

PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM PENGELOLAAN KONFLIK DI SMK

MUHAMMADIYAH 1 BANTUL



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Pendidikan

Disusun Oleh :

ROUF ULALHANA

NIM. 11470060

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rouf Ulalhana
NIM : 11470060
Jurusan : Kependidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika ternyata di kemudian hari terbukti plagiasi, maka saya bersedia untuk ditinjau kembali hak kesarjanaannya.

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Yang menyatakan,



Rouf Ulalhana
NIM. 11470060

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rouf Ualahana
NIM : 11470060
Jurusan : Kependidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 24 Mei 2018
Yang menyatakan,



Rouf Ualahana
NIM. 11470060

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikumwr.wb.

Setelah dilaksanakan munaqasyah pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2018, dan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku Konsultan berpendapat bahwa Skripsi Saudara:

Nama : Rouf Ulalhana
NIM : 11470060
Judul Skripsi :

**PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM PENGELOLAAN KONFLIK DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 BANTUL**

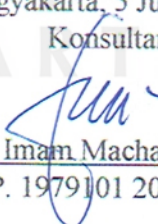
Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan Islam.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Yogyakarta, 5 Juli 2018

Konsultan,


Dr. Imam Machali, M. Pd
NIP. 1979101 200912 1 005



SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Skripsi Saudari Rouf Ulalhana

Lamp : 3 eksemplar

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rouf Ulalhana

NIM : 11470060

Judul Skripsi : Peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

sudah dapat diajukan kepada Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 5 Juli 2018

Pembimbing,

Imam Machali, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 19791011 2009121 005



PENGESAHAN SEKRIPSI

Nomor: B.61/UIN-02/DT.PP009/7/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : PERAN KEPALA SEKOLAH DALAM
PENGELOLAAN KONFLIK DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 BANTUL

Yang dipesiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rouf Ulalhana

NIM : 11470060

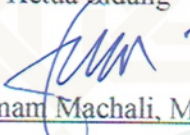
Telah dimunaqosyahkan pada : Selasa, 10 Juli 2018

Nilai Munaqasyah : B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

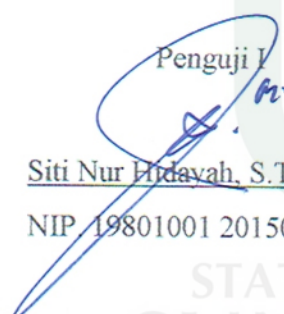
TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang


Dr. Imam Machali, M. Pd

NIP. 1979104 200912 1 005

Penguji I


Siti Nur Hidayah, S.Th.I., M.Sc.

NIP. 19801001 201503 2 003

Penguji II


Dr. Zainal Arifin, M.S.I

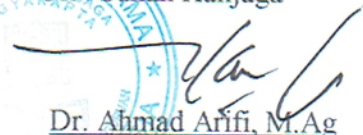
NIP. 19800324 200912 1 002

Yogyakarta, 02 JUL 2018

Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga


Dr. Ahmad Arifi, M.Ag

NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

“Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertaqwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.” (Q.S. Al-Hujurat: 10)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an Indonesia. <http://quran-id.com> [1 Juli 2018]

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada almamater tercinta:

Jurusan Kependidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ.

Segala puji bagi Allah *Azza wa Jalla*, penulis panjatkan kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi tentang “*Peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul*”. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, serta pengubah kehidupan menuju cahaya keselamatan. Semoga kelak penulis mendapatkan syafaat beliau di hari kiamat.

Atas izin Allah SWT, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengesahan kepada skripsi penulis.
2. Bapak Dr. Imam Machali, S.Pd.I, M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

yang telah menyediakan waktu selama proses pengajuan tema dan judul skripsi serta menyetujui dan menerima skripsi peneliti.

3. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I Sekretaris Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyediakan waktu dalam proses pengajuan Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Dr. Imam Machali, S.Pd.I, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa sabar dan memberikan keyakinan penuh dalam membimbing skripsi penulis.
5. Ibu Dra. Wiji Hidayati, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik yang sejak awal kuliah telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mempermudah pengumpulan bahan skripsi.
7. Bapak Widodo, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul, beserta bapak dan ibu wakil kepala sekolah, bapak dan ibu guru, karyawan karyawan, serta warga SMK Muhammadiyah 1 Bantul. yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Orangtua penulis, Ayahanda H. Jazuli dan Ibunda Siti Barozah serta ayahanda Zainudin dan ibunda Yustina Ngadilah yang selalu memberikan motivasi, do'a yang melimpah dan keteguhan hati dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Suami tercinta Mochtar Alizafi, yang senantiasa ikhlas dan sabar serta tak henti-hentinya memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Ananda Najmalina Asiyah Fahnaz Alizafi putri tercinta penulis, yang menjadi penyemangat utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan KI 2011 yang begitu baik dan perhatian dan tidak bosan memberikan do'a dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat saudari Wenny, Tika, Alvee, Desi, saudara Villah, Aditya, sahabat-sahabat di Pesantren Al-Luqmaniyyah, komplek putri LQ, terkhusus sahabeti kamar 2, keluarga SDIT Insan Mulia yang telah berkenen mendo'akan dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah berjasa atas terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis hanya dapat mendo'akan semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua. Penulis menyadari ketidaksempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga pada khususnya.

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Penulis

Rouf Ulalhana

ABSTRAK

Rouf Ulalhana (11470060). Peran Kepala Sekolah dalam Pengelolaan Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul. **Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Kependidikan Agama Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.**

Latar belakang masalah penelitian ini adalah bahwa idealnya seorang Kepala sekolah harus kompeten dan berperan aktif dalam pengelolaan dinamika konflik. Konflik yang terjadi akan menjadi sebuah anugerah apabila berhasil dalam pengelolaannya, namun sebaliknya apabila konflik ditanggapi secara negatif, maka akan menjadi bencana baik yang sifatnya besar ataupun kecil. Maka disinilah terlihat bahwa betapa pentingnya peran kepala sekolah dalam melakukan pengelolaan konflik dalam lembaga sekolah yang dipimpinnya. Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul, termasuk sekolah yang tidak dapat terlepas dari konflik, mulai dari konflik intrapersonal hingga konflik interorganisasi. Di SMK Muhammadiyah 1 Bantul masih muncul konflik-konflik yang menyebabkan rasa tidak nyaman sebagai warga sekolah. Seperti adanya pembagian tugas yang terlalu berat, pembagian tugas yang tidak merata, serta adanya komunikasi yang kurang baik, dan masih adanya kekurangan sumber daya yang ada dalam lembaga, seperti fasilitas, anggaran, jabatan, kesempatan untuk berkariyer dan sebagainya. Hal tersebut yang pada akhirnya menjadi cikal bakal adanya konflik, dikarenakan adanya keterbatasan yang tidak menutup kemungkinan akan memunculkan pertanyaan mengenai hak, keadilan dan kebijaksanaan atasan terhadap bawahannya.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara semi terstruktur, angket terbuka, dan dokumentasi. Analisis data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bentuk-bentuk konflik yang terjadi adalah konflik interpersonal, intragroup, intergroup, intraorganisasi, interorganisasi.. (2) Kepala sekolah berperan sebagai manajer, edukator, *innovator*, dan motivator. (3) faktor yang mendukung yaitu: komunikasi yang bagus dan adanya monitoring serta evaluasi mingguan yang teratur dan berkelanjutan, serta pembagian tugas yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing unit atau bagian. Faktor yang menghambat: *human error*, pihak-pihak yang berkonflik kurang kooperatif, kurangnya kerja sama antar unit di sekolah.

Kata kunci: Peran Kepala Sekolah, Bentuk-bentuk Konflik, pengelolaan Konflik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN SURAT PENGANTAR BERJILBAB.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN ABSTRAK.....	xi
HALAMAN DAFTAR ISI	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka.....	78
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II. LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Kajian Teori	14

B. Metode Penelitian.....	42
BAB III. GAMBARAN UMUM SMK MUHAMMADIYAH 1 BANTUL	
A. Letak Geografis.....	49
B. Sejarah Singkat SMK Muhammadiyah 1 Bantul	50
C. Visi, Misi dan Tujuan.....	53
D. Keadaan Guru, Karyawan, Siswa dan Sarana prasarana Sekolah.....	54
E. Struktur Organisasi.....	57
BAB III. ANALISIS PENGELOLAAN KONFLIK KEPALA SEKOLAH SMK MUHAMMADIYAH 1 BANTUL	
A. Bentuk-bentuk Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul	59
B. Peran Kepala Sekolah Muhammadiyah 1 Bantul.....	70
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pengelolaan Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan	55
Tabel 2	: Data Siswa Tahun Ajaran 2014/2015.....	56
Tabel 3	: Data Siswa Tahun Ajaran 2013/2014.....	56
Tabel 4	: Data Siswa Tahun Ajaran 2012/2013.....	57



