



**MANAJEMEN KONFLIK DI MADRASAH ALIYAH TAHFHZIL  
QUR-AN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*

Oleh :

**FIANA**

**NIM. 030.71.61.006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2020**



**MANAJEMEN KONFLIK DI MADRASAH ALIYAH TAHFIZHIL**

**QUR'AN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Pada  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*


Oleh:

**FIANA**


**NIM : 0307161006**

Menyetujui,


**Pembimbing I**

  
**Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd**  
**NIP : 196207161990031004**

**Pembimbing II**

  
**Dr. M. Adlin Damanik, M.AP**  
**NIP : 195512121985031002**

**Ketua Prodi MPI**

  
**Dr. Abdilah, M.Pd**  
**NIP: 196808051997031002**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**2020**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. (061) - 6615683 – 6622925, Fax. 6615683 Medan Estate 20371  
[www.tarbiyahainsu.com](http://www.tarbiyahainsu.com) e\_mail: [tarbiyah\\_iainsu@yahoo.com](mailto:tarbiyah_iainsu@yahoo.com)*

**SURAT PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Quran” yang disusun oleh Fiana yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UINSU Medan pada tanggal:

**27 Agustus 2020 M**

**08 Muharam 1442 H**

Skripsi Telah diterima sebagai Persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara.

**Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN-SU Medan**

Ketua Prodi MPI

Sekretaris

Dr. Abdillah, M.Pd  
NIP : 19680805 199703 1 002

Muhammad Rifa’i, M.Pd  
NIP: 19700504 201411 1 002

**Anggota Penguji**

Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd  
NIP : 19620716 199003 1 004

Dr. Neliwati, S.Ag, M.Pd  
NIP: 19700312 199703 2 002

Muhammad Rifa’i, M.Pd  
NIP: 19700504 201411 1 002

Drs. H. Adlin Damanik, MAP  
NIP: 19551212 1985503 1 002

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SI Medan**

Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd  
NIP: 19601006 199403 1 002

Nomor : Istimewa

Medan, Agustus 2020

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan

UIN Sumatera Utara

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Fiana

Nim : 0307161006

Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam


Judul : Manajemen Konflik di Tahf hizil Qur'an Medan

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Sumatera Utara


Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

**Pembimbing I**

  
**Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd**  
**NIP : 196207161990031004**

**Pembimbing II**

  
**Dr. M. Adlin Damanik, M.AP**  
**NIP : 195512121985031002**

## ABSTRAK



Nama : FIANA

NIM : 0307161006

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Syafaruddin M.Pd

2. Dr. H. M. Adlin Damanik

M.AP

Judul Skripsi : Manajemen Konflik di

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan

Kata Kunci: Manajemen, dan Konflik

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: 1) Perencanaan Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, 2) Pelaksanaan Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, 3) Evaluasi Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Teknik penelitian ini dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala madrasah, Staf TU, Guru. Pengujian Keabsahasan data dengan menggunakan triangulasi, uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*). Dan dapat dilakukan dengan uji dependilitas (*dependility*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) perencanaan dalam mengatasi konflik di madrasah aliyah tahfizhil qur'an termasuk dalam kategori baik yang di implikasi kan dengan fungsi perencanaan manajemen yaitu tegas dalam mengatasi

perencanaan masalah konflik yang terjadi contoh nya jika ada masalah kepala sekolah langsung memanggil dengan face to face dan menerapkan menggunakan aplikasi whatsapp agar kepala madrasah dapat mengetahui staf atau guru yang tidak hadir atau terlambat hadir di madrasah.2) Pelaksanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an dalam suatu praktek kepala madrasah melihat latar belakang permasalahan yang ada di madrasah terlebih dahulu, kepala madrasah memiliki kreatifitas dalam mencari gagasan baru, strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan keteladan kepada seluruh komponen-komponen di madrasah.3) Kepala madrasah mengevaluasi program mengatasi konflik sudah baik sehingga dapat merubah para guru menjadi guru profesional yang menghargai peraturan, kedisiplinan serta akan menghasilkan kerja sama yang baik sehingga tidak terjadi lagi masalah yang akan memicu terjadinya konflik yang fatal.

DOSEN

PEMBIMBING I



**Prof.Dr.Syafaruddin.MPd**

**NIP:96207161990031004**

## ***MOTTO***

Don't put till tomorrow what you can today

“Jangan tunggu sampai hari esok apa yang bisa kamu lakukan hari ini”

## ***PERSEMBAHAN***

Segala puji syukur kehadiran **Allah SWT**, *Rabbul Izzati*.....

Yang telah memberikan kita nikmat iman yang melekat dihati

Kedua kalinya sholawat serta salam tak lupa pula kita haturkan kepada baginda

**Rasulullah SAW** yang telah membawa kita dari jalan kegelapan menuju jalan

yang terang benderang

Dalam penulisan karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Orang tua tercinta, *Mamak Intak Sari dan Ayah Zulkarnain*

yang semoga selalu dirahmati oleh **Allah SWT**, Sebening cinta dan sesuci Do'a,

Semoga Allah Ta'ala senantiasa memberikan kebahagiaan dunia dan akhirat,

menghapus semua dosa, dan memasukkan

mereka kedalam Darus Salam....

Semoga Allah Azza wa Jalla selalu memberi hidayah dan RahmadNya

disetiap langkah kita....

*Amin...amin...amin... Ya Robbal 'alamin...*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, Taufiq, hidayah dan pertolonganNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kemampuan Inovasi Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Madrasah di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur’an Medan” dan dapat terselesaikan dengan baik.

Dan tak lupa pula shalawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, seorang juru selamat yang selalu dinantikan akan syafa’at oleh seluruh umat manusia kelak dihari kiamat.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi jenjang Strata 1 dan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri. Dalam penyusunan skripsi ini penulis selalu mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada **Ayah** tercinta **Zulkarnain** dan **mamak** tercinta **Intan Sari** yang selama ini telah begitu banyak memberikan yang terbaik serta kasih sayang yang luar biasa hingga sampai saat ini. Juga dukungan, nasehat, do’a yang diberikan sehingga saya mampu untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara



3. **Dr. Abdillah, M.Pd**, Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri yang juga telah banyak memberikan semangat serta motivasi kepada kami khususnya mahasiswa Jurusan MPI
4. **Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd**, Selaku sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri yang juga telah banyak memberikan semangat serta motivasi kepada kami khususnya mahasiswa Jurusan MPI
5. Seluruh **Dekan Fakultas** Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang Telah membantu serta memberi keterampilan untuk kami.
6. **Prof. Dr. Syafaruddin M.Pd** Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan, pembinaan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. **Dr. H. M. Adlin Damanik M.AP** Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap **Dosen, staff, dan karyawan Jurusan** Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi bekal pengetahuan dan ketrampilan selama masa studi.
9. Kepala Madrasah Tahf hizil Qur'an Medan Bapak **Dr.Charles Rangkuti, M.PdI** Staf TU ,Guru dan Madrasah yang telah membantu memperlancar pelaksanaan penelitian.

10. Adinda tercinta **Fitri dan Amira** yang selalu memberikan semangat yang begitu kuat serta do'a yang terus terucap walaupun dari jarak kejauhan.
11. Kakanda **Agustiansyah Putra ANT III** yang selalu setia berada disamping untuk memberi semangat, perhatian serta dukungan yang begitu besar walaupun dari jarak kejauhan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN SU Medan.
12. Kawan-kawan seperjuangan Jurusan **Manajemen Pendidikan Islam** Tahun Akademik 2016/2017
13. **Group 4 Girl**, Rohimah Yanti Nst, Siti Aminatun Suryani, Ika Mumtaza, beserta **edaakku** Putri Amaliyah Hrp, dan **Inangku** Pitri Yanti Panjaitan, dan juga kawan **KKN 68** sebagai sahabat yang telah memberikan semangat, dukungan dan penghibur hati sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan saya sampai selesai dengan semangat yang kuat.
14. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat selesai.

Semoga Allah SWT memberikan balasan rahmat sesuai dengan amal kebaikan yang telah diberikan. *Amiiiiiin*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaa dunia dan akhirat

kepada semua pembaca, serta memberikan manfaat bagi dunia pendidikan pada umumnya dan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam pada khususnya.

Medan, 09 April 2020

**FIANA**

**NIM. 0307161006**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>IV</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Fokus Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>E. Manfaat Hasil Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II : KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Teoritis .....	
1. Konsep Manajemen .....	8
a. Pengertian Manajemen .....	8
b. Fungsi Manajemen .....	11
2. Konsep Konflik .....	22
a. Pengertian Konflik .....	22
b. Faktor-faktor yang menyebabkan konflik .....	26
c. Akibat terjadinya konflik .....	27
d. Cara mengatasi konflik .....	28
3. Manajemen Konflik.....	30

a. Pengertian manajemen konflik.....	32
B. Penelitian Relevan.....	39
<b>BAB III: METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>C. Sumber Data .....</b>	<b>41</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>42</b>
<b>E. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB IV: TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
<b>A. TEMUAN UMUM.....</b>	<b>51</b>
1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	51
2. Profil Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	52
3. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	52
4. Struktur Organisasi.....	53
5. Keadaan Guru Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	58
6. Keadaan Siswa Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	60
<b>B. TEMUAN KHUSU PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
1. Perencanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan? .....	61
2. Pelaksanaan program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan?.....	65

3. Evaluasi program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	68
<b>C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
1. Perencanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan? .....	70
2. Pelaksanaan program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan?.....	70
3. Evaluasi program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan .....	72
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>76</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang masalah

Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan perkembangan dan perwujudan diri individu, dan bagi kehidupan suatu bangsa. Menyadari akan pentingnya peranan pendidikan sebagai pendorong kemajuan suatu bangsa, maka pemerintah senantiasa berupaya untuk mengadakan pembaharuan-pembaharuan bidang pendidikan terutama yang berkaitan dengan tenaga pendidikan, pembiayaan, sistem, kurikulum, dan lain sebagainya.<sup>1</sup>

Di dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dijelaskan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>2</sup>

Madrasah merupakan instansi pendidikan yang tumbuh dan berkembang , sebagai lembaga pendidikan untuk membina jiwa agama dan akhlak peserta didik. Karakter itulah yang membedakan antara sekolah dan madrasah. Namun pada kenyataannya masih terdapat kesenjangan antara sekolah dan madrasah. Hal ini dapat dilihat dari segi kualitas baik pengelolaan maupun lulusannya, madrasah

---

<sup>1</sup> Shulhan Muwahid. 2013. *Model Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam meningkatkan Kinerja Guru*. Yogyakarta: Teras. h.1

<sup>2</sup> Rusydi Ananda.Dkk.2017. *Inovasi Pendidikan*.Medan :Cv Widya Puspita hal :  
2

masih tertinggal dibandingkan dengan sekolah. Oleh sebab itu, perlu peninjauan kembali mengenai posisi madrasah di dalam dinamika kehidupan masyarakat dan bangsa Indonesia seperti mengikutsertakan masyarakat di dalam perencanaan dan kegiatan madrasah serta masih banyak manajemen dalam madrasah yang masih perlu dibenahi.<sup>3</sup>

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi seperti sekolah, untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Setiap kelompok dalam suatu organisasi dimana didalamnya terjadi interaksi antara satu dengan yang lainnya, mempunyai kecenderungan timbulnya suatu konflik yang tidak dapat dihindarkan. Konflik terjadi karena disatu sisi orang-orang yang terlibat dalam suatu organisasi mempunyai karakter, tujuan, visi dan misi yang berbeda-beda. Suatu konflik terjadi di dalam organisasi disebabkan oleh beberapa hal termasuk struktur organisasi, perbedaan nilai-nilai yang diyakini para anggota organisasi.

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

---

<sup>3</sup> P3M STAIN Tulungagung et.al, 2005. *Ta'alum Jurnal Pendidikan Islam*. Tulungagung, volume 28. Nomor 1. h. 131



masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindarkan dan selalu akan terjadi.<sup>4</sup>

Mendengar kata konflik mungkin yang terbayang di benak kita adalah diartikan sebagai : sifat animalistik, kebuasaan, kekerasan, barbarisme, destruksi/pengrusakan, penghancuran, irrasionalisme, tanpa kontrol emosional, huruhara, pemogokan, perang, dan seterusnya. Dalam kehidupan sehari-hari konflik adalah sesuatu yang nyata dan selalu kita jumpai. Sepanjang seseorang masih hidup hampir mustahil untuk menghilangkan konflik di muka bumi ini. Konflik antarperorangan dan antar kelompok merupakan bagian dari sejarah umat manusia. Berbagai macam keinginan seseorang dan tidak terpenuhinya keinginan tersebut dapat juga berakhir dengan konflik. Perbedaan pandangan antarperorangan tidak dapat teratasi secara adil dan proporsional, maka hal itu dapat menjadi konflik antar kelompok dalam masyarakat. Sebuah konflik seiring berawal dari persoalan kecil dan sederhana. Perbedaan sikap dan pendapat termasuk ketidakinginan untuk menerima orang lain, dapat menyebabkan konflik antarperorangan dan sebagainya.<sup>5</sup>

Ada dua macam konflik yang terjadi, yaitu konflik substantif dan konflik emosional. Konflik substantif (*substantive conflicts*) meliputi ketidaksesuaian paham tentang hal-hal seperti: tujuan-tujuan, alokasi sumber daya, kebijakan-kebijakan, serta penugasan-penugasan. Sedangkan konflik emosional (emotional

---

<sup>4</sup> Wirawan, *Konflik dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 11.

Syarnubi (2016) “Manajemen konflik dalam pendidikan islam dan problematikanya di Fakultas Dakwa Uin-suka Yogyakarta” *Jurnal Manajemen ,Konflik,siswa,pendidikan islam Vol 2, No 1.*

conflicts) timbul karena perasaan marah, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, takut dan sikap menentang, maupun bentrokan-bentrokan kepribadian. Kedua macam konflik ini akan selalu muncul pada setiap organisasi.<sup>6</sup>

Konflik merupakan suatu peristiwa yang wajar dalam suatu kelompok dan organisasi, konflik tidak dapat disingkirkan tetapi konflik bisa menjadi kekuatan positif dalam suatu kelompok dan organisasi agar menjadi kelompok dan organisasi berkinerja efektif. Konflik dapat menjadi masalah yang serius dalam setiap organisasi, tanpa peduli apapun bentuk dan tingkat kompleksitas organisasi tersebut, jika konflik tersebut dibiarkan berlarut-larut tanpa penyelesaian.

