persepsi bahwa ada ketidaktransparanan dalam proses tersebut. Akibatnya, muncul kecurigaan dan keluhan yang dapat memicu ketegangan antara sesama orang tua maupun antara orang tua dan pihak sekolah. Hal ini dapat mengarah pada rasa kekecewaan, yang pada akhirnya mengganggu hubungan antara orang tua dan pihak sekolah. Untuk mengatasi permasalahan ini, penting bagi pihak sekolah untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan

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.

orang tua siswa. Sekolah perlu menjelaskan dengan rinci mengenai kriteria penerima bantuan, proses seleksi, dan alasan di balik keputusan yang diambil. Dengan cara ini, orang tua akan merasa lebih dihargai dan dipahami, sehingga mengurangi kecurigaan dan ketegangan yang muncul.

- 2). Kurangnya komunikasi dan transparansi sekolah sebagai pemicu konflik antara orang tua dan pihak sekolah.

Kurangnya komunikasi yang efektif dan transparansi dari pihak sekolah sering menjadi sumber utama konflik antara orang tua dan sekolah. Ketika program, kebijakan, atau keputusan sekolah tidak disosialisasikan secara jelas kepada orang tua, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada ketegangan dan ketidakpercayaan. Pernyataan yang sama disampaikan oleh Bapak DI mengatakan:

Miskomunikasi sering kali menjadi penyebab terjadinya konflik, terutama ketika program sekolah tidak disosialisasikan secara maksimal kepada masyarakat. Kurangnya informasi yang jelas dan terbuka mengenai tujuan, manfaat, serta pelaksanaan program dapat menimbulkan kesalahpahaman dari pihak orang tua atau masyarakat sekitar. Ketidaktahuan atau pemahaman yang keliru terhadap program sekolah dapat menimbulkan pandangan negatif yang berujung pada konflik (DI, 14 Desember 2024).

Ungkapan tersebut menjelaskan bahwa ketidakjelasan informasi mengenai program sekolah dapat memperburuk situasi dan menciptakan ketegangan antara pihak sekolah dan masyarakat.

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.

Ketidakjelasan tersebut dapat menyebabkan keraguan dan kebingungan di kalangan orang tua dan masyarakat, yang pada gilirannya bisa mengurangi dukungan mereka terhadap program-program yang dijalankan oleh sekolah.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Siska Putri mengatakan bahwa: “Kurangnya keterbukaan dalam berkomunikasi dapat menjadi faktor yang memperburuk situasi. Ketika individu atau kelompok tidak menyampaikan informasi, pendapat secara jujur dan terbuka, maka potensi kesalahpahaman akan semakin besar” (ZY, 8 Januari 2025).

Ketika komunikasi tidak dilakukan secara terbuka, berbagai asumsi dan prasangka mudah berkembang di antara individu atau kelompok. Ketidakterbukaan sering kali membuat pihak lain merasa diabaikan atau tidak dihargai, sehingga hubungan kerja sama menjadi tegang dan tidak produktif. Dalam jangka panjang, kondisi seperti ini dapat menciptakan iklim kerja yang penuh kecurigaan dan menghambat terciptanya lingkungan sekolah yang harmonis dan mendukung perkembangan semua pihak.

3. Strategi Dalam Manajemen Konflik

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik di lingkungan sekolah sangat penting untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi proses belajar mengajar. Kepala sekolah perlu bersikap sebagai mediator

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 adil dan bijaksana dengan mendengarkan semua pihak yang terlibat secara objektif tanpa memihak. Dengan kepemimpinan yang bijak dan transparan, kepala sekolah dapat menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis dan produktif. Penulis menemukan berbagai macam strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengelola konflik, antara lain:

a. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik siswa

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar siswa menekankan pendekatan yang edukatif dan pembinaan karakter.

1). Pendekatan edukatif dan pembinaan karakter

Kepala sekolah perlu bertindak sebagai pemimpin yang mampu menciptakan suasana aman dan nyaman bagi seluruh siswa.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak SR:

Biasanya, saya dan rekan-rekan guru lainnya memberikan nasihat kepada siswa, selain itu kami juga berusaha untuk membentuk karakter mereka dengan menanamkan nilai-nilai penting, seperti disiplin, tanggung jawab, dan rasa hormat. Kami juga berfokus pada pembentukan jiwa solidaritas di antara siswa, agar mereka saling mendukung dan peduli terhadap sesama. Kami percaya bahwa nilai-nilai ini sangat penting untuk perkembangan pribadi dan sosial siswa, baik di dalam maupun di luar lingkungan sekolah (SR, 9 Januari 2025).

Dalam menjalankan tugas sebagai pemimpin di lingkungan sekolah, kepala sekolah memiliki peran penting dalam memberikan nasihat kepada siswa sebagai bagian dari upaya pembinaan karakter. Melalui pendekatan yang penuh empati, kepala sekolah tidak hanya menyelesaikan konflik yang 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.

tetapi juga menjadikannya sebagai kesempatan untuk menanamkan nilai-nilai moral dan kedisiplinan. Dengan memberikan arahan yang bijak, siswa diajak untuk memahami pentingnya sikap saling menghormati, kejujuran, serta tanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain. Selain itu, kepala sekolah juga berperan dalam membentuk karakter siswa melalui kegiatan-kegiatan yang positif, baik di dalam maupun di luar kelas. Penanaman jiwa solidaritas dikembangkan melalui kerja sama dalam kegiatan sosial, ekstrakurikuler, dan budaya tolong-menolong di lingkungan sekolah.

Melalui pembiasaan ini, siswa akan semakin memahami bahwa solidaritas dan kerja sama adalah kunci untuk mencapai tujuan bersama. Kepala sekolah juga berperan sebagai teladan yang menunjukkan nilai-nilai tersebut dalam tindakan sehari-hari, sehingga siswa dapat mencontoh sikap dan perilaku yang positif. Dengan demikian, siswa tidak hanya berkembang secara akademis, tetapi juga tumbuh menjadi individu yang beretika, peduli terhadap sesama, dan siap menjadi bagian dari masyarakat yang harmonis.

