

STRATEGI PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN KONFLIK ANTARA ORANGTUA DAN GURU DI MADRASAH

SYAIKHU ROZI

Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Majapahit (UNIM) Mojokerto

Email. syaikhurozi418@gmail.com

ABSTRAK

Tulisan ini berupaya menawarkan pemikiran solutif untuk mencegah dan menyelesaikan salah satu persoalan pendidikan yang akhir-akhir ini sering terjadi, yaitu persoalan konflik antar orangtua dan guru. Persoalan tersebut penting untuk diselesaikan bahkan seharusnya dapat dicegah agar tidak perlu terjadi, apalagi sampai mengemuka di masyarakat, karena tidak saja akan mencoreng wajah pendidikan tetapi juga menjadi pelajaran buruk bagi generasi muda yang seharusnya dididik untuk lebih beretika kepada guru, berkarakter sopan santun terhadap ilmuwan dan menjunjung tinggi ilmu pengetahuan. Melalui kajian yang dilakukan terhadap fenomena konflik yang terjadi antara orangtua dan siswa dengan guru serta dengan cara membaca artikel-artikel yang terkait dengan fenomena konflik tersebut secara kritis, maka persoalan konflik dapat diidentifikasi dan diberikan solusinya berdasarkan sudut pandang teori konflik yang terdapat dalam beberapa literatur yang memuat teori-teori konflik yang relevan. Adapun solusi alternative yang dimaksud adalah: 1) Menetapkan standart proses pendidikan dan penanganan permasalahan siswa, kemudian mensosialisasikannya dan membuat kontrak pendidikan yang disepakati oleh orangtua dan peserta didik; 2) segera menyadari jika benih konflik muncul; 3) Menunjuk mediator untuk Menyelesaikan konflik; 4) Mengimplementasikan Pendidikan Afeksi dalam program Pembelajaran; 5) Implementasikan Kosep Cinta dalam Interaksi Guru dan Siswa.

Kata Kunci : *Konflik, Orangtua, Siswa, guru*

PENDAHULUAN

Beberapa waktu yang lalu, masyarakat Indonesia dihebohkan dengan fenomena kekerasan, pelecehan dan bahkan kriminalisasi oleh orangtua terhadap guru. Fenomena-fenomena tersebut menjadi pemberitaan berbagai media, baik media cetak, elektronik maupun on-line serta ramai diperbincangkan oleh berbagai kalangan masyarakat baik di dunia nyata maupun di dunia maya melalui berbagai media jejaring sosial.

Di antara kasus-kasus tersebut misalnya kasus yang dialami oleh Malayanti, guru yang mengajar di SMA Negeri 3 Wajo pada tanggal 6 November tahun 2017. Malayanti dilaporkan oleh orangtua siswa ke polisi lantaran mencubit lengan siswanya yang bermain HP pada saat mengikuti kelas kewirausahaan. Kasus serupa juga di alami oleh Sambudi (45) yang harus menjalani sidang di Pengadilan Negeri (PN) Sidoarjo karena telah mencubit salah satu siswanya yang tidak mengikuti kebijakan sekolah untuk melaksanakan Sholat Dhuha berjama'ah.¹

Di Majalengka, Jawa Barat bahkan terdapat guru honorer SDN Penjalin Kidul V bernama Aop Saopudin yang dipukuli dan dilecehkan oleh orangtua siswa di sekolah dengan cara digunduli secara tidak beraturan karena menegakkan peraturan sekolah yang ingin menjaga kerapian dan kedisiplinan peserta didiknya. Kasus itu bermula ketika guru honorer SDN Penjalin Kidul V bernama Aop Saopudin melakukan razia rambut gondrong kepada para siswanya. Saat Aop Saopudin mendapati 4 siswanya yang berambut panjang melebihi batas yang ditetapkan oleh sekolah, maka Aop mencukuri mereka sebagai sanksi karena tidak disiplin. Namun salah satu orangtua tidak terima dengan hukuman kepada anaknya dan mendatangi Aop di sekolah dengan marah-marah. Bahkan orangtua tersebut bersama teman-temannya mencegat Aop di luar sekolah dan memukulinya serta membawa kembali ke sekolah untuk digunduli dengan tidak beraturan. Tidak berhenti disitu saja, Aop juga diancam dan kemudian dilaporkan ke polisi setempat.²

Kasus lain yang lebih ironis di antaranya dialami oleh Dasrul (54) seorang Guru Arsitek di SMKN 2 Makasar pada bulan Agustus 2016. Dasrul menjadi korban penganiyaan oleh orangtua siswa dan siswanya sendiri di sekolah karena telah menghukum salah satu siswanya yang tidak mengerjakan tugas pekerjaan rumah (PR). Akibat penganiyaan tersebut, hidung dan pelipis Dasrul terluka serta mengeluarkan darah sehingga pak guru Dasrul menderita gangguan saraf yang berakibat pandangannya agak rabun serta mengalami kesulitan bernafas karena terjadinya pergeseran tulang hidung. Sakit yang diderita oleh Pak Guru Dasrul tersebut merupakan akibat dari pukulan orangtua siswa dan anaknya yang mengenai wajahnya.³

Kasus penganiyaan orangtua terhadap guru juga dialami oleh Bapak Hayari, guru SMAN I Kendari, Sulawesi Tenggara akibat menegur salah satu siswanya yang berbicara tidak sopan kepada guru lain. Karena tidak terima dinasehati, siswa tersebut melapokan Hayari kepada orangtuanya, kemudian mereka bersama-sama mendatangi Hayari di sekolah dan memukulinya secara "keroyokan" dari belakang hingga Hayari terjatuh. Tidak sampai disitu saja, bahkan

¹<https://www.Surya>, 29 Juni 2016.

²<https://www.m.liputan6.com> ., 04 Januari 2016

³<https://www.m.liputan6.com>, 23 Oktober 2017

orangtua siswa juga mengancam akan membunuh Hayari dengan senjata tajam yang telah dibawanya dari rumah.⁴

Ditinjau dalam perspektif teori konflik, fenomena kekerasan, pelecehan dan kriminalisasi yang dilakukan oleh orangtua terhadap guru sebagaimana yang dikemukakan di atas pada dasarnya dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk konflik sosial. Fenomena konflik tersebut tentu merupakan suatu ironi mengingat secara moral, seharusnya masyarakat khususnya orangtua seharusnya lebih menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan, etika dan penghargaan yang tinggi terhadap ilmu dan ilmuwan, walaupun faktanya, konflik sosial memang bisa saja terjadi di manapun, kapanpun dan dialami oleh siapapun.