Dalam Islam konflik tidak harus difahami sebagai gejala yang destruktif, dan kontra-produktif, namun bisa menjadi gejala yang konstruktif bahkan produktif. Konflik merupakan bagian dari tabiat manusia yang telah dibawa oleh manusia dari sejak dia dilahirkan. Keberadaan konflik sebagai unsur pembawaan sangat penting dalam kehidupan manusia. Kehidupan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada konflik. Konflik memang sangat diperlukan dalam kehidupan manusia. Namun, jangan sampai terlarut dalam konflik yang akhirnya menjadi konflik berkepanjangan yang tidak ada solusinya yang justru akan merusak hubungan antar manusia dan akan merugikan manusia itu sendiri.

Permasalahannya adalah kesalah pahaman antar sesama staf/guru, kurang baik nya kinerja staf/guru di hadapan kepala sekolah, ada nya mis komunikasi sehingga terjadi kesalah pahaman anatar staf/guru, tidak profesional nya guru/staf maka di situlah terdapat suatu konflik . Oleh karena itu problem selanjutnya

---

<sup>6</sup> Winardi, *Manajemen Konflik*, 2007 (*Konflik Perubahan Dan Pengembangan*) (Bandung: MandarMaju), Cet. Ke-2, Jilid 2, h.3.

adalah , tidak adanya intropeksi atau kesadaran dari diri masing-masing individu, akan tetapi bagaimana kita dapat memenaje konflik tersebut sehingga dapat menjadi suatu kerja sama yang produktif.

Pada esensinya kepemimpinan yang efektif melukiskan kondisi internal atau predisposisi bawahan secara individu atau kelompok. Seorang pimpinan yang ingin memajukan organisasinya atau kepemimpinan yang efektif harus memahami faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik, baik konflik di dalam individu maupun konflik antar perorangan, konflik di dalam kelompok dan konflik antar kelompok. Dalam menata sebuah konflik dalam organisasi di perlukan keterbukaan, kesabaran serta kesadaran semua pihak yang terlibat maupun yang berkepentingan dengan konflik yang terjadi. Oleh karena itu di perlukan manajemen yang tepat agar konflik dapat terselesaikan. Manajer yang sukses kepemimpinannya dan efektif, pengaruh manajer tersebut cenderung jauh lebih lama dalam pengembangan dan kontinuasasi organisasi. Konflik bukanlah suatu hal yang negatif malainkan suatu hal yang bisa bermanfaat bagi kinerja suatu kelompok dan organisasi, dengan cara mengarahkan perhatian pada penyebab konflik dan mengoreksi kesalahan fungsi untuk memperbaiki kinerja kelompok dan organisasi. Karena itu keahlian untuk mengelola konflik sangat diperlukan bagi setiap pimpinan atau manajer organisasi.<sup>7</sup>

Sebagai seorang pemimpin kepala madrasah aliyah tahf hizil quran medan dalam mengatasi fenomena konflik yang terjadi di madrasah tersebut seperti fenomena konflik guru/staf serta siswa yang ada di madrasah tahf hizil quran

---

<sup>7</sup> Winardi, 2007, *Manajemen Konflik, (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)* (Bandung:MandarMaju), Cet. Ke-2, Jilid 2, h.3.

medan, yaitu dengan melakukan langkah-langkah pertama penegasan, kedua *face to face*. Di mana fenomena konflik yang terjadi di madrasah tersebut yaitu adanya mis komunikasi antar guru sehingga terjadi kesalahpahaman antara sesama guru tersebut, dan konflik yang terjadi terhadap siswa yaitu kurangnya kedisiplinan (terlambat).

Dalam Islam lebih mengutamakan perdamaian, sesuai dengan makna kata Islam sendiri yakni “salam”. Agama Islam mengajarkan bagaimana mengelola atau menyelesaikan perbedaan atau pertentangan dengan cara-cara damai. Meskipun agama Islam merupakan agama yang notabene menganut ajaran kebenaran mutlak, namun agama Islam tidak pernah mentolerir penggunaan kekerasan dalam ajarannya. Sebenarnya konsep resolusi konflik dalam Islam cenderung memiliki kesamaan dengan manajemen konflik secara umum. Dalam Islam resolusi konflik dapat dilakukan dengan beberapa cara misalnya debat dan musyawarah.

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur’an Medan yang berlokasi di Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, adalah salah satu madrasah yang masih sangat memerlukan peningkatan agar dapat bersaing di era globalisasi yang serba modern ini.

Berdasarkan studi pendahuluan berkenaan dengan manajemen konflik madrasah, peneliti menemukan bahwa manajemen konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur’an Medan masih perlu melakukan perbaikan, seperti lebih menjalin komunikasi yang baik sehingga terhindar dari kesalahpahaman antara para staff

dan guru, atau sesama guru di sekitar madrasah tersebut agar tidak terjadinya konflik, dan memenej permasalahan konflik di madrasah supaya berjalan efektif.

Dalam penelitian manajemen konflik ini peneliti memilih atau memfokusa kan pada masalah konflik kepala sekolah, staf atau para guru yang ada di madrasah aliyah tahf hizhil qur'an Medan.

Manajemen konflik merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada proses mengarahkan dalam bentuk komunikasi dari para pelaku konflik dan pihak ketiga, dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan intropeksi.

Konflik sering terjadi, baik dalam pelaksanaan operasional sekolah maupun dalam kehidupan manusia sehari-hari. Berbagai inovasi dan perubahan di masyarakat seringkali menimbulkan adanya konflik, terutama jika perubahan tidak disertai dengan pemahaman tentang ide-ide yang sedang berkembang.

Tujuan manajemen konflik pada sebuah sekolah pertama, untuk mencegah terjadinya gangguan terhadap anggota organisasi sekolah, sehingga dapat fokus kepada visi dan misi sekolah, kedua, untuk meningkatkan kreatifitas anggota organisasi sekolah dengan mengambil manfaat dari konflik yang terjadi, ketiga, untuk membangun rasa saling menghormati antar sesama anggota organisasi sekolah dan saling menghargai satu dengan yang lainnya.

Dilatar belakangi pokok pikiran dan kenyataan yang ada diatas penulis menganggap betapa pentingnya manajemen konflik supaya tidak ada nya kecendrungan atau kesalah pahaman di lembaga pendidikan. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian "*Manajemen Konflik di Madrasah Tahf hizil Qur'an Medan*".

## **B. Fokus masalah**

Berdasarkan konteks penelitian, maka dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian mengenai manajemen konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan. Fokus penelitian dijabarkan dalam pertanyaan bagaimana manajemen konflik di madrasah dalam mengatasi konflik?

## **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan?
2. Bagaimana pelaksanaan program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan?
3. Bagaimana evaluasi program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

## **D. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Perencanaan mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.
2. Pelaksanaan program mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

3. Evaluasi program mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

#### **E. Manfaat hasil penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan khazanah keilmuan dan wawasan tentang manajemen konflik di madrasah, serta sebagai bahan rujukan dan tambahan pustaka pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam upaya melaksanakan manajemen konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

###### b. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga yang dapat dijadikan sebagai bekal bagi peneliti. Serta dapat memberikan wawasan yang luas sehingga peneliti dapat tanggap terhadap manajemen konflik di madrasah.

###### c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa wawasan tentang manajemen konflik di madrasah, sehingga bagi masyarakat pemakai lulusan madrasah tersebut dapat mengarahkan anak tersebut sesuai dengan bakat dan minat serta kemampuan yang dimiliki.





## BAB II

### KAJIAN TEORETIK

#### A. Hakikat Manajemen Konflik

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Malayu S.P. Hasibuan mengartikan manajemen adalah suatu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumberlainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>8</sup>

Syafaruddin dalam bukunya Manajemen Lembaga Pendidikan Islam mengutip pendapat Terry bahwa: *Management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources.*<sup>9</sup> sPendapat ini dapat dipahami bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan sebagai tujuan sebuah organisasi dari usaha-usaha manusia dan sumberdaya lainnya.

Rahmad Hidayat dan Muhammad Rifa'i dalam bukunya Etika Manajemen Perspektif Islam mengutip pendapat pakar ahli yaitu Kata manaiemen berasal dari Bahasa Latin, yaitu dari *391 km manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukm Kata-kata itu digabung menjadi kata keria manager yang artinya

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, h. 2.

<sup>9</sup>Syafaruddin, 2005, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam* , (Jakarta: Ciputat Press), h. 122.

menangani. Ali Ma'shum dan Zainal Abidin Munawwir menjelaskan bahwa dalam bahasa Arab manajemen diartikan sebagai *idaarah*, yang berasal dari kata *adaara*, yaitu *mengamr*. Sementara dalam kamus Inggris Indonesia karangan John M. Edlols dan Hasan Shadily manajemen berasal dari akar kata *to manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola, dan memperlakukan. Dari kata tersebut muncul kata bend: manajemen. dan manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen.<sup>10</sup>

Akhimya, *management* diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Manajemen sendiri, dalam Kamus Bahasa Indonesia, diartikan dengan 'proses pemakai sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan atau penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.

Candra Wijaya, dan Muhammad Rifa'i, mengatakan dalam bukunya *Dasar-dasar manajemen* menyimpulkan tentang manajemen yaitu :

- a. Manajemen adalah perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni
- b. Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif dalam usaha-usaha memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya
- c. Manajemen mempunyai tujuan tertentu, berhasil tidaknya tujuan itu tergantung pada kemampuan mempergunakan segala potensi yang ada
- d. Manajemen hanya dapat diterapkan pada sekelompok manusia yang bekerja sama secara formal serta mempunyai tujuan yang sama pula

---

<sup>10</sup> Rahmad Hidayat, 2018, *Etika Manajemen Perspektif Islam*, (Medan:LPPPI) hlm: 148

- e. Manajemen hanya menerapkan alat untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien
- f. Dalam manajemen, kepemimpinan merupakan faktor yang sangat dominan
- g. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooperatif dan rasional
- h. Manajemen didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.<sup>11</sup>

Menurut Parker dalam Husaini Usman, pengertian” manajemen ialah seni melaksanakan pekerjaan melalui organisasi Adapun pengertian manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Ramayulis menyatakan bahwa pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah al-tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Alquran seperti firman Allah Swt yang artinya.

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (QS. As-Sajdah/32: 5).

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah Swt. adalah pengatur alam (AI Mudabbir/manager). Keteraturan alam raya ini

---

<sup>11</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa’i, *Dasardasar manajemen*, (Medan:Perdana Publishing) hlm: 16

merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah Swt telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Kegiatan manajemen selalu saja melibatkan alokasi dan pengendalian uang, sumber daya manusia, dan fisik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebagai ilmu, Manajemen memilih pendekatan sistemik yang selalu digunakan dalam memecahkan masalah. Pendekatan manajemen bertujuan untuk menganalisis proses, membangun kerangka konseptual kerja, mengidentifikasi prinsip-prinsip yang mendasarinya dan membangun teori manajemen dengan menggunakan pendekatan tersebut. Karena itu, manajemen adalah proses universal berkenaan dengan adanya jenis lembaga, berbagai posisi dalam lembaga, atau pengalaman pada lingkungan yang beragam luasnya antara berbagai persoalan kehidupan. Apa sebenarnya teori manajemen? Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa teori manajemen adalah sebagai suatu cara pengorganisasian pengalaman bahwa dalam praktiknya dapat dibuktikan melalui penelitian, percobaan pengalaman, dan prinsip-prinsip serta pengajaran hal-hal fundamental dalam proses manajemen.<sup>12</sup>

Dalam kajian ini, manajemen adalah seluruh usaha dalam memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien adalah muara semua perilaku manajerial. Di sini perilaku individu yang melakukan aktivitas secara efektif akan menentukan efektivitas organisasi secara totalitas. Drucker

---

<sup>12</sup> Syafaruddin, 2017, *Psikologi Organisasi dan Manajemen*, (Depok: Prenadamedia group) hlm: 37

menegaskan bahwa manajemen harus memfokuskan kegiatan atas hasil dan kinerja organisasi. Tugas pertama manajemen adalah mendefinisikan hasil apa dan kinerja yang diberikan organisasi melalui orang-orang yang bekerja. Tugas khusus manajemen untuk mengorganisasi sumber daya dari organisasi bagi pencapaian hasil di luar organisasi.

Beberapa pengertian Manajemen di atas pada dasarnya memiliki titik tolak yang sama, sehingga dapat disimpulkan kedalam beberapa hal yaitu: (1) Manajemen merupakan suatu usaha atau tindakan kearah pencapaian tujuan melalui suatu proses, (2) Manajemen merupakan suatu istem kerja sama dengan pembagian peran yang jelas, (3) Manajemen melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana, fisik dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien.

## **2. Fungsi-fungsi Manajemen**

Menurut Syafaruddin dalam bukunya Manajemen Lembaga Pendidikan Islam, fungsi-fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakkan (*actuating*), koordinasi (*coordinating*) dan pengawasan (*controlling*).<sup>13</sup> Paling tidak kelima fungsi tersebut dianggap sudah mencukupi sebagai aktivitas manajerial yang akan memadukan

Pendapat lain mengemukakan empat fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan Terry dalam Syafaruddin, terdiri dari: *These four fundamental functions of management are; 1) Planning, 2) Organizing, 3) Actuating, 4)*

---

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 60

*Controlling*. Di dalam aktivitas manajemen ada empat fungsi yaitu; perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan.

a) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan tindakan awal dalam aktivitas manajerial pada setiap organisasi. Menurut Terry dalam Hasibuan perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Setiap rencana yang dihasilkan akan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perencanaan pada dasarnya merupakan tindakan memilih dan menetapkan segala aktifitas dan sumber daya yang akan dilaksanakan dan digunakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.

Widjaya mengemukakan, suatu perencanaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut;

- 1) Jelas, serta dapat dimengerti dan dapat menjawab pertanyaan *what, which, why, when, where* dan *how*.
- 2) Pragmatis, yaitu didasari perhitungan-perhitungan yang kongkrit, berdasarkan asumsi yang logis
- 3) Operasional, yaitu dapat dilaksanakan dengan kemampuan yang ada
- 4) Ambisius tetapi tetap realistis
- 5) Berlangsung melalui pentahapan waktu yang konsisten

- 6) Fleksibel dalam arti sewaktu-waktu dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berubah dari asumsi semula, sedapat mungkin tanpa mengurangi sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
- 7) Adanya skala prioritas, rencana yang baik sesuai dengan kemampuan bukan berdasarkan kemauan.<sup>14</sup>

Untuk itulah dalam membuat sebuah perencanaan yang baik, seorang pemimpin harus benar-benar tanggap terhadap kondisi lingkungan sekitarnya dan bisa memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul di masa yang akan datang. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa dalam membuat perencanaan membutuhkan data dan informasi agar keputusan yang diambil tidak lepas kaitannya dengan masalah yang dihadapi pada masa yang akan datang.