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukan Pembimbing.....	87
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal	88
Lampiran III	: Berita Acara Seminar.....	89
Lampiran IV	: Surat Ijin Penelitian	90
Lampiran V	:Surat Keterangan Penelitian	91
Lampiran VI	: Pedoman Pengumpulan Data.....	92
Lampiran VII	: pedoman wawancara.....	95
Lampiran VIII	: Catatan Lapangan	98
Lampiran IX	: Angket Terbuka	111
Lampiran X	: Dokumen catatan Sekolah	144
Lampiran XI	: Kartu Bimbingan Skripsi	166
Lampiran XII	: Surat Keterangan Bebas Nilai C-.....	167
Lampiran XIII	: Sertifikat PPL I	168
Lampiran XIV	: Sertifikat PPL-KKN Integratif.....	169
Lampiran XV	: Sertifikat ICT	170
Lampiran XVI	: Sertifikat IKLA.....	171
Lampiran XVII	: Sertifikat TOEC.....	172
Lampiran XVIII	: Sertifikat SOSPEM.....	173
Lampiran XIX	: Sertifikat BTA	174
Lampiran XX	: Daftar Riwayat Hidup.....	175

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, seni, dan budaya yang mendorong adanya perubahan kebutuhan dan kondisi serta menimbulkan tantangan yang semakin kompleks, akan membawa dampak bervariasi manajemen pendidikan, maka akan banyak tugas bagi para pemimpin pendidikan termasuk kepala sekolah. Dalam menjalankan tugas, seorang kepala sekolah dituntut harus mampu menjadi kepala sekolah yang kompeten terhadap kompleksitas perannya sebagai pemimpin atau manajer.

Sebagai seorang pemimpin, kepala sekolah menjadi promotor bagi masyarakat sekolah terutama para guru, yang arahnya tertuju pada tercapainya visi, misi dan tujuan sekolah. Kepemimpinan mencakup tiga arti yakni usaha, kemampuan menjalankan usaha, dan wibawa yang menjadikan seseorang dianggap mampu untuk memimpin. Pemimpin lembaga harus mampu berperan aktif dan mampu menempatkan diri secara strategis dalam mengarahkan lembaganya.¹ Kesuksesan dan keefektifan seorang kepala sekolah dalam memimpin dapat diupayakan dengan saling menghargai, bekerja sama dan memiliki pengetahuan tentang perilaku bawahan.²

Sebagai manajer, kepala sekolah berperan atau bertugas menyusun program, menyusun organisasi sekolah, menggerakkan staf, mengoptimalkan

¹ J. Riberu, *Dasar-Dasar Kepemimpinan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1982), hal. 2.

² Suhardi Sigit, *Teori Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Yogyakarta: Armurritu, 1983), hal. 4.

sumber daya sekolah dan mengendalikan kegiatan.³ Seorang kepala sekolah memiliki peran pokok dalam pengelolaan personalia di sekolah yakni untuk memahami dan menerapkan pengelolaan personalia dengan baik dan benar. Wajib bagi kepala sekolah untuk mendayagunakan personil secara efektif dan efisien agar cita-cita sekolah dapat tercapai secara optimal.⁴

Konflik dalam suatu lembaga tentu tidak dapat dihindarkan untuk itu, perlu adanya penanganan yang tepat dalam mengelola konflik. Secara luas konflik dapat dipahami sebagai segala macam bentuk hubungan antar manusia yang bersifat berlawanan atau tidak sesuai dengan keinginan pribadi seseorang. Dimana konflik ini dapat terlihat secara jelas atau tersembunyi, dalam hal ini yang dimaksud adalah segala macam bentuk konflik dalam suatu lembaga.⁵

kompleksnya kegiatan seorang kepala sekolah terkadang menimbulkan konflik bagi pribadi kepala sekolah, maupun bagi lembaga sekolah yang dipimpinnnya. Dimana dalam suatu sekolah pastilah tidak dapat terhindar dari konflik, mulai dari konflik intrapersonal hingga konflik interorganisasi.