Dalam kaitannya dengan realitas konflik yang terjadi di dunia pendidikan, pertengkaran-pertengkaran kecil maupun besar kemungkinan dapat terjadi pada hampir seluruh elemen pendidikan, yaitu 1) antara guru dengan guru, 2) antara guru dengan peserta didik, 3) antara guru dengan pengelola sekolah, 4) antara pengelola sekolah dengan lingkungan masyarakat sekitar; atau 5) antara pengelola sekolah dengan pengelola yang lain dalam satu lembaga, termasuk juga 6) antara guru dengan orangtua peserta didik di lembaga pendidikan.

Pertengkaran-pertengkaran yang terjadi terutama antara orangtua dengan guru khususnya terkait dengan proses kependidikan seharusnya dapat dicegah dan tidak perlu terjadi, apalagi sampai mengemuka di permukaan masyarakat, karena hal itu tidak saja berarti akan mencoreng wajah bangsa tetapi juga menjadi pelajaran buruk bagi generasi muda yang seharusnya dididik untuk lebih beretika kepada guru, berkarakter sopan santun terhadap ilmuwan dan menjunjung tinggi ilmu pengetahuan.

Metode

Metode pengkajian tulisan ini dilakukan dengan cara menganalisis fenomena konflik yang terjadi antara orangtua dan siswa dengan guru yang terjadi di sekolah atau madrasah serta membaca artikel-artikel yang terkait dengan fenomena konflik tersebut secara kritis sehingga fenomena konflik tersebut dapat diidentifikasi. Setelah hal tersebut dapat dilakukan, langkah selanjutnya adalah mengkaji fenomena konflik tersebut dari sudut pandang teori konflik dan memberikan alternatif pemecahannya berdasarkan analisa kritis dan studi literatur yang memuat teori-teori yang relevan untuk memberikan alternatif strategi pengelolaan konflik antara orangtua dan siswa dengan guru yang terjadi di sekolah atau madrasah. Tawaran alternatif pengelolaan

⁴<https://www.okezone.com>, 23 oktober 2017.

konflik tersebut diharapkan dapat diimplementasikan secara praktis di lapangan sehingga dapat tercipta kondisi pembelajaran yang aman dan nyaman bagi semua komponen pendidikan serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Pembahasan

1. Pertengkaran Orangtua dan Guru Perspektif Teori

Ditinjau dalam perpektif teori konflik, kasus pertengkaran antara orangtua dengan guru adalah persoalan yang sangat mungkin sering terjadi dan dialami oleh semua lembaga pendidikan dari masing-masing jenjang. Hal itu karena pertengkaran orangtua dan guru adalah bagian dari konflik sosial, karena konflik dapat diidentikkan dengan pertentangan, percekocokan, perselisihan, ketidaksamaan pandangan atau pendapat,⁵ antara entitas sosial, seperti individu-individu, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi,⁶ yang disebabkan karena interest terhadap kepentingan tertentu.⁷

Beberapa faktor yang dapat diidentifikasi sebagai penyebab pertengkaran antara orangtua dengan guru, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Egosentrisme Orangtua dan atau Guru
2. Perasaan Tidak Saling Percaya antara Orangtua dan atau guru
3. Kurang Adanya Komunikasi antara Orangtua dan atau Guru
4. Kurang Adanya Kerjasama antara Pihak Sekolah dengan orangtua

Pertengkaran antara orangtua dengan guru berdasarkan bentuknya dapat dilihat sebagai konflik manifest atau konflik laten tergantung ekspresi konflik yang ditampakkan oleh masing-masing pihak yang terlibat konflik. Ditinjau dari dimensinya, pertengkaran antara orangtua dengan guru dapat masuk dalam dua konteks atau dimensi, yaitu dimensi fisik dan dimensi psikis. Dalam dimensi fisik, konflik sosial dapat berupa pola interaksi yang telah memanifestasi dalam bentuk perilaku-perilaku kekerasan (agresifitas) seperti perkelahian, tawuran, kerusuhan, berperang atau lain sebagainya. Sedangkan dalam dimensi psikis, konflik merupakan pertentangan-pertentangan psikologi antara seseorang dengan orang lain, baik dalam bentuk perasaan bermusuhan (*hostility feeling*) atau perasaan tidak suka pada pihak lain serta benturan kepentingan atau benturan kepribadian.

⁵Kamisan, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya : Kartika Suarabaya, 2007), hal. 318

⁶Afzalur Rahim, *Managing Conflict in Organizations* (New York : Praeger, 1886), hal. 113

⁷David Lockward dalam Rustam E. Tamburaka, *Pengantar Ilmu Sejarah, Teori Filsafat Sejarah, Sejarah Filsafat dan IPTEK* (Jakarta : PT. Reineka Cipta, 1999), hal. 102

Berbagai bentuk konflik sebagaimana yang dikemukakan di atas dapat terjadi di manapun dan kapanpun termasuk di sekolah karena sekolah merupakan miniature kecil masyarakat. Sementara menurut Marx konflik adalah gejala yang selalu melekat pada setiap masyarakat dan setiap unsur dalam masyarakat memberikan sumbangan bagi terjadinya disintegrasi dan perubahan sosial.⁸ Dilihat dari segi dampak yang akan ditimbulkannya, pertengkaran antara orangtua dengan guru dapat menimbulkan berbagai dampak di antaranya:

1. Sekecil apapun bentuk konflik akan berdampak negatif terhadap harmonisasi sosial

Sangat mungkin untuk diprediksikan bahwa konflik antara orangtua dengan guru akan membuat hubungan antara orangtua dengan guru yang secara khusus terlibat dalam situasi konflik menjadi semakin renggang. Begitupun secara umum, konflik antara orangtua dengan guru akan membuat kerjasama untuk mewujudkan pendidikan yang lebih baik antara semua komponen sekolah dengan orangtua/wali murid menjadi rusak.