#### b) Organizing (pengorganisasian)

Pengorganisasian dapat dipahami sebagai keseluruhan aktifitas manajemen dalam pengelompokan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktifitas-aktifitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan hal ini, Ulbert Silalahi menjelaskan bahwa dalam melaksanakan proses pengorganisasian, harus dilakukan langkah-langkah sebagai berikut;

- 1) Menjabarkan tujuan-tujuan umum yang akan dicapai oleh organisasi dan tujuan-tujuan spesifik atau tujuan-tujuan setiap unit organisasi.

---

<sup>14</sup> A. W. Widjaya, 1987, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bina Aksara), h. 36.

- 2) Menjabarkan dan menetapkan kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
- 3) Mengelompokkan kegiatan-kegiatan atau tugas-tugas secara fungsional dalam unit kerja yang praktis.
- 4) Menentukan tugas masing-masing unit, kelompok dan individu dan sumber-sumber fisik yang diperlukan.
- 5) Menentukan otoritas tiap-tiap unit organisasi dan sistem hubungan kerja sehingga terdapat koordinasi dalam pelaksanaan tugas.<sup>15</sup>

**c) *Actuating* (Penggerakkan/pelaksanaan)**

Penggerakan (*actuating*) adalah tindakan untuk memulai, memprakarsai, memotivasi dan mengarahkan, serta mempengaruhi para pekerja mengerjakan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>16</sup> Penggerakan merupakan upaya untuk menggerakkan atau mengerahkan *man power* (tenaga kerja) sertamendayagunakan fasilitas yang ada. Secara sederhana, penggerakan dapat diartikan sebagai usaha untuk menggerakkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penggerakan merupakan kegiatan menggerakkan orang-orang yang ada di dalam sebuah organisasi agar mau bergerak dan bekerja untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Oleh karena itu kepemimpinan kepala sekolah mempunyai peranan penting dalam menggerakkan personal sekolah melaksanakan program kerjanya.

---

<sup>15</sup>Ulbert Silalahi, 1996, *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju), h. 156.

<sup>16</sup>D. Kurniadin dan Machali, I, 2002, *Manajemen Pendidikan, (Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan)* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media), h. 23.



Penggerakan memiliki tujuan untuk mendorong dan menjuruskan pekerja agar mengerjakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan merangsang anggota melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik. Menggerakkan merupakan kemampuan membujuk orang-orang mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan penuh semangat.

*Actuating* bisa juga diartikan sebagai pelaksanaan, fungsi manajemen penggerakan pelaksanaan ini adalah termasuk di dalamnya terdapat beberapa fungsi yaitu:

1. *commanding* adalah memberi perintah. Berarti mengatur dan membuat staf untuk melakukan pekerjaan.
2. *Directing*, berarti membimbing atau memberi petunjuk atau pengarahan. Menurut Sagala kegiatan *directing* antara lain: (1) memberikan dan menjelaskan perintah; (2) memberikan petunjuk melaksanakan suatu kegiatan; (3) memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, keterampilan/kecakapan, dan keahlian agar lebih efektif dalam melaksanakan berbagai kegiatan organisasi; (4) memberikan kesempatan ikut serta menyumbangkan tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi berdasarkan inisiatif dan kreativitas masing-masing; (5) memberikan koreksi agar setiap personal melakukan tugas-tugasnya secara efisien. Sebagai pengarah para pimpinan tersebut berada pada tingkat pimpinan eksekutif tertinggi pada institusi tersebut.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Syaiful Sagala, 2008, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta), h.58.

3. *Communicating* (Komunikasi) diartikan sebagai proses pemindahan dalam gagasan atau informasi seseorang ke orang lain. Komunikasi antara para pimpinan dan anggota sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
4. *Stimulating*, adalah memberi stimulus atau rangsang. Berarti merangsang dan mempengaruhi anggota untuk melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik.
5. *Coordinating* (mengkoordinir), menurut Terry dalam Smith, *coordinating* merupakan sinkronisasi yang teratur dari usaha-usaha individu yang berhubungan dengan jumlah, waktu, dan tujuan mereka, sehingga dapat diambil tindakan yang serempak menuju sasaran yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>
6. *Leading* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan memimpin. *Leading* merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak.
7. *Motivating*, bahasa Indonesia adalah memotivasi, merupakan memberikan semangat, motivasi, inspirasi, atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para pekerja untuk bekerja secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan.

#### **d) Controlling (Pengawasan)**

Pengawasan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan para manajer dalam suatu organisasi. Pengawasan diartikan sebagai salah satu kegiatan untuk mengetahui realisasi perilaku personel dalam organisasi pendidikan dan apakah

---

<sup>18</sup> G.R, Terry, 2009, *Prinsip-prinsip Manajemen*. Terjemahan J. Smith D.F.M , (Jakarta: PT Bumi Aksara), h. 54

tingkat pencapaian tujuan pendidikan sesuai dengan yang dikehendaki, kemudian dari hasil pengawasan tersebut apakah dilakukan perbaikan.<sup>19</sup>

Pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pandangan Islam, pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak.<sup>20</sup>

Dengan demikian, pengawasan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai. Apabila terjadi penyimpangan di mana letak penyimpangan itu dan bagaimana pula tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya.

Tugas manajemen yang diarahkan untuk melakukan pengawasan atas apa yang telah direncanakan dan bagaimana langkah-langkah koreksinya. Jika suatu rencana tidak berjalan dengan semestinya, maka fungsi pengawasan dalam hal ini manajer melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan agar tetap mencapai apa yang telah direncanakan. Fungsi pengawasan dilakukan untuk mengantisipasi kegagalan, mengoreksi kegagalan, dan memberikan solusi untuk mengatasi kegagalan tersebut. Agar tujuan fungsi pengawasan dapat tercapai.

---

<sup>19</sup> Syaiful Sagala, 2008, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta),h.59.

<sup>20</sup> Didin Hafifuddin dan Hendri Tanjung, 2010, *Manajemen Praktik*, (Bandung: Gema Insani), h. 156.

Proses pengorganisasian dan pergerakan merupakan aspek yang sangat ditekankan oleh nabi muhammad, dimana dalam setiap proses pendidikan yang dijalankan oleh nabi tidak pernah terlepas dari aspek ini, berikut hadist di bawah ini.

كَتَبَ اللَّهُ إِنَّ : قَالَ وَسَلَّمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُولٍ عَنْ ، عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ أَوْسِ بْنِ شَدَّادٍ يَعْلَى أَبِي عَنْ  
وَالْيَرِيحَ شَفَرْتَهُ، أَحَدُكُمْ وَالْجِدَّ الذَّبْحَةَ، فَأَحْسِنُوا ذَبْحَتُمْ وَإِذَا الْقِتْلَةَ، فَأَحْسِنُوا قَتْلَتُمْ فَإِذَا شَيْءٌ كُلٌّ عَلَى الْإِحْسَانِ  
مُسْلِمٌ رَوَاهُ. «دَبَّيْحَتَهُ»

Artinya :

Dari Abu Ya'la Syaddad bin Aus Radhiyallahu anhu, dari Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam, beliau bersabda: “Sesungguhnya Allah mewajibkan berlaku baik terhadap segala sesuatu. Maka jika kalian membunuh, hendaklah membunuh dengan cara yang baik. Jika kalian menyembelih, hendaklah menyembelih dengan cara yang baik. Hendaklah seorang dari kalian menajamkan pisaunya dan menyenangkan hewan sembelihannya”. (HR Muslim)

Hadis ini memerintahkan kepada umat muslim agar berbuat baik dalam segala hal dan dilakukan secara profesional. selain dari itu, dalam melakukan kebaikan harus menggunakan media yang tepat dan berkualitas agar setiap amal kebaikan dapat dilakukan.

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan atau pengendalian merupakan proses untuk mengamati secara terus-menerus (berkesinambungan) pelaksanaan rencana kerja yang sudah disusun mengadakan koreksi (perbaikan) terhadap penyimpangan yang terjadi. Untuk menjalankan fungsi ini diperlukan adanya standar kinerja yang jelas. Pengawasan dan pengendalian juga merupakan alat ukur apakah implementasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **B. Hakikat Konflik**

### **1. Pengertian Konflik**

Konflik berasal dari kata kerja Latin “configure” yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (bisa juga kelompok). dimana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Dalam interaksi antarindividu, kelompok, dan organisasi tidak tertutup kemungkinan terjadi perbedaan kepentingan dan pandangan yang berujung pada timbulnya konflik. Pandangan orang tentang konflik cukup beragam, ada yang memandang sebagai sesuatu yang tidak baik, tetapi ada pula yang memandang bahwa konflik diperlukan sebagai kebutuhan.

Pada hakikatnya konflik dapat didefinisikan sebagai relasi psikologis yang antagonis, sikap emosional bermusuhan, struktur nilai yang berbeda, interaksi yang antagonis, jelas, berbentuk perlawanan halus, terkontrol, tersembunyi, tidak langsung hingga pada bentuk perlawanan terbuka antara nilai dan tujuan.

Konflik menurut Rahim ialah sebagai keadaan interaktif yang termanifestasikan dalam sikap ketidakcocokan, pertentangan, atau perbedaan dengan atau antara entitas sosial seperti individu-individu, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi. Konflik berarti percekocokan dan pertentangan (John M. Echols dan Hasan Shadily, 1984:138). Sedangkan dalam istilah al-Qur'an,

konflik sinonim dengan kata ikhtilaf, sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah SWT surat Al- Baqarah ayat: 176, dan 213, yang berbunyi:

ذٰلِكَ بِاَنَّ اللّٰهَ نَزَّلَ الْكِتٰبَ بِالْحَقِّ ۗ وَاِنَّ الَّذِيْنَ اٰخْتَلَفُوْا فِي الْكِتٰبِ لَفِي شِقَاقٍ بَعِيْدٍ

**Artinya :**

*“Yang demikian itu adalah Karena Allah Telah menurunkan Al Kitab dengan membawa kebenaran dan Sesungguhnya orang-orang yang berselisih tentang<sup>21</sup>(kebenaran) Al Kitab itu, benar-benar dalam penyimpangan yang jauh (dari kebenaran)”. (Q.S Al-Baqarah : 176).*

كَانَ النَّاسُ اُمَّةً وَّاحِدَةً فَبَعَثَ اللّٰهُ النَّبِيِّْنَ مُبَشِّرِيْنَ وَمُنذِرِيْنَ وَاَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتٰبَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِيْ مَا اٰخْتَلَفُوْا فِيْهِ ۗ وَمَا اٰخْتَلَفَ فِيْهِ اِلَّا الَّذِيْنَ اُوْتُوْهُ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَتْهُمُ الْبَيِّنٰتُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ ۗ فَهَدٰى اللّٰهُ الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا ۗ لِمَا اٰخْتَلَفُوْا فِيْهِ مِنَ الْحَقِّ بِاِذْنِ اللّٰهِ ۗ وَاللّٰهُ يَهْدِيْ مَنْ يَّشَآءُ اِلَى صِرَاطٍ مُّسْتَقِيْمٍ

**Artinya :**

*“Manusia itu adalah umat yang satu. (Setelah timbul perselisihan), Maka Allah mengutus para nabi, sebagai pemberi peringatan, dan Allah menurunkan bersama mereka Kitab yang benar, untuk memberi Keputusan di antara manusia tentang perkara yang mereka perselisihkan. Tidaklah berselisih tentang Kitab itu melainkan orang yang Telah didatangkan kepada mereka kitab, yaitu setelah datang kepada mereka keterangan-keterangan yang nyata, Karena dengki antara mereka sendiri. Maka Allah memberi petunjuk orang-orang yang beriman kepada kebenaran tentang hal yang mereka perselisihkann itu dengan kehendak-Nya. dan*

---

<sup>21</sup> Departemen Agama RI. 2000. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Dirjen Bimas Is;am dan Urusan Haji. h. 523

*Allah selalu memberi petunjuk orang yang dikehendaki-Nya kepada jalan yang lurus". (Q.S Al-Baqarah :213).*

Pandangan orang tentang konflik berkembang sesuai dengan zamannya Robbins dan Judge membedakan perkembangan pandangan tersebut dalam tiga kategori:

- 1) The 'haditional View of Conflict. Merupakan keyakinan bahwa semua konflik adalah menyakitkan dan hams dihindari. Konflik dipandang negatif dan didiskusikan dengan terminologi seperti' kekerasan, perusakan, dan tidak rasional. Konflik bersifat disfungsional sebagai hasil dari buruknya komunikasi, kurangnya keterbulcuan dan kepercayaan di antara orang, dan kegagalan manajer merespon pads kebutuhan clan aspirasi pekerja.
- 2) the Interactionist View of Conflict. Mempakan keyakinan bahwa Fonflik tidak hanya mempakan kekuatan positifdalam keiompok, tetapi juga kebutuhan mutlak bagi kelompok untuk berkinerja secara efektif Menurut pandangan ini tingkat konflik minimal dapat membantu kelompok bergairah, melakukan kritik diri. dan kreatif. Menum' dangan interactionist tidak semua konflik baik. Functzbna! conflict yang mendukung tujuan kelompok dan memperbaiki kinerja mempakar! pentuk konflik yang konstruktif. Sedans konflik yang mengganggu Linerja nesolution Focused View of Conflict. Merupakan pandangan bahwa.
- 3) konflik mungkin tidak dapat dihindarkan dikebanyakan mganisasi, dan yebnh memfokus pada penyelesaian konflik ptoduktii Pandangan ini menemukan metode konstruktif untuk menyelesaikan konflik sew:

produktif sehingga pengaruh yang mengganggu dapat diminimalkan. Sedangkan McShane dan Von Glinow membagi perspektif.

Gibson dkk. Dalam terjemahan bebas mengatakan konflik sebagai pencarian kolaboratif untuk mendapatkan usaha kolaboratif untuk mendapatkan nilai-nilai yang disepakati bersama. Husaini mendefinisikan konflik pada dua hal, yaitu: (1) pertentangan antara dua orang atau lebih terhadap satu hal atau lebih dengan sesama anggota organisasi atau dengan organisasi lain; (2) pertentangan dengan hati nurani sendiri.

