

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dunia beserta seluruh isinya dipandang sebagai sesuatu yang telah tertata, pandangan ini sekaligus memberikan isyarat bahwa dalam “diri” dunia beserta isinya terdapat potensi untuk ditata. Isyarat dapat ditatanya dunia beserta isinya ini membawa tanggung jawab sosial (*social responsibility*) bagi manusia untuk melakukan penataan terhadapnya. Tanggung jawab sosial penataan terhadap dunia beserta isinya inilah, yang sebenarnya dikandung oleh makna manajemen.¹

Apakah dunia beserta isinya, yang sudah punya potensi bawaan dan sekaligus “watak” untuk ditata tersebut, tidak justru “porak-poranda” manakala masih juga harus ditata? Ada dua pandangan dalam hal ini. Pertama, dikedepankan oleh mereka yang punya pandangan optimistis, dan kedua dikedepankan oleh mereka yang punya pandangan pesimistis. Dalam sudut pandang mereka yang optimistis, tertatanya dunia beserta isinya itu, justru makin kukuh, apabila penataan itu justru dilakukan. Ketertataan dunia itu, justru makin optimal dan baik apabila ada upaya-upaya untuk menatanya. Tentu sebaliknya bagi mereka yang punya pandangan pesimistis. Ketertataan

¹ Ali Imron, *Proses Manajemen Tingkat Satuan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.3.

dunia beserta isinya, jika secara terus-menerus masih juga ditata, justru menjadi “porak-poranda”.²

Pendidikan merupakan usaha sadar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan manusia dengan maksud membantu peserta didik mencapai kedewasaan. Pendidikan juga merupakan suatu upaya menuju kearah perbaikan hidup dan kehidupan manusia yang lebih baik. Untuk itu pendidikan berlangsung tanpa awal dan akhir, tanpa ada batas ruang dan waktu.

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia hingga dewasa ini disebabkan oleh permasalahan atau konflik yang terjadi di sekolah. Pertentangan dan konflik merupakan suatu kewajaran dalam dinamika kehidupan manusia. Dengan demikian merupakan suatu kewajaran bahwa pertentangan atau konflik akan selalu ada selama manusia itu ada, baik secara individu maupun kelompok.

Dalam kehidupan organisasi misalnya, konflik antara pemimpin dengan orang yang dipimpinnya. Sebab, di dalam suatu organisasi terdapat beberapa individu yang berbeda kepribadiannya, kepentingannya, latar belakang sosial, budaya, agama, dan sebagainya. Konflik tidak bisa dihindari akan tetapi dapat dikendalikan, dikelola, bahkan disinergikan menjadi sesuatu yang dinamis. Konflik dapat diartikan dengan perbedaan, pertentangan, dan perselisihan. Sedangkan konflik dalam terminologi Alquran dengan kata

² *Ibid.* h.3

Ikhtilaf yang berarti berlainan (*to be at variance*);³ seperti termaktub dalam surat al-Baqarah ayat 164:

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلُوكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَاءٍ فَأَحْيَى بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيْحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِينَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Sudah menjadi kodrat alam bahwa dalam setiap pergaulan pasti terjadi kesalahan dan kekhilafan. Karena manusia tempatnya salah dan khilaf. Oleh sebab itu, konflik merupakan proses alamiah yang terjadi dalam setiap organisasi sekolah sekaligus merupakan dinamika organisasi sekolah dan kehidupan pribadi anggota organisasi sekolah. Dengan demikian, dalam setiap organisasi sekolah dan individu selalu terjadi konflik.⁴

Konflik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah percekocokan; perselisihan; pertentangan; ketegangan atau pertentangan di dalam cerita rekaan atau drama (pertentangan antara dua kekuatan, pertentangan dalam diri satu tokoh, pertentangan antara dua tokoh, dsb);⁵ Konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok

³ Veithzal rivai, *Education Management: Analisis Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009, h. 749.

⁴ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Ikrar Mandiriabadi, 2013), h.505.

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. “Arti Kata konflik” <http://kbbi.co.id/arti-kata/konflik>, diakses tanggal 12/11/2017 jam:07.27.

organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan atau persepsi.⁶ Salah satu karakteristik kelompok yang paling penting ialah bahwa suatu kelompok sering konflik dengan kelompok lain dalam lembaga, terdapat banyak alasan terjadinya konflik antar kelompok, dan konsekuensinya ini mungkin baik dalam lembaga atau mungkin pula sangat negatif.⁷

Konflik dalam pengertian luas dapat dikatakan sebagai segala macam bentuk hubungan antara manusia yang bersifat berlawanan. Ia sangat dapat terlihat secara jelas dan dapat tersembunyi dalam hal ini yang dimaksud adalah segala macam bentuk yang terjadi dalam lembaga.⁸ Dalam mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi sekolah diperlukan suatu manajemen. Manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, memotivasi, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya di dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi.⁹ Dengan demikian, manajemen sangat diperlukan bahkan Allah pun mencintai perbuatan yang dikelola dengan baik (*to managed*) seperti yang tertara pada ayat 4 surat as-Shaff :

⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM, 2013), h.344.