Dengan demikian, jika ditimbang dari aspek kemanfaatannya, pertengkaran antara orangtua dengan guru sama sekali tidak ada manfaatnya, bahkan pertengkaran tersebut dapat membawa dampak yang merugikan bagi kedua belah pihak (pihak sekolah termasuk guru di dalamnya dan juga pihak orangtua), karena faktanya orangtua membutuhkan guru dan atau seluruh pihak sekolah untuk menggantikan tugasnya dalam mendidik anak mereka, begitupun guru atau pihak sekolah membutuhkan orangtua untuk melaksanakan tanggungjawabnya secara maksimal.

Mengingat antara orangtua dengan guru dan atau dengan pihak sekolah memiliki peran dan fungsi yang saling terkait dan tidak terpisahkan, maka interaksi sosial negatif seperti konflik di antara mereka semua perlu sangat dicegah dan dihindari. Sebaliknya, interaksi sosial di antara mereka seharusnya dibangun secara positif dan perlu dijaga agar hubungan di antara mereka selalu berada dalam kondisi yang saling menguntungkan (simbiosis mutualisme).

2. Pertengkaran antara orangtua dengan guru dapat berkembang menjadi konflik antar kelompok

Jika mengamati siklus-siklus konflik yang biasa terjadi di masyarakat, maka akan mudah dibuat garis merah untuk menekankan bahwa jika konflik antar individu tidak dikendalikan maka akan dapat dengan mudah berkembang menjadi konflik antar kelompok dengan individu atau bahkan konflik antar kelompok dengan kelompok. Dalam kasus

⁸Zainudin Maliki, *Narasi Agung; Tiga Teori Sosial Hegemonik* (Surabaya : Lembaga Pengkajian Agama dan Masyarakat [LPAM], 2003), hal. 146 - 147

pertengkaran antara orangtua dengan guru, maka walaupun seandainya konflik pada mulanya hanya terjadi antara orangtua dengan guru, namun pada perkembangannya akan dapat berkembang menjadi konflik antara orang tua dengan seluruh pihak sekolah dan bahkan akan berkembang lagi menjadi konflik yang bersekala lebih besar, yaitu konflik antara orangtua yang didukung oleh keluarga dengan kolega-koleganya melawan seluruh komponen sekolah dan lembaga-lembaga atau dinas-dinas terkait.

Terjadinya hal tersebut sangat dimungkinkan karena solidaritas dan ikatan emosional yang demikian kuat dimiliki oleh masing-masing anggota kedua belah pihak. Pihak keluarga dari orangtua yang berkonflik dengan guru serta pihak guru bersama dengan seluruh pihak sekolah pada dasarnya merupakan kelompok-kelompok sosial yang terpisah antara satu dengan yang lainnya. Biasanya, konflik yang dialami oleh anggota kelompok akan berdampak pada menguatnya ikatan emosional dan solidaritas sosial di dalam internal kelompok. Karenanya, konflik tidak selamanya mempunyai implikasi negatif, bahkan dapat memiliki fungsi-fungsi yang positif bagi kelompok.

Menurut pemikiran tokoh Structural Konflik Lewis Coser, konflik sosial juga dapat menjadi penguat kelompok sosial tertutup.⁹ Konflik social dalam masyarakat tertentu, secara internal bisa menampakkan kecenderungan disintergrasi. Namun konflik dengan masyarakat lain dapat memulihkan integrasi internal. Konflik dengan sebuah kelompok mungkin membantu menghasilkan kohesi karena ada serangkaian aliansi dengan kelompok-kelompok lain.

Dengan demikian, jika ikatan emosional dan solidaritas sosial telah menguat di dalam internal kelompok maka persoalan yang dialami oleh anggota kelompok akan dirasakan pula oleh keseluruhan anggota kelompok. Jika hal tersebut benar-benar telah terjadi, maka musuh salah satu anggota kelompok akan menjadi musuh bersama seluruh anggota kelompok. Dengan demikian, konflik antar individu berpotensi besar untuk berkembang menjadi konflik antara individu dengan kelompok atau bahkan akan berkembang menjadi konflik antar kelompok dengan kelompok.

3. Mengganggu proses belajar mengajar dan pengalaman belajar anak

Walaupun sekolah merupakan institusi akademik dan guru serta seluruh pihak di dalamnya adalah tenaga profesional, namun diakui atau tidak, pertengkaran orangtua dengan guru akan mengganggu proses belajar mengajar di sekolah. Hal itu karena guru

⁹Dikutip Rahmad K. Dwi Susilo, *20 Tokoh Sosiologi Modern; Biografi Peletak Sosiologi Modern* (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2009), hal. 236-238

adalah manusia biasa yang secara mental memiliki kemampuan berfikir dan emosi-emosi yang dapat terpengaruh oleh situasi eksternal, sebagaimana manusia lain pada umumnya.

Sementara itu, pertengkaran orangtua dengan guru, terlebih jika telah berkembang menjadi upaya kriminalisasi guru, merupakan persoalan besar yang harus dihadapi oleh guru dan pihak sekolah. Oleh karena itu, secara psikologis menjadi sangat wajar jika konsentrasi guru dan pihak sekolah akan terfokus pada situasi konflik di antara mereka. Jika fenomena di sekolah terjadi seperti itu, maka pelaksanaan proses belajar mengajar akan secara otomatis terganggu.

Bahkan jika seandainya terjadi proses kriminalisasi guru oleh orangtua, sehingga guru dipenjara misalnya, maka sudah pasti guru tidak akan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk melaksanakan proses belajar mengajar. Dengan demikian, proses belajar mengajar dan pengalaman belajar anak di sekolah akan terganggu dan tidak akan terlaksana secara optimal.

4. Anak akan menjadi korban

Jika pertengkaran orangtua dengan guru membawa dampak yang merugikan, maka anak akan menjadi korban yang paling dirugikan. Bukan hanya karena mereka tidak akan bisa menikmati proses belajar mengajar dan memperoleh pengalaman belajar di sekolah secara optimal, tetapi lebih dari itu, anak juga akan mendapatkan sanksi sosial yang mungkin tidak ringan. Terlebih jika latar belakang pertengkaran orangtua dengan guru adalah karena faktor anak/siswa di sekolah.

