

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindarkan dan selalu akan terjadi.¹

Lembaga sebagai bagian dari proses perkembangan manusia juga tidak terlepas dari berbagai macam konflik. Banyak yang beranggapan bahwa konflik itu selalu menimbulkan dampak negatif, padahal dalam kondisi tertentu konflik justru sangat diperlukan untuk kepentingan perubahan dan pengembangan keperibadian seseorang.

Konflik dapat terjadi antara individu-individu, antara kelompok-kelompok dan antara organisasi-organisasi. Apabila dua orang individu masing-masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan tanpa ada kompromi,

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

kemudian menarik kesimpulan yang berbeda dan cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik tertentu.²

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

Sedangkan konflik emosional (*emotional 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.

Meskipun demikian, konflik tidak perlu dihindari apalagi ditakuti. Konflik hanya butuh penyelesaian yang baik, karena konflik apabila dikelola dengan benar justru berubah menjadi kekuatan baru yang sangat besar dalam berinovasi serta sangat potensial untuk pengembangan sebuah organisasi..³

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (*interests*) dan intepretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya

²Winardi, *Manajemen Konflik, (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)*, (Bandung: Mandar Maju, 2007), Cet. Ke-2, Jilid 2, H.3.

³ Ibid., H.5

adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif antara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.

Menurut Ross (1993), manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan kearah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerja sama 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.

Beberapa strategi mengatasi konflik antara lain adalah (1) *Contending* (bertanding); (2) *Yielding* (mengalah); (3) *Problem Solving* (pemecahan masalah); (4) *With Drawing* (menarik diri); dan (5) *Inaction* (diam) tidak melakukan apapun, dimana masing-masing pihak saling menunggu langkah berikut dari pihak lain.⁴

Manajemen konflik sangat dibutuhkan oleh organisasi atau sebuah lembaga untuk dapat mengembangkan dan mengarahkan organisasi ke arah yang lebih baik, dengan timbulnya masalah akan dapat lebih mematangkan pemikiran dalam organisasi atau lembaga.

⁴ Dean G. Pruitt & Jeffrey Z. Rubin, *Teori Konflik Sosial* (Jogjakarta: Pustaka Pelajar,2004)H.7-8

Panti Asuhan Yatim Piatu Al Jihad merupakan lembaga otonom di bawah naungan Yayasan Al Jihad Surabaya. Lembaga ini bergerak di bidang pelayanan sosial, pendidikan dan keagamaan dengan mengambil segmen anak-anak yatim dan atau piatu sebagai peserta didiknya. Anak-anak yang diasuh di lembaga ini ditempatkan dalam sebuah asrama dengan beberapa kamar yang berukuran cukup besar dan berkapasitas 10 anak.

Anak-anak yatim di Panti Asuhan Al Jihad mayoritas berasal dari dua pulau, yaitu Jawa dan Sumatera, dengan jumlah 32 anak, 17 anak Yatim dan 15 anak tidak mampu. Di mana masing-masing membawa karakter yang berbeda, kebiasaan yang berbeda dan cara berbicara yang berbeda pula. Perbedaan-perbedaan inilah yang ketika terjadi gesekan dalam pergaulan sehari-hari sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan melahirkan konflik.

Pada umumnya, anak-anak yatim di Panti Asuhan Al Jihad cenderung fanatik ras. Mereka yang berasal dari Sumatera lebih memilih berteman dengan anak-anak yang berasal dari Sumatera juga, begitu juga yang berasal dari Jawa. Kecenderungan yang salah ini kemudian menciptakan kelompok-kelompok kecil di mana anggotanya hanya terdiri dari anak sesama ras dengan pola yang sangat eksklusif. Kelompok ini akan memberikan perlawanan apabila salah satu anggotanya berselisih dengan anak di luar kelompok mereka tidak peduli benar atau salah.

Eksklusifisme kelompok ini jika dibiarkan begitu saja maka akan berdampak buruk terhadap kemajuan organisasi atau lembaga dan kelangsungan

program-program yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perlu dimanfaatkan untuk hal-hal yang lebih positif, dengan tetap ‘melestarikan’ konflik tersebut sebagai stimulus.⁵

Dalam penelitian ini penulis akan mengungkapkan fakta-fakta konflik yang terjadi di Panti Asuhan Al Jihad dan bagaimana cara mengelolanya sehingga melahirkan sesuatu yang positif. Terkait hal tersebut, penulis mengambil tema penelitian yaitu “ IMPLEMENTASI PENDEKATAN MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK SISWA DI PANTI ASUHAN AL JIHAD SURABAYA ”

B. Rumusan Masalah

Berpijak dari latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, masalah pokok yang dapat dirumuskan yaitu tentang Pendekatan Manajemen Konflik Dalam Mengatasi masalah-masalah yang ada di Yayasan Panti Asuhan Al Jihad Surabaya yang meliputi:

1. Apa penyebab konflik anak yang ada di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya?
2. Bagaimana penyelesaian konflik anak di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya dengan pendekatan manajemen konflik?