Di sekolah, konflik dapat terjadi karena warga sekolah yang memiliki kepentingan yang heterogen dan adanya gesekan dari lingkungan sekitar sekolah. Hal tersebut dapat menimbulkan adanya perbedaan pendapat, salah paham, salah satu pihak merasa dirugikan atau ada yang terlalu sensitif

³ H.M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 111.

⁴ Hasbullah, *Otonomi Daerah Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya terhadap pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 111.

⁵ Adam I Indrawijaya, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Sinar Baru, 1989), hal. 169.

(merasa bahwa tindakan yang dilakukan seseorang merugikan dirinya tetapi hal tersebut wajar bagi orang lain).⁶

Ditinjau dari perkembangan sekolah, apabila semakin berkembang suatu sekolah, maka akan semakin banyak pula konflik yang dihadapi dan dipecahkan, dimana konflik dalam hal ini dapat mengancam terjadinya kemerosotan kinerja tenaga kependidikan yang berdampak pada merosotnya prestasi sekolah apabila tidak ditangani secara cepat dan tepat.

Konflik tidak semerta-merta menjadi hal negatif yang merusak, justru sebaliknya jika konflik dapat dimanfaatkan atau diolah secara baik, akan menjadi hal positif yang membangun bagi sekolah dan dapat menunjang sekolah dalam mencapai tujuan sekolah. Kuncinya seorang Kepala sekolah harus kompeten dan berperan aktif dalam pengelolaan dinamika konflik. Konflik yang terjadi akan menjadi sebuah anugerah apabila berhasil dalam pengelolaannya, namun sebaliknya apabila konflik ditanggapi secara negatif, maka akan menjadi bencana baik yang sifatnya besar ataupun kecil. Maka disinilah terlihat bahwa betapa pentingnya peran kepala sekolah dalam melakukan pengelolaan konflik dalam lembaga sekolah yang dipimpinnya.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul, termasuk sekolah yang tidak dapat terlepas dari konflik.

Adapun masalah yang terjadi di SMK Muhammadiyah 1 Bantul yaitu adanya guru yang kurang profesional, pembagian tugas yang terlalu berat,

⁶ H.E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 261-262.

pembagian tugas yang tidak merata, serta adanya komunikasi yang kurang baik, dan masih adanya kekurangan sumber daya yang ada dalam lembaga. Seperti fasilitas, anggaran, jabatan, kesempatan untuk berkarier dan sebagainya.⁷ Hal tersebut yang pada akhirnya dapat menjadi cikal bakal adanya konflik, dikarenakan adanya keterbatasan yang tidak menutup kemungkinan akan memunculkan pertanyaan mengenai hak, keadilan dan kebijaksanaan atasan terhadap bawahannya.

Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul seperti adanya guru yang memiliki peran ganda, seperti konflik guru yang memiliki jabatan di sekolah, terkadang antara tanggung jawab untuk mengajar di kelas sebagai guru dengan tanggungjawab menghadiri rapat atau acara penting lainnya yang terkait dengan jabatan yang diemban saling berbenturan waktunya. pada saat unit TU (tata usaha) menghandaki pada unit koperasi sekolah untuk mengadakan (*foto copy*) edaran untuk siswa yang waktunya sudah mendesak, namun terjadi kerusakan pada mesin *foto copy* di unit koperasi, sehingga pada unit koperasi harus bekerja lebih keras dengan tekanan yang lebih besar karena harus menyelesaikan pesanan dari TU tepat waktu. siswa yang kedatangan melakukan pelanggaran peraturan sekolah sudah melebihi batas maksimal yang telah ditentukan oleh sekolah, mendapatkan perlakuan khusus yaitu "*home visit*" dari pihak BK, namun melalui *home visit* saja ternyata belum bisa menyelesaikan masalah yang ada, maka biasanya pihak sekolah mengadakan mediasi di sekolah dan memanggil wali siswa ke sekolah. Tidak jarang saat

⁷ Wawancara dengan bapak Yassa alfani, S.Pd selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasana di SMK Muhammadiyah 1 Bantul, pada hari kamis, 15 Oktober 2015, pukul 11:04.

dilakukan mediasi pihak yang bermasalah dengan Guru BK bersitegang dalam mengklarifikasi masalah yang ada, dikarenakan kurang kooperatifnya pihak yang bermasalah dalam memberikan keterangan, dan konflik-konflik lain yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahsan.