Anak-anak yang orangtuanya bertengkar dengan guru disebabkan karena orangtua tidak terima dengan model pendidikan yang diterapkan guru terhadap kenakalan anak/siswa di sekolah, maka akan dibenci oleh guru dan pihak-pihak sekolah beserta keluarganya, masyarakat, bahkan juga akan dijauhi teman-temannya karena dianggap sebagai biang masalah. Ekpresi kebencian yang dimanifestasikan juga beragam, mulai dari sindiran, cacian, hinaan dan lain-lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik didunia nyata maupun didunia maya.

Bahkan disebabkan karena latar belakang pertengkaran tersebut adalah faktor kenakalan anak, maka anak akan dikeluarkan (DO) dari sekolah. Selanjutnya setelah dikeluarkan dari sekolah yang sebelumnya, anak akan sulit diterima di sekolah lain, karena karena pihak sekolah lainnya akan khawatir bertengkar dengan orangtuanya serta tidak mau mendapatkan masalah. Dengan demikian, anak dan orangtua akan mengalami kerugian yang cukup besar.

Mengingat banyaknya kerugian yang dapat ditimbulkan karena pertengkaran antara orangtua dengan guru sebagaimana yang diuraikan di atas, maka pertengkaran antara orangtua dengan guru perlu segera diberikan solusi terbaik agar fenomena tersebut tidak merugikan lembaga pendidikan, guru, semua pihak sekolah, orangtua itu sendiri serta anak didik. Adapun di antara solusi alternatifnya adalah sebagai berikut:

2. Solusi Pertengkaran Orangtua dengan Guru

a. Tetapkan Standart dan Tawarkan Kontrak Sebagai Pencegahan

Sangat penting bagi Pengelola Lembaga Pendidikan untuk menyadari bahwa interaksi antara guru dan siswa di lingkungan sekolah sangat rawan berpotensi konflik, yang selanjutnya dapat berkembang dan menyebabkan pertengkaran antara orangtua dengan guru. Oleh karena itu, penanganan persoalan pertengkaran antara orangtua dengan guru sangat baik dilakukan sejak dini, bahkan bila perlu dilakukan upaya pencegahan sebelum benih-benih konflik itu muncul.

Dalam beberapa kasus sebagaimana yang dikemukakan di atas, pertengkaran orangtua dengan guru dapat terjadi diantaranya karena orangtua tidak bisa menerima beberapa perlakuan guru terhadap anak-anak mereka di sekolah. Padahal perlakuan guru kepada siswa di sekolah pada dasarnya adalah bagian dari proses pendidikan yang dilaksanakan oleh guru dalam membentuk peserta didik mereka menjadi manusia-manusia yang dicita-citakan.

Proses pendidikan tersebut tentu memiliki berbagai macam cara sehingga cara yang digunakan oleh salah seorang guru sangat mungkin berbeda dengan cara-cara yang digunakan oleh guru lainnya dalam satu lembaga pendidikan, walaupun tujuannya tetap sama. Perbedaan cara mendidik dan pelaksanaan proses-prosesnya merupakan hal yang sangat wajar mengingat masing-masing guru memiliki sudut pandang, pemikiran dan pengalaman yang berbeda-beda. Perbedaan-perbedaan itulah yang pada gilirannya membedakan proses dan cara menangani anak didik.

Tetapi justru di sinilah masalahnya, yaitu ketika orangtua siswa tidak dapat memahami bahwa perbedaan cara-cara mendidik anak mereka bagaimanapun adalah bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk membentuk peserta didik menjadi manusia-manusia yang dicita-citakan, termasuk cita-cita oleh semua orangtua. Sebagian orangtua mungkin tidak dapat memahamai bahwa proses pembentukan kepribadian anak terkadang harus menggunakan cara-cara pendisiplinan secara tegas, sehingga mereka tidak pernah mengimplementasikan cara-cara mendidik yang demikian itu dalam pola pendidikan di lingkungan keluarga mereka sendiri.

Disinilah konflik antara orangtua dengan guru sangat berpotensi muncul akibat perbedaan tersebut. Orangtua yang berpandangan bahwa proses pendidikan dengan cara pendisiplinan yang tegas oleh guru kepada anak adalah salah akan tidak senang jika anak-anak mereka diperlakukan seperti itu di sekolah. Ekpresi ketidaksenangan yang dimunculkan akan beragam, di antaranya dengan merasa tidak suka atau merasa bermusuhan (*hostility feeling*) terhadap guru, *meluruk* guru ke sekolah, atau bahkan kriminalisasi guru.

Untuk mengantisipasi kondisi tersebut maka pihak sekolah perlu mengupayakan pencegahan sejak dini, di antaranya dengan cara melakukan standarisasi proses pendidikan dan penanganan permasalahan siswa. Dalam perspektif manajemen pendidikan, standart-standart tersebut dapat di bentuk oleh sebuah tim yang biasa disebut dengan tim penjaminan mutu/gugus mutu (GM) yang telah di tetapkan oleh kepala sekolah dan atau pengelola sekolah (misalnya yayasan penyelenggara pendidikan).

Bagaimana cara sekolah membentuk tim penjaminan mutu/gugus mutu (GM)? Sudarwan Danim (2007) mengemukakan dua cara, yaitu *pertama* dengan menempatkan setiap orang di sekolah sebagai anggota tim yang bertugas untuk menjangring permasalahan dan mencari alternative pemecahannya yang mungkin dapat dilakukan. Adapun cara yang *kedua*, yaitu memilih atau menugaskan beberapa orang ke dalam beberapa kelompok tertentu yang dibidangkan, misalnya kelompok bidang kurikulum, kelompok tata tertib dan penegakan disiplin, kelompok anggaran dan lain sebagainya.¹⁰

Anggota Tim Penjaminan Mutu Sekolah dapat terdiri dari guru-guru senior dari sisi keilmuan dan atau metodologi pendidikan, komite sekolah yang berasal dari kalangan pakar atau praktisi pendidikan yang mapan, juga dari unsur pihak sekolah yang secara struktural diberi tugas oleh sekolah untuk mengelola pembelajaran dan atau kegiatan kesiswaan, misalnya wakil kepala sekolah urusan kurikulum, wakil kepala sekolah urusan kesiswaan dan lain-lain sesuai kebutuhan.

