

## Implementation of Conflict Management at SMA N 7 Palembang

Akbar Karisma<sup>1</sup>, Bukman Lian<sup>2</sup>, Edi Ansyah<sup>3</sup>

Universitas PGRI Palembang<sup>1,2</sup>, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu<sup>3</sup>

mcakbar897@gmail.com<sup>1</sup>, drbukmanlian@univpgri-palembang.ac.id<sup>2</sup>, ediansyah368@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstract

This study aims to determine "The Implementation of Conflict Management in SMA N 7 Palembang". due to the Implementation of Conflict Management in SMA N 7 Palembang. consists of various kinds including planning, implementation, organizing, monitoring, and any factors that influence the implementation of conflict management. The purpose of this study is to determine the implementation of conflict management and to determine the factors that influence the implementation of conflict management. The results of this study indicate that the implementation of conflict management at SMA N 7 Palembang has been running quite well, this has been proven. The implementation discusses student conflicts with problems against violations of school discipline. The way to overcome this is by making a special call to the parents of students so that they can interact between teachers and parents of students. so that the teacher can tell about the conflict between students who have problems with violations of school rules. Furthermore, conflict management consists of planning, implementing, organizing and monitoring. influencing factors such as the school canteen is too expensive, subject teachers do not attend classes, and students often go to internet cafes (internet cafes). Furthermore, the causes of conflict between teachers and teachers, conflicts between homeroom and homeroom teacher, and conflict between students and students.

**Keywords:** Implementation, Management, Conflict

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang ". karena Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang. terdiri beragam macam diantaranya perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi manajemen konflik. Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi manajemen konflik dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi manajemen konflik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang sudah berjalan cukup baik hal tersebut di buktikan. Adapun Implementasinya membahas konflik siswa yang bermasalah terhadap pelanggaran tata tertib sekolah. Cara mengatasinya dengan melakukan panggilan khusus kepada orang tua siswa sehingga dapat berinteraksi antara guru dan orang tua siswa. sehingga guru dapat menceritakan tentang konflik siswa yang bermasalah terhadap pelanggaran tata tertib sekolah. Selanjutnya manajemen konflik terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi seperti kantin sekolah terlalu mahal, guru mata pelajaran tidak masuk kelas, dan siswa sering main ke warung internet ( warnet ). Selanjutnya penyebab di antara konflik guru dengan guru, konflik wali kelas dengan wali kelas, dan konflik siswa dengan siswa.

**Kata Kunci :** Implementasi, Manajemen, Konflik

## PENDAHULUAN

Di dalam lingkungan sekolah, Konflik dapat di alami oleh berbagai pihak, baik konflik internal yaitu antara murid dengan murid, guru, dengan guru, murid dengan karyawan sekolah, karyawan sekolah dengan guru, atau bahkan konflik eksternal yang terjadi antar sekolah dengan sekolah ataupun dengan masyarakat. Hal tersebut terjadi di karenakan sekolah merupakan tempat berkumpul dari semua

karakteristik sifat dan sikap yang berbeda-beda, yang saling bertemu dan saling bersosialisasi sekolah. Tentunya mempunyai pendapat atau pandangan yang beraneka ragam dengan keinginan dan harapannya dapat terpenuhi melalui sikap dan perilaku yang mereka tunjukkan.

Beberapa masalah diatas dapat menyebabkan terjadinya konflik di dalam sekolah. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut perlu melakukan bimbingan atau pemahaman terhadap masalah yang di hadapi. Sedangkan konflik eksternal di sekolah biasanya lebih kepada faktor persaingan antar sekolah.

Dalam hal ini kita tidak bisa melepaskannya dari sosok seorang manajer. Menurut Abi Sujak, Seorang manajer harus mampu mempengaruhi dan mengarahkan tindakan seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi dalam upaya pendayagunaan sumber daya manusia, sumber materil, teknologi, maupun sumber daya finansial demi tercapainya tujuan organisasi yang efektif.

Konflik merupakan suatu manajemen konflik adalah pertentangan antara dua orang atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain, dan pertentangan dengan hati nurani sendiri.

Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok atau organisasi-organisasi. Mengingat adanya berbagai macam perkembangan dan perubahan dalam bidang manajemen, maka adalah rasional untuk menduga akan timbulnya perbedaan-perbedaan pendapat, keyakinan-keyakinan serta ide-ide.