Dari penjelasan yang dimaksud penulis adalah upaya mengelola sebuah konflik yang ada di Yayasan Panti Asuhan Al-Jihad Surabaya agar bisa menghasilkan sesuatu yang positif bagi anak..

⁵ . Ibid.,H. 1.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti bertujuan untuk mengetahui :

1. Konflik siswa yang ada di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya?
2. Penyelesaian konflik siswa di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya dengan pendekatan manajemen konfliknya?

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Akademisi

Sebagai sarana untuk mengembangkan teori manajemen khususnya manajemen konflik, serta menggambarkan yang jelas. Masalah yang terjadi di sebuah lembaga, dan cara yang digunakan untuk memecahkan masalah tersebut melalui manajemen konflik sesuai dengan realita yang ada di lapangan. Selain itu, kegunaan penelitian ini adalah untuk mengembangkan pola pikir yang telah di peroleh dan juga untuk mengembangkan dedikasi ilmiah sehingga dapat meningkatkan dunia ilmu pendidikan terutama yang berkaitan dengan mengelola sebuah konflik yang ada dan memberikan hal yang terbaik buat Panti Asuhan Al-Jihad Surabaya.

2. Bagi Lembaga Pengelola

Untuk sumbangsih pemikiran bagi Panti Asuhan Al Jihad agar lebih meningkatkan pendekatan manajemen konfliknya, dalam mengelola sebuah konflik agar bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik sehingga mampu

menyelesaikan konflik yang terjadi dan menyalurkannya ke arah perkembangan yang positif tentang strategi pemecahan masalah yang terjadi yang sesuai dengan teori manajemen konflik .

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini membutuhkan penjabaran-penjabaran naratif terhadap berbagai argumentasi, wacana, dan *problem solving* terkait dengan masalah yang dibahas. Di samping itu, penelitian kualitatif memuat tentang prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶

3. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana data dapat diperoleh. Oleh karena penelitian ini bersifat lapangan maka sumber data yang dipergunakan adalah *field research*, yaitu sumber data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan cara terjun langsung ke obyek penelitian untuk memilih data yang lebih konkrit terkait dengan masalah yang diteliti. Sumber data ini memiliki dua macam :

⁶ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineke Cipta,1997)H.36

1. Data primer adalah data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.⁷ Data yang dimaksud di sini adalah data tentang Implementasi Pendekatan Manajemen Konflik dalam Menyelesaikan Konflik Siswa di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya. Adapun data ini di peroleh dari sumber yaitu: dewan asatidz, ustadza, dan anak asuh,
2. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari data yang pertama.⁸ Data yang dimaksud di sini adalah data tentang sejarah berdirinya Panti Asuhan Al Jihad Surabaya dan dokumen-dokumen pendukung lain nya.

C. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data penelitian, peneliti di sini menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah mengamati dan mencatat sistematika fenomena yang akan diteliti dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan.⁹

Dengan demikian, peneliti mendapatkan data dengan pengamatan langsung dalam kegiatan keseharian, kemudian mencatatnya sesuai dengan fakta yang terjadi dan ikut berperan aktif dalam kegiatan keseharian yang

⁷ Sumardi Sunyobroto, *Metode Penelitian* (Jakarta, Raja Grafindo Persada 1983)Hal 85

⁸ Sumardi Sunyobroto, *Metode...* Hal 46

⁹ Mardalis, *Metodologi Penelitian* (Jakarta, Bumi Aksara 1995)Hal 63

sedang diamati. Dengan cara ini peneliti mendapatkan data akurat yang sangat diperlukan dalam penelitian. Di samping itu, peneliti mengadakan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang diselidiki.

Bagi penulis sebagai observer bertugas melihat, mengungkapkan serta membaca dalam momen-momen tertentu dengan memisahkan antara yang di perlukan dengan yang tidak di perlukan. Di sini observer mengamati dan mencatat hasil dari setiap observasi yang di lakukan, antara lain keseharian anak asuh di dalam kamar, di dapur, ketika makan bersama, ketika bermain di halaman dan lain sebagainya.

2. *Interview*

Metode interview adalah proses tanya jawab lisan, yang mana dua orang atau lebih saling berhadap-hadapan secara fisik antara yang satu dengan yang lainnya.¹⁰ Wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan tanggapan, pendapat, perasaan, harapan-harapan dengan cara bertanya langsung kepada responden. Langkah yang diambil adalah mewawancarai semua anak asuh secara terpisah untuk memberikan kebebasan penuh dalam mengungkapkan fikiran-fikiran mereka. Di samping itu data juga diperoleh dari para pengelola yang terlibat langsung dalam persoalan anak asuh tersebut.

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta : PP UGM 1991)Hal 117.

3. *Dokumentasi*

Dalam penelitian skripsi ini selain menggunakan metode observasi dan interview, penulis juga menggunakan metode dokumentasi yang tidak kalah pentingnya dengan metode yang lain, yaitu dengan cara pengumpulan data berupa catatan, transkrip, surat kabar, agenda dan lain- lain.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejarah berdirinya Panti Asuhan Al Jihad, visi, misi dan motto. Jumlah *Asatidz*, *ustadzah*, anak Asuh, sarana prasarana dan lain sebagainya.

