

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial, dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindarkan dan selalu akan terjadi.¹ Konflik dapat terjadi antara individu-individu, antara kelompok-kelompok dan antara organisasi-organisasi. Apabila dua orang individu masing-masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan tanpa ada kompromi, kemudian menarik kesimpulan yang berbeda dan cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik tertentu.²

Dalam sebuah lembaga pendidikan, konflik biasanya sering terjadi misalnya konflik siswa dengan siswa, guru dengan siswa, guru dengan guru dan bahkan tak jarang Kepala Sekolah pun sering mendapatkan konflik dalam lembaga pendidikan tersebut. Untuk itulah, semua pihak di sekolah harus bijak dalam menyelesaikan konflik ini. Konflik dapat diselesaikan dengan berbagai macam cara salah satunya dengan cara kolaborasi atau kerja sama antar semua pihak sekolah tersebut.

¹ Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik ; Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2010), hlm. 1

² Winardi, *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, (Bandung : Mandar Maju, 2007), hlm. 3

Kolaborasi itu adalah kerja sama dalam mencapai suatu tujuan bersama, semua pihak harus menekan ego atau emosinya masing-masing sehingga konflik tidak akan terjadi atau dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di MTs Paradigma Palembang tentang manajemen konflik, penulis banyak menemukan berbagai macam permasalahan tentang konflik tersebut. Permasalahan yang penulis temukan di atas adalah Mempersatukan pola pikir dalam suatu lembaga pendidikan tidak semudah membalikan telapak tangan. Maksudnya setiap seorang yang berkepentingan dalam lembaga pendidikan tersebut seperti setiap guru memiliki berbagai macam pendapat untuk memajukan lembaga pendidikan tersebut. Sehingga, hal ini dapat memicu sebuah konflik. Kedua, kurangnya tingkat kemampuan stakeholder dalam mengontrol emosi. Hal ini terjadi karena mereka beranggapan bahwa apa yang mereka ungkapkan itu adalah sebuah kebenaran dalam memajukan lembaga pendidikan. Stakeholder memiliki persepsi yang berbeda dalam menyikapi suatu permasalahan di lembaga pendidikan. Cara melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda itulah yang menyebabkan persepsi mereka berbeda-beda. Padahal sebenarnya semua itu adalah sesuatu yang baik. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa hasil konflik yang terjadi di MTs Paradigma Palembang itu sangatlah beragam, seperti berbagai macam pendapat yang sulit disatukan baik dari Kepala Sekolah, guru dan siswa-siswa. Sehingga, terjadilah konflik di dalam lembaga pendidikan tersebut.³

³ Observasi di MTs Paradigma Palembang pada tanggal 19 September 2019.

Terkait dengan manajemen konflik, penulis melihat bahwa manajemen konflik adalah bentuk kesadaran terhadap konflik yang dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik atau pihak organisasi. Karena adanya perbedaan latar belakang, Kepribadian, emosi dan ego pada setiap individu di organisasi yang mana hal itu dapat menimbulkan konflik, maka untuk menjaga keefektifan suatu organisasi adalah dengan manajemen konflik. Taktik-taktik/strategi yang digunakan dalam mengatasi konflik di antaranya adalah melalui langkah-langkah yaitu Berbicara pada orang lain pada saat suasana hati sedang senang agar dapat menularkan rasa senang dan gembira pada orang lain, membangun suasana keakraban dengan sering bertemu, menunjukkan rasa suka dan menghormati orang lain, memperbesar kesamaan, memperkecil perbedaan, bersikap agar orang lain merasa nyaman, menyesuaikan diri dengan kebiasaan, sikap, dan gaya bicara orang lain, membiarkan orang lain membantu, dan memaklumi kesalahan atau kekurangan orang lain sebagai manusia biasa.⁴

Berdasarkan permasalahan yang penulis ungkapkan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti di MTs Paradigma Palembang. Sehingga penulis mengambil judul “Strategi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Masalah Di MTs Paradigma Palembang”.