Mengingat bahwa konflik tidak dapat dihindari, maka approach yang baik untuk diterapkan para manajer adalah pendekatan mencoba memanfaatkan konflik demikian rupa, hingga ia tepat secara efektif untuk mencapai sasaran-sasaran yang diinginkan. Pendekatan konflik sebagai bagian norma dari perilaku dapat dimanfaatkan sebagai alat mempromosi dan mencapai perubahan-perubahan yang dikehendaki.

Konflik adalah suatu hal yang sulit di hindari dalam kehidupan manusia dimana keinginan atau kehendak yang berlawanan atau berbeda antara satu dengan yang lainnya, akibatnya membuat salah satu atau keduanya terganggu.

Manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Manajemen konflik berguna dalam mencapai tujuan yang di perjuangkan dan menjaga hubungan pihak-pihak yang terlibat konflik tetap baik, mengingat kegagalan dalam mengelola konflik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, maka pemilihan terhadap teknik pengendalian konflik menjadi perhatian pimpinan organisasi. Tidak ada teknik pengendalian konflik yang dapat dalam segala situasi, karena dalam setiap pendekatan mempunyai kelebihan dan kekurangan. Memilih resolusi konflik yang cocok tergantung faktor-faktor penyebabnya. Dan penerapan manajemen konflik secara tepat dapat meningkatkan kreativitas, dan produktivitas bagi pihak-pihak yang mengalami konflik.

Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 7 Palembang merupakan suatu lembaga pendidikan tingkat menengah atas berstatus negeri. Saat ini di kepalai oleh Ibu Dra. Hj. Nyimas Yasmin, M. Pd. yang telah memimpin setengah tahun. SMA ini terdapat di Kecamatan Kalidoni Kelurahan Sei Selincah Kota Palembang. Adapun hasil observasi yang penulis peroleh, yaitu: 1). Melihat konflik dalam suatu lembaga tidak ditemukan kecuali dalam suatu lembaga yang terjadi konflik antara siswa yang bermasalah terhadap akademik dengan siswa tidak bermasalah terhadap akademik, sehingga akan dipanggil kedua belah pihak akan diluruskan masalah tersebut. 2). Konflik yang terjadi antara pihak sekolah dengan wali murid. 3). Konflik yang terjadi seperti kasus siswa melanggar peraturan tata tertib sekolah seperti melakukan tindak pencurian, tawuran antar sesama teman.

## **METODE PENELITIAN**

Ditinjau dari jenisnya datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, yakni pendekatan yang lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan data deduktif dan

edukatif, serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dengan menggunakan penjabaran kalimat.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai konflik yang terjadi, dan implementasi manajemen konflik di SMA N 7 Palembang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Implementasi

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan menurut Ibu Sri Nuryati, S.Pd, M.M. Untuk mencegah konflik, dapat di atasi melalui pendidikan, pelatihan, pengarahan, dan motivasi atau dorongan. dengan cara memberikan contoh yang baik, biasa lebih mengetahui individu sifat anak didik. Misalkan anak didik tersebut dapat memicu konflik seperti kasus merokok dan bolos.

Jika anak didik sulit mengatasi kasusnya. kita adakan panggilan siswa dengan cara melakukan pertemuan secara personal, surat panggil kepada orang tua siswa. Kalau tidak bisa di kasih tahu secara baik dan siswa nya masih belum berubah, baik itu sifat dan perilaku nya sehari-hari di sekolah. kita adakan pertemuan khusus dengan orang tua siswa.

### B. Manajemen Konflik

Agar penelitian dapat terlaksana dengan aman dan kondusif. peneliti mengemukakan berbagai kerangka Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang. Adapun hasil nya di antaranya :

#### 1. Perencanaan

Pentingnya perencanaan dalam mengendalikan konflik Di SMA N 7 Palembang, berdasarkan hasil wawancara menurut Ibu Sri Nuryati, S.Pd, M.M. menyatakan bahwa Manajemen konflik di dalam sekolah berperan sangat penting dan harus di rencanakan dengan baik, karena manajemen konflik berperan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di sekolah. seperti kasus siswa haruslah di selesaikan dengan baik agar manajemen konflik dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Sedangkan dalam perencanaannya menurut Ibu Sri Nuryati menyatakan bahwa kasus siswa seperti pelanggaran tata tertib sekolah, dengan cara kita panggil siswa nya di tanyakan terlebih dahulu apa permasalahannya, kenapa siswa tersebut dapat terjadi konflik dan apa penyebab nya. terlebih dulu kita cari informasi kasus siswa itu sampai ke akar-akarnya. Kerja sama dengan wali kelas, guru bimbingan konseling, nanti di arahin sama guru bimbingan konseling nya. kemudian wali kelas di tanya dahulu kepada siswa nya serta di nasehati dengan cara di kasih tahu baik buruk segala macam, kasih catatan buku hitam.