Tugas tim penjaminan mutu di antaranya adalah memberikan rekomendasi jaminan mutu yang dapat diperoleh jika sekolah menerapkan serangkaian standart yang di rekomendasikan. Termasuk di antaranya adalah standart pembelajaran dan penanganan masalah siswa di sekolah. Untuk itu, kepala sekolah dapat menetapkan standart yang direkomendasikan oleh tim penjaminan mutu untuk memperbaiki kualitas layanan pendidikan

¹⁰Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 237

Setelah sekolah menetapkan standarisasi sebagaimana yang dikemukakan di atas, maka sekolah harus mensosialisasikan standart-standart tersebut serta mendorong para guru untuk mengimplementasikannya secara konsisten. Setelah itu, sekolah perlu mensosialisasikan standart-standart tersebut kepada orangtua siswa agar orangtua siswa juga memahami standart proses pendidikan dan penanganan siswa di sekolah.

Tidak hanya itu, sekolah juga perlu menyediakan kontrak pendidikan bagi orangtua siswa yang menyerahkan pendidikan anaknya di sekolah. Kontrak tersebut di antaranya berisi tentang kesepakatan-kesepakatan “yang boleh” dilakukan atau “tidak boleh” dilakukan oleh guru dan orangtua serta hak dan kewajiban mereka bersama terkait proses pendidikan yang dialami anak di sekolah. Namun kontrak yang dibuat harus tetap mengacu pada standart yang ditetapkan berdasarkan norma-norma dan ketentuan-ketentuan yang ada serta telah disosialisasikan kepada mereka sebelumnya.

b. Jika Benih Konflik Muncul, Segera Sadari

Salah satu faktor yang menyebabkan konflik sulit untuk diselesaikan bahkan cenderung berkembang adalah karena pihak-pihak yang terlibat dalam situasi konflik tidak menyadari tentang kondisi mereka yang berada dalam situasi konflik. Padahal kesadaran itu penting karena dengan menyadari situasi konflik yang tengah terjadi dan dampak yang mungkin akan diperoleh pada saat pelaku konflik berada dalam situasi tersebut, maka pelaku konflik akan memiliki pilihan untuk tetap berada dalam situasi konflik, mengembangkan frekuesnsinya atau memilih keluar dari ketidak harmonisan social tersebut untuk menyelesaikannya.

Dalam budaya masyarakat Indonesia yang secara idealis masih menjunjung nilai-nilai kerukunan dan kasih sayang antar sesama serta mengutamakan musyawarah dalam penyelesaian masalah-masalah sosial dan kehidupan, maka kesadaran akan situasi konflik dan dampaknya, akan membuat pelaku konflik menentukan pilihan untuk menghentikan perilaku mereka dan mengendalikan situasi konflik untuk menyelesaikannya.

Begitupun juga dengan situasi konflik yang mungkin terjadi di antara orangtua dengan guru atau pihak sekolah. Sangat penting bagi guru atau pihak sekolah serta orangtua siswa untuk menyadari tentang kondisi mereka yang tengah berada dalam situasi konflik. Dengan kesadaran tersebut maka orangtua dan guru atau pihak sekolah diharapkan dapat mengendalikan situasi yang terjadi di antara mereka dengan melakukan serangkaian kegiatan pencegahan sejak dini sehingga konflik tidak berkembang.

Untuk itu, penting sekali bagi pengelola lembaga pendidikan seperti kepala sekolah untuk sensitif terhadap tanda-tanda munculnya konflik dan pola-polanya. Dalam rumusan

Hardjana (1994), pola-pola yang bisa nampak dalam lingkaran siklus konflik terdiri dari hal-hal sebagai berikut, yaitu : 1) kondisi yang mendahului, 2) kemungkinan konflik yang dilihat, 3) konflik yang dirasa, 4) perilaku yang nampak, 5) konflik ditekan atau dikelola, 6) dampak konflik.¹¹

Dalam kasus pertengkaran orangtua dengan guru, pola-pola tersebut dalam aktualisasinya terkadang tidak nampak secara berurutan serta tidak muncul secara keseluruhan. Bisa jadi pola yang muncul lebih sederhana, namun pergerakan pola-pola di atas yang bisa muncul di antaranya adalah adanya kondisi yang mendahului, kemungkinan munculnya konflik yang dilihat dan dirasa selanjutnya manifestasi konflik dalam perilaku yang nampak.

Dengan demikian, jika kepala sekolah merasa di tempat tugasnya telah timbul suatu krisis, selanjutnya berawal dari krisis tersebut terjadi kesalahpahaman yang pada akhirnya melahirkan pertentangan-pertentangan, maka sudah dipastikan bahwa telah terjadi konflik dan lembaga tempat ia bertugas telah menjadi arenanya. Dalam situasi demikian, yang perlu dilakukan oleh Kepala Sekolah pertama kali adalah mengetahui eksistensinya, dan kemudian mengidentifikasi orang-orang yang terlibat di dalamnya.

Setelah dua hal pokok di atas dapat diketahui, maka langkah selanjutnya adalah melakukan kompromisasi untuk menyelesaikan konflik, di antaranya dengan cara: 1) mendorong pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk interaksi. 2) mendiskusikan cara pemecahan masalah yang menguntungkan bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam situasi konflik dengan tanpa menekan atau menyalahkan salah satu pihak. 3) memberikan kepercayaan kepada pihak lain/pihak ketiga untuk membantu penyelesaian konflik di antara mereka bila diperlukan.