⁴ Weni Puspita, *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan)*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), hlm. 86

B. Identifikasi Masalah

Dari Latar Belakang Masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada di MTs paradigma Palembang. Identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Mempersatukan pola pikir dalam suatu lembaga pendidikan tidak mudah membalikan telapak tangan. Maksudnya setiap seseorang yang berkepentingan dalam lembaga pendidikan tersebut seperti setiap guru memiliki berbagai macam pendapat untuk memajukan lembaga pendidikan tersebut. Sehingga, hal ini dapat memicu sebuah konflik.
2. Kurangnya tingkat kemampuan stakeholder dalam mengontrol emosi. Hal ini terjadi karena mereka beranggapan bahwa apa yang mereka ungkapkan itu adalah sebuah kebenaran dalam memajukan lembaga pendidikan.
3. Stakeholder memiliki persepsi yang berbeda dalam menyikapi suatu permasalahan di lembaga pendidikan. Cara melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda itulah yang menyebabkan persepsi mereka berbeda-beda. Padahal sebenarnya semua itu adalah sesuatu yang baik.

C. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang masalah yang peneliti uraikan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang.
 - b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi MTs Paradigma Palembang supaya agar dapat memajemen konflik dalam menyelesaikan permasalahan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi almamater atau adik-adik tingkat yang akan mengadakan penelitian selanjutnya
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada semua stakeholder, masyarakat berkaitan dengan manajemen konflik.

E. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual yang berkaitan dengan judul penelitian penulis adalah sebagai berikut :

Manajemen adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pelaksanaannya yang dilakukan oleh kelompok untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah lembaga. Sehingga, dapat diartikan bahwa manajemen itu tidak lepas dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pelaksanaan.

Konflik adalah pertentangan atau perbedaan antara dua kekuatan yang disertai dengan intimidasi dan kekerasan untuk saling menguasai. Umumnya konflik ini terjadi apabila tidak ada pihak yang mau mengalah dalam mengatasi suatu permasalahan sehingga mereka saling emosi dan menyebabkanlah yang namanya konflik ini.⁵

Manajemen Konflik langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif.⁶

Kolaborasi yang dimaksud adalah kerja sama yakni pihak-pihak yang saling bertentangan akan sama-sama memperoleh hasil yang memuaskan, karena mereka justru bekerja sama secara sinergis dalam menyelesaikan persoalan, dengan tetap menghargai kepentingan pihak lain, sehingga kepentingan kedua pihak tercapai.

⁵ Kartono Kartini, *Patologi Sosiologi*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2007), hlm. 76.

⁶ Edi Santoso dan Lili Budiati, *Manajemen Konflik*, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014), hlm. 119.

F. Kerangka Teori

Konflik berasal dari bahasa latin, “*Conflique*” artinya saling memukul. Jadi konflik berarti pertentangan atau perbedaan antara dua kekuatan yang disertai dengan intimidasi dan kekerasan untuk saling menguasai. Konflik menurut Berstein merupakan suatu pertentangan, perbedaan yang tidak dapat dicegah, konflik mempunyai potensi memberikan dampak positif dan negatif dalam interaksi sosial.⁷

Konflik dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang dihadapkan dengan motif, keyakinan, nilai, dan tujuan yang saling bertentangan. Konflik bisa dialami oleh siapapun dan dimanapun, termasuk oleh komunitas di sekolah. Siswa, guru ataupun Kepala Sekolah dalam waktu-waktu tertentu sangat mungkin dihadapkan dengan konflik.⁸

Konflik yang dialami individu di sekolah dapat hadir dalam berbagai bentuk, individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Misalnya, seorang guru berhadapan kepala sekolah, seorang guru berhadapan dengan guru, sekelompok guru berhadapan dengan seorang guru, dan sejenisnya. Konflik yang terjadi di antara mereka bisa bersifat tertutup, terbuka, dan bahkan menjadi konfrontasi.⁹

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat mengartikan bahwa konflik adalah pertentangan atau perbedaan antara dua kekuatan yang disertai dengan intimidasi atau kekerasan untuk saling menguasai. Umumnya konflik ini terjadi

⁷ Kartono Kartini, *Op.cit*, hlm. 76.