Pernyataan serupa juga dikatakan oleh Ibu KY selaku staff tata usaha bahwa:

Jika terjadi suatu permasalahan di lingkungan sekolah, kepala sekolah akan terlebih dahulu mencari dan memahami latar

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.

belakang permasalahan tersebut. Hal ini dilakukan agar setiap langkah penyelesaian yang diambil bersifat objektif, adil, dan sesuai dengan fakta yang ada (KY, 7 Desember 2025).

Setelah memahami latar belakang permasalahan, kepala sekolah akan mengajak pihak-pihak yang terlibat untuk berdialog secara terbuka dalam suasana yang tenang dan saling menghargai. Proses mediasi ini bertujuan untuk menemukan solusi yang tidak hanya menyelesaikan konflik, tetapi juga mendidik siswa agar mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang baik. Dalam setiap penyelesaian, kepala sekolah akan menekankan pentingnya introspeksi, tanggung jawab, dan pembelajaran dari kesalahan, sehingga siswa dapat berkembang menjadi individu yang lebih matang secara emosional dan sosial. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan permasalahan, tetapi juga menjadi bagian dari pembentukan karakter dan pendidikan nilai di lingkungan sekolah. Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak SR bahwa:

Untuk mengatasi permasalahan yang dialami siswa, seperti kasus *bullying*, pihak sekolah menyelenggarakan program pembentukan iklim sekolah. Program ini dilaksanakan melalui berbagai kegiatan, antara lain dengan mengundang pihak kepolisian untuk memberikan penyuluhan tentang bahaya dan dampak hukum dari *bullying*, melibatkan tenaga kesehatan guna membahas dampak psikologisnya, serta menghadirkan kepala sekolah senior untuk berbagi pengalaman dan strategi dalam menciptakan lingkungan sekolah yang aman dan nyaman (SR, 9 Januari 2025).

Selain itu, program ini juga mencakup kegiatan pembinaan karakter melalui, pelatihan kepemimpinan siswa, serta kampanye anti *bullying* yang melibatkan seluruh warga 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.

Dengan pendekatan yang menyeluruh dan kolaboratif, diharapkan siswa tidak hanya memahami konsekuensi dari perilaku negatif, tetapi juga terdorong untuk membangun sikap saling menghargai, empati, dan tanggung jawab. Melalui upaya ini, sekolah berkomitmen menciptakan suasana yang harmonis dan mendukung tumbuh kembang siswa secara utuh, baik dari segi akademik maupun emosional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dalam mengelola konflik antar siswa berfokus pada pendekatan edukatif dan pembinaan karakter melalui nilai-nilai moral, empati, dan tanggung jawab. Kepala sekolah berperan sebagai pemimpin yang menciptakan lingkungan sekolah yang aman, nyaman, dan mendukung tumbuh kembang siswa secara menyeluruh. Strategi ini dijalankan melalui pemberian nasihat, pembiasaan nilai-nilai positif seperti disiplin, rasa hormat, dan solidaritas, serta mediasi konflik yang menekankan dialog terbuka dan introspeksi. Selain itu, kepala sekolah juga menyelenggarakan program pembentukan iklim sekolah yang melibatkan pihak eksternal seperti kepolisian dan tenaga kesehatan untuk memberikan edukasi, serta mendorong keterlibatan seluruh warga sekolah dalam kampanye anti bullying dan kegiatan pembinaan kepemimpinan siswa.

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. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar guru dan staff tata usaha

- 1). Pendekatan komunikatif dan mediasi

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar guru dan staff tata usaha harus berfokus pada pendekatan komunikatif, mediasi yang adil, dan penciptaan budaya kerja yang harmonis. Kepala sekolah perlu menjadi pendengar yang aktif dengan mendengarkan keluhan dan pandangan dari kedua belah pihak secara objektif tanpa memihak. Hal ini Ibu KY menjelaskan bahwa: “Kepala sekolah lebih mengutamakan pendekatan mediasi dan kompromi dalam menyelesaikan berbagai persoalan, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan” (KY, 7 Desember 2024).

Pendekatan mediasi yang diterapkan kepala sekolah mencerminkan kepemimpinan yang demokratis. di mana setiap individu diberi ruang untuk menyampaikan pendapat serta merasa dihargai kontribusinya. Dengan demikian, setiap permasalahan yang muncul dapat diselesaikan secara damai tanpa menimbulkan ketegangan yang berkepanjangan. Kepala sekolah juga secara aktif mendorong terciptanya budaya saling memahami dan menghargai perbedaan pendapat sebagai upaya dalam pengambilan keputusan.

Pernyataan serupa juga dikatakan oleh Ibu ZY bahwa:

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 selalu berusaha merangkul para guru dan staff tata usaha dalam setiap kegiatan maupun pengambilan keputusan di lingkungan sekolah. Dengan pendekatan yang penuh perhatian, kepala sekolah memastikan bahwa tidak ada pihak yang merasa diabaikan atau disisihkan (ZY, 8 Januari 2025).

Hal ini membangun rasa kebersamaan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas serta mencapai tujuan bersama. Keterlibatan aktif seluruh elemen sekolah dalam proses pengambilan keputusan juga meningkatkan rasa memiliki terhadap kebijakan yang diterapkan, sehingga pelaksanaannya menjadi lebih efektif dan didukung penuh oleh semua pihak. Selain itu, sikap saling menghargai dan terbuka kepala sekolah menumbuhkan semangat kerja yang positif, memperkuat hubungan antar pegawai, serta meminimalisir potensi konflik. Dengan demikian, tercipta lingkungan kerja yang harmonis, di mana setiap individu merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan sekolah. Lingkungan kerja yang kondusif ini tidak hanya berdampak pada kinerja pegawai, tetapi juga berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa, karena seluruh warga sekolah dapat bekerja secara sinergis dan fokus pada pencapaian visi dan misi sekolah.