Sebaliknya, jika Kepala Sekolah mengambil langkah yang berlawanan seperti 1) berpegang teguh pada pendirian secara ekstrim. 2) bertindak berdasar tujuan sendiri dan keuntungan khusus untuk diri sendiri. 3) menyalahkan pihak lain atas kesulitan atau persoalan yang dialami, serta 4) mengancam dan memaki pihak lain, maka sudah dapat dipastikan konflik akan semakin berkembang ke arah yang lebih serius. Konflik tidak hanya akan terjadi secara laten tetapi bahkan akan menjadi konflik manifest yang akan menimbulkan berbagai dampak yang merugikan semuanya seperti yang telah dikemukakan sebelumnya.

c. Tunjuk Mediator untuk Menyelesaikannya

Sebagaimana di kemukakan di atas, konflik adalah gejala sosial yang dapat terjadi di manapun dan kapanpun, termasuk terjadi di dunia pendidikan sekolah, di antaranya dalam bentuk pertengkaran antara guru atau pihak sekolah dengan orangtua siswa. Untuk mensikapi konflik

¹¹Hardjana, *Konflik di Tempat Kerja* (Yogyakarta : Kanisius, 1994), hal. 14

yang sudah terlanjur terjadi dalam bentuk pertengkaran antara orangtua dan guru, maka upaya positif yang perlu dilakukan oleh pihak sekolah adalah dengan cara mengelola konflik tersebut secara baik, sehingga pertengkaran yang pada mulanya merupakan konflik destruktif (merusak) akan berubah menjadi konstruktif (pembangun) manakala dikelola dengan baik dan pihak-pihak yang terlibat dalam situasi konflik tersebut mau menerimanya secara dewasa.

Dengan demikian, pihak sekolah harus mulai terbiasa dengan situasi konflik yang sedang terjadi dan yang kemungkinan akan terjadi di antara mereka agar selanjutnya dapat mengantisipasinya dan melakukan proses resolusi jika suatu ketika konflik terjadi di lingkungan kerja mereka. Di antara salah satu cara untuk mensikapi konflik yang terjadi di sekolah, seperti dalam bentuk pertengkaran antara orangtua dan guru, maka pihak sekolah atau guru dan pihak orangtua, harus bersikap terbuka dengan situasi yang terjadi di antara mereka. Jika benar-benar dibutuhkan, keterbukaan tersebut dapat diwujudkan dengan mengizinkan pihak-pihak luar untuk bertindak sebagai mediator dari luar yang dapat membantu penyelesaiannya.

Peran pihak luar dalam situasi konflik di sekolah dilihat dari sudut pandang teori konflik khususnya mengacu pada pemikiran Antonio Gramsci, dapat dikategorikan sebagai elit (*rulling class*) yang disebut dengan *Kelas Intelektual* yang sadar. Menurut Antonio Gramsci, Tugas *Kelas Intelektual* tersebut dalam penyelesaian konflik adalah untuk mengorganisasi dan mereorganisasi kesadaran atau ketidak sadaran pihak sekolah atau guru dan pihak orangtua secara terus menerus, serta bertanggung jawab untuk menjamin pandangan mereka tetap konsisten terhadap nilai-nilai kerukunan, saling menghormati dan kasih sayang antara pihak sekolah atau guru dan pihak orangtua.

Para Elit Intelektual memiliki kemampuan yang sangat kuat untuk menyelesaikan pertengkaran antara orangtua siswa dan guru secara damai dengan berbagai gaya, di antaranya gaya menyatukan (*integrating*), membantu (*obliging*), atau mendominasi (*dominating*) pihak-pihak yang terlibat dalam situasi konflik.¹² Berbagai macam gaya tersebut merupakan pilihan strategi yang dapat dipilih yang penerapannya dapat menyesuaikan situasi dan kondisi.

Dengan pilihan gaya yang dapat diambil tersebut, Para Elit Intelektual dapat mengarahkan situasi konflik yang terjadi sehingga hasil penyelesaian konflik dapat diraih. Terkait hasil-hasil konflik ini Winardi (1994) menunjukkan hasil-hasil konflik yaitu: konflik kalah-kalah, konflik menang-kalah atau konflik menang-menang.¹³ Adapun strategi-strategi penanganan konflik

¹² Hendrick, W dalam Wahyudi, op.cit., hal. 60

¹³ Winardi, *Manajemen Konflik, Konflik Perubahan dan Pengembangan* (Bandung : Mandar Maju, 1994), hal. 17

yang dapat digunakan oleh Para Elit Intelektual dalam mensikapi konflik di antaranya dengan arbitrase, mediasi dan konsultasi.¹⁴

Dalam kasus pertengkaran orangtua dengan guru di Sidoarjo, bentuk keterlibatan kelas intelektual sebagaimana pemikiran Antonio Gramsci di atas dalam penyelesaian pertengkaran antara Sambudi dengan orangtua siswanya dapat dilihat dari mediasi yang dilakukan oleh Wakil Bupati Sidoarjo, Nur Ahmad didampingi Dandim 0816 Kolonel (inf) Andre Julian sebagai Negosiator serta pihak lain dari Jajaran PGRI Sidoarjo Jatim dan Dinas Pendidikan (DINDIK) Sidoarjo. Dengan mediasi yang diprakarsai oleh Wakil Bupati tersebut, kasus pertengkaran antara guru dengan orangtua siswa yang terjadi karena orangtua siswa tidak terima anaknya dicubit oleh guru akhirnya bisa diselesaikan secara damai dan orangtua bersedia mencabut laporannya.

Kemampuan beberapa Elit Intelektual dalam mendamaikan pertengkaran antara orangtua siswa dan guru dalam kasus Sambudi di atas dapat berjalan dengan baik di antaranya karena Para Elit Intelektual yang memediasi pertengkaran tersebut merupakan kelompok elit yang menjadi atasan dua pihak yang berkonflik. Kolonel (inf) Andre Julian dari Dandim 0816 yang mendampingi Wakil Bupati Sidoarjo adalah atasan Serka Yuni Kurniawan, orangtua siswa yang melaporkan guru Sambudi, sementara Jajaran PGRI Sidoarjo Jatim dan Dinas Pendidikan (DINDIK) Sidoarjo adalah atasan guru Sambudi.

Dalam situasi dan kondisi tertentu, penyelesaian konflik yang diupayakan oleh pihak ketiga sebagaimana kasus di atas akan sangat mungkin mengalami kebuntuan jika: 1) pihak yang berkonflik selalu bersikap tertutup atas konflik yang terjadi di antara mereka dengan alasan menjaga reputasi dan kehormatan. 2) masing-masing pihak yang berkonflik merasa kedudukannya sama dan merasa benar. 3) sulit masuknya mediator dari luar karena resistensi dan proteksi yang mereka miliki; dan 4) pihak luar dianggap lebih rendah statusnya dan tidak diperhitungkan oleh pihak yang berkonflik.

d. Implementasikan Pendidikan Afeksi dalam Pembelajaran di Kelas

Ditinjau dari perspektif taksonomi pembelajaran, kasus-kasus kekerasan dan pertengkaran yang dilakukan oleh peserta didik terhadap guru dapat dianggap sebagai akibat lemahnya karakter peserta didik karena rendahnya afeksi mereka. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan atau paling tidak meminimalisir persoalan-

¹⁴Campbell, R.F, et al, dalam Soekamto yang dikutip oleh Wahyudi, op.cit., hal. 54

persoalan tersebut adalah dengan cara mengimplementasikan pendidikan afeksi dalam keseluruhan program pembelajaran.