Konflik adalah adanya penentangan yang timbul di dalam seseorang (masalah internal) maupun dengan orang lain (masalah eksternal) yang ada di sekitarnya. Konflik dapat berupa perselisihan (disagreement), adanya ketegangan (the presence of tension), atau munculnya kesulitan-kesulitan lain di antara dua pihak atau lebih. Konflik sering menimbulkan sikap oposisi antar kedua belah pihak, sampai kepada mana pihak-pihak yang terlibat memandang satu sama lain sebagai penghalang dan pengganggu tercapainya kebutuhan dan tujuan.<sup>22</sup>

Konflik adalah adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian diantara berbagai pihak dalam suatu organisasi dengan organisasi lain. Konflik di dalam organisasi merupakan ketidakserasian hubungan yang normal antara dua atau lebih kelompok atau unit di dalam organisasi, disini kedua kelompok yang sebelumnya dapat bekerja sama dengan serasi, sekarang menjadi sulit untuk dapat bekerja sama. Diantara berbagai bidang dalam sebuah organisasi, secara garis

---

<sup>22</sup> P3M STAIN Tulungagung et.al, 2005. *Ta'alam Jurnal Pendidikan Islam*. Tulungagung, volume 28. Nomor 1. h. 131



besar konflik dalam suatu organisasi dapat terjadi dalam berbagai keadaan, diantaranya:

- a. Konflik antara bawahan di bagian yang sama.
- b. Konflik antara bawahan dan pimpinan di bagian yang sama.
- c. Konflik antara bawahan dari bagian yang berbeda.
- d. Konflik antara pimpinan dan bawahan dari bagian yang berbeda.
- e. Konflik antara pimpinan dari bagian yang berbeda dan lain sebagainya.

Jadi konflik adalah wujud dari suatu interaksi antara individu dengan individu, atau antar kelompok, yang mempunyai tujuan berbeda bahkan berlawanan sehingga orang lain tidak sejalan dengan tujuan tersebut dan dianggap sebagai penghambat terhadap pencapaian tujuan.

## **2. Faktor-faktor yang menyebabkan konflik**

Soerjono Soekanto mengatakan Faktor penyebab atau akar-akar pertentangan atau konflik antara lain:

- a. Perbedaan antara individu-individu Perbedaan pendirian dan perasaan mungkin akan melahirkan bentrokan antara mereka, terutama perbedaan pendirian dan perasasaan diantara mereka.
- b. Perbedaan kebudayaan Perbedaan kepribadian dari orang perorangan tergantung pula dari pola-pola kebudayaan yang menjadi latar belakang pembentukan serta perkembangan kepribadian, yang sedikit banyak akan mempengaruhi kepribadian seseorang dalam kebudayaan tersebut.
- c. Perbedaan kepentingan

Perbedaan kepentingan antara individu maupun kelompok merupakan sumber lain dari pertentangan baik kepentingan ekonomi, politik, dan sebagainya.

d. Perubahan sosial

Perubahan sosial yang berlangsung dengan cepat untuk sementara waktu akan mengubah nilai-nilai yang ada dalam masyarakat yang dapat menyebabkan munculnya golongan-golongan yang berbeda pendiriannya.

### 3. Akibat Terjadinya Konflik

Menurut Soerjono Soekanto Ada beberapa akibat yang dapat ditimbulkan oleh adanya pertentangan adalah:

a) Bertambahnya solidaritas *in-group*

Apabila suatu kelompok bertentangan dengan kelompok lain, maka solidaritas dalam kelompok tersebut akan bertambah erat.

b) Hancurnya atau retaknya kesatuan kelompok Pecahnya persatuan dalam kelompok apabila pertentangan dalam satu kelompok itu terjadi.

c) Perubahan kepribadian para individu

d) Hancurnya harta benda dan jatuhnya korban manusia

e) Akomodasi, dominasi dan takluknya salah satu pihak.<sup>23</sup>

### 4. Cara Mengatasi Konflik

Menurut Soerjono Soekanto, Terdapat beberapa cara untuk menyelesaikan konflik yaitu:

1) *Coercion* (Paksaan)

---

<sup>23</sup> *Ibid*

Penyelesaiannya dengan cara memaksa dan menekan pihak lain agar menyerah. *Coercion* merupakan suatu cara dimana salah satu pihak berada dalam keadaan yang lemah bila dibandingkan dengan pihak lawan. Cara ini sering kurang efektif karena salah satu pihak harus mengalah dan menyerah secara terpaksa.

#### 2) *Compromise*

Suatu cara dimana pihak-pihak yang terlibat saling mengurangi tuntutan, agar tercapai suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada.

#### 3) *Arbitration*

Merupakan suatu cara untuk mencapai suatu kesepakatan diantara kedua belah pihak. Pihak ketiga mendengarkan keluhan kedua pihak dan berfungsi sebagai “hakim” yang mencari pemecahan mengikat.

#### 4) *Mediation* (Penengahan)

Menggunakan mediator yang diundang untuk menengahi sengketa. Mediator dapat membantu mengumpulkan fakta, menjalin komunikasi yang terputus, menjernihkan dan memperjelas masalah serta melapangkan jalan untuk pemecahan masalah secara terpadu.

#### 5) *Conciliation*

Merupakan suatu usaha untuk mempertemukan keinginankeinginan dari pihak-pihak yang berselisih demi tercapainya suatu persetujuan bersama.<sup>24</sup>

### **C. Manajemen Konflik**

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai spiritual tujuan. Manajemen merupakan proses penting yang menggerakkan organisasi karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu.

Manajemen adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa latin yaitu kata manus yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabungkan menjadi kata kerja manageree yang artinya menangani. Manageree diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja to manage, dengan akata benda management, dan manager untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, management diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.

Manajemen ialah proses memperoleh tindakan melalui usaha orang lain. Ia merupakan kekuatan utama dalam organisasi yang mengakomodir berbagai kegiatan bagian-bagian (sub sistem) serta berhubungan dengan lingkungan. Manajemen memiliki unsur-unsur yang meliputi unsur manusia (manajer anggotanya), material, uang, waktu, prosedur serta pasar sehingga manajemen

---

<sup>24</sup> Yantoro. 2013. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Sekolah efektif*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. Volume 15. Nomor 1. h. 62

merupakan proses yang dilaksanakan oleh manajer organisasi berjalan menuju pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan : Manajemen adalah ilmu atau seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>25</sup>

Andrew F. Sikula

*Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service.*

Artinya: Manajemen pada umumnya dikaitkandenganaktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Jadi manajemen adalah tata cara proses pengaturan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dengan cara melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan kepemimpinan.

Konflik berasal dari kata kerja Latin “configure” yang berarti saling memukul. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara

---

<sup>25</sup> H. Malayu S.P Hasibuan, 2007, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara), h. 1- 2.

dua orang atau lebih (bisa juga kelompok) dimana salah satu pihak berusaha menyinkirkan pihak lain dengan menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya.

Jadi konflik adalah wujud dari suatu interaksi antara individu dengan individu, atau antar kelompok, yang mempunyai tujuan berbeda bahkan berlawanan sehingga orang lain tidak sejalan dengan tujuan tersebut dan dianggap sebagai penghambat terhadap pencapaian tujuan.

Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerjasama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

Dengan demikian manajemen konflik merupakan seni dan ilmu mengelola pertentangan atau antagonistic antara dua pihak atau lebih. Baik antara seseorang dengan seseorang, antara seseorang dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, maupun antara kelompok dengan organisasi atau mungkin pula antara perorangan dengan dengan organisasi secara keseluruhan.

Manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Menurut Lynne Irvine,

manajemen konflik merupakan suatu strategi dimana organisasi dan karyawan yang bekerja mengidentifikasi dan mengelola perbedaan dengan mengurangi konflik dan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik dalam rangka menyelesaikan konflik yang dihadapinya, dengan cara mengelola konflik untuk menciftakan solusi menguntungkan dengan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan.

### **1. Faktor Penyebab Konflik**

Terdapat beberapa teori besar tentang penyebab konflik, yang masing-masing menunjuk pada metode dan sasaran yang berbeda.<sup>26</sup>

#### **1. Teori Hubungan Masyarakat**

Menganggap bahwa konflik disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi, ketidakpercayaan dan permusuhan di antara kelompok yang berbeda dalam suatu masyarakat.

Sasaran: meningkatkan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok yang mengalami konflik, serta mengusahakan toleransi dan agar masyarakat lebih bisa saling menerima keragaman yang ada di dalamnya.

#### **2. Teori Kebutuhan Manusia**

---

<sup>26</sup> Daryanto. 2013, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: RinekaCipta. h.111

Menganggap bahwa konflik yang berakar disebabkan oleh kebutuhan dasar manusia (fisik, mental dan sosial) yang tidak dipenuhi atau dihalangi. Hal yang sering menjadi inti pembicaraan adalah keamanan, identitas, pengakuan, partisipasi, dan otonomi.

Sasaran: mengidentifikasi dan mengupayakan bersama kebutuhan mereka yang tidak terpenuhi, serta menghasilkan pilihan-pilihan untuk memenuhi kebutuhan itu.

### 3. Teori Negosiasi Prinsip

Menganggap bahwa konflik disebabkan oleh posisi-posisi yang tidak selaras dan perbedaan pandangan tentang konflik oleh pihak-pihak yang mengalami konflik.

Sasaran: membantu pihak yang berkonflik untuk Memisahkan perasaan pribadi dengan berbagai masalah dan isu dan memampukan mereka untuk melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan mereka daripada posisi tertentu yang sudah tetap. Kemudian melancarkan proses kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak atau semua pihak.

### 4. Teori Identitas

Berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh identitas yang terancam, yang sering berakar pada hilangnya sesuatu atau penderitaan di masa lalu yang tidak diselesaikan.



Sasaran: melalui fasilitas lokakarya dan dialog antara pihak-pihak yang mengalami konflik, sehingga dapat mengidentifikasi ancaman dan ketakutan di antara pihak tersebut dan membangun empati dan rekonsiliasi di antara mereka.

#### 5. Teori Kesalahpahaman (miskomunikasi) AntarBudaya

Berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh ketidakcocokan dalam acara-acara komunikasi berbagai budaya yang berbeda.

Sasaran: menambah pengetahuan kepada pihak yang berkonflik mengenai budaya pihak lain, mengurangi stereotip negatif yang mereka miliki tentang pihak lain, meningkatkan keefektifan komunikasi antarbudaya.

#### 6. Teori Transformasi Konflik

Berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah sosial, budaya dan ekonomi.<sup>27</sup>

Sasaran: mengubah struktur dan kerangka kerja yang menyebabkan ketidaksetaraan dan ketidakadilan termasuk kesenjangan ekonomi, meningkatkan jalinan hubungan dan sikap jangka panjang di antara pihak yang berkonflik, mengembangkan proses dan sistem untuk Mempromosikan pemberdayaan, keadilan, perdamaian, pengampunan, rekonsiliasi, pengakuan.

Dari berbagai teori di atas terlihat bahwa penyebab konflik di dalam sebuah organisasi

---

<sup>27</sup> *Ibid*

(satuan pendidikan) adalah sangat beragam, Masing-masing menuntut upaya manajemen konflik yang tepat untuk menanganinya.

Diantara kemungkinan konflik yang akan muncul di lembaga pendidikan adalah:

- (1) konflik antar guru,
- (2) konflik antar guru dan peserta didik,
- (3) konflik antar peserta didik,
- (4) konflik antar guru dan kepala sekolah,
- (5) konflik antar lembaga pendidikan dengan lingkungan masyarakat.

Konflik akan muncul karena adanya rangsangan yang datang dari diri sendiri maupun datang dari orang lain. Rangsangan tersebut kemudian menciptakan seseorang untuk melakukan suatu tindakan yang tidak menyenangkan terhadap orang lain. Lebih-lebih, tindakan ini diringi oleh rasa tidak puas, karena adanya harapan yang tidak terpenuhi.

Hal-hal yang menjadi pemicu bermacam-macam konflik tersebut dapat meliputi:

- a) prasangka buruk
- b) kesalahpahaman
- c) sifat keras kepala atau egois
- d) rasa peka dan mudah tersinggung
- e) perbedaan interpretasi
- f) ketergantungan dalam melaksanakan pekerjaan
- g) perbedaan cara dan metode

- h) perbedaan kepentingan dan kebutuhan
- i) perbedaan latar nilai budaya
- j) perbedaan tujuan
- k) persaingan memperebutkan status atau promosi
- l) berkurangnya sumber-sumber tertentu, pengaruh, uang, waktu, ruang, popularitas, dan posisi

Selain, itu konflik dapat terjadi karena setiap pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan, baik secara material maupun nonmaterial. Untuk mencegahnya, harus dipelajari penyebabnya, antara lain sebagai berikut :

a. Perbedaan pendapat.

Konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat dan masing-masing merasa paling benar. Jika perbedaan pendapat ini meruncing dan mencuat ke permukaan, maka dapat menimbulkan ketegangan.

b. Salah paham

Konflik dapat terjadi karena adanya salah paham (*misunderstanding*). Hal ini bisa terjadi karena penjelasan yang di dengar kurang jelas, fakta yang dikumpulkan kurang lengkap ataupun informasi yang kurang akurat. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi dianggap merugikan oleh pihak lain. Kesalahpahaman ini akan menimbulkan rasa kurang nyaman, kurang simpati dan kebencian.

c. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan.

Konflik dapat terjadi karena tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan yang lain atau masing-masing pihak merasa dirugikan. Pihak yang

dirugikan merasa kesal, kurang nyaman, kurang simpati atau benci. Perasaan-perasaan ini dapat menimbulkan konflik yang mengakibatkan kerugian baik secara materi, moral, maupun sosial.

d. Terlalu sensitif

Konflik dapat terjadi karena terlalu sensitif, mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi karena pihak lain terlalu sensitif, maka dianggap merugikan dan menimbulkan konflik, walaupun secara etika tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah.

Konflik juga dipengaruhi pola-pola emosi, kepribadian, dan budaya. Reaksi-reaksi psikologis (melamun, melawan, dingin/diam) memegang peranan yang sangat kuat dalam mempengaruhi proses konflik. Konflik mengikuti gaya kepribadian dan psikologi seseorang, budaya juga ikut-ikutan membentuk aturan-aturan dan ritual yang membawa kita kepada konflik.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penyebab konflik yang terjadi di lembaga pendidikan Islam adalah sangat kompleks, meliputi adanya aspirasi yang tidak tertampung, saling ketergantungan tugas, ketidakpuasan, perasaan ketidak-adilan, distorsi komunikasi, aturan yang kurang jelas dan kurang transparannya beberapa hal.