D. Teknik analisis Data

Analisa data adalah mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹¹

Dalam penelitian ini peneliti memberikan gambaran secara menyeluruh tentang Implementasi Pendekatan Manajemen Konflik dalam Menyelesaikan Konflik Siswa di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya. Adapun gambaran hasil penelitian tersebut ditelaah, dikaji dan disimpulkan sesuai dengan tujuan dan kegunaan penelitian dalam memperoleh kecermatan, ketelitian dan kebenaran.

Dalam penelitian kualitatif ini teknik analisis data yang digunakan mengikuti langkah- langkah sebagai berikut :

¹¹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University 1987) Hal 11

a. Reduksi data

Data yang di peroleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian dan terperinci. Laporan tersebut akan bertambah sejalan dengan berjalannya penelitian. Data dalam laporan tersebut perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal- hal yang pokok, difokuskan dalam hal- hal yang penting dan dicari tema atau polannya. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti mencari kembali data yang diperoleh jika diperlukan.

b. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Tujuan dari awal penelitian adalah berusaha mencari kesimpulan dari permasalahan yang diteliti mulai dari mencari tema, pola, hubungan, persamaan, hipotesis dan sebagainya.

Teknik analisis data tersebut dimulai ketika menetapkan masalah data terkumpulkan. Seluruhnya dilakukan bersamaan antara pengumpulan data dan analisis data. Jadi analisis adalah kegiatan yang kontinu dari awal sampai akhir.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan menghindari kesalahan pemahaman tentang judul dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut:

1. Implementasi Pendekatan Manajemen konflik

Implementasi pendekatan manajemen konflik mengandung makna pelaksanaan pendekatan manajemen konflik dalam menyikapi berbagai masalah yang timbul di kalangan anak asuh. Hal ini dimaksudkan agar setiap anak dapat berfikir cerdas tentang aspek positif dan negatif dari setiap tingkah laku mereka.

Menurut Fred R. David, terdapat tiga pendekatan dalam manajemen konflik yaitu:

- Penghindaran (*avoidance*): pengabaian persoalan dengan harapan konflik akan selesai dengan sendirinya; bisa dilakukan juga dengan memisahkan aktor yang berkonflik
- Defusi (*defusion*): tidak menekankan perbedaan antarpihak yang berkonflik; kompromi; mediasi.
- Konfrontasi: mempertukarkan pihak-pihak yang berkonflik sebagai pembelajaran¹²

Dalam penelitian ini penulis mencoba mensinergikan tiga pendekatan tersebut sesuai dengan tingkat relevansinya dengan persoalan yang sedang dihadapi.

¹² Fred R. David, *Strategic Management*, terj. Dono Sunardi *Manajemen Strategis: Konsep*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2009, h.115

2. *Penyelesaian konflik siswa*

Cara untuk menyelesaikan konflik yang terjadi pada siswa yang terlibat konflik. Setiap anak di Panti Asuhan Yatim Piatu Al Jihad pasti memiliki persoalan, baik dengan teman sekamarnya, dengan program kegiatannya, maupun dengan lingkungan tempat tinggalnya. Konflik-konflik ini perlu penyelesaian yang baik sehingga mereka perlu dilatih untuk memiliki keterampilan tersebut.

3. *Yayasan Panti Asuhan Al Jihad*

Adalah nama tempat yang dijadikan tempat tinggal dan belajar bagi anak yatim/ piatu, yang didirikan oleh Bapak Abdullah Suwadji, dan di Asuh oleh KH. Moh Imam Hambali. Yayasan ini menampung anak asuh dari lintas suku dan budaya sehingga konflik yang timbul pun sangat beragam.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengarahkan pembahasan dalam penulisan ini maka penulis terlebih dahulu menyajikan struktur penulisan dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat tentang pendahuluan yang berisi (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) Tujuan penelitian; (4) kegunaan penelitian (4) metode penelitian; (5) definisi operasional; (6) sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti mengemukakan tentang kajian konseptual dan kajian kepustakaan penelitian. Dalam kajian konseptual berisi beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan dalam melakukan penelitian, landasan teori yang dikemukakan dalam bab ini meliputi: 1. Manajemen, 2. Kerangka manajemen, 3. Konflik, 4. Jenis-jenis konflik, 5. Sebab-sebab konflik, 6. Pengertian manajemen konflik, 7. Kesenjangan antar ras Sumatra dan Jawa di Panti Asuhan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, sasaran penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV : LAPORAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian tentang, sekilas tentang Yayasan Panti Asuhan Al Jihad Surabaya. Apa penyebab terjadinya konflik siswa dan bagaimana penyelesaian konflik dengan pendekatan manajemen konflik yang terjadi di Panti Asuhan Al Jihad Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dalam pembahasan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran- saran.