Dalam dunia pendidikan, menurut Direktorat Pendidikan Dasar dan Menengah, afeksi dapat dilihat dari 5 (lima) tipe karakteristik yang penting, yaitu sikap, minat, konsep diri, nilai, dan moral.¹⁵ Batasan tipe afektif ini juga dilakukan oleh McCouch dkk yang mengkaji afektif dan model assesmennya dengan hanya menyebutkan *attitude, self-esteem, interest, value dan self-efficacy*.¹⁶

Sementara menurut rumusan Krathwohl, Bloom dan Masia, tingkatan afeksi meliputi *receiving, responding, valuing, organization* dan yang tertinggi adalah *characterization*. Pembelajaran yang sudah mencapai tingkat *characterization* ditandai dengan berhasilnya peserta didik memiliki system nilai yang mengendalikan perilaku sampai pada waktu tertentu hingga terbentuk gaya hidup dan membentuk karakter.¹⁷

Di samping itu, pendidikan afeksi dianggap penting sebab ia memiliki 3 alasan. *Pertama*, pendidikan afeksi adalah pendidikan yang mengupayakan pertumbuhan dan perkembangan emosi (jiawa). *Kedua*, pendidikan afeksi mengembalikan proses yang tidak manusiawi menjadi lebih manusiawi. *Ketiga*, pendidikan afeksi merupakan hal yang diperlukan untuk keberhasilan pendidikan kognitif.

Dengan demikian menurut Ainul Yaqin (2019) pendidikan afeksi harus dapat dilaksanakan dengan baik sebagai upaya penanaman nilai-nilai moral kepada peserta didik, wadah pelatihan mengelola emosi, dan sarana pembentukan skill kerjasama dan interaksi social. Keberhasilan belajar ranah afeksi menjadi hal penting sebab ia berkontribusi terhadap sikap mental dan kepribadian peserta didik.¹⁸ Sehubungan dengan hal tersebut, para guru perlu memahami dan memiliki kemampuan untuk mengimplementasikan pendidikan di sekolah agar dapat membentuk karakter peserta didik yang akhlakul karimah.

e. Implementasikan Kosep Cinta dalam Interaksi Guru dan Siswa

Untuk menjaga harmonisasi sosial antara guru dan siswa serta untuk menghindari pertengkaran antara orangtua dan guru yang dapat berkembang menjadi pertengkaran antara guru atau pihak sekolah dengan orangtua siswa, maka keseluruhan interaksi edukatif antara guru dan siswa perlu dibangun di atas konsep cinta, baik ketika interaksi tersebut berlangsung di dalam maupun di luar ruang kelas.

¹⁵<http://www.smadawates.sch.id> tanggal 13 Juni 2018

¹⁶D. Betsy McCoach, Robert K. Gable, John P. Madura (auth.), dalam Ainul Yaqin, *Membentuk Karakter Melalui Pendidikan Afeksi* (Yogyakarta: Media Akademi, 2019), hal. 18

¹⁷Ainul Yaqin, *ibid.*, hal. 24.

¹⁸Ainul Yaqin, *ibid.*, hal. 6

Secara konseptual, cinta, merupakan ketentuan Tuhan (sunnatulloh) yang memanifestasi ke dalam prinsip-prinsip alam semesta sebagaimana terlihat dalam hubungan antara langit dan bumi. Ketika bumi kehilangan panas, langit akan memberinya kehangatan, ketika bumi kekurangan air, maka langit akan mengirimkan hujan kepadanya, bahkan ketika bumi mengalami kegelapan, langit akan memberinya cahaya.

Hubungan seperti demikian seharusnya juga terjadi antara guru dengan siswa di sekolah. Seorang guru bagaikan langit, ia menerangi siswanya dengan memberinya pengetahuan dengan kehangatan yang konstan sehingga perilaku dan pemikirannya menjadi lembut sehingga ia menjadi menjadi manusia-manusia yang potensinya berkembang dan memiliki kepribadian yang baik. Sebaliknya, siswa juga perlu menyadari bahwa dirinya adalah manusia-manusia yang "belum dewasa" yang sangat membutuhkan jasa seorang guru agar seluruh potensinya dapat berkembang dan diaktualisasikan. Untuk itu, siswa harus menghormati guru dan mengikuti arahan yang diberikannya karena arahan-arahan tersebut pada hakikatnya adalah untuk kebaikan mereka sendiri.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh seorang guru untuk dapat mencapai hubungan interaktif sebagaimana yang digambarkan di atas adalah dengan cara menyadari bahwa tugas mendidik bukan hanya profesi/pekerjaan yang semata-mata menghasilkan uang atau sesuatu yang dibutuhkan mereka. Lebih dari itu, tugas mendidik bagi guru perlu didasari dengan panggilan hati nurani untuk memenuhi panggilan kemanusiaan. Namun, kesadaran demikian, pada dasarnya hanya akan timbul dari kesadaran spiritual yang dalam akan makna pendidikan dan konsepsi universal terhadap manusia dan kemanusiaan itu sendiri

Guru yang memiliki kesadaran seperti itu akan melihat bahwa peserta didik adalah manusia sebagaimana diri mereka sendiri yang juga manusia. Dengan persepsi tersebut, maka pendidikan yang mereka laksanakan kesemuanya berusaha untuk memberikan bantuan pembinaan kepada peserta didik untuk mengembangkan multipotensinya.