Bahwa siswa itu melanggar kalau wali kelasnya sudah kewalahan, lalu di serahkan ke guru bimbingan konseling. Guru bimbingan konseling inilah berperan aktif memberikan bimbingan nanti di beri motivasi atau nasehat kepada siswa yang bermasalah. kalau di guru bimbingan konseling masih belum selesai dengan kasus anak yang bermasalah pada pelanggaran tata tertib sekolah, akan di berikan surat panggilan pertama, surat panggilan kedua, dan surat panggilan ketiga.

Jika siswa itu sulit di atasi kasusnya. kita akan serahkan ke guru bidang kesiswaan dengan perjanjian di atas materai enam ribu. dalam permasalahannya guru bidang kesiswaan itu berperan yang terakhir dalam mengatasi kasus siswa yang melanggar pada tata tertib sekolah. setelah guru bidang kesiswaan masih saja belum selesai, langsung di serahkan ke kepala sekolah dan juga masih melanggar akan di dikeluarkan sebagai siswa.

#### 2. Pelaksanaan

Adapun pelaksanaan pada penelitian ini yang berjudul Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang. Terlaksana aman dan kondusif. dengan meneliti apa implementasi manajemen konflik dan faktor apakah munculnya terjadinya konflik.

#### 3. Pengorganisasian

Adapun pengorganisasian pada penelitian ini. Di antaranya:

siswa bermasalah, wali kelas, orang tua siswa, guru bidang kesiswaan, dan kepala sekolah.

#### 4. Pengawasan

Kerjasama dengan wali kelas, guru bimbingan konseling, kawan sekelasnya, guru terkait, dan guru mata pelajaran. Misalnya jika anak itu sulit untuk di bimbing akan di serahkan ke wali kelas. cuma kalau sudah orang tuanya juga turun langsung insya allah tidak ada kendala lah. biasanya ada kebohongan misalnya siswa ini di suruh panggil orang tua. siswa tersebut tidak di panggil orang tuanya terus molor-molor manggil orang tuanya untuk datang ke sekolah. bahkan sebaliknya, yang di panggil bukan orang tua sebenarnya.

Dari hasil di atas dapat di simpulkan implementasi harus di lakukan pada siswa yang bermasalah terhadap tata tertib sekolah dan manajemen konflik sudah dapat berjalan baik dan lancar. Sekolah haruslah melakukan perubahan-perubahan dalam menyelesaikan konflik pada siswa yang bermasalah terhadap pelanggaran tata tertib sekolah.

### C. Faktor Penyebab Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan menurut Ibu Hary Susanti, S.Pd, M.Si. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang di antaranya :

#### 1. Kantin sekolah terlalu mahal

Penyelesaian konflik ini dengan di adakan pertemuan siswa dengan wali kelas melalui guru bimbingan konseling. sehingga di adakan titik terang penyelesaian konflik. dan pihak sekolah akan merencanakan penurunan harga kantin yang sesuai isi kantong siswa.

Selanjutnya berdasarkan observasi. Peneliti menemukan ada tiga orang siswa bermasalah terhadap tata tertib sekolah. ketahuan oleh guru piket di karenakan, tiga orang siswa itu belanja makanan di luar lingkungan sekolah. sehingga tiga orang siswa itu di serahkan ke guru bidang kesiswaan. Menurut guru bidang kesiswaan. siswa tersebut di tanyakan permasalahannya, kenapa bisa jajan makanan di luar lingkungan sekolah. dengan alasan, harga menu di kantin terlalu mahal dan tidak sarapan sebelum berangkat ke sekolah.

Dari hasil di atas dapat di simpulkan. harga menu di kantin, seharusnya di turunkan. sehingga tidak memberatkan uang jajan siswa. masalah ini harus di selesaikan antara siswa dengan guru. kemudian ada perubahan terhadap fasilitas kantin. Konflik ini ialah konflik antara siswa dengan guru.