⁸ Wijono, *Strategi Pengelolaan Konflik*, (Jakarta : Quantumteaching, 2003), hlm. 16

⁹ *Ibid*, hlm. 18

apabila tidak ada pihak yang mau mengalah dalam mengatasi suatu permasalahan sehingga mereka saling emosi dan menyebabkanlah yang namanya konflik ini. Dalam permasalahan konflik di MTs Paradigma Palembang yang menjadi fokus peneliti adalah konflik yang terjadi antara Kepala Sekolah dengan guru, guru dengan guru, murid dengan guru dan murid dengan murid di MTs Paradigma Palembang.

Secara konseptual, pengertian manajemen konflik (*Conflict Management*) dapat didefinisikan sebagai proses, seni ilmu dan segala sumber daya yang tersedia dalam individu, kelompok ataupun organisasi untuk mencapai tujuan mengelolah konflik.¹⁰ Menurut Ross, manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif.¹¹

Wirawan mendefinisikan manajemen konflik sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.¹²

Sedangkan menurut Fisher dan kawan-kawan menggunakan transformasi konflik secara lebih umum dalam menggambarkan manajemen konflik yang mencakup empat aktivitas yakni pencegahan konflik untuk mencegah timbulnya konflik yang keras, penyelesaian konflik untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui persetujuan damai, pengelolaan konflik untuk membatasi dan menghindari

¹⁰ Edi Santoso dan Lili Budiati, *Op.cit*, hlm. 119

¹¹ *Ibid*, hlm. 119.

¹² *Ibid*, hlm. 119.

kekerasan dengan mendorong perubahan perilaku positif bagi pihak-pihak yang terlibat, serta resolusi konflik untuk menangani sebab-sebab konflik dan berusaha ,membangun hubungan baru yang bisa tahan lama di antara kelompok-kelompok yang bermusuhan.¹³

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat mengartikan bahwa manajemen konflik adalah langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat atau agresif.

Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi termasuk perilaku para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran konflik. Beberapa strategi mengatasi konflik antara lain adalah *contending* (bertanding), *Yielding* (mengalah), *Problem solving* (pemecahan masalah), *with drawing* (menarik diri), dan *Inaction* (diam) tidak melakukann apapun, dimana masing-masing pihak saling menunggu langkah berikut dan pihak lain.¹⁴

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa strategi untuk mengatasi konflik adalah dengan cara bertanding, mengalah, pemecahan masalah, menarik diri dan diam. Beberapa hal tersebut dapat kita lakukan apabila kita menemukan konflik-konflik yang menimpa pada diri kita. Sehingga, hidup kita akan menjadi aman dan damai.

¹³ *Ibid*, hlm. 120.

¹⁴ Dean G. Pruitt & Jeffrey Z. Rubin, *Teori Konflik Sosial*, (Jogjakarta : Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 7-8.

Menurut Liberman dalam buku Weni Puspita, Mengelolah konflik berarti menerapkan konsep manajemen dalam menyelesaikan konflik. Taktik-taktik/strategi yang digunakan dalam mengatasi konflik di antaranya adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut :¹⁵

1. Berbicara pada orang lain pada saat suasana hati sedang senang agar dapat menularkan rasa senang dan gembira pada orang lain.
2. Membangun suasana keakraban dengan sering bertemu.
3. Menunjukkan rasa suka dan menghormati orang lain.
4. Memperbesar kesamaan, memperkecil perbedaan.
5. Bersikap agar orang lain merasa nyaman.
6. Menyesuaikan diri dengan kebiasaan, sikap, dan gaya bicara orang lain.
7. Membiarkan orang lain membantu.
8. Memaklumi kesalahan atau kekurangan orang lain sebagai manusia biasa.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat mengartikan bahwa strategi mengelolah konflik dapat dilakukan dengan cara berbicara pada orang lain pada saat suasana hati sedang senang, membangun suasana keakraban dengan sering bertemu, menunjukkan rasa suka, menghormati orang lain, memperbesar kesamaan, memperkecil perbedaan, menyesuaikan diri dengan orang lain dan memaklumi kesalahan atau kekurangan orang lain sebagai manusia biasa.