## B. PENELITIAN RELEVAN

Penelitian yang relevan dengan berbagai kajiannya akan menjadi masukan untuk melengkapi penelitian ini. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S3 IAIN Sunan Ampel Surabaya tentang *konflik dalam pengelolaan lembaga pendidikan islam di pondok pesantren Nahdlatul Wathan Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat*. Fathurrahman Muhtar program pasca sarjana IAIN Sunan Ampel, penelitian ini menjelaskan tentang konflik antar saudara yang terjadi setelah meninggalnya sang ayah yaitu Tuan Guru Zainuddin Abdul Majid, sehingga menyebabkan dualisme kepemimpinan di Nahdlatul Wathan. Asset Nahdlatul Wathan terdiri dari Pondok Pesantren Darunnahdatain Nahdlatul Wathan dan Yayasan Pendidikan Hamzanwadi serta beratus ribu jamaah fanatis ayahnya. Akibat dari perebutan kewenangan dalam mengelola pondok pesantren, konflik di Nahdlatul Wathan tidak bisa dihindari.
2. Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa S1 IAIN Sunan Ampel Surabaya tentang tokoh masyarakat yang menghambat dakwah dengan judul *Dakwah dan Konflik Tokoh Masyarakat (Kajian tentang Penghambat Dakwah di Desa Wonokerto Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik)*. Konflik yang terjadi antara tokoh masyarakat yang murni karena konflik internal yaitu karena masalah politik dan kekuasaan, dendam pribadi antara tokoh masyarakat dan masalah perebutan lembaga pendidikan. Dengan adanya konflik tersebut segala aktivitas baik keagamaan yang berbentuk dakwah atau aktivitas sosial lainnya terhambat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.<sup>28</sup>

Adapun alasan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari fakta-fakta berupa tulisan dan kata-kata yang berasal dari sumber-sumber atau informan yang dapat diteliti dan dipercaya.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif (descriptive research). pendekatan deskriptif dalam penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsi dan menginterpretasi kondisi atau hubungan yang ada, pendapat

---

<sup>28</sup> Lexy J. Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refifi*. Bandung: Rosdakarya. h. 6

yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat yang sedang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang.<sup>29</sup>

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode induktif yaitu berfikir berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta / peristiwa-peristiwa yang khusus ditarik generalisasi yang bersifat umum. Berdasarkan pengertian tersebut yang penulis maksudkan adalah suatu pembahasan yang dimulai dengan menyebutkan dari hal-hal yang terkecil kemudian ditarik kesimpulan. Dengan kata lain dari suatu hal yang khusus untuk mencapai kesimpulan umum.

Salah satu contoh penggunaan metode induktif yakni pada saat penulis mencari data tentang latar belakang manajemen konflik di Mdrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, penulis memulai dari latar belakang yang dipandang dari sudut pandang yang khusus terlebih dahulu yaitu filosofis, kemudian historis dan selanjutnya yuridis, setelah itu ditarik kesimpulan umum tentang latar belakang manajemen konflik di madrasah.

## **B. Latar Penelitian**

Penentuan lokasi dan setting penelitian selain dibingkai dalam kerangka teoritik juga dilandasi oleh pertimbangan teknis operasional. Untuk itu lokasi dan setting penelitian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Hal ini penting karena betapa pun

---

<sup>29</sup> Asrof Syafi'i. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: eLKAF. h.

menariknya kasus, tetapi jika sulit dimasuki lebih dalam oleh seorang peneliti, maka akan menjadi suatu kerja yang sia-sia.

Untuk melaksanakan penelitian ini maka penulis mengambil lokasi penelitian di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan. Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan ini terletak di Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Medan Sumatera Utara, dengan pertimbangan bahwa penulis sudah mengetahui bagaimana keadaan Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan ini sehingga memudahkan penulis untuk memasuki dan mengkaji lebih dalam tentang obyek penelitian yang akan diteliti, karena pernah secara langsung terlibat dan berinteraksi dengan komponen-komponen yang ada di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan tersebut.

### **C. Sumber data**

Menurut Lofland dan Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>30</sup>

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dapat penulis bagi kepada dua macam diantaranya, yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu sumber data yang dijadikan sebagai subjek utama dalam penelitian ini diperoleh dari kepala madrasah sendiri, yang mengetahui secara umum tentang manajemen konflik yaitu Bapak Charles Rangkuti selaku Kepala Madrasah.

---

<sup>30</sup> Moleong. Op.Cit. h. 157



2. Sumber data sekunder, yaitu sumber data pelengkap dalam penelitian ini, yang di peroleh dari para staf/guru diantaranya sejarah, arsip, buku-buku, dokumen pribadi dan resmi dan visi, misi dan Tujuan Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, letak geografis, struktur serta keadaan guru dan siswa.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian selalu terjadi pengumpulan data. Terdapat berbagai jenis teknik yang digunakan dalam pengumpulan data disesuaikan dengan sifat penelitian yang dilakukan. Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah sebuah dialog percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>31</sup>

##### 2. observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi adalah aktivitas pengamatan yang peneliti lakukan

---

<sup>31</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. h. 83

dalam rangka melihat secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh informan disekolah. Dalam penelitian ini meninjau secara langsung lokasi penelitian yaitu di Madrasah Aliyah Tahfizhil Quran Medan. Karena itu, peneliti membuat catatan tentang apa yang dilihat dan didengar secara langsung baik dalam proses pembelajaran dikelas maupun diluar kelas. Tujuan dari kegiatan pengamatan adalah untuk merekam secara langsung aktivitas informan terkait dengan permasalahan dalam meneliti ini kemudian membandingkannya dengan hasil wawancara dari para informan. Oleh karena itu dalam mengumpulkan informasi yang aktual dan banyak, aktivitas pengamatan dilakukan secara insidentil, tujuannya agar kegiatan pengamatan dapat melihat apa adanya dan agar tidak terjadi kejenuhan. Metode ini digunakan untuk mengetahui data secara langsung pada lokasi penelitian dengan metode ini peneliti bisa mendapatkan data langsung dengan melihat secara langsung terjadinya konflik dan manajemen konflik di madrasah.

### 3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Studi dokumen dalam penelitian ini dilakukan mengkaji dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Medan Sumatera Utara. Data tersebut dipergunakan untuk menambah data yang ada diperoleh melalui wawancara, observasi berperan serta yang kesemuanya itu untuk memperoleh pengertian yang mendalam.

### **E. Teknik Analisis Data**

Instrument penelitian merupakan alat bantu peneliti dalam mengumpulkan data tentang Manajemen konflik di madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan. Menurut Gulo, instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Instrumen itu disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kusioner atau dokumenter, sesuai dengan metode yang dipergunakan.<sup>32</sup>

Sebagaimana yang telah dipaparkan di atas maka instrumen penelitian yang digunakan antara lain: (1) pedoman wawancara (2) pedoman penilaian dokumen, instrumen penelitian terlampir.

Setelah data diperoleh dari lokasi penelitian dan sudah terkumpul maka langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan data-data tersebut dan menganalisa data yang telah diperoleh dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini bersifat diskriptif, jadi data yang diperoleh adalah data kualitatif.

Karena itu dalam menganalisa data yang bersifat kualitatif dipergunakan analisa data induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Cholid Narbuko mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja.

Adapun langkah-langkah analisa data yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

---

<sup>32</sup>W. Gulo. *Metode Penelitian*, (Jakarta:PT. Grasindo, 2002), hal. 116

### 1) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengungkapkan hal-hal yang penting, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Adapun data yang sudah reduksi akan dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang Manajemen konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Medan Sumatera Utara.

### 2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi. Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpul yang sudah disusun yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Proses penyajian data ini adalah mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca. Dengan adanya penyajian data maka paneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi

dalam kancah penelitian dan apa yang akan dilakukan peneliti dalam mengantisipasi.

### 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Data peneliti pada pokoknya berupa kata-kata, tulisan dan tingkah laku sosial pada aktor terkait dengan masalah Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan. Masalah ini mencakup perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi konflik. Hasil penerapan dapat dilihat dari perubahan pada guru di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Medan Sumatera Utara.

## **F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk menguji keabsahan data sering ditekankan pada uji validitas dan realibilitas. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada aspek reliabilitas, sedangkan penelitian kualitatif lebih pada aspek validitas. Dalam penelitian kualitatif data dikatakan valid apabila data yang ditemukan sesuai dengan kenyataannya. Oleh karena itu keabsahan temuan ini dapat dibuktikan dengan

beberapa usaha agar persyaratan keabsahannya dapat terpenuhi. Adapun usaha tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Kredibilitas**

Kredibilitas adalah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep responden, atau dengan kata lain kredibilitas yakni derajat kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif. Tahap-tahap yang harus dilakukan oleh peneliti agar kredibilitas terpenuhi meliputi:

- a. Waktu yang digunakan peneliti harus cukup lama.
- b. Pengamatan yang terus menerus.
- c. Mengadakan triangulasi yaitu memeriksa kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya.
- d. Mendiskusikannya dengan teman seprofesi.
- e. Menganalisis kasus negative, yaitu kasus yang bertentangan dengan hasil penelitiannya pada saat-saat tertentu
- f. Menggunakan alat-alat Bantu dengan mengumpulkan data seperti tustel, video dan sebagainya, dan
- g. Menggunakan member check yaitu memeriksa kembali informasi responden untuk dimintai pendapatnya tersebut data yang dikumpulkan.

Dapat di simpulkan kredibilitas yaitu yaitu peneliti melakukan pengamatan dengan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja guru untuk mencapai proses yang efektif di Madrasah Aliyah Tahfizhil Quran Medan, pembuktian secara tertulis

maupun dari observasi, wawancara, triangulasi, maupun studi dokumen, sehingga tingkat kepercayaan penentuan dapat dicapai.

## **2. Tranferabilitas**

Tranferabilitas (keteralihan) adalah konsep validitas yang menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sample yang secara representative mewakili populasi itu.

Transferabilitas dilakukan peneliti untuk memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain diluar ruang lingkup studi. Cara yang ditempuh peneliti untuk menjamin keteralihan ini adalah dengan melakukan uraian rinci dari data teori atau dari kasus kekasus lainnya, sehingga pembaca dapat menerapkannya dalam konteks yang hampir sama.

## **3. Dependabilitas dan Konfirmabilitas**

Dependabilitas apabila hasil penelitian dapat memberikan hasil yang sama dengan penelitian yang diulangi dari pihak lain. Untuk dapat memenuhi Dependabilitas, maka perlu disatukan dengan konfirmabilitas. Hal ini dilakukan dengan cara audit trail yang dilakukan oleh pembimbing untuk memeriksa kebenaran data atau serta penafsirannya.

Dalam penelitian ini dependabilitas dibangun data laporan penelitian. Dalam pengembangan desain keabsahan data dibangun mulai dari pemilihan kasus dan fokus melakukan orientasi lapangan dan pengembangan konseptual.

Uji confirmability mirip dengan uji dependability, sehingga dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

Ketegasan akan lebih mudah diperoleh peneliti apabila dilengkapi dengan catatan pelaksanaan keseluruhan proses dan hasil penelitian, karena penelitian melakukan penelusuran audio, yakni dengan mengklasifikasikan data-data yang sudah diperoleh kemudian mempelajari lalu menuliskan hasil penelitian.



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### A. Temuan Umum

##### 1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan

Pada tahun 1980 kemajuan perkembangan peradaban Islam di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat signifikan dengan menjamurnya pondok pesantren, baik klasik maupun modern dan berdirinya pusat penyebaran dakwah Islam yang dikenal dengan Islamic Centre yang berfungsi sebagai pusat informasi Islam di daerah.

Di Sumatera Utara ide pendirian Islamic Centre ini di prakarsai Majelis Ulama Indonesia (MUI) Prov. Sumatera Utara dan beberapa tokoh masyarakat dan ulama di Sumatera Utara. yang antara lain; **Alm. Drs. H. Abdul Jalil Muhammad** (Ketua MUI Sumatera Utara), **Drs. H. A. Muin Isma Nasution** (Kabid Pendidikan dan Agama Islam pada Kanwil dep. Agama), dan **Dr. H. Maratua Simanjuntak** (Dosen IAIN Sumatera Utara), **Haji Probosoetedjo**, **Haji Raja Syahnan**, **Drs. Alimuddin Simanjuntak**, **Drs. Haji Ahmad A. Gani**, **Haji Zainuddin Tanjung**, **Ir. Haji Nursuhadi**, **Hajjah Salmah Lahmuddin Dalimunthe**, **Djanius Djamin**, **Taty Habib Nasution**.

Ide pembangunan Islamic Centre Sumatera Utara ini disambut baik oleh Majelis Ulama Sumatera Utara dan beberapa Majelis Ulama tingkat II se Sumatera Utara yang akhirnya mengeluarkan rekomendasi bersama untuk segera membangun Islamic Centre Sumatera Utara.

Hasil rekomendasi Majelis Ulama ini disampaikan kepada Gubernur Sumatera Utara dan disambut baik oleh gubernur Sumatera Utara. Pada seminar Dakwah Islam se Sumatera Utara yang dihadiri oleh 163 ulama, zu'ama dan para cendikiawan muslim pada tanggal 23-31 Maret 1983 disepakati bahwa seluruh Ulama, Zu'ama dan para cendikiawan Muslim yang hadir mendukung gagasan MUI Sumatera Utara untuk membangun gedung Islamic Centre Sumatera Utara. Untuk mengelola Islamic Centre Sumatera Utara maka dibentuklah yayasan yang bergerak dibidang pengembangan pendidikan dan dakwah Islam Sumatera Utara yang bernama **YAYASAN ISLAMIC CENTRE SUMATERA UTARA**, yang beralamatkan di jalan Williem Iskandar/Selamat Ketaren (Saat ini) Medan Estate kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung.

Melalui prakarsa **Alm. H. Abdul Manan Simatupang** yang saat itu menjabat sebagai **SEKWILDA Prov. Sumatera Utara** yang juga berperan sebagai ketua Yayasan Islamic Centre saat itu akhirnya mampu menggerakkan motor pembangunan sarana dan prasarana Islamic Centre sehingga terbangunlah beberapa bangunan yang dianggap layak untuk sarana pendidikan dan pusat informasi Islam di Sumatera Utara.

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an(MA) adalah sebuah lembaga pendidikan formal yang sederajat dengan SMA tepatnya didirikan pada tahun 2009 yang diprakasai oleh H. Sutan Sahrir Dalimunthe, S.Ag, MA. Sejarah berdirinya MA ini tentunya atas dasar persetujuan dari Pengurus Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara, beliau juga selaku Sekretaris II pada struktur kepengurusan Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara sekaligus adalah pelaksana harian Sekretariat Yayasan yang ditunjuk Pengurusan Yayasan Islamic Centre

Sumatera Utara untuk menjalankan program kegiatan pendidikan termasuk Tahfizhil Qur'an. Eksistensi berdirinya madrasah ini dilatar belakangi dari harapan dan dukungan masyarakat dalam memenuhi tuntutan dunia pendidikan dimana peserta didik tidak hanya bisa menyelesaikan pendidikan Tahfizhil (penghafalan) Al-Qur'an saja, akan tetapi juga bisa menyelesaikan pendidikan sesuai dengan jenjang pendidikan formal yang ada.