⁷ James L. Gibson, et. Al, *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*, (Jakarta: Erlangga, 1997), h.256.

⁸ Adam I Indrawijaya, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Sinar Baru, 1989), h.169.

⁹ Connie Chairunnisa, *Manajmeen Pendidikan Dalam Multi Persoektif*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), h.112.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُوصٌ

Manajemen dalam ayat ini dijelaskan sebagai suatu ketaraturan dan bangunan yang tersusun kokoh. Allah mencintai ketaraturan dalam kehidupan ini dan menghendaki sebuah organisasi tersusun dengan baik dan kokoh.¹⁰ Sekolah sebagai tempat berkumpulnya orang cerdas dan terdidik, tidak menutup kemungkinan terjadinya konflik, baik konflik antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru, guru dengan orang tua murid dan sekolah dengan masyarakat. Konflik yang sering terjadi biasanya dalam bentuk pemikiran/pendapat, perilaku dan aturan/tata tertib serta tugas dan tanggungjawab. Dalam mengatasi konflik ini, surah al-Ankabut ayat 8 berikut ini dapat dijadikan sebagai referensi dan sekaligus arahan bagi yang terlibat konflik.

وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حُسْنًا صَلَّى وَإِنْ جَاهَدَاكَ لِتُشْرِكَ بِي مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ فَلَا تُطِعْهُمَا ۖ إِلَيَّ مَرْجِعُكُمْ فَأُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Berdasarkan kepada pemahaman terhadap kepastian adanya perbedaan itu Alquran lalu mengajak setiap yang berbeda untuk saling menghargai keyakinan masing-masing, dan amal masing-masing, dengan tidak saling melecehkan.¹¹ Demikian halnya fenomena yang ada di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura sebagai lembaga pendidikan, ini juga mengalami konflik dalam menjalankan berbagai aktivitas sebagai sebuah lembaga profesional sesuai dengan sistem manajemen lembaga. Dengan susunan lembaga yang ada di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura mulai

¹⁰ *Ibid.* h.112.

¹¹ Supriyanto Pasir, *Jurnal Pendidikan Islam: Pendidikan Resolusi Konflik Berbasis Al-Qur'an*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2013), h. 190 h.195

dari komite Madrasah, kepala Madrasah, wakil Kepala kurikulum, Wakil Kepala Sarana-prasarana, wakil Kepala Kesiswaan, wakil kepala humas, sekretaris, bendahara, dan ketua seksi bidang, staf karyawan, guru dan siswa tentunya banyak mengalami konflik baik dalam pengambilan keputusan lembaga bahkan sampai administrasi.

Dari pengamatan sementara baik melalui observasi maupun wawancara dengan guru Bimbingan Konseling Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura diketahui mengenai konflik yang terjadi selama 5 tahun terakhir 2010 – 2016 yaitu, konflik antara siswa dengan siswa seperti kasus pacaran dan perkelahian, konflik siswa dengan guru seperti melanggar tata tertib yang dibuat oleh guru, tidak melaksanakan tugas dan latihan, dan tidak menghafal, konflik guru dengan orang tua murid seperti kurang puas terhadap nilai tugas/raport dan kurang puas atau kurang memahami tata tertib sekolah, guru dengan guru seperti adanya perbedaan pendapat dalam mengatur jadwal mengajar, sekolah dengan masyarakat seperti tuntutan masyarakat sekitar sekolah agar putra-putri mereka menjadi prioritas dalam penerimaan siswa baru. Manajemen merupakan cara utama mengelola konflik antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru dan orang tua murid dan guru, sekolah dengan masyarakat dengan mengerahkan segala kemampuan dalam proses mempengaruhi, membimbing, mengkoordinir dan mengerahkan orang lain terutama kepala madrasah dalam mengatasi segala persoalan atau konflik tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka untuk mengetahui permasalahan sebenarnya penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang nantinya akan dituangkan dalam sebuah tesis yang berjudul **Manajemen Konflik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Manajemen Konflik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar, yang meliputi:

1. Bagaimana manajemen konflik antara siswa dengan siswa ?
2. Bagaimana manajemen konflik antara siswa dengan guru ?
3. Bagaimana manajemen konflik antara guru dengan orang tua murid ?
4. Bagaimana manajemen konflik antara sekolah dengan masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen konflik antara siswa dengan siswa ?
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen konflik antara siswa dengan guru ?
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen konflik antara guru dengan orang tua murid?

4. Untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen konflik antara sekolah dengan masyarakat ?

D. Definisi Operasional

Untuk lebih terarah dan menghindari kesalahpahaman terhadap judul penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan beberapa definisi sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen berasal dari Inggris dari kata kerja “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola, bersinonim dengan “*to hand*” yang berarti mengurus, *to control* yang berarti memeriksa, *to guide* (memimpin).¹²

Sedangkan Sondang P. Siagian mengartikan manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.¹³ Ramayulis¹⁴ menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (pengaturan).

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara atau strategi mengelola konflik yang terjadi antara antara siswa dengan siswa, antara siswa dengan guru dan antara guru dengan orang tua murid,

¹²M. John Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1988), h. 372

¹³ Sondang P Siagian, *Filsafah Administrasi*, (Jakarta: Masagung, 1990),h.5

¹⁴ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2008), h. 362

sekolah dengan masyarakat di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.

2. Konflik

Konflik adalah persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain atau keadaan atau perilaku yang bertentangan akibat kepentingan antar individu dan bisa juga diakibatkan kebutuhan, dorongan keinginan dan tuntutan yang bertentangan.¹⁵

3. Kriteria Konflik

Kriteria konflik dalam penelitian ini adalah setiap persaingan, pertentangan, perbedaan pendapat, pelanggaran aturan, pelanggaran tugas, pelanggaran tanggungjawab yang terjadi antara siswa dengan siswa, siswa dengan guru, guru dengan orang tua murid dan sekolah dengan masyarakat. Konflik dalam penelitian ini adalah konflik yang terjadi antara siswa, antara siswa dengan guru dan antara guru dengan orang tua murid, sekolah dengan masyarakat. konflik antara siswa dengan siswa seperti kasus pacaran dan perkelahian, konflik siswa dengan guru seperti melanggar tata tertib yang dibuat oleh guru, tidak melaksanakan tugas dan latihan, dan tidak menghafal, konflik guru dengan orang tua murid seperti kurang puas terhadap nilai tugas/raport dan kurang puas atau kurang memahami tatib sekolah, guru dengan guru seperti adanya perbedaan pendapat dalam mengatur jadwal mengajar,

¹⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen...*, h.346

sekolah dengan masyarakat seperti tuntutan masyarakat sekitar sekolah agar putra putri mereka menjadi prioritas dalam penerimaan siswa baru.

Jadi yang dimaksud dengan manajemen konflik dalam penelitian ini adalah pengelolaan yang dilakukan oleh Kepala Madrasah, guru, siswa, tokoh masyarakat dan masyarakat dalam menyelesaikan konflik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura seperti konflik antara siswa dengan siswa, kasus pacaran dan perkelahian, konflik siswa dengan guru seperti melanggar tata tertib yang dibuat oleh guru, tidak melaksanakan tugas dan latihan, dan tidak menghafal, konflik guru dengan orang tua murid seperti kurang puas terhadap nilai tugas/raport dan kurang puas atau kurang memahami tatib sekolah, guru dengan guru seperti adanya perbedaan pendapat dalam mengatur jadwal mengajar, sekolah dengan masyarakat seperti tuntutan masyarakat sekitar sekolah agar putra-putri mereka menjadi prioritas dalam penerimaan siswa baru.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis.

1. Secara Teoretis

- a. Sebagai bahan referensi bagi dunia pendidikan khususnya dalam mempertahankan ataupun memperbaiki strategi Kepala Madrasah, khususnya strategi mengelola konflik dengan benar..
- b. Memperkaya hasanah perpustakaan, khususnya dibidang pendidikan

2. Secara Praktis

- a. Sebagai bahan informasi dan acuan bagi Kepala Madrasah dalam pengelolaan konflik yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.
- b. Sebagai bahan informasi dan acuan bagi guru dalam pengelolaan konflik yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.
- c. Sebagai bahan informasi dan acuan bagi siswa dalam pengelolaan konflik yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.
- d. Sebagai bahan informasi dan acuan bagi tokoh masyarakat dalam pengelolaan konflik yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura.
- e. Sebagai bahan informasi dan acuan bagi masyarakat dalam pengelolaan konflik yang terjadi di Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar.

F. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis lakukan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Model Martapura Kabupaten Banjar. Penelitian tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Lies Indrijati, Judul tesis "Kontribusi Kualitas komunikasi dan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Mengajar Guru Pada Sekolah dasar Negeri di Kecamatan Sagulung Kota

Batam Propinsi Kepulauan Riau” Pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta, 2013. Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah Komunikasi Kepala Sekolah di SDN Kecamatan Sangulung Kota Batam berada pada kategori cukup tinggi, sedangkan gaya manajemen konflik kepala Sekolah berada pada kategori rendah, dan kinerja mengajar guru berada pada kategori cukup tinggi. Hasilnya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi kepala sekolah (X1) dengan kinerja mengajar guru (Y), yaitu kontribusi komunikasi terhadap kinerja adalah 18,1% terdapat hubungan yang signifikan antara gaya manajemen konflik kepala sekolah (X2) dengan kinerja guru (Y), yaitu kontribusi gaya manajemen konflik kepala sekolah terhadap kinerja guru adalah 13,1%. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi kepala sekolah (X1) dan gaya manajemen konflik (X2) dengan kinerja guru (Y), yaitu kontribusi komunikasi dan gaya manajemen konflik terhadap kinerja guru adalah 24,4%. Kepala sekolah di SDN Kecamatan Sangulung Kota Batam agar dapat menyadari bahwa komunikasi dan manajemen konflik yang baik adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja mengajar guru, secara deskriptif diketahui bahwa para kepala sekolah belum optimal (rendah) dalam melaksanakan gaya manajemen konflik, untuk itu disarankan dapat menambah pengetahuan dan berbagai sumber tentang manajemen konflik.

2. Usboko Wilibrordus Cornelis: Judul tesis “Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah (Studi Multi Kasus di SMA negeri 1

Kefamenanu dan SMAK Warta Bakti Kefamenanu, Timor, NTT)”. Pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Malang, Pendidikan. 2013. Hasil temuan dalam penelitian ini bahwa: Pada sekolah menengah di Kefamenanu ditemukan adanya manajemen konflik interpersonal sebagai berikut" Pertama, konflik interpersonal melibatkan siswa dan siswa, siswa dan pihak luar, siswa dan pegawai, siswa dan guru, siswa dan kepala sekolah, guru dan orang tua, guru dan pegawai, guru dan guru, dan kepala sekolah dan guru/pegawai" Penyebab konflik yang ditemukan adalah 1) adanya perasaan tersinggung, 2) merasa diri hebat, 3) merasa diri lebih tinggi, 4) perasaan cemburu, 5) perbedaan pendapat, 6) perbedaan pemahaman, 7) ego yang tinggi, 8) ungkapan kata yang keras/kotor, 9) masalah dari dalam dibawa ke luar lingkungan sekolah, 10) masalah dari luar dibawa ke dalam lingkungan sekolah, 11) terlambat mengembalikan buku perpustakaan, 12) terlambat membayar uang SPP/komite, 13) ketidakjujuran siswa mengambil buku perpustakaan, 14) guru mengajar siswa tidak mengerti, 15) guru memberikan penjelasan yang tidak benar, 16) guru tidak menguasai materi pelajaran, 17) materi ajar tidak lengkap, 18) siswa melanggar tata tertib sekolah, 19) siswa lalai mengerjakan tugas, 20) siswa tidak memiliki motivasi belajar, 21) ketidakhadiran siswa dalam proses pembelajaran, 22) ketidakjujuran siswa ketika ditanya oleh guru, 23) sikap ketidaksenangan guru terhadap siswa, 24) perbuatan siswa yang langsung dilihat oleh kepala sekolah seperti telambat masuk sekolah, pengrusakan pintu, dan mencoret

tembok sekolah, 25) bentuk sanksi yang memberatkan siswa, 26) beban belajar yang memberatkan siswa, 27) ketidakberhasilan siswa dalam pembelajaran, 28) adanya perasaan tidak suka dalam pergaulan, 29) kecemburuan mengenai besarnya honor yang diterima, 30) keterbatasan buku perpustakaan khususnya mengenai buku pegangan siswa dan buku penunjang pembelajaran, 31) keterlambatan membayar gaji, honor, dan tunjangan kesejahteraan, 32) ketidakpuasan terhadap kebijakan atau keputusan kepala sekolah, 33) ketidakberesan penyelesaian tugas di kantor, dan 34) keterlambatan memasukan RPP, silabus, dan materi ajar kepada kepala sekolah".