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Ibu KM bahwa:

Kepala sekolah menciptakan kondisi yang kondusif bagi seluruh warga sekolah untuk saling berdiskusi dan bertukar pendapat tanpa adanya tekanan. Ia memberikan ruang yang terbuka bagi setiap individu untuk menyampaikan ide, saran,

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.

maupun kritik secara bebas dan bertanggung jawab (KM, 9 Januari 2025).

Melalui ruang dialog yang sehat ini, tercipta budaya komunikasi yang transparan dan konstruktif, di mana setiap suara didengar dan dipertimbangkan dengan serius. Kepala sekolah juga secara aktif menindak lanjuti setiap masukan yang diberikan, sehingga warga sekolah merasa bahwa pendapat mereka memiliki nilai dan pengaruh terhadap kemajuan sekolah. Dengan demikian, kepercayaan dan rasa saling menghormati antar seluruh elemen sekolah semakin kuat, yang pada akhirnya mendorong terciptanya kerja sama yang solid dalam mencapai tujuan pendidikan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan partisipasi, tetapi juga membentuk karakter warga sekolah yang kritis, terbuka, dan bertanggung jawab dalam menghadapi berbagai dinamika di lingkungan kerja.

Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak DI mengatakan bahwa:

Keputusan yang diambil di lingkungan sekolah dilakukan secara bersama-sama melalui musyawarah dan pertimbangan berbagai pihak yang terlibat. Dengan melibatkan semua unsur terkait, keputusan tersebut menjadi hasil kesepakatan bersama-sama. Oleh karena itu, pelaksanaan dan dampak dari keputusan tersebut juga dipertanggung jawabkan secara bersama, sehingga tercipta rasa kebersamaan dan keadilan dalam setiap tindakan yang diambil (DI, 14 Desember 2024).

Kondisi ini mendorong tumbuhnya budaya organisasi yang sehat, di mana setiap individu merasa memiliki tanggung

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.

jawab yang sama terhadap keberhasilan maupun tantangan yang dihadapi sekolah. Kepala sekolah berperan sebagai fasilitator yang memastikan setiap proses pengambilan keputusan berjalan secara demokratis dan transparan. Dengan demikian, tidak hanya tercipta keharmonisan dalam hubungan antar pegawai, tetapi juga meningkatkan efektivitas kinerja tim karena adanya komitmen bersama. Keputusan yang dihasilkan melalui musyawarah cenderung lebih diterima dan dijalankan dengan penuh kesadaran, karena setiap pihak merasa dilibatkan dan dihargai dalam prosesnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengelola konflik antar guru dan staff tata usaha berfokus pada pendekatan komunikatif, mediasi yang adil, dan penciptaan budaya kerja yang harmonis. Kepala sekolah berperan sebagai pendengar yang aktif dan pemimpin yang demokratis, yang memberi ruang bagi setiap individu untuk menyampaikan pendapat, keluhan, maupun saran secara terbuka dan bertanggung jawab. Melalui proses mediasi dan kompromi yang bersifat objektif dan inklusif, kepala sekolah mendorong penyelesaian konflik secara damai tanpa menciptakan ketegangan berkepanjangan. Pendekatan ini memperkuat rasa kebersamaan, meningkatkan partisipasi seluruh elemen sekolah dalam pengambilan keputusan, serta menumbuhkan rasa memiliki

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.

terhadap kebijakan yang diambil. Kepala sekolah juga menciptakan ruang dialog yang sehat dan transparan, di mana setiap pendapat dipertimbangkan secara serius dan ditindaklanjuti dengan penuh tanggung jawab.

c. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik orang tua siswa

Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik orang tua siswa sangat penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis dan mendukung perkembangan siswa.

1). Musyawarah dan komunikasi empatik

Kepala sekolah perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dengan cara mendengarkan keluhan atau masalah yang disampaikan orang tua secara objektif dan penuh empati. Selain itu, kepala sekolah juga harus mampu menjaga profesionalisme dan menjaga jarak yang tepat agar tidak terjebak dalam konflik pribadi. Hal ini disampaikan oleh Bapak SR menjelaskan:

Saya lebih cenderung menerapkan strategi musyawarah dalam menghadapi berbagai macam permasalahan yang muncul. Melalui musyawarah, setiap pihak dapat menyampaikan pendapat dan usulannya secara terbuka, sehingga tercipta solusi yang adil dan dapat diterima bersama. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat rasa kebersamaan, tetapi juga membangun komunikasi yang sehat dan saling menghargai di antara semua pihak yang terlibat (SR, 9 Januari 2025).

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 komunikasi yang terbuka dan saling menghargai, potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan dan hubungan kerja menjadi lebih harmonis. Musyawarah juga memberikan ruang bagi semua pihak untuk merasa dilibatkan dalam proses penyelesaian masalah, sehingga mereka lebih bertanggung jawab dan berkomitmen terhadap hasil keputusan yang diambil. Selain itu, strategi ini mendorong terciptanya lingkungan kerja yang demokratis, di mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk berkontribusi. Kondisi ini tidak hanya memperkuat rasa kebersamaan, tetapi juga meningkatkan efektivitas kerja tim dalam menghadapi berbagai tantangan, karena setiap anggota merasa didengar, dihargai, dan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan bersama.

Hal ini senada juga dengan pernyataan Ibu KM bahwa:

kepala sekolah bersikap adil dan transparan dalam mencari solusi untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul di lingkungan sekolah. Kepala sekolah selalu mengedepankan musyawarah, mendengarkan berbagai pendapat, dan mempertimbangkan semua aspek secara objektif agar keputusan yang diambil dapat diterima oleh semua pihak serta menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis (KM, 9 Januari 2025).