Secara empiris dimaklumi bahwa pendidikan merupakan basic pertama dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Keberhasilan seseorang dalam kehidupannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pendidikan yang dilaluinya, baik melalui pendidikan formal maupun non formal terutama di era globalisasi sekarang ini yang penuh dengan persaingan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Lebih dari itu, kegiatan pendidikan yang dikembangkan adalah menitik beratkan kepada siswa-siswi dalam proses Tahfizh (penghafalan Al-Qur'an), sehingga tidak lagi hanya sekedar wahana transfer ilmu pengetahuan, tetapi mengedepankan bagaimana cara dan metode penguasaan serta pengembangan keterampilan dalam Tahfizh(penghafalan Al-Qur'an) serta mampu mengaktualisasikannya dalam kehidupan sehari-hari.

## **2. Profil Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan (NSM/ NPSM : 1312127110027) yang beralamat di Jalan Williem Iskandar/ Pancing Medan Estate Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan. Yang berstatus Madrasah Swasta, dengan luas tanah  $\pm 5,3$  Ha, Di Sumatera Utara ide pendirian Islamic Centre ini di prakarsai Majelis Ulama Indonesia (MUI) Prov. Ide pembangunan Islamic

Centre Sumatera Utara ini disambut baik oleh Majelis Ulama Sumatera Utara dan beberapa Majelis Ulama tingkat II se Sumatera Utara yang akhirnya mengeluarkan rekomendasi bersama untuk segera membangun Islamic Centre Sumatera Utara.

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an(MA) adalah sebuah lembaga pendidikan formal yang sederajat dengan SMA tepatnya didirikan pada tahun 2009 yang diprakasai oleh H. Sutan Sahrir Dalimunthe, S.Ag, MA. Sejarah berdirinya MA ini tentunya atas dasar persetujuan dari Pengurus Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara, beliau juga selaku Sekretaris II pada struktur kepengurusan Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara sekaligus adalah pelaksana harian Sekretariat Yayasan yang ditunjuk Pengurusan Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara untuk menjalankan program kegiatan pendidikan termasuk Tahfizhil Qur'an. Eksistensi berdirinya madrasah ini dilatar belakangi dari harapan dan dukungan masyarakat dalam memenuhi tuntutan dunia pendidikan dimana peserta didik tidak hanya bisa menyelesaikan pendidikan Tahfizhil (penghafalan) Al-Qur'an saja, akan tetapi juga bisa menyelesaikan pendidikan sesuai dengan jenjang pendidikan formal yang ada.

### **3. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

#### **Visi**

“Terwujudnya insan yang Hafizh dan berwawasan Al-Qur'an serta memiliki keseimbangan Spiritual, Intelektual yang beretika menuju generasi yang berperadaban Al-Qur'an, serta berkomitmen tinggi dalam mengaktualisasikan nilai-nilai ajaran Al-Qur'an”.

**Misi**

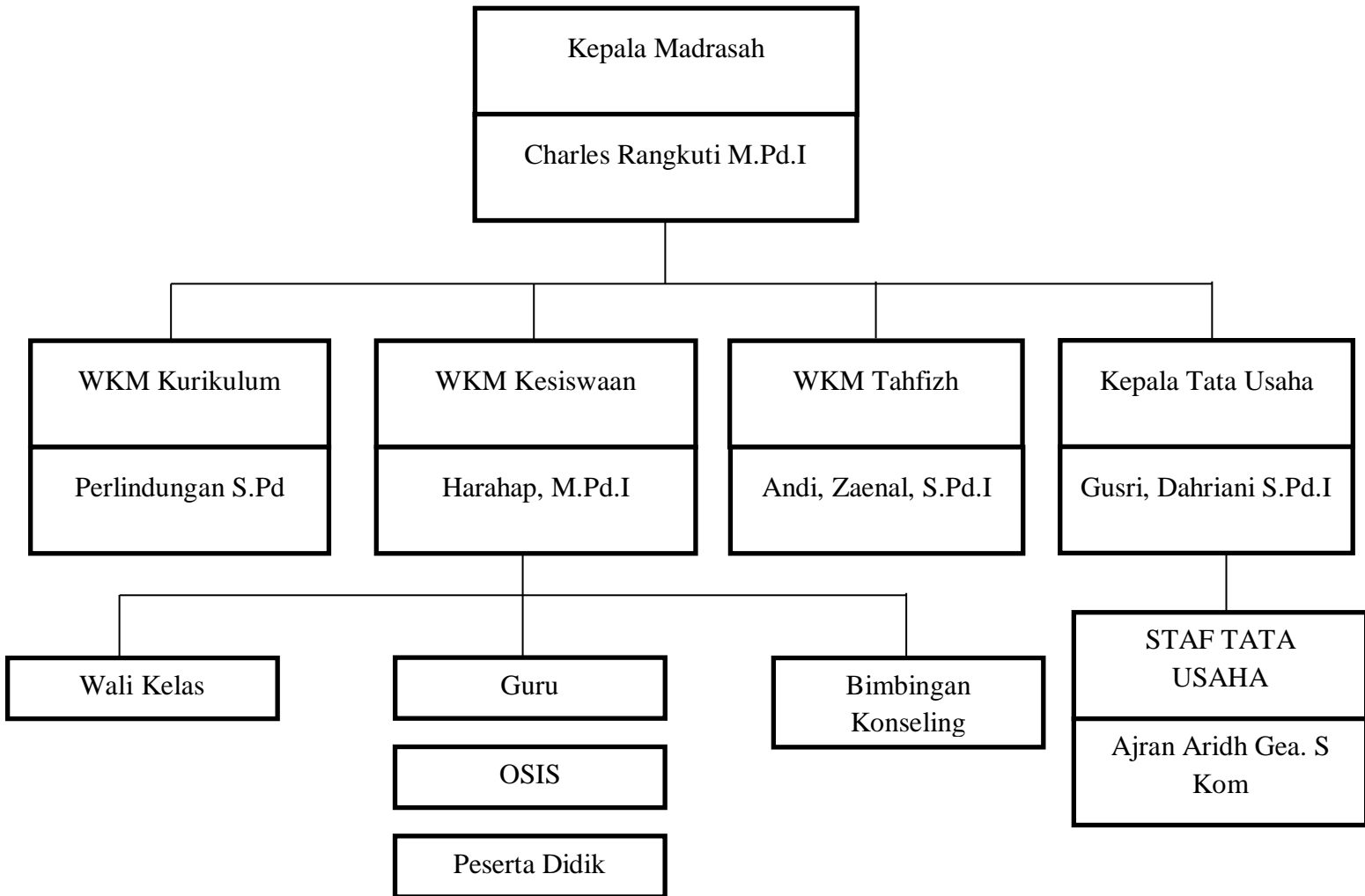
- 1) Pembentukan generasi yang hafal Al-Qur'an dan berakhlakul karimah sesuai dengan ajaran agama islam.
- 2) Menciptakan generasi yang berwawasan Al-Qur'an, sebagai interpretasi nilai-nilai kandungan Al-Qur'an, dan penyeru kepada kebaikan dan pencegah kemunkaran.
- 3) Pendidikan yang berkualitas dalam pencapaian prestasi akademik dan

**Tujuan Madrasah**

- 1) Terwujudnya Hafizin dan Hafizat yang berakhlak mulia dan berkualitas berdasarkan nilai-nilai islam.
- 2) Lahirnya generasi Qur'an yang mampu mengintegrasikan berbagai ilmu dalam islam.
- 3) Terbentuknya Al-Qur'an dalam peradaban kamanusiaan kontemporer.

**4) Struktur Organisasi**

Setiap organisasi formal memiliki struktur organisasi sebagai keharusan manajemen. Karena itu, Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an(MA) sebagai sub sistem dari sistem pendidikan yang dikelola pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama provinsi Sumatera Utara memiliki struktur tersendiri. Struktur organisasi Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an(MA) digambarkan sebagai berikut



TABEL 1

**KEADAAN JUMLAH TENAGA PENDIDIK MADRASAH ALIYAH  
TAHFIZHIL QUR'AN MEDAN**

<b>Nama/NIP</b>	<b>L/ P</b>	<b>Kualifikas i Pendidika n</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Status Guru</b>	<b>Mata Pelajaran</b>
Dr.Charles Rangkuti, M.Pd.I	L	S3	Kepala Madrrasah	Pegawa i Tetap	Fiqih
Parlindungan, S.Pd	L	S1	WKM Kurikulum	Pegawa i Tetap	Matematika
Andi Syahputra, M.Pd	L	S2	WKM Kesiswaan	Pegawa i Tetap	Bahasa Indonesia
Gusri Dahriani S. Pd.I	P	S1	Ka. Tata Usaha	Pegawa i Tetap	Fiqih
Ajran Aridh Gea, S.Kom	L	S1	Staf Tata Usaha	Pegawa i Tetap	
Lisna Wati Harahap, S.Pd	P	S1	Guru	Guru Tetap	BK
Syarwan Nasution, S.Pd.I	L	S1	Guru	Guru Tetap	Al Qur'an Hadits
Hanifa Yan Sari, S.Pd	P	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Sosiologi

Rahayu Nur Syahri,S.Pd	P	S1	Guru	Guru Tetap	Bahasa inggris
R. Ani Syamsidar S.H	P	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Bahasa Indonesia
Ahsani Taqwiem Nst,S.Pd	L	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Pen.Jas.kes
Drs.Hairul	L	S1	Guru	Guru Tetap	Akidah Akhlak
Siti Sahara,S.Si	P	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Biologi
Adrianis,S.Pd	P	S1	Guru	Guru Tetap	Kimia
Fatimah Rahma Rangkuti, M.Pd.I	L	S2	Guru	Guru Tetap	Ilmu Kalam
Mujainir Rahmad, S,Pd	L	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Geografi
Aditya Darma, M.Pd	P	S2	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Sejarah, Sejaran Indo
Fiqih Novani, S.Pd	P	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	PPKn
Siti Hasnita Nasution, S.Pd.I	P	S1	Guru	Guru Tetap	Bahasa Arab
Nurul Afifah	P	S2	Guru/Wali	Guru	Bahasa



Khoirot Nst, M.Hum			Kelas	Tetap	Inggris
Muhammad Zali, Lc., M.HI	L	S2	Guru	Guru Tetap	Ushul Fiqh
DR. H. Abdi Syahrial Harahap	L	S3	Guru	Guru Tetap	Tafsir, Ilmu Tafsir
Taufik Akbar, Lc., S.Pd.I	L	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	ISKI
Ali Mahmud, Lc	L	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Hadits-Ilmu Hadits
Marwan Nasution, M.Kom.I	L	S2	Guru	Guru Tetap	Nahu
Fatimah Harahap, S.Pd	P	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Ekonomi
Putri Syahreni, M.Pd	P	S2	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Fisika
Sa'adah Fitriani Lubis, M.Pd.I	L	S2	Guru	Guru Tetap	Akidah Ahlak
Ahmad Rosadi Pohan, S.Pd	L	S1	Guru/Wali Kelas	Guru Tetap	Matematika
Rabiatul Adawiyah Lbs, S.Ag	P	S1	Guru	Guru Tetap	Shorof
Novita Anggraini,	P	S1	Guru/Wali	Guru	Matemtaika

S.Pd. Gr			Kelas	Tetap	
Bismi Radhiah, S.Pd.I	P	S1	Guru	Guru Tetap	Bahasa Arab

Salah satu faktor utama yang menentukan mutu pendidikan adalah guru. Gurulah yang paling bertanggung jawab atas keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Oleh karena itu, diperlukan sosok guru yang mempunyai kualifikasi, kompetensi, dan dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas profesionalnya. Kualifikasi akademik dibuktikan dengan ijazah yang diperoleh melalui pendidikan profesi (S1). Dari hasil penelitian di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan menunjukkan bahwa tidak ada guru yang mengajar di bawah (S1) maka guru di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan sudah sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang guru miliki dengan mata pelajaran yang sampaikan kepada siswa/I.

#### **4. Keadaan Guru Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Dalam kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan, terutama untuk dapatnya terselenggara dengan baik kegiatan pengajaran maka tidak terlepas dari peran serta dan peran aktif tenaga pengajar, dalam hal ini guru adalah orang yang dianggap sebagai faktor penting dalam kelangsungan dan keberhasilan proses belajar mengajar tersebut. Kegiatan belajar mengajar tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya keterlibatan guru didalamnya.

Memperhatikan begitu pentingnya guru, maka secara khusus di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan juga selalu mengedepankan guru. Perhatian terhadap

guru yang mengajar di madrasah ini, terutama dari segi kualitasnya yang memiliki keterampilan, keilmuan dan kemampuan dalam berperilaku sebagai layaknya guru yang professional pada bidangnya masing-masing. Untuk mengetahui keadaan guru dapat diketahui melalui tabel di atas.

**TABEL II**  
**KEADAAN JUMLAH SISWA/SISWI MADRASAH ALIYAH**  
**TAHFIZHIL QURAN MEDAN**

No	Kelas		Masuk		Jumlah	Keluar		Jumlah	Jumlah Siswa Hari Ini		Jumlah s/d Hari Ini
			L	P		L	P		L	P	
1	X	MIPA 1			0			0	18	22	<b>40</b>
2	X	MIPA 2			0			0	15	22	<b>37</b>
3	X	IIS	1		1			0	11	14	<b>25</b>
4	X	IIK 1			0			0	21	19	<b>40</b>
5	X	IIK 2			0			0	20	21	<b>41</b>
6	XI	MIPA 1			0			0	11	26	<b>37</b>
7	XI	MIPA 2			0			0	10	26	<b>36</b>
8	XI	IIS			0			0	7	15	<b>22</b>

9	XI	IIK 1			0			0	15	18	<b>33</b>
10	XI	IIK 2			0			0	16	14	<b>30</b>
11	XI	MIPA			0			0	10	26	<b>36</b>
	I	1									
12	XI	MIPA			0			0	11	27	<b>38</b>
	I	2									
13	XI	IIS			0			0	13	18	<b>31</b>
	I										
14	XI	IIK			0			0	18	22	<b>40</b>
	I										
15											
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>196</b>	<b>290</b>	<b>486</b>

Siswa merupakan warga belajar yang membutuhkan ilmu dari pendidik (guur) untuk menjadi agen perubahan didalam diri peserta didik yang meliputi sikap, prilaku dan daya pikir yang bersekolah di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan. Adapun jumlah keseluruhan siswa/I di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Sumatera Utara. tahun pelajaran 2019/2020 dapat dilihat pada tabel di atas.