Konflik-konflik tersebut di atas terjadi disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang baik antara individu dengan individu yang lain ataupun bagian kelompok dengan kelompok lain dalam sekolah. Sebagai contoh terjadinya kesalah pahaman antara guru dengan siswa, sehingga siswa merasa di acuhkan oleh guru ataupun sebaliknya. Adanya kesadaran diri yang rendah pada warga sekolah, sehingga menimbulkan terjadinya ketimpangan sosial, yang sering terjadi adalah terjadinya pelanggaran administrasi ataupun akademis yang dilakukan oleh beberapa warga sekolah, seperti adanya beberapa guru atau pegawai yang telat masuk kerja namun tidak mendapatkan tindakan dari pihak sekolah sehingga menimbulkan kecemburuan sosial bagi guru atau pegawai yang lain. Minimnya kerjasama yang terjadi di tingkat individu hingga kelompok, serta kurang terbukanya pihak yang terlibat konflik sehingga menyebabkan terjadinya konflik yang berkepanjangan.⁸

Guna menanggulangi konflik-konflik yang telah terjadi dan sebagai langkah antisipasi ketika konflik-konflik yang baru muncul, maka Kepala sekolah SMK Muhammadiyah terus melakukan inovasi dalam mengelola konflik. Inovasi yang dilakukan Oleh Kepala sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul yaitu dengan cara melakukan pertemuan rutin setiap hari rabu, yang

⁸Wawancara dengan ibu Rr. Siti Fatimah, S.Ag selaku wakil kepala sekolah bidang ISMUBA di SMK Muhammadiyah 1 Bantul, pada hari kamis, 15 Oktober 2015, pukul 10:28.

dilaksanakan oleh kepala sekolah beserta wakil kepala sekolah serta pihak-pihak ahli dari sekolah guna membahas segala permasalahan yang terjadi, serta mencari resolusi untuk setiap permasalahan yang ditemukan.⁹

Berdasarkan beberapa masalah tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Bantul dengan judul "*Peran Kepala Sekolah Dalam Pengelolaan Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul*" karena di SMK Muhammadiyah 1 Bantul setiap tahunnya konflik-konflik yang terjadi tidak bertumpuk dan berlarut-larut namun dapat segera diredam dengan adanya rapat evaluasi yang diadakan setiap hari rabu yang membahas tentang seputar permasalahan yang muncul di sana, dan saat melakukan observasi di SMK Muhammadiyah 1 Bantul dengan melakukan wawancara kepada wakil kepala sekolah, ibu Rr. Siti Fatimah, S.Ag dengan bapak Yassa Alfani, S.Pd., keduanya menuturkan bahwa semua masalah yang terjadi di sekolah yang tidak dapat diselesaikan pada tingkat pertama, maka dalam penyelesaiannya selalu melibatkan kepala sekolah untuk menemukan solusinya. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran kepala sekolah dalam mengelola konflik sehingga konflik dapat termenej dengan baik dan tepat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikutnya adalah uraian rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana bentuk konflik yang terjadi di SMK Muhammadiyah 1 Bantul?

⁹ Wawancara dengan bapak Yassa alfani, S.Pd selaku wakil kepala sekolah bidang sarana prasana di SMK Muhammadiyah 1 Bantul, pada hari kamis, 15 Oktober 2015, pukul 11:04.

2. Bagaimana peran Kepala sekolah dalam mengelola konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul?
3. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung Kepala sekolah dalam mengelola konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Mengidentifikasi bentuk konflik yang terjadi di SMK Muhammadiyah 1 Bantul secara terperinci.
- b. Mengetahui peran Kepala Sekolah dalam mengelola konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.
- c. Mendeteksi faktor penghambat dan faktor pendukung kepala sekolah dalam mengelola konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

2. Kegunaan penelitian

- a. Diharapkan dapat digunakan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan keterampilan dalam mengelola konflik di Madrasah.
- b. Bagi peneliti dapat digunakan sebagai bahan masukan yang membangun dan menambah khasanah keilmuan dalam manajemen pendidikan.
- c. Dari sudut pandang ilmiah, diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran tentang peran kepala sekolah dalam mengelola konflik di Madrasah.
- d. Bagi Instansi diharapkan mampu memberi masukan dalam pembinaan dan peningkatan profesionalitas kepala Madrasah.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka penting dilakukan untuk mengetahui perbedaan penelitian yang dilakukan ini, dengan penelitian yang sudah ada berdasarkan *literature* yang berkaitan dengan peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik.