Dengan pendekatan tersebut, kepala sekolah tidak hanya menyelesaikan konflik secara sementara, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa saling menghargai di antara seluruh warga sekolah. Melalui komunikasi yang terbuka 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.

empati terhadap perbedaan peran serta kepentingan masing-masing pihak, kepala sekolah mampu meredam potensi gesekan dan menciptakan ruang dialog yang produktif. Selain itu, kepala sekolah mendorong terciptanya budaya kerja sama dengan menanamkan nilai-nilai profesionalisme, tanggung jawab, dan saling mendukung dalam setiap aktivitas sekolah. Dengan demikian, hubungan antara guru dan staf tata usaha dapat terjaga dengan baik, dan fokus utama sekolah, yaitu peningkatan mutu pendidikan, dapat terus berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik dengan orang tua siswa menekankan pada komunikasi terbuka, musyawarah, dan sikap profesional yang berlandaskan empati. Kepala sekolah berperan sebagai fasilitator yang mampu mendengarkan keluhan orang tua secara adil tanpa berpihak, serta menjaga jarak agar tidak terlibat dalam konflik secara emosional. Pendekatan musyawarah yang diterapkan memungkinkan semua pihak menyampaikan pendapat secara terbuka, sehingga tercipta solusi yang adil, disepakati bersama, dan mencerminkan rasa kebersamaan. Strategi ini tidak hanya menyelesaikan konflik secara efektif, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan yang harmonis antara sekolah dan orang tua.

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.

Penelitian ini telah memaparkan data tentang strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik. Pada bagian pembahasan ini penulis akan mengaitkan hasil penelitian dengan buku dan jurnal yang berkaitan dengan Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik di Sekolah Dasar Negeri 004 Desa Teluk Batil.

1. Konflik yang terjadi

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.

a. Konflik antar siswa

1). *Bullying* antar siswa

Konflik merupakan suatu kondisi yang timbul akibat perbedaan atau pertentangan keinginan dan kehendak antara individu, sehingga menimbulkan rasa terganggu pada salah satu pihak atau bahkan keduanya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di sekolah tersebut terdapat adanya konflik yang terjadi antar siswa. Salah satu bentuk nyata dari konflik ini adalah tindakan *bullying*, yang mencerminkan adanya ketidakseimbangan kekuatan serta kurangnya penerimaan terhadap perbedaan di antara siswa. Salah satu kejadian yang pernah terjadi adalah ketika orang tua siswa datang ke sekolah untuk mengadukan bahwa anaknya sering ditakut-takuti oleh temannya hingga merasa ketakutan.

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.

Kasus seperti ini biasanya dialami oleh siswa yang pendiam dan kurang aktif, sehingga lebih mudah menjadi sasaran gangguan. Permasalahan yang dialami oleh seorang siswa sering terjadi saat jam istirahat, ketika guru tidak berada di dalam kelas karena biasanya langsung menuju ke ruang majelis guru. Ketika tidak ada pengawasan guru di kelas, saat itulah siswa tersebut sering diganggu oleh temannya. Gangguan tersebut tidak hanya terjadi di dalam kelas, tetapi juga bisa terjadi di luar kelas.

2). Perkelahian antar siswa

Konflik yang terjadi di antara siswa umumnya berawal dari interaksi yang tampak sepele, seperti bergurau dan bercanda. Namun, gurauan tersebut sering kali melewati batas hingga berubah menjadi gangguan dan ejekan yang bersifat menyakitkan sehingga terjadinya perkelahian. Hal inilah yang kemudian memicu timbulnya konflik antar siswa. Kemudian, ada seperti konflik yang pernah terjadi di sekolah ini, di mana dua siswa terlibat dalam pertengkaran yang akhirnya harus dipisahkan oleh penjaga sekolah. Salah satu siswa merasa tidak terima dengan kejadian tersebut dan melaporkannya kepada orang tuanya. Menanggapi laporan tersebut, orang tua siswa kemudian membawa permasalahan itu kepada pihak kepala desa untuk ditindaklanjuti. Menanggapi hal tersebut, pihak sekolah segera mengambil langkah untuk menyelesaikan permasalahan secara bijaksana. Kedua siswa yang terlibat dipanggil

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 diberikan pembinaan dan diminta menjelaskan duduk perkaranya. Selain itu, sekolah juga mengundang orang tua siswa untuk bermediasi bersama agar memperoleh solusi yang adil dan tidak berlarut-larut. Tujuannya adalah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan, serta menjaga hubungan baik antara sekolah, orang tua, dan masyarakat.

Permasalahan yang dialami oleh siswa sebagian besar berasal dari informasi yang disampaikan oleh guru-guru kelas. Mereka biasanya melaporkan jika terdapat siswa yang terlibat masalah atau mengalami gangguan dari temannya. Selain itu, terkadang menyaksikan langsung kejadian tersebut saat sedang berada di lingkungan sekolah, sehingga bisa melihat sendiri bagaimana situasi yang terjadi di antara siswa. Setelah mendapatkan informasi dari guru maupun menyaksikan langsung kejadian di lapangan, biasanya segera menindaklanjuti dengan memanggil siswa yang terlibat untuk dilakukan pembinaan.