##### **5. Keadaan Siswa Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Sebagai salah satu lembaga pendidikan yang berada di Jalan Williem Iskandar Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung, Medan Sumatera Utara, maka

madrrasah ini terus mengalami kemajuan, dan cukup diminati oleh masyarakat. Hal ini terbukti bahwa bertambah banyaknya anak-anak yang belajar di madrasah ini. Untuk mengetahui keadaan siswa Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan dapat dikemukakan melalui tabel di atas.

## **B. Temuan Khusus Penelitian**

Dari hasil wawancara dengan kepala madrasah staff tata usaha dan guru madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan yang dilengkapi juga dengan observasi dan studi dokumentasi maka didapat bahwa temuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Perencanaan Mengatasi Konflik di Madrasah Tahfizhil Qur'an Medan**

Konflik merupakan suatu peristiwa yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan organisasi, bahkan konflik selalu hadir dalam setiap hubungan kerja antar individu dan kelompok. Konflik dapat berdampak positif ataupun negatif tergantung pada pendekatan manajemen yang dilakukan. Meskipun konflik merupakan sebuah kewajaran, namun tetap saja diperlukan efektivitas manajemen yang baik dan terencana sehingga konflik tidak menjadi gerbang kehancuran bagi sebuah madrasah.

Konflik dapat diibaratkan "pedang bermata dua", di satu sisi dapat bermanfaat bila digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan, di sisi lain dapat merugikan dan mendatangkan malapetaka jika digunakan untuk bertikai. Demikian halnya dalam madrasah, meskipun kehadiran konflik sering menimbulkan ketegangan, tetapi terkadang diperlukan untuk kemajuan dan perkembangan madrasah. Berdasarkan dari hasil wawancara bersama bapak Dr.

Charles Rangkuti M.Pd.I selaku kepala Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan  
Mengatakan :

“konflik dipandang sebagai sesuatu yang alamiah dan tidak dapat dihindarkan. Hal ini disebabkan karena konflik melekat erat dalam jalinan kehidupan. Tak terkecuali dalam proses lembaga pendidikan Islam. Oleh karena itu setiap pemimpin dituntut untuk memperhatikan konflik, karena tidak dapat dihilangkan, tetapi jika dimanfaatkan dengan tepat akan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Saya selaku kepala madrasah Perencanaan dalam mengatasi konflik yang dilakukan yaitu dengan cara memanggil yang bermasalah atau face to face menanyakan apa masalahnya? Supaya masalah tersebut bisa langsung terselesaikan”<sup>33</sup>

Ini dipertegas oleh ibuk Gusridahriani S.PdI selaku staff TU sekaligus guru yang mengajar di Madrasah Tahfizhil Qur'an Medan yang mengatakan :

“Kepala Madrasah sangat memperhatikan masalah apa saja yang terjadi di madrasah sehingga kepala madrasah langsung melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi di madrasah seperti memanggil orang yang bermasalah tersebut supaya masalah tersebut tidak belama-lama”<sup>34</sup>

Seiring diangkatnya bapak Dr. Charles Rangkuti MpdI yang menjadi kepala madrasah tahfizhil qur'an medan, beliau hadir dengan membawa visi dan misi dengan sejuta pengalaman yang ingin diterapkan di Madrasah tersebut

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Charles Rangkuti Selaku Kepala Madrasah. Rabu tanggal 4 februari 2020 pukul 10:30 WIB

<sup>34</sup> Wawancara dengan Gusridahriani selaku staff TU. Kamis tanggal 5 februari 2020 pukul 14:00 WIB

dengan harapan ingin meningkatkan mutu Madrasah baik secara kualitas dan kuantitas.

Menurut kepala sekolah Madrasah Dr.Charles Rangkuti MPd.I Masalah Konflik yang terjadi di madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan yaitu :

a) Terlambat

berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis masalah terlambat kehadiran para staff atau guru di madrasah sangat lah masalah serius sehingga cara kepala sekolah mengatasinya yaitu dengan cara di setiap yang piket di akhir pembelajaran itu di foto dan di share ke group whashapp sehingga guru tersebut merasa takut, dan jika 6 kali terlambat di beri sanksi SP.

b) Singkronisasi Lembaga

Berdasarkan dari hasil wawancara singkronisasi lembaga yaitu masalah asrama dan madrasah contohnya pada saat jam selesainya belajar di madrasah seorang siswa keluar dari asrama pada malam hari tetapi tidak adanya laporan dari pihak asrama ke pihak madrasah.

Dan faktor-faktor yang menyebabkan masalah konflik di madrasah yaitu:

a) Sinioritas

Yaitu seorang staff atau guru Merasa lebih lama di madrasah sehingga dia merendahkan guru atau staff baru.

b) Gelar akademik

Yaitu lebih tinggi nya gelar seorang staff atau guru dari pimpinan sehingga dia melawan atau merendahkan pimpinan yang gelar nya di bawah seorang staff atau guru tersebut.

c) Masalah pribadi

Masalah pribadi sudah tidak bisa kita pungkiri lagi karena masalah pribadi sudah biasa terjadi di dalam lembaga organisasi contohnya: iri atau dengki, kesalahpahaman sesama teman satu organisasi sehingga terjadinya konflik di dalam hati sehingga terjadinya konflik secara langsung.

Selaku kepala madrasah Dr.Charles Rangkuti MPd.I cara beliau melakukan perencanaan mengatasi konflik di atas yaitu setiap staff atau guru di madrasah dituntut mempunyai whatshapp supaya jika sakit,izin dan terlambat bisa melapor ke group whatshap madrasah dan tidak boleh chatt pribadi harus ke group whatshap tersebut.

Begitu juga dari hasil wawancara dengan pak Parlindungan selaku ketua UKM di madrasah sejalan dengan kepala sekolah yaitu :

“masalah yang terjadi di madrasah ini tidak ada yang besar masalah yang selalu terjadi yaitu masalah jam masuk atau terlambat dan silang pendapat antara guru piket dan guru yang terlambat, tetapi masalah tersebut langsung saya atasi sehingga tidak terjadinya masalah konflik yang serius di madrasah ini karena kepala sekolah menerapkan jika ada masalah di madrasah ini harus segera diselesaikan.”<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Gusridahriani selaku staff TU. Kamis tanggal 9 februari 2020 pukul 14 :00 WIB



Berdasarkan paparan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa perencanaan dalam mengatasi konflik di madrasah aliyah tahfizhil qur'an termasuk dalam kategori baik yang diimplikasi kan dengan fungsi perencanaan manajemen yaitu tegas dalam mengatasi perencanaan masalah konflik yang terjadi contoh nya jika ada masalah kepala sekolah langsung memanggil dengan face to face dan menerapkan menggunakan aplikasi whatshapp agar kepala madrasah dapat mengetahui staf atau guru yang tidak hadir atau terlambat hadir di madrasah.

## **2. Pelaksanaan Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Kepala madrasah merupakan kunci keberhasilan, kunci keberhasilan suatu madrasah pada hakekatnya terletak pada efisiensi dan efektivitas seorang kepala madrasah. Keberhasilan madrasah adalah keberhasilan kepala madrasah dan keberhasilan kepala madrasah adalah keberhasilan madrasah. Dalam rangka pelaksanaan program mengatasi konflik, kepala Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan dituntut untuk memiliki kemampuan efektivitasnya dalam mengatasi masalah konflik di madrasah.

Dari hasil temuan mengenai pelaksanaan program mengatasi konflik di Madrasah ditemukan berbagai informasi mengenai latar belakang munculnya konflik yang bermula dari permasalahan yang muncul di madrasah terkait pelaksanaan program dalam mengatasi konflik tersebut. Di mana program pelaksanaan tersebut sudah di mulai sejak kepala madrasah menjadi pemimpin di madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan. Sebagaimana dicituskan oleh kepala

madrasah Dr.Charles Rangkuti M.PdI selaku kepala madrasah, beliau mengatakan bahwa :

“pelaksanaan program mengatasi konflik harus tegas dalam menghadapi konflik di madrasah ini cara nya para guru di suruh saling mencurigai tapi tidak saling menjatuhkan guru tidak boleh bekawan harus profesionalisme dan harus konflik karena jika saling mengaman kan yg akan terjadi madrasah ini akan tidak berjalan dengan efektif an efisien”<sup>36</sup>

Dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai inovator kepala madrasah harus memiliki kreatifitas dalam mencari gagasan baru, strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan teladan kepada seluruh komponen-komponen di madrasah, dan mengembangkan model-model pembelajaran yang inovatif. Sehingga kepala madrasah dalam menjalani pelaksanaan program mengatasi konflik menjadi lebih mudah. Sebelumnya kepala madrasah menggunakan strategi analisis SWOT sebagai strategi kepala madrasah dalam membuat inovasi, dari hasil wawancara bersama bapak Charles Rangkuti, M.Pd.I selaku kepala madrasah Aliyah Tahfizhil Qur’an Medan yang mengatakan:

“pelaksanaan yang saya gunakan dalam mengadopsi alternatif untuk penyelesaian masalah adalah *pertama* saya harus menunjukkan sifat kedisiplinan serta keteladanan saya sebagai pemimpin di madrasah ini, *kedua* mencari terlebih dahulu permasalahan apa saja yang selalu terjadi, *ketiga* membuat peraturan salah satu nya, guru harus mempunyai

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Charles Rangkuti selaku Kepala Madrasah. Selasa tanggal 12 Februari 2020 Pukul 09.00 WIB

wahtshapp,*keempat* jika ada masalah saya memanggil secara face to face”<sup>37</sup>

Ini dipertegas oleh bapak Ajran Aridh Gea, S.Kom selaku staf Tata Usaha madrasah yang mengungkapkan:

“Sebelum melakukan pelaksanaan mengatasi konflik kepala madrasah melakukan analisis masalah apa saja yang guru di sini lakukan kemudian dilaksanakan rapat kerja, melakukan perumusan program, mengorganisasikan melalui *job discription*, melaksanakan mengatasi konflik disertai dengan pengawasan. Disamping itu juga memotivasi dan mengarahkan para guru dan pegawai untuk mendukung dan melaksanakan aturan yang di buat kepala sekolah supaya tidak terjadi masalah konflik di madrasah ini”.<sup>38</sup>

Ibuk Siti Soehara Harahap selaku guru biologi di Madrasah Aliyah Tahfizhil

Qur’an juga menjelaskan:

“Selama bapak Charles Rangkuti menjabat sebagai kepala madrasah di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur’an kepala madrasah berusaha mengintegrasikan semua kegiatan sehingga dapat menghasilkan sinergi untuk mencapai tujuan madrasah secara efektif, efisien dan produktif. Selain itu kepala madrasah bukan hanya menuntut guru dan *stake holder* lainnya untuk disiplin dan mentaati peraturan di madrasah, namun kepala

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Charles Rangkuti selaku Kepala Madrasah. Rabu tanggal 12 Februari 2020 Pukul 09.00 WIB

<sup>38</sup> Wawancara dengan Ajran Aridh Gea selaku staff TU . Rabu tanggal 12 Februari 2020 Pukul 10.20 WIB

madrrasah menjadikan dirinya sebagai tauladan yang baik dengan menerapkan kedisiplinan di Madrasah ini".<sup>39</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan kajian dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an dalam suatu praktek kepala madrasah melihat latar belakang permasalahan yang ada di madrasah terlebih dahulu, kepala madrasah memiliki kreatifitas dalam mencari gagasan baru, strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan keteladanan kepada seluruh komponen-komponen di madrasah.

### **3. Evaluasi Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Tujuan manajemen konflik pada sebuah sekolah pertama, untuk mencegah terjadinya gangguan terhadap anggota organisasi sekolah, sehingga dapat fokus kepada visi dan misi sekolah, kedua, untuk meningkatkan kreatifitas anggota organisasi sekolah dengan mengambil manfaat dari konflik yang terjadi, ketiga, untuk membangun rasa saling menghormati antar sesama anggota organisasi sekolah dan saling menghargai satu dengan yang lainnya. Jika sudah melakukan perencanaan dan pelaksanaan dalam mengatasi konflik maka yang terakhir adalah cara mengevaluasi masalah mengatasi konflik supaya madrasah berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Gusridahriani S.PdI selaku staff TU sekaligus guru yang mengajar di Madrasah Tahfizhil Qur'an Medan yang mengatakan :

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Siti Soehara Harahap selaku guru biologi. Jumat tanggal 14 Februari 2020 Pukul 10:00 WIB

“kami di sini semua guru harus ada whatsapp dan ada group whatsapp semua guru untuk mengabari info-info tentang guru di madrasah ini contoh izin,sakit dan jika ada masalah misalnya tidak ada kabar bahwasannya tidak hadir itu akan di panggil oleh kepala madrasah di beri arahan atau bimbingan jika di ulangi lagi kepala madrasah akan mengeluarkan SP 1 kepada guru yang bermasalah atau yang tidak menaati peraturan yang telah dibuat kepala sekolah dan jika guru tidak hadir tanpa keterangan guru tersebut akan mendapat sanksi oleh pihak unit madrasah yaitu gaji dipotong dan dimasukkan ke kas madrasah”

ini dipertegas oleh bapak Charles Rangkuti, M.Pd.I selaku kepala madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan yang mengatakan:

“di sini ada peraturan yang harus ditaati oleh setiap guru dan siswa jika peraturan itu tidak dilaksanakan maka cara mengevaluasinya di panggil secara face to face dan ditanya apa masalah ny dan saya beri bimbingan, ketika diulangi lagi baru lah saya keluarkan SP 1 dengan begitu guru-guru di sini akan takut dan tidak mengulangi nya lagi, alhamdulillah guru di sini tidak ada yang dapat SP 3 selama saya memimpin di madrasah ini karena tidak ada masalah yang sangat serius yang yang terjadi di madrasah ini dan jika tidak memberi kabar tidak hadir di group whatsapp maka gajinya akan dipotong oleh pihak unit madrasah dan dimasukkan ke kas madrasah yang akan digunakan untuk keperluan misalnya melayat,atau menjenguk orang sakit.