Pertama, dalam skripsi yang berjudul “Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Kelembagaan (Studi Kasus di MTs Negeri Wonosari Gunungkidul)” oleh Didik Kurniawan, membahas tentang strategi kepemimpinan Kepala madrasah dalam mengelola konflik di MTs Negeri Wonosari Gunungkidul dan bentuk konflik yang terjadi dalam lembaga tersebut.

Penelitian tersebut menyatakan bahwa strategi kepemimpinan kepala madrasah MTs Negeri Wonosari Gunungkidul dalam menangani konflik dalam lembaganya yang melibatkan guru staff dan karyawan, mendapatkan hasil yang baik, karena dalam setiap pengambilan keputusan dalam penyelesaian konflik ditangani dengan sikap yang demokratis dan tidak otoriter. Adapun bentuk konflik di MTs Negeri Wonosari Gunungkidul yaitu konflik individu, konflik antar individu, dan konflik antar kelompok.¹⁰

Dari penjabaran di atas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti. Pada penelitian di atas pembahasannya hanya terbatas pada strategi penanganan konflik dan bentuk-bentuk konflik. Sedangkan penelitian yang diangkat oleh peneliti tidak terbatas pada strategi dan bentuk

¹⁰ Didik Kurniawan, “*Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Kelembagaan (Studi Kasus di MTs Negeri Wonosari Gunungkidul)*”, Skripsi. Program Studi Kependidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

konflik saja, namun penelitian ini mengangkat bagaimana peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik yang terjadi di lembaga yang di pimpinnya, maka informasi yang diperoleh dalam penelitian ini lebih kompleks.

Kedua, Yogi Afdhal dalam jurnal Administrasi Pendidikan yang meneliti Persepsi Guru tentang Gaya Pengelolaan Konflik oleh Kepala Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Negeri Se-Kecamatan V Kampung Dalam Kabupaten Padang Pariaman, dengan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitiannya memusatkan pada gaya pengelolaan konflik oleh Kepala Sekolah yang ditinjau dari gaya menghindari, kompromi, akomodasi, dan kolaborasi dengan mengambil sampel sebanyak 55 (lima puluh lima) orang, dari populasi sebanyak 102 (seratus dua) orang dengan rumus Cochran maka diperoleh hasil bahwa gaya pengelolaan konflik Kepala Sekolah adalah cukup baik, yang dilihat dari ketentuan perolehan skor dengan rata-rata 3,3 (tiga koma tiga) dari skor maksimal 5 (lima).¹¹

Pada penelitian di atas terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni pada lingkup pengelolaan (manajemen) konflik, meskipun sama-sama membahas mengenai manajemen konflik namun mulai dari teknik pengambilan data hingga cara mengolah serta penyajian datanya berbeda karena peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang datanya diperoleh dengan cara wawancara, dimana pihak yang menjadi responden pastilah orang sudah mengetahui, memahami dan mengalaminya, maka besar

¹¹ Yogi Afdal, *Persepsi Guru Terhadap Gaya Pengelolaan Konflik Kepala sekolah di Sekolah Menengah Pertama se-kota Kampang Dalam kabupaten Padang Pariaman*, Jurnal Administrasi pendidikan, Vol. 2, No. 1, Juni 2014, hal. 819-831.

kemungkinan data yang didapat adalah data yang benar-benar valid. Sedangkan penelitian di atas menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang cara mendapatkan datanya menggunakan angket, dimana calon responden dalam populasi yang diteliti memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian, tanpa mementingkan kualitas responden yang terpilih sebagai sample. Selain itu fokus pada pembahasan di atas terletak pada persepsi guru terhadap gaya pengelolaan konflik, sedangkan penulis mengarahkan penelitian ini pada peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik.