Konflik yang terjadi antar siswa, muncul ketika terdapat perbedaan yang tajam dalam nilai, tujuan, atau kepentingan, dan masing-masing pihak berusaha untuk saling menyingkirkan.⁵⁸ Jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi sarana pembelajaran bagi siswa dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis,

⁵⁸ Soekanto, Soerjono, Loc. Cit

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.

menyelesaikan masalah, serta membangun empati dan toleransi terhadap perbedaan.

b. Konflik antar guru dan staff tata usaha (TU)

1).Keterlambatan staff TU terhadap pelayanan administrasi sekolah

Berdasarkan hasil temuan penulis, konflik yang terjadi antara guru dan staff tata usaha di sekolah disebabkan oleh masalah kedisiplinan, khususnya terkait keterlambatan TU dalam datang ke sekolah. Keterlambatan ini menyebabkan terganggunya kelancaran proses administrasi sekolah, karena banyak tugas administratif yang harus dikerjakan oleh TU menjadi tertunda. Akibatnya, para guru merasa kesulitan dalam menjalankan tugas mereka yang berkaitan dengan administrasi, seperti pengisian data, pengambilan surat tugas, serta pengurusan dokumen-dokumen penting lainnya. Kemudian, kurangnya komunikasi yang efektif, perbedaan pendapat, dan kesalahpahaman antar individu. Komunikasi yang buruk dapat menghambat hubungan interpersonal dan proses kerja, karena informasi yang diterima tidak sesuai dengan maksud yang diharapkan.

Biasanya permasalahan guru dan staff ini mengetahuinya dari perubahan sikapnya, seperti tiba-tiba menjauh atau menghindar. Ada juga teman-teman yang lain bercerita ada yang merasa tidak nyaman atau tersinggung, sehingga bisa memahami

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.

dan mengetahui adanya persoalan tersebut. Melalui perubahan sikap tersebut, kepala sekolah atau rekan kerja lainnya biasanya mulai menyadari adanya potensi konflik di antara sesama guru. Untuk mencegah masalah menjadi lebih besar, biasanya dilakukan pendekatan secara personal guna mencari tahu penyebab sebenarnya. Dengan komunikasi yang terbuka dan suasana yang kondusif, permasalahan bisa diselesaikan secara baik-baik. Permasalahan yang terjadi antara guru dan staff biasanya diketahui secara langsung oleh kepala sekolah melalui peninjauan dan pengawasan rutin. Setelah mengetahui adanya permasalahan, kepala sekolah biasanya segera melakukan tindakan dengan memanggil pihak-pihak yang terlibat untuk berdiskusi secara terbuka. Melalui komunikasi yang baik, diharapkan masing-masing pihak dapat menyampaikan pendapat dan perasaannya dengan jujur. Permasalahan yang terjadi antara sesama guru umumnya muncul di lingkungan sekolah, dan paling sering terjadi di ruang majelis guru. Ruangan ini menjadi tempat berkumpul para guru, sehingga interaksi intens dapat memicu kesalahpahaman atau perbedaan pendapat.

Temuan penulis sejalan dengan konsep Soetopo, konflik di lingkungan pendidikan muncul karena adanya perbedaan pandangan, kepentingan, atau cara kerja antara individu atau

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.

kelompok yang saling berinteraksi.⁵⁹ Dalam konteks ini, guru dan karyawan memiliki tugas dan peran yang berbeda, namun saling bergantung satu sama lain dalam menjalankan fungsi lembaga pendidikan. Kepala sekolah yang efektif akan mendorong terciptanya komunikasi yang terbuka, adil, dan transparan antara semua pihak yang terlibat dalam konflik

c. Konflik orang tua siswa

1). Konflik bantuan pendidikan antar orang tua siswa dan pihak sekolah

Kepala sekolah merupakan sosok yang sangat berpengaruh dalam memimpin dan mengelola suatu sekolah. Keberhasilan dan kegagalan suatu sekolah sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh kepala sekolah.⁶⁰ Menurut Sudarwan Danim, konflik dalam lingkungan pendidikan sering muncul akibat perbedaan nilai, persepsi, atau harapan dari pihak-pihak yang terlibat, termasuk di dalamnya orang tua siswa.⁶¹ Ketidaksesuaian antara harapan orang tua terhadap sekolah atau guru, atau ketidaksepakatan antar orang tua dalam kegiatan

⁵⁹ Soetopo, H. & Soemanto, W. Loc. Cit

⁶⁰ Muftahatus Saadah, Loc. Cit

⁶¹ Sudarwan, Danim. Loc. Cit

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.

sekolah, bisa memicu konflik terbuka. Keberhasilan pendidikan bukan hanya ditentukan oleh guru dan siswa, tetapi juga oleh kerja sama harmonis dengan orang tua siswa.⁶²

Berdasarkan hasil temuan penulis, konflik antara orang tua siswa dan pihak sekolah kerap terjadi, khususnya dalam hal penyaluran bantuan pendidikan. Permasalahan ini pada umumnya dipicu oleh kurangnya pemahaman orang tua terhadap mekanisme penyaluran bantuan serta batas kewenangan sekolah dalam proses tersebut. Sebagai solusi dari permasalahan yang disampaikan oleh orang tua siswa, pihak sekolah mengambil langkah dengan menunjukkan data penerima bantuan secara transparan. Tujuannya adalah agar orang tua memahami dasar pertimbangan dan kriteria yang digunakan dalam penyaluran bantuan tersebut. Setelah data dijelaskan, sebagian besar orang tua dapat menerima keputusan tersebut dengan baik karena merasa dilibatkan dan diberikan pemahaman yang jelas. Namun, jika masih ada keberatan, pihak sekolah siap untuk mendengarkan dan mempertimbangkan masukan lebih lanjut secara bijaksana.

⁶² Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. 2004, Loc. Cit

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 permasalahan yang melibatkan orang tua siswa biasanya bermula dari adanya aduan yang disampaikan langsung oleh mereka saat datang ke sekolah. Orang tua biasanya mengungkapkan kekhawatiran atau ketidakpuasan terhadap kondisi yang dialami anaknya di lingkungan sekolah, baik terkait dengan guru, siswa lain, maupun situasi pembelajaran. Menanggapi aduan tersebut, pihak sekolah biasanya akan mendengarkan dengan terbuka dan berusaha memahami permasalahan yang disampaikan. Selanjutnya, sekolah akan melakukan klarifikasi kepada pihak terkait, seperti guru atau siswa lain yang disebutkan dalam aduan.