Setidaknya dapat diketahui ada 2 penyebab atau faktor terjadinya konflik individu yaitu karena adanya ketidaksesuaian antara pikiran (kognitif) dengan

¹⁵ Weni Puspita, *Op.cit*, hlm. 86

keyakinan dalam diri (hati) individu dan ketidaksesuaian antara harapan dengan peran. Contoh ketidaksesuaian antara kognitif dengan keyakinan, ketika pikiran menghendaki hijrah ke luar kota adalah pilihan yang baik sedangkan hati meyakini bahwa tetap bertahan bekerja di dalam kota adalah pilihan yang tepat. Ketidaksesuaian hati dan pikiran ini menimbulkan terjadi konflik dalam individu.

Kedua, adanya ketidaksesuaian antara harapan dan peran sebagai contoh seorang mahasiswa berharap setelah tamat kuliah dapat langsung bekerja. Di sisi lain, setelah tamat kuliah ayahnya meminta agar ia fokus mengelolah sekolah yang didirikan oleh almarhum kakeknya. Ketidaksesuaian ini menimbulkan konflik di dalam mahasiswa itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diartikan bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya konflik adalah ketidaksesuaian antara pikiran dengan keyakinan dan ketidaksesuaian antara harapan dengan peran.

G. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu teori yang bersangkutan dengan permasalahan yang akan kita teliti yang lebih mengkhususkan pengkajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang bersifat relevan.¹⁶

Penelusuran karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan politik menjadi acuan bagi penulis dalam menulis skripsi ini, karya-karya yang menjadi acuan penulis adalah sebagai berikut :

¹⁶ Saiful Annur, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif)*, (Palembang : Grafika Telindo Press, 2008), hlm. 77

Penelitian dari Maida Sari (2017), skripsi berjudul *Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah di SDIT Arruada Tamin Bandar Lampung*. Hasil dari penelitian itu menunjukkan bahwa kepala sekolah selalu menjalin komunikasi di dalam penyelesaian setiap konflik yang terjadi di sekolah, kepala sekolah mengoptimalkan manajemen konflik dengan memahami hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik setiap individu karena karakteristik individu di sekolah tentunya berbeda-beda, terdapat hubungan yang baik antara guru dan siswa yang mana guru selalu menjalin komunikasi dengan baik kepada para siswanya, dan dengan mengadakan buku-buku kejadian yang dihususkan kepada para siswa hal tersebut ternyata dapat membantu untuk memperhatikan kemungkinan terjadinya konflik.¹⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian Maida Sari adalah sama-sama meneliti tentang konflik, dilihat juga dari jenis penelitiannya sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya, Maida Sari meneliti mengenai manajemen konflik secara umum sedangkan dalam penelitian ini penulis lebih khusus menggunakan satu strategi saja dalam manajemen konflik yakni strategi kolaborasi dan perbedaan lainnya terletak pada tempat penelitian.

Penelitian dari Ahlis Noor Ahsan (2015), skripsi berjudul *Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Negeri Labatorium Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2013-2014*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik yang terjadi di

¹⁷Maida Sari, "*Implementasi Manajemen Konflik Dalam Penyelesaian Masalah di SDIT Arruada Tamin Bandar Lampung*", Skripsi, (Lampung : UIN Raden Intan, 2017).

MAN Lab UIN Yogyakarta, tipe-tipe konflik yang ada di MAN Lab UIN Yogyakarta adalah konflik di dalam individu sendiri, konflik antar pribadi, konflik antar kelompok dan konflik antar organisasi. Konflik yang ada dikelola dan dikendalikan dengan menggunakan gaya manajemen konflik menghindar, kompetisi, kolaborasi, kompromi, dan menggunakan metode manajemen konflik berupa menstimulus, menyelesaikan dan mengurangi konflik sesuai keadaan dan peraturan yang ada sehingga tercipta sebuah resolusi konflik konstruktif.¹⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ahlis Noor Ahsan adalah sama-sama meneliti tentang konflik, dilihat juga dari jenis penelitiannya sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya, Ahlis Noor Ahsan meneliti mengenai manajemen konflik secara umum sedangkan dalam penelitian ini penulis lebih khusus menggunakan satu strategi saja dalam manajemen konflik yakni strategi kolaborasi dan perbedaan lainnya terletak pada tempat penelitian.