Ketiga, Sri Purwadi dalam jurnal peran kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Guru dan Pegawai di SMP Bakti Sejahtera kecamatan Kong Bang Kutai timur meneliti tentang lima peran Kepala Sekolah dan kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kedisiplinan guru dan pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah berperan sebagai pemimpin dengan membuat pemecahan dan musyawarah; sebagai manajer dengan menciptakan kerjasama antara guru dan pegawai; sebagai pendidik dengan menyusun rencana program pembelajaran; sebagai administrator dengan mengelola sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan; sebagai motivator dengan memberi motivasi dengan lingkungan sekolah yang kondusif. Adapun kendala yang dihadapi yakni kurang disiplinnya

guru/pegawai dalam melaksanakan tugas serta sarana dan prasarana sekolah yang belum memadai.¹²

Sama halnya dengan penelitian di atas, penelitian yang peneliti angkat juga membahas tentang peran seorang kepala sekolah, dimana seorang kepala sekolah memiliki beberapa peran dalam menjalankan kepemimpinannya. Letak perbedaan penelitian ini adalah pada pengaitan masalahnya, pada penelitian yang dilakukan ini, tidak hanya membahas peranan kepala sekolah dalam kepemimpinannya saja, namun juga mengaitkan dengan manajemen konflik, jadi dapat diketahui bagaimana peran kepala sekolah dalam pengelolaan konflik.

Keempat, Ahlis noor Ahsan, dalam penelitiannya yang berjudul Manajemen konflik Madrasah Aliah Negeri Laboratorium Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga menjabarkan mengenai keadaan manajemen konflik yang ada di MAN Lab UIN Yogyakarta berdasarkan latar belakang historis MAN Lab UIN Sunan Kalijaga. Penelitian deskriptif kualitatif yang pengumpulan datanya dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian diperoleh hasil bahwa di MAN Lab UIN Sunan Kalijaga tipe konflik yang terjadi adalah konflik dalam individu itu sendiri, konflik antar individu, konflik antar kelompok, dan konflik antar organisasi. Konflik yang ada dikelola dengan gaya konflik menghindar, kompetisi, kolaborasi, kompromi dan menggunakan metode manajemen konflik berupa menstimulis,

¹² Sri Purwadi, *Peran kepemimpinan Kepala sekolah dalam Meningkatkan Disiplin Guru dan Pegawai di SMK Bakti Sejahtera, Kecamatan Kong Bang Kabupaten Kutai Timur*, e-jurnal Administrasi Negara, Vol. 1, No. 1, 2013, hal. 210-224.

menyelesaikan dan mengurangi konflik sesuai dengan peraturan yang ada sehingga didapatkan resolusi konflik yang konstruktif.

Persamaan penelitian di atas, dengan penelitian yang peneliti angkat adalah dalam pembahasannya mengenai manajemen konflik di sekolah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak hanya membahas mengenai manajemen konflik saja, namun peneliti juga mengaitkannya dengan peran kepala sekolah dalam melakukan pengelolaan konflik.¹³

Dari beberapa kajian pustaka di atas, telah terlihat titik perbedaan dengan penelitian yang peneliti angkat, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Peran Kepala Sekolah dalam Pengelolaan Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk sistematika penulisan penelitian yang akan dilakukan, secara keseluruhan terdiri dari empat bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab pertama, terdiri dari pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan penelitian yang dilaksanakan.

¹³Ahli Nur Ahsan, "Manajemen Konflik Madrasah Aliyah Negeri Laboratorium Universitas Islam Negeri Yogyakarta", Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Bab kedua, berisikan tentang kajian teori yang digunakan oleh peneliti, dan metode-metode penelitian, supaya pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan efektif.

Bab ketiga, menjelaskan tentang gambaran umum, SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang meliputi letak geografis, sejarah singkat, visi misi Madrasah, struktur organisasi, keadaan guru, karyawan, siswa, sarana dan prasarana yang dimiliki SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

Bab keempat, membahas tentang inti dari penelitian yaitu mengenai peran kepala Madrasah dalam pengelolaan konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

Bab kelima, adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan penelitian yang telah dilaksanakan, saran-saran dan kata penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pemaparan pembahasan tentang Peran Kepala Sekolah dalam Pengelolaan Konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul, dapat disimpulkan bahwa:

Peran Kepala Sekolah dalam mengelola konflik di SMK Muhammadiyah 1 Bantul sangat berperan aktif dan mampu mengarahkan konflik yang terjadi ke arah yang positif dan konstruktif. Dengan keberagaman bentuk konflik yang ada, mulai dari konflik interpersonal hingga konflik interorganisasi, kepala sekolah dapat mengelolanya dengan pendekatan, strategi dan penanganan yang tepat sehingga kepala sekolah mampu menjalankan perannya sebagai manajer, edukator, *innovator*, dan motivator.