3. Akhmad Aziz Safarudin, Judul tesis "Pola Penyelesaian Masalah Internal Di Sekolah (Studi kasus pada SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo). Hasil Penelitian adalah permasalahan internal yang sering muncul dikalangan siswa meliputi kedisiplinan yang rendah, motivasi dan strategi belajar, pergaulan siswa yang kurang terkontrol. Permasalahan yang sering muncul dikalangan guru lebih banyak menyangkut strategi mengajar kepada siswa. Penyebab permasalahan yang muncul dikalangan guru dan karyawan meliputi kedisiplinan, strategi mengajar dan beban hidup. Peneliti menemukan bahwa beban hidup dapat menyebabkan permasalahan guru terutama guru-guru yang bernaung di sekolah swasta. Pada sekolah swasta, permasalahan pengelolaan sumber daya sekolah masih sering muncul antara sekolah dengan yayasan. Pola penyelesaian masalah yang dilakukan sekolah

terhadap permasalahan siswa meliputi sanksi disiplin, pembinaan, pernyataan sikap. Penyelesaian permasalahan dikalangan guru dengan pembinaan Kepala Sekolah dengan gaya kompromi dan gaya kolaborasi. Jika sekolah mempunyai masalah dengan masyarakat maka jalan pertemuan (negoisasi) lebih banyak digunakan.

4. Halimatus Sya'diyah, Judul tesis "Manajemen Konflik Di Lembaga Pendidikan Tinggi Islam (Studi Kasus Demonstrasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), pada program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga 2015, Hasil penelitian *pertama*, Konflik yang terjadi antara birokrasi UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta dengan mahasiswa akibat dari penerapan kebijakan baru yang diterapkan oleh pimpinan UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta terjadi sebagai akibat dari ketidak sepehaman dari masing-masing pihak. Konflik yang terjadi di UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta salah satunya adalah penerapan kebijakan pembayaran biaya kuliah dengan sistem Uang Kuliah Tunggal, *kedua*, terdapat beberapa tindakan yang dilakukan oleh pimpinan UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta terhadap demonstrasi mahasiswa terkait penolakan terhadap penerapan sistem Uang Kuliah Tunggal antara lain dengan melakukan sosialisasi, audensi, pendirian posko pengaduan Uang Kuliah Tunggal. *Ketiga*, adapun faktor pendukung dalam manajemen konflik di lembaga Pendidikan tinggi Islam khususnya UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta dalam kasus demonstrasi mahasiswa UIN Sunan Kaligaja Yogyakarta yaitu sikap kekeluargaan mellaui kebijakan perubahan data, pimpinan

UIN menerapkan sistem demokrasi sehingga semua berhak memberikan aspirasinya. Sedangkan faktor pengambatnya adalah dengan sistem komputerisasi maka apa yang menjadi rumus itulah yang akan menjadi hasil dan kurangnya pemahaman mahasiswa baru terhadap sistem Uang Kuliah Tunggal.

Persamaan penelitian yang terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama meneliti tentang manajemen (mengelola) konflik yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Sedangkan perbedaan penelitian yang terdahulu dengan sekarang adalah penelitian yang terdahulu dalam mengatasi konflik hanya menggunakan satu atau lebih sedikit strategi sedangkan penelitian sekarang menggunakan strategi yang beraneka ragam (lebih banyak strategi). Penelitian Lies Indrijati hanya menggunakan strategi komunikasi dalam mengelola konflik Kepala Sekolah terhadap kinerja mengajar guru pada Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Sagulang Kota Batam Propinsi Kepulauan Riau. Penelitian USBOKO Wilibrordus Cornelis lebih menekankan pada pembahasan penyebab terjadi konflik antara siswa dengan siswa, siswa dengan pihak luar, siswa dengan pegawai, siswa dan guru, siswa dan kepala sekolah, guru dan orang tua, guru dengan pegawai, guru dengan guru, dan kepala sekolah dengan guru/pegawai, sedangkan strategi mengelola konflik kurang dibahas. Penelitian Akhmad Aziz Safaruddin hanya membahas tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam sekolah dan cara mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian Halimatus Sya'diyah hanya

menggunakan strategi demokrasi dalam mengelola konflik di lembaga Pendidikan Tinggi Islam (UIN Sunan Kalijaga).

G. Sistematika Penulisan

Dalam rangka mempermudah pembahasan tesis ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari enam bab dan tiap bab memiliki pula sub bab seperti berikut ini:

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi operasional, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Kerangka teoretis, memuat tinjauan teoretis yang membahas mengenai Manajemen, Konflik, Manajemen Konflik, dan Kerangka Pemikiran.

Bab III Metode penelitian, yang membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV Paparan data dan Pembahasan, berisi Deskripsi Lokasi Penelitian, Data Penelitian dan Pembahasan.

Bab V Penutup, terdiri dari simpulan dan saran-saran.