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.⁶³ Kepala sekolah harus mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan seluruh warga sekolah, termasuk guru, karyawan, siswa, dan orang tua siswa.

⁶³ Burhanuddin. Loc. Cit

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.

Faktor Penyebab Terjadinya Konflik

Konflik di lingkungan sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang melibatkan seluruh elemen, mulai dari siswa, guru, orang tua, hingga pihak manajemen sekolah. Penulis menemukan berbagai macam penyebab konflik yang terjadi, antara lain:

a. Penyebab konflik antar siswa

- 1). Kesalahpahaman dalam komunikasi sebagai pemicu konflik antar siswa di sekolah.

Konflik antar siswa yang terjadi di lingkungan SDN 004 Desa Teluk Batil umumnya dipicu oleh berbagai faktor, seperti perbedaan karakter, latar belakang sosial, pengaruh lingkungan pergaulan, hingga miskomunikasi dalam interaksi sehari-hari. Salah satu penyebab utama adalah kesalahpahaman dalam komunikasi, seperti ucapan atau sikap yang dianggap menyinggung perasaan. Kesalahpahaman sering kali berawal dari hal-hal yang tampak sepele, seperti gurauan yang melampaui batas atau penyampaian informasi yang tidak tepat, namun dapat berkembang menjadi konflik serius jika tidak ditangani dengan bijak. Menurut Wahjosumidjo, konflik siswa adalah hasil dari interaksi sosial yang tidak seimbang, di mana terjadi perbedaan kebutuhan, keinginan, maupun persepsi antar individu dalam kelompok.⁶⁴ Konflik ini bisa

⁶⁴ Wahjosumidjo. Loc. Cit

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.

muncul dalam bentuk verbal (seperti saling menghina), non-verbal (seperti mengucilkan), maupun fisik (seperti perkelahian). Meski konflik bisa menjadi dinamika sosial yang wajar, jika tidak dikelola dengan baik, dapat berdampak negatif pada proses belajar-mengajar dan kesehatan mental siswa. Salah satu sumber utama konflik di kalangan pelajar adalah lemahnya komunikasi interpersonal dan kurangnya empati dalam berinteraksi sosial.

- 2).Pengaruh teman sebaya dan perbedaan karakter sebagai faktor konflik antar siswa.

pengaruh teman sebaya memang memiliki peran besar dalam pembentukan karakter siswa, baik positif maupun negatif. Ketika seorang siswa terpengaruh oleh teman yang menunjukkan perilaku buruk, ia bisa merasa tertekan untuk mengikuti apa yang dilakukan oleh kelompok tersebut agar tidak dianggap berbeda atau dijauhi. Pentingnya pendidikan karakter menjadi sangat krusial dalam membentuk sikap empati, toleransi, serta keterampilan komunikasi yang baik di kalangan siswa. 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

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.

masyarakat.⁶⁵ Hasil penelitian tersebut sesuai dengan konsep teori Mullins bahwa perbedaan perilaku siswa dapat menjadi salah satu penyebab timbulnya konflik di lingkungan sekolah. Setiap siswa memiliki latar belakang, karakter, dan cara berinteraksi yang berbeda-beda, sehingga potensi terjadinya gesekan dalam hubungan sosial sangat mungkin terjadi.⁶⁶ Oleh karena itu, para guru dan staff sekolah perlu memiliki keterampilan dalam mengelola konflik secara bijaksana.

b. Penyebab konflik antar guru dan staff tata usaha (TU)

1). Kurangnya komunikasi, perbedaan persepsi, dan karakter individu

Berdasarkan hasil temuan penulis, konflik antara guru dan staff tata usaha di lingkungan sekolah umumnya disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan persepsi terhadap tugas dan tanggung jawab, miskomunikasi, kurangnya koordinasi, serta perbedaan karakter dan cara berpikir antar individu. Situasi ini sering diperparah oleh ketidakterbukaan dalam komunikasi, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas, hingga perasaan iri atau ketidakadilan yang dirasakan oleh sebagian pihak.

Permasalahan miskomunikasi yang terjadi pada konflik antar guru dan staff sejalan dengan teori Onong Uchjana bahwa Miskomunikasi merupakan bentuk komunikasi yang gagal karena adanya hambatan, perbedaan persepsi, atau penyampaian pesan

⁶⁵ Hidayatullah, Furqon. Loc. Cit

⁶⁶ Mullins, Loc. Cit

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 tidak tepat sehingga menimbulkan penafsiran berbeda dari yang dimaksudkan. Keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan. Jika tidak terjadi pemahaman bersama, komunikasi menjadi tidak efektif, bahkan gagal.⁶⁷ Salah satu penyebab terjadinya konflik atau perselisihan dalam suatu instansi pendidikan adalah kesalahpahaman atau kurangnya pemahaman bersama antar warga sekolah. Hal ini umumnya terjadi ketika sistem komunikasi dan penyampaian informasi tidak berjalan dengan efektif, sehingga pesan yang disampaikan gagal mencapai tujuan yang dimaksud. Akibatnya, timbul perbedaan persepsi, ketidakjelasan tanggung jawab, hingga munculnya ketegangan antar individu atau kelompok.⁶⁸ Selain itu, ketidakefektifan komunikasi juga dapat memicu tumbuhnya prasangka negatif dan saling curiga antar warga sekolah.

c. Penyebab konflik orang tua siswa

- 1).Ketidakadilan dan iri hati dalam penyaluran bantuan sebagai pemicu konflik antar orang tua siswa.