#### 2. Guru mata pelajaran tidak masuk kelas

Konflik ini di karenakan guru mata pelajaran ada tugas di luar sekolah. salah satu tugas tersebut ialah ada pelatihan guru, mengikuti seminar, mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat), penataran, workshop dan sebagainya. sehingga siswa tidak terkontrol kegiatan belajar mengajar di kelas.

Dari hasil di atas dapat di simpulkan. Guru harusnya memberi tahu kepada siswa nya di kelas, kalau dia tidak dapat mengajar. kemudian guru menitipkan tugas belajar ataupun tugas pekerjaan rumah siswa melalui guru piket atau guru lainnya. Sehingga siswa tersebut dapat mengerjakan tugas yang di berikan oleh guru nya, yang tidak bisa mengajar di karenakan guru ada pendidikan dan latihan. Jenis konflik ini terjadi antara konflik guru dengan siswa.

#### 3. Bolos sekolah

Penyebab konflik ini ialah anak malas ke sekolah, di karenakan siswa tersebut kurang perhatian dari orang tua. seharusnya peran orang tua, sangatlah penting terhadap anaknya, agar anaknya di bimbing, di nasehati secara lembut. Sehingga anak itu bersemangat untuk belajar ataupun pergi ke sekolah.

Dari hasil di atas dapat di simpulkan. Peran orang tua sangat penting terhadap anak nya, karena orang tua lah yang mendampingi anak nya di rumah. guru hanya di lingkungan sekolah saja. Anak tersebut harusnya, di nasehati secara lembut. Sehingga anak tersebut, tidak main ke warung internet lagi. Jenis Konflik ini antara siswa dengan guru dengan orang tua siswa.

Menurut Ibu Hary Susanti, S.Pd, M.Si. Adapun cara mengatasi konflik yang terjadi Di SMA N 7 Palembang. di antara nya :

1. Tergantung berat ringannya konflik.

a. Kasus ringan

berupa teguran, nasihat, dan peringatan.

b. Kasus Berat

Akan di lakukan pemanggilan orang tua siswa dan di beri sanksi atau hukuman seperti mulai dari ringan, membersihkan Water Closed ( WC ) dan mulai dari berat di berhentikan menjadi Siswa SMA N 7 Palembang.

2. Di serahkan sama wali kelas untuk menyelesaikan masalah konflik pada siswa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut. 1) Penelitian membahas tentang Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang. mulai dari implementasi, perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan faktor-faktor. Dapat berjalan baik dan lancar. 2) Adapun implementasi nya membahas konflik siswa yang bermasalah terhadap pelanggaran tata tertib sekolah. cara mengatasinya. dengan melakukan panggilan khusus kepada orang tua siswa sehingga dapat berinteraksi antara guru dan orang tua siswa. sehingga guru dapat menceritakan tentang konflik siswa yang bermasalah terhadap pelanggaran tata tertib sekolah. 3) Penyebab Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang di antaranya yaitu siswa dengan siswa, guru dengan siswa, dan wali kelas dengan siswa.4) Kemudian ada faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Manajemen Konflik Di SMA N 7 Palembang seperti Kantin Sekolah Terlalu Mahal, Guru Mata Pelajaran Tidak Masuk Kelas, Bolos Sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

Abi Sujak, Kepemimpinan Manajer, (Jakarta: Bumi Aksara, 1990)

Desy Agusty Ratna Sari, Guru Bimbingan Konseling SMA N 7 Palembang, Wawancara Pra-Observasi, 21 November 2016

Husaini Usman, Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan), Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

Ibu Harry Susanti, Waka Kesiswaan/ Guru Biologi SMA N 7 Palembang, Wawancara, Tanggal 28 November 2017

Ibu Sri Nuryati, Staff Bidang Kesiswaan / Guru Bahasa Perancis SMA N 7 Palembang, Wawancara, Tanggal 13 Januari 2018

Mardalis, Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

Margono Ridwan, Wakil Humas SMA N 7 Palembang, Wawancara Pra-Observasi, 21 November 2016

Ronny Hunitido Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985)

Saiful Annur, Metodologi Penelitian (Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif), (Palembang: Noer Fikri, 2013)

Winardi, Manajemen Konflik (Konflik dan perubahan dan pengembangan), (Bandung: Mandar Maju, 1994)

Wirawan, Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, aplikasi, dan penelitian), (Jakarta: Salemba Humanika, 2013)