Peranan kepala sekolah dalam mengelola konflik tak lepas dari adanya faktor yang mendukung serta faktor yang menjadikan penghambat. Adapun faktor yang mendukung yaitu: komunikasi yang bagus dan adanya monitoring serta evaluasi mingguan yang teratur dan berkelanjutan, serta pembagian tugas yang telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Faktor yang menghambat: *human error*, pihak-pihak yang berkonflik kurang kooperatif, kurangnya kerja sama antar unit di sekolah.

B. Saran

1. Untuk Subjek Penelitian

- a. SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang bergerak dalam bidang pendidikan tentunya tidak seperti lembaga profit yang memiliki bagian persoalia sebagai bagian pokok untuk menangani konflik yang ada, maka seyogyanya dapat memaksimalkan unit bimbingan dan Konseling dalam hal pengelolaan konflik.
- b. Meningkatkan pemahaman tentang pengelolaan konflik/manajemen konflik kepada setiap individu agar minimal dapat mengelola konflik yang dialaminya sendiri juga sebagai bekal hidup di masyarakat yang lebih luas.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti dapat mengembangkan penelitian dengan aspek-aspek yang berbeda dan teori-teori yang mudah diterima oleh masyarakat, terutama pihak pengelola pendidikan
- b. Memberikan perubahan sudut pandang penelitian yang dilakukan, agar mendapatkan kajian yang baru dan lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, Yogi, *Persepsi Guru Terhadap Gaya Pengelolaan Konflik Kepala sekolah di Sekolah Menengah Pertama se-kota Kampang Dalam kabupaten Padang Pariaman*, Jurnal Administrasi pendidikan, Vol. 2, No. 1, Juni 2014.
- Al-Qur'an Indonesia <http://quran-id.com>. [1 Juli 2018]
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Bineka cipta, 2010.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikatif Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikatif Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Daryanto, H.M., *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi II*, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1988.
- E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- , *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Hasbullah, *Otonomi Daerah Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya terhadap pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Hendrick , William, *Bagaimana Mengelola Konflik*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Makplus, *Definisi dan Pengertian Pengelolaan*. 2015. <http://www.definisi-pengertian.com/2015/05/definisi-dan-pengertian-pengelolaan.html> [14 November 2015]
- Indrawijaya, Adam I., *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru, 1989.

- Kurniawan, Didik, “*Strategi Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Mengelola Konflik Kelembagaan (Studi Kasus di MTs Negeri Wonosari Gunungkidul)*”, Skripsi. Program Studi Kependidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.
- Purwadi, Sri, “*Peran kepemimpinan Kepala sekolah dalam Meningkatkan Disiplin Guru dan Pegawai di SMK Bakti Sejahtera, Kecamatan Kong Bang Kabupaten Kutai Timur*”, eJurnal Administrasi Negara, Vol. 1, No. 1, 2013.
- Riberu, J., *Dasar-Dasar Kepemimpinan*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1982.
- Samami, Muchlas, dkk. *Manajemen Sekolah*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2009.
- Santosa, Edi & Lilin Budiati, *Materi Pokok Manajemen Konflik cet.2*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Setiadi, Elly M. & Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- sigit, Suhardi, *Teori Kepemimpinan dalam Manajemen*, Yogyakarta: Armurritu, 2013.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Rajawali Pers, 1990.
- Sudjana, Nana & Ibrahim, *Penelitian dan Penelitian Pendidikan*, Bandung: Sinar Biru, 1989.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sukmadinana, Nana Syaodin, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alvabeta, 2011.
- Tim Dosen, “*Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga*”, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2013.
- Usman, Husaini, *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Usman, Khusaini & Punama Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Web JobsDB Indonesia. <https://id.jobsdb.com/id-id/articles/human-error>. [10 Mei 2018]

Winardi, *Manajemen Konflik Perubahan dan Pengembangan*, Bandung: Mandar Maju, 1994.

Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Humanika, 2013.