Menurut Sugiyanto, ketidakharmonisan antara orang tua dan pihak sekolah sering disebabkan oleh lemahnya kolaborasi dan

⁶⁷ Onong Uchjana, Loc. Cit

⁶⁸ Moh Khusnuridlo, Loc. Cit

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.

saling pengertian dalam menghadapi masalah siswa.⁶⁹ Berdasarkan hasil temuan penulis, bahwa konflik antar orang tua siswa dipicu oleh perasaan iri hati, persepsi ketidakadilan, dan miskomunikasi yang terjadi akibat kurangnya keterbukaan dan kejelasan informasi dari pihak sekolah. Konflik semacam ini kerap kali berkembang menjadi permasalahan yang lebih besar apabila tidak segera ditangani dengan baik. Ketika orang tua merasa tidak mendapatkan perlakuan yang adil atau merasa informasi yang mereka terima berbeda dengan kenyataan di lapangan, rasa ketidakpercayaan terhadap pihak sekolah pun meningkat. Hal ini kemudian memicu terjadinya gosip, saling menyalahkan, hingga konfrontasi antar orang tua siswa yang berujung pada ketegangan dalam lingkungan sekolah. Dalam situasi seperti ini, peran kepala sekolah menjadi sangat krusial sebagai penengah sekaligus pengambil keputusan yang adil dan bijaksana. Kepala sekolah dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam meredam konflik serta menciptakan suasana yang kondusif bagi seluruh warga sekolah.

- 2). Kurangnya komunikasi dan transparansi sekolah sebagai pemicu konflik antara orang tua dan pihak sekolah.

Ketika program-program sekolah, khususnya yang berkaitan dengan bantuan atau kebijakan tertentu, tidak disampaikan secara transparan, hal ini dapat menimbulkan salah

⁶⁹ Sugiyanto, Loc. Cit

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.

pengertian, kecurigaan, serta ketegangan baik antar orang tua maupun antara orang tua dan pihak sekolah. Akibat kurangnya transparansi tersebut, beberapa orang tua mungkin merasa diperlakukan tidak adil atau menganggap adanya perlakuan istimewa terhadap pihak-pihak tertentu. Hal ini memicu perasaan iri dan ketidakpuasan yang kemudian berkembang menjadi konflik terbuka. Tidak jarang, isu-isu yang seharusnya dapat diselesaikan secara internal justru menyebar ke luar lingkungan sekolah dan menimbulkan citra negatif terhadap manajemen sekolah.

Seorang kepala sekolah harus memulai dengan berbicara dengan berbagai pihak untuk mengetahui lebih jauh mengenai permasalahan.⁷⁰ Pendekatan lainnya adalah dengan mengadakan diskusi untuk mencari solusi sambil duduk bersama pihak-pihak terkait untuk menanyakan mengenai permasalahan tersebut.

3. Strategi Dalam Manajemen Konflik

Strategi merupakan rencana jangka panjang yang disusun berdasarkan studi dan observasi untuk mencapai tujuan tertentu.⁷¹ 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

⁷⁰ Opan Arifudin, Loc. Cit

⁷¹ Yatminiwati, Loc. Cit

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.

sekolah sehingga konflik dapat dikelola dengan baik.⁷² Penulis menemukan berbagai macam strategi yang diterapkan kepala sekolah dalam mengelola konflik, antara lain:

a. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik siswa

1). Pendekatan edukatif dan pembinaan karakter

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.⁷³ Kepala sekolah memiliki berbagai tugas dan fungsi yang dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Dari satu sisi, kepala sekolah dipandang sebagai pejabat formal yang menjalankan tugas administratif. Sementara dari sisi lain, kepala sekolah juga berperan sebagai pemimpin, pendidik, dan anggota staff yang turut berkontribusi dalam pelaksanaan proses pendidikan di sekolah.⁷⁴

Berdasarkan hasil temuan penulis, strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar siswa berfokus pada pendekatan edukatif dan pembinaan karakter. 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 yang berkarakter, bermoral, dan

⁷² Syaiful, Loc. Cit

⁷³ Mulyasa, E. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. 2009. Loc. Cit

⁷⁴ Daryanto, Loc. Cit

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.

bertanggung jawab.⁷⁵ Kepala sekolah tidak hanya bertindak sebagai pemimpin administratif, tetapi juga sebagai pendidik dan pembina moral yang menciptakan lingkungan sekolah yang aman, nyaman, dan penuh empati. Melalui nasihat, dialog terbuka, dan mediasi yang adil, konflik dijadikan sebagai sarana pembelajaran bagi siswa untuk menanamkan nilai-nilai seperti disiplin, tanggung jawab, solidaritas, dan rasa hormat. Upaya ini diperkuat dengan program pembentukan iklim sekolah yang melibatkan berbagai pihak eksternal, serta kegiatan pembinaan seperti pelatihan kepemimpinan dan kampanye anti *bullying*.

Hasil temuan penulis tersebut sejalan dengan pendapat Suyanto, pembinaan karakter melalui pendekatan edukatif akan lebih efektif bila dikaitkan langsung dengan kehidupan sehari-hari siswa dan dilakukan secara konsisten.⁷⁶ Pendekatan edukatif dalam pembinaan karakter merupakan metode yang menekankan pada pengembangan nilai dan moral peserta didik melalui cara-cara yang mendidik, bukan menekan.

- b. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik antar guru dan staff tata usaha

⁷⁵ Ahmadi, Abu dan Uhbiyati, Nur, Loc. Cit

⁷⁶ Suyanto, Loc. Cit

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). Pendekatan komunikatif dan mediasi

Berdasarkan temuan penulis, strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dalam mengelola konflik antar guru dan staff tata usaha menekankan pentingnya komunikasi terbuka, mediasi yang adil, serta penciptaan budaya kerja yang harmonis dan partisipatif. Kepala sekolah berperan sebagai pendengar aktif, fasilitator yang netral, serta pemimpin yang demokratis dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan memberi ruang dialog yang sehat dan melibatkan seluruh pihak dalam pengambilan keputusan, kepala sekolah membangun rasa kebersamaan, kepercayaan, dan tanggung jawab.