Penelitian dari Marsellyna Refita (2014), judul skripsi Manajemen Konflik Interpersonal pada Mahasiswa Aktivistis Organisasi Kemahasiswaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fakto-faktor yang mempengaruhi manajemen konflik interpersonal yaitu pola komunikasi, sikap kooperatif dan kemampuan menganalisis masalah, kemudian manajemen konflik yang digunakan mahasiswa aktivis antara lain kompromi, bersabar, ,mengalah, mediasi, menghindar,

¹⁸Ahli Noor Ahsan, “*Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Negeri Laboratorium Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2013-2014*”, Skripsi, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2015).

kekerasan dan arbitrase.¹⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian Marsellyna Revita adalah sama-sama meneliti tentang konflik, dilihat juga dari jenis penelitiannya sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya, Marsellyna Revita meneliti mengenai manajemen konflik secara umum sedangkan dalam penelitian ini penulis lebih khusus menggunakan satu strategi saja dalam manajemen konflik yakni strategi kolaborasi dan perbedaan lainnya terletak pada tempat penelitian.

Penelitian dari Hidayat (2019), jurnal berjudul Upaya Kepala Madrasah dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nashriyah Desa Tanjung Batu. Hasil dari penelitian itu menunjukkan bahwa upaya yang Kepala Madrasah Ibtidaiyah Nadhriyah lakukan dalam mengembangkan lembaga ini adalah pengadaan sarana dan prasarana seperti penambahan fasilitas belajar siswa, memperbaiki sekaligus menambah gedung/lokal belajar siswa, menyediakan transportasi khusus antar jemput siswa. Perkembangan MI Nahriyah di bawah kepemimpinan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Nahriyah adalah pelayanan khusus terhadap siswa yang belum bisa membaca tulis Al-Qur'an (BTA) dengan baik dan benar, meningkatnya jumlah siswa yang masuk setiap tahun, melakukan supervisi secara berkala pada guru saat proses pembelajaran berlangsung,

¹⁹ Marsellyna Refita, "*Manajemen Konflik Interpersonal pada Mahasiswa Aktif Organisasi Kemahasiswaan*", Skripsi, (Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014).

meningkatnya prestasi siswa secara akademik, dan meningkatnya jumlah tenaga pengajar (guru).²⁰

H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Field Research* yaitu penulis terjun langsung ke MTs Paradigma Palembang untuk meneliti tentang strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah. Penelitian ini dilakukan di MTs Paradigma Palembang adalah penelitian kualitatif. Sampel diambil dari Kepala Sekolah, Guru-guru dan siswa-siswa di MTs paradigma Palembang, yaitu narasumber diambil dari subjek yang memahami dan mengalami konflik yang terjadi di sekolah MTs Paradigma Palembang. Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, *interview*, dan dokumentasi.

2. Informan Penelitian

Informasi penelitian adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang ada sehingga peneliti dapat merangkum informasi penting dalam fokus penelitiannya.²¹ Menurut Miles Dan Huberman informan penelitian adalah sebagai berikut:

²⁰ Hidayat, 2019, Upaya Kepala Madrasah dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nashriyah Desa Tanjung Batu : Jurnal.

²¹ SuharsimiArikunto, "*Manajemen Pendidikan*",(Jakarta: RinekaCipta, 2013), hlm. 269.

- a. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan oleh penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Madrasah MTs Paradigma Palembang yaitu Bapak Anton Bagio.
- b. Informan pendukung adalah mereka yang dapat memberi informasi tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi informasi pendukung adalah Guru dan siswa MTs Paradigma Palembang. Jumlah orang dalam penelitian ini adalah 20 orang.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan langsung, dengan disertai pencatatan hasil pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek yang menjadi sasaran penelitian.²² Metode ini digunakan penulis untuk melihat strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang yaitu data tentang strategi konflik dalam menyelesaikan masalah, faktor penghambat dan pendukung strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang. Observasi tersebut dilakukan oleh penulis kepada Kepala Sekolah, Guru dan siswa-siswa di MTs Paradigma Palembang.

²² Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010), hlm. 70.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya, wawancara ini digunakan untuk mengetahui secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit.²³ Metode ini digunakan penulis untuk menghimpun data tentang strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah beserta faktor penghambat dan pendukungnya di MTs Paradigma Palembang.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari dan mendapatkan data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, prasasti, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.²⁴ Metode ini digunakan penulis untuk menghimpun data tentang strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang.

4. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari teman dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

²³ *Ibid*, hlm. 74.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Cet. Ke-13, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm.

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.²⁵

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.²⁶

Jadi dapat di simpulkan bahwa mereduksi data merupakan sebuah proses yang berusaha merangkum, mengumpulkan dan memilih data yang sesuai dengan fokus dari penelitian ini yang berjudul Strategi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Masalah di MTs Paradikma Palembang.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu mendisplay data. Melalui penyajian data tersebut, maka terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.²⁷ Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan dengan cara memilih atau mengumpulkan data yang berkenaan dengan Strategi Manajemen Konflik serta faktor pendukung dan penghambat Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Masalah di MTs Paradigma Palembang.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta Cv, 2014), hlm. 338

²⁶*Ibid*, hlm: 339

²⁷*Ibid*, hlm. 341

c. Verifikasi (*Verification*)

Langkah selanjutnya adalah analisi data kualitatif menurut *Mileas* dan *Huberman* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.²⁸

d. Triangulasi

Triangulasi dalam penyajian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian trigulasi terdiri dari trigulasi sumber, trigulasi teknik pengumpulan data dan waktu.²⁹

1. Triangulasi teknik, berarti penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.
2. Triangulasi sumber, berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.³⁰
3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Triangulasi juga merupakan salah satu teknik pengujian kredibilitas data. Dengan demikian bila pengumpulan data dengan teknik

²⁸ *Ibid*, hlm. 345

²⁹ *Ibid*, hlm. 372

³⁰ *Ibid*, hlm. 373

triangulasi, maka data yang akan diperoleh menjadi kredibel dan pasti.³¹

Dari tahapan di atas baik itu reduksi data, penyajian data, verifikasi atau penerikan kesimpulan maupun trigulasi, baru dapat diketahui Strategi Manajemen Konflik dan faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Strategi Manajemen Konflik Dalam Menyelesaikan Masalah. sehingga penelitian ini dengan mudah dapat dipahami.

5. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan peneliti akan melakukan sebagai berikut.³²

Pertama, teknik triangulasi antar sumber data, antar teknik pengumpulan data dan antar pengumpulan data, yang dalam hal terakhir ini penelitian berupaya mendapatkan rekan atau membantu dalam penggalan data tentang strategi manajemen konflik di MTs Paradigma Palembang.

Kedua, pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan penelitian (*member chek*). Dalam kesempatan suatu pertemuan yang dihadiri oleh para responden atau informan, dan peneliti akan membacakan laporan hasil peneliti.

³¹*Ibid*, hlm. 378

³² Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: UMMPress, 2004), hlm. 82

Ketiga, perpanjang waktu penelitian. Cara ini ditempuh selain untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap juga untuk memeriksa keaslian data dari pada informan.

I. Sistematika Penelitian

Bab pertama bagian pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi konseptual, kajian pustaka, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan

Bab kedua merupakan landasan teori yang meliputi tentang pengertian manajemen, pengertian konflik, pengertian manajemen konflik, Strategi Manajemen Konflik, macam-macam strategi manajemen konflik, dan Pengertian kolaborasi dalam Manajemen Konflik.

Bab ketiga dikemukakan gambaran umum tentang MTs Paradigma Palembang.

Bab keempat merupakan analisis permasalahan dari strategi manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang atau jawaban dari kedua rumusan masalah tersebut, faktor penghambat dan pendukung manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di MTs Paradigma Palembang.

Bab kelima berisi beberapa kesimpulan dan saran-saran.