Ini juga dijelaskan oleh bapak Parlindungan SPd selaku ketua UKM di madrasah

“guru yang bermasalah itu terlebih dahulu dilaporkan ke saya karena saya sebagai ketua UKM di madrasah ini dan jika masalah tersebut tidak bisa saya kendalikan dan harus di laporkan ke kepala madrasah yang akan di panggil secara face to face dan jika terjadi lagi akan di beri sanksi berupa SP lagar tidak mengulanginya lagi”

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan kajian dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa cara kepala madrasah mengevaluasi program mengatasi konflik sudah baik sehingga dapat merubah para guru menjadi guru profesional yang menghargai peraturan, kedisiplinan serta akan menghasilkan kerja sama yang baik sehingga tidak terjadi lagi masalah yang akan memicu terjadinya konflik yang fatal.

### **C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **1. Perencanaan Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Setelah peneliti mengadakan penelitian yang ada di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an tentang Manajemen Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, maka peneliti telah mendapatkan hasil secara maksimal dalam penelitian. Peneliti telah meneliti dengan menggunakan metodologi penelitian yang disesuaikan dengan penelitian dan data yang ada di lapangan yakni di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan. Peneliti telah memperoleh hasil bahwa adanya keserasian antara teori yang ada dengan hasil penelitian yang didapat.

Temuan pertama menunjukkan bahwa tentang perencanaan dalam mengatasi konflik kepala sekolah sangat memperhatikan masalah konflik di

madrrasah aliyah tahfizhil qur'an medan dengan melihat jelas dan menyesuaikan sanksi untuk guru yang bermasalah, agar tidak terjadi berulang kali di masalah yang sama yang sudah terjadi sebelumnya supaya masalah di madrasah cepat terselesaikan dan tidak mengganggu pembelajaran di madrasah.

Secara teori menurut Widjaya mengemukakan, suatu perencanaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut;

- 8) Jelas, serta dapat dimengerti dan dapat menjawab pertanyaan *what, which, why, when, where* dan *how*.
- 9) Pragmatis, yaitu didasari perhitungan-perhitungan yang kongkrit, berdasarkan asumsi yang logis
- 10) Operasional, yaitu dapat dilaksanakan dengan kemampuan yang ada
- 11) Ambisius tetapi tetap realistis
- 12) Berlangsung melalui pentahapan waktu yang konsisten
- 13) Fleksibel dalam arti sewaktu-waktu dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berubah dari asumsi semula, sedapat mungkin tanpa mengurangi sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.
- 14) Adanya skala prioritas, rencana yang baik sesuai dengan kemampuan bukan berdasarkan kemauan.<sup>40</sup>

Untuk itu dalam membuat sebuah perencanaan yang baik, seorang pemimpin harus benar-benar tanggap terhadap kondisi lingkungan sekitarnya dan bisa memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang mungkin muncul di masa yang akan datang. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa dalam membuat

---

<sup>40</sup> A. W. Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bina Aksara, 1987), h. 36.

perencanaan membutuhkan data dan informasi agar keputusan yang diambil tidak lepas kaitannya dengan masalah yang dihadapi pada masa yang akan datang.

Dari penjelasan diatas maka peneliti telah menarik kesimpulan bahwa adanya sebagian kesamaan antara kajian teori dengan hasil penelitian yang didapat di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan mengenai mutu madrasah.

## **2. Pelaksanaan Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Temuan Penelitian yang kedua tentang Pelaksanaan Program mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dilapangan menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program mengatasi konflik di madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan sudah terlaksana dengan baik dan sudah mengikuti perencanaan atau aturan-aturan yang di buat oleh kepala madrasah sehingga tidak terjadi berulang kali dengan masalah yang sama terhadap guru-guru yang ada disekitaran madrasah aliyah tahfizhil qur'an medan. Kepala sekolah sebagai pimpinan di madrasah menggunakan Manajemen konflik yang merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga. dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif.

Dengan demikian manajemen konflik merupakan seni dan ilmu mengelola pertentangan atau antagonistic antara dua pihak atau lebih. Baik antara seseorang dengan seseorang, antara seseorang dengan kelompok, antara kelompok dengan



kelompok, maupun antara kelompok dengan organisasi atau mungkin pula antara perorangan dengan dengan organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sesuai dengan kajian teori yang diuraikan pada bab II tentang pelaksanaan atau fungsi di dalam manajemen yaitu :

8. *commanding* adalah memberi perintah. Berarti mengatur dan membuat staf untuk melakukan pekerjaan.
9. *Directing*, berarti membimbing atau memberi petunjuk atau pengarahan. Menurut Sagala kegiatan *directing* antara lain: (1) memberikan dan menjelaskan perintah; (2) memberikan petunjuk melaksanakan suatu kegiatan; (3) memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, keterampilan/kecakapan, dan keahlian agar lebih efektif dalam melaksanakan berbagai kegiatan organisasi; (4) memberikan kesempatan ikut serta menyumbangkan tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi berdasarkan inisiatif dan kreativitas masing-masing; (5) memberikan koreksi agar setiap personal melakukan tugas-tugasnya secara efisien. Sebagai pengarah para pimpinan tersebut berada pada tingkat pimpinan eksekutif tertinggi pada institusi tersebut.<sup>41</sup>
10. *Communicating* (Komunikasi) diartikan sebagai proses pemindahan dalam gagasan atau informasi seseorang ke orang lain. Komunikasi antara para pimpinan dan anggota sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

---

<sup>41</sup> Syaiful Sagala, 2008, *Administrasi Pendidikan Kontemporer* (Bandung: Alfabeta), h.58.

11. *Stimulating*, adalah memberi stimulus atau rangsang. Berarti merangsang dan mempengaruhi anggota untuk melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik.
12. *Coordinating* (mengkoordinir), menurut Terry dalam Smith, *coordinating* merupakan sinkronisasi yang teratur dari usaha-usaha individu yang berhubungan dengan jumlah, waktu, dan tujuan mereka, sehingga dapat diambil tindakan yang serempak menuju sasaran yang telah ditetapkan.<sup>42</sup>
13. *Leading* dalam bahasa Indonesia dapat diartikan memimpin. *Leading* merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak.
14. *Motivating*, bahasa Indonesia adalah memotivasi, merupakan memberikan semangat, motivasi, inspirasi, atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para pekerja untuk bekerja secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti telah menarik kesimpulan bahwa adanya kesesuaian antara kajian teori dengan hasil penelitian yang didapat di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan mengenai pelaksanaan program mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan.

### **3. Evaluasi Program Mengatasi Konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan**

Temuan ketiga tentang evaluasi program mengatasi konflik di madrasah ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka dapat

---

<sup>42</sup> G.R, Terry, 2009, *Prinsip-prinsip Manajemen*. Terjemahan J. Smith D.F.M (Jakarta: PT Bumi Aksara), h. 54

dikatakan bahwa beberapa responden dari sumber data yang telah dijelaskan pada Bab III metode penelitian pada skripsi ini, bahwa para responden yang berada di dalam ruang lingkup penelitian ini mengatakan kepala madrasah sudah cukup berusaha untuk meningkatkan madrasah agar bisa menjadi madrasah yang bermutu, terbukti dengan perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan kepala madrasah menyangkut masalah-masalah yang terjadi di madrasah ini.

Hal ini sesuai dengan pakar ahli Purwanto yang mengatakan evaluasi secara garis besar, dapat dikatakan bahwa pemberian nilai terhadap kualitas tertentu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh dan menyediakan informasi yang diperlukan dalam membuat alternatif-alternatif keputusan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti telah menarik kesimpulan bahwa adanya sebagian kesamaan antara kajian teori dengan hasil penelitian yang didapat di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan mengenai evaluasi program mengatasi konflik di madrasah dalam meningkatkan mutu madrasah

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan akhir yang dapat menggambarkan secara garis besar dari pembahasan-pembahasan sebelumnya, sekaligus merupakan jawaban dari rumusan masalah yang menjadi focus dalam penelitian ini.

Selain itu juga penulis paparkan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pendidik, lembaga pendidikan, pihak-pihak yang terkait, masyarakat umum serta bagi peneliti selanjutnya yang ingin memperluas cakrawala ilmu pengetahuan.

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil paparan data diatas maka peneliti telah menyimpulkan bahwa:

1. 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.
2. Perencanaan dalam mengatasi konflik di madrasah aliyah tahfizhil qur'an termasuk dalam kategori baik yang di implikasi kan dengan fungsi perencanaan manajemen yaitu tegas dalam mengatasi perencanaan masalah konflik yang terjadi contoh nya jika ada masalah kepala sekolah langsung

memanggil dengan face to face dan menerapkan menggunakan aplikasi whatshapp agar kepala madrasah dapat mengetahui staf atau guru yang tidak hadir atau terlambat hadir di madrasah.

3. Pelaksanaan mengatasi konflik di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an dalam suatu praktek kepala madrasah melihat latar belakang permasalahan yang ada di madrasah terlebih dahulu, kepala madrasah memiliki kreatifitas dalam mencari gagasan baru, strategi yang tepat untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan keteladan kepada seluruh komponen-komponen di madrasah.
4. Kepala madrasah mengevaluasi program mengatasi konflik sudah baik sehingga dapat merubah para guru menjadi guru profesional yang menghargai peraturan, kedisiplinan serta akan menghasilkan kerja sama yang baik sehingga tidak terjadi lagi masalah yang akan memicu terjadinya konflik yang fatal.

## **B. SARAN**

1. Bagi tenaga kependidikan (kepala madrasah) teruslah melakukan yang terbaik untuk anak bangsa, tetap lah menjadi seorang pemimpin yang profesional agar dapat di contoh oleh guru dan siswa-siswi di madrasah.
2. Manajemen konflik merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada proses mengarahkan dalam bentuk komunikasi dari para pelaku konflik dan pihak ketiga, dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan intropeksi.
3. Bagi tenaga edukatif/dewan guru diharapkan memiliki orientasi untuk memenuhi standar kualifikasi akademis sebagaimana yang dirumuskan oleh

Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP), mengingat guru memiliki posisi yang strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan membangun suatu bangsa. Hindari masalah-masalah yang dapat memicu terjadinya konflik dan taati peraturan madrasah yang di buat oleh kepala madrasah

4. Bagi pembaca yang memetik hikmah dari karya tulis ini, diharapkan untuk lebih memahami tentang manajemen konflik.
5. Penelitian ini merupakan barometer kecil dari apa yang menjadi konsep yang membahas tentang manajemen konflik yang dapat memberi pengetahuan tentang perencanaan mengatasi konflik, pelaksanaan mengatasi konflik dan evaluasi mengatasi konflik. Dan hasil penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna, sebagai akibat dari keterbatasan waktu, sumber rujukan, metode serta pengetahuan dan ketajaman analisis yang penulis miliki, karenanya diharapkan masih banyak peneliti baru yang bersedia mengkaji ulang dari karya hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. 2000. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji.
- Hafifuddin, Didin dan Tanjung, Hendri. (2010). *Manajemen Praktik*. Bandung: Gema Insani.
- Hidayat, Rahmad. (2018). *Etika Manajemen Perspektif Islam*. Medan: LPPPI.
- Kurniadin, D. dan I, Machali. (2002). *Manajemen Pendidikan (Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan)*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Manulang, M. (2002). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- P3M STAIN Tulungagung et.al. (2005). Ta'alum *Jurnal Pendidikan Islam*. Tulungagung, volume 28. Nomor 1.
- Rusydi Ananda, *Inovasi Pendidikan*.(Medan: CV Widya Puspita.2017)
- S.P Hasibuan, H. Malayu. (2007). *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sagala, Syaiful. (2008). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Salemba Humanika.
- Salim. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Silalahi, Ulbert. (1996). *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Syafaruddin. (2005). *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Syarnubi (2016) “ Manajemen konflik dalam pendidikan islam dan problematikanya di Fakultas Dakwa Uin-suka Yogyakarta” *Jurnal Manajemen ,Konflik,siswa,pendidikan islam Vol 2, No 1*.
- Terry, G.R. (2009). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Terjemahan J. Smith D.F.M. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Widjaya, A. W. (1987). *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: Bina Aksara.
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'i. (2016). *Dasar-dasar manajemen* (Medan: Perdana Publishing.
- Winardi. (2007). *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan Dan Pengembangan*. Bandung: Mandar Maju. Cet. Ke-2, Jilid 2.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta:



مؤسسة المركز الإسلامي للدراسات والبحوث  
 مؤسسة المركز الإسلامي للدراسات والبحوث

**YAYASAN ISLAMIC CENTRE SUMATERA UTARA**  
**MADRASAH ALIYAH TAHFIZHIL QUR'AN-MEDAN**

Status Terdaftar NSM: 131212710027 NPSN: 69734232

Sekretariat: Jl. Willem Iskandar/Pancing Telp. 061-6627322-6627332 Medan-20222

**SURAT KETERANGAN**  
**NO : 1852/MA/YIC-SU/VIII/2020**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FIANA  
 Tempat/Tanggal Lahir : Batu Bara , 02 Agustus 1998  
 NIM : 307161006  
 Semester/Jurusan : VIII/Manajemen Pendidikan Islam

Adalah benar nama tersebut di atas telah melaksanakan riset di Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara pada tanggal 26 Februari s/d 30 Maret 2020 dengan judul " MANAJEMEN KONFLIK DI MADRASAH ALIYAH TAHFIZHIL QUR'AN "

Demikian Surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 15 Agustus 2020

Madrasah Aliyah Tahfizhil Qur'an Medan

  
 Ir. **PARLINDUNGAN, S.Pd**

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran: Surat Balasan dari Sekolah

LAMPIRAN: HASIL DOKUMENTASI







KANTOR MA TAHFIZHI QUR'AN    AULA YAYASAN ISLAMIC CENTER



RUANG KESISWAAN DAN BK



RUANG BENDAHARA



RUANG UKS



KANTIN

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Fiana  
Tempat /Tanggal Lahir : Bogak, 2 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Zulkarnain  
Nama Ibu : Intan Sari  
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara  
Alamat : Bogak, kec.Tanjung Tiram, Kab Batu Bara, Prov. Sumatera Utara.

### B. Riwayat Pendidikan

Tahun 2004-2010 : SDN 010166 Bogak  
(Lulus dan Berijazah)  
Tahun 2010-2013 : MTs Al-Wasliyah Tanjung Tiram  
(Lulus dan Berijazah)  
Tahun 2013-2016 : SMA N 1 Tanjung Tiram  
(Lulus dan Berijazah)  
Tahun 2016-2020 :S1 Jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara

### C. Pengalaman organisasi

1. Anggota HMI UINSU tahun 2016
2. Anggota Kembar kab.batu Bara 2016-2018

Medan 21 Juli 2020

Peneliti

Fiana

0307161006