Menurut Soetandyo Wignjosuebrototo, mediasi adalah bagian dari pendekatan alternatif penyelesaian konflik yang mengutamakan musyawarah, saling pengertian, dan persetujuan bersama untuk mencapai solusi damai tanpa paksaan.⁷⁷ Penerapan mediasi dalam lingkungan pendidikan dapat menghindari terjadi konflik, menjaga hubungan antar warga sekolah, serta menanamkan nilai demokrasi dan keadilan sosial sejak dini.⁷⁸ Mediasi yang adil sangat penting dalam menciptakan iklim sekolah yang kondusif.

⁷⁷ Wignjosuebrototo, Soetandyo, Loc. Cit

⁷⁸ Iman, A. Muis Sad, Loc. Cit

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. Strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik orang tua siswa

1). Musyawarah dan komunikasi empatik

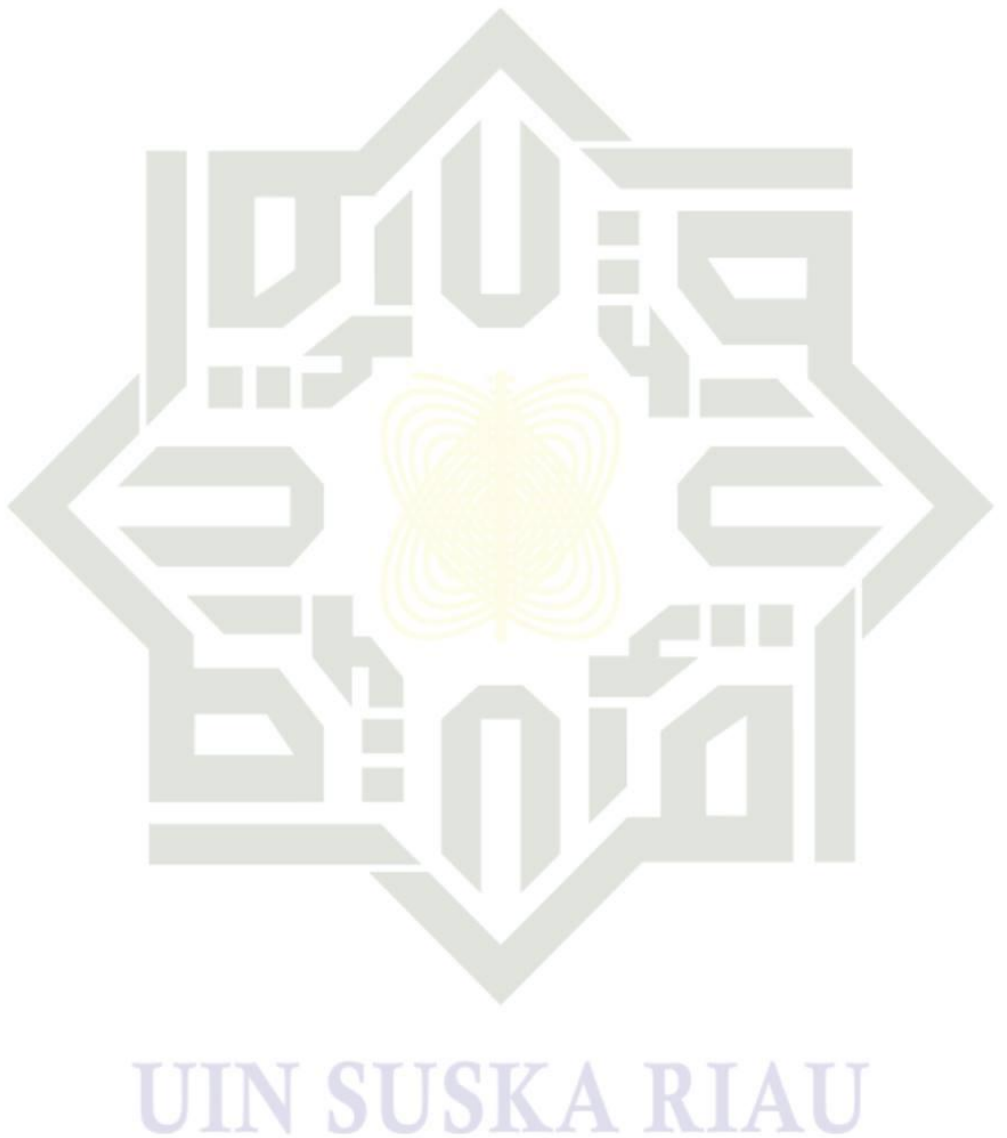
Dalam menghadapi suatu permasalahan, seorang kepala sekolah perlu memulai dengan berdialog bersama pihak terkait guna memahami permasalahan secara lebih mendalam.⁷⁹ Pendekatan ini penting agar setiap keputusan yang diambil bersifat adil, bijaksana, dan berdasarkan informasi yang akurat dari semua sudut pandang. Menurut Purwanto, keberhasilan kepala sekolah dalam menyelesaikan konflik sangat bergantung pada gaya kepemimpinan yang diterapkannya apakah demokratis, partisipatif, atau otoriter.⁸⁰

Berdasarkan temuan penulis, strategi kepala sekolah dalam mengelola konflik dengan orang tua siswa menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka, empati, dan musyawarah sebagai sarana penyelesaian masalah. Kepala sekolah bertindak secara profesional dengan mendengarkan secara objektif dan menjaga jarak yang tepat agar konflik pribadi tidak terjadi. Melalui pendekatan musyawarah yang demokratis dan transparan, semua pihak diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat sehingga solusi yang dihasilkan adil dan diterima bersama. Selain itu, kepala sekolah juga membangun hubungan yang kuat dengan komite sekolah dan tokoh masyarakat sebagai mitra strategis dalam

⁷⁹ Opan Arifudin, Loc. Cit

⁸⁰ Purwanto, Ngalim, Loc. Cit

meredam potensi konflik. Kolaborasi ini memungkinkan terciptanya jembatan komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua siswa, sehingga setiap permasalahan dapat ditangani secara cepat dan tepat.



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.