Implikasi kesadaran guru yang demikian, tentu berbeda jauh dengan implikasi kesadaran mendidik yang kehilangan nilai-nilai spiritualitas yang menyebabkan profesi mendidik hanya sebagai lapangan kerja untuk menghasilkan uang, yang sebenarnya jumlah uangnya kecil. Selain itu, kesadaran tersebut juga akan menyebabkan pola perilaku guru yang seharusnya bertindak sebagai pendidik menjadi hanya sebagai "infestasi" pribadi, sehingga seberapa banyak waktu yang diluangkan untuk kegiatan mendidik harus dapat memenuhi kebutuhan ekonomi atau memperkuat status sosial.

Dalam konteks ini, bukanya menafikan perlunya kesejahteraan dan kemakmuran kehidupan guru, bahkan hal itu sangat krusial untuk menunjang tugas pendidikannya, namun menjadikan pemenuhan kebutuhan material sebagai satu-satunya tujuan profesi pendidikan adalah kurang tepat, karena hal itu selain merupakan bentuk pengingkaran terhadap hakikat kemanusiaannya sendiri, juga akan menurunkan tingkat profesionalismenya, karena dengan hanya mengejar materi maka banyak guru yang kurang dedikasi dalam tugasnya, misalnya, tidak menyiapkan pembelajaran secara baik, tidak sungguh-sungguh memperhatikan masing-masing siswa dan lebih senang mendekati anak didik yang pandai, sedangkan yang bermasalah ditinggalkan.

Sesungguhnya, jika pendidikan ingin maju dan melahirkan generasi yang berkualitas di tengah-tengah kondisi masyarakat yang sedang mengalami percepatan ilmu dan teknologi, maka dibutuhkan seorang guru yang profesional, yang memiliki karakter di antaranya menjalankan tugasnya sebagai panggilan hidup, berdedikasi tinggi, demokratis, profesional dan bersikap sebagai seorang intelektual.¹⁹

Penutup

Sebagai bagian akhir dari tulisan ini, terdapat beberapa kesimpulan yang perlu disampaikan sebagai penegasan, di antaranya:

1. Pertengkaran antara orangtua dan guru merupakan bagian dari bentuk konflik sosial yang perlu segera diselesaikan karena berpotensi membawa dampak yang merugikan bagi lembaga pendidikan, guru dan orangtua secara pribadi dan khususnya merugikan peserta didik sebagai korban yang paling terdampak.
2. Penanganan pertengkaran antara orangtua dengan guru sangat baik dilakukan sejak dini, bahkan bila perlu dilakukan upaya pencegahan sebelum benih-benih konflik itu muncul, yaitu dengan cara melakukan standarisasi proses pendidikan dan penanganan permasalahan siswa, kemudian mensosialisasikan standart tersebut dan membuat kontrak pendidikan yang disepakati oleh orangtua dan peserta didik.
3. Orangtua dan guru yang bertengkar perlu menyadari situasi konflik yang tengah terjadi diantara mereka dan memahami dampak yang mungkin akan mereka peroleh pada saat mereka tidak keluar dari situasi tersebut.

¹⁹Abudin Nata, *Manajemen Pendidikan, Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia* (Bogor: Kencana, 2003), hal. 142-143

4. Solusi lain di antaranya adalah dengan cara: 1) mendorong orangtua dan guru yang bertengkar untuk berinteraksi secara positif untuk mendiskusikan cara pemecahan masalah yang menguntungkan bagi mereka dengan tanpa menekan atau menyalahkan salah satu pihak. 2) memberi kepercayaan kepada pihak lain/pihak ketiga untuk membantu penyelesaian pertengkaran tersebut bila diperlukan.

Perlu ditegaskan pula bahwa beberapa solusi alternatif terhadap persoalan pertengkaran orangtua dengan guru yang ditawarkan dalam tulisan ini masih sangat umum sehingga tidak memberikan panduan operasional dan teknis. Hal itu memang sengaja dibuat demikian karena tujuan awal penulisan ini hanya untuk membuka wacana dan diskusi tentang salah satu persoalan penting di dunia pendidikan yang kahir-akhir ini sering mengemuka. Mungkin kajian dan diskusi yang lebih mendalam terkait persoalan pertengkaran orangtua dengan guru perlu dilakukan di dalam tulisan-tulisan dan fórum-forum lain yang lebih tepat.

Selain itu, tulisan pendek ini bisa jadi bukanlah satu-satunya solusi terbaik yang dapat di tawarkan. Di luar tulisan ini mungkin terdapat banyak solusi lain yang lebih baik. Untuk itu, penulis lain perlu mengeksplorasinya dan mengkaji refrensi-referensi yang ada serta melakukan banyak kajian untuk dapat menemukannya untuk kemudian berupaya mengemasnya secara lebih teknis sehingga dapat secara langsung diimplementasikan oleh para pengelola lembaga pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. 2006. *Visi Baru Manajemen Sekolah; Dari Unit Birokrasi Hingga Kelembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardjana, A.M., 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta : Kanisius.
- <http://www.smadawates.sch.id>. tanggal 13 Juni 2018
- <https://www.m.liputan6.com> 04 januari 2016
- <https://www.m.liputan6.com>, 23 Oktober 2017.
- [https://www.. detiknews](https://www.detiknews), Kamis 30 November, 2017
- Kamisan, 2007. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Kartika Suarabaya
- Maliki, Zainudin, 2003. *Narasi Agung; Tiga Teori Sosial Hegemonik*. Surabaya : Lembaga Pengkajian Agama dan Masyarakat [LPAM], 2003.

- Nata, Abudin. 2003. *Manajemen Pendidikan, Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*. Bogor: Kencana.
- Rahim, Afzalur, 1886. *Managing Conflict in Organizations*. New York : Praeger.
- Surya, 29 Juni 2016
- Susilo, Rachmad K. Dwi, 2009. *20 Tokoh Sosiologi Modern, Biografi Peletak Sosiologi Modern*. Jogjakarta: Ar-Ruz Media.
- Tamburaka, Rustam E. 1999. *Pengantar Ilmu Sejarah, Teori Filsafat Sejarah, Sejarah Filsafat dan IPTEK*. Jakarta : PT. Reineka Cipta.
- Wahyudi, 2007. *Manajemen Konflik dalam organisasi; pedoman praktis bagi pemimpin visioner (edisi II)*. Bandung : Alfabeta.
- Winardi, 1994. *Manajemen Konflik, Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung : Mandar Maju.
- Yaqin, Ainul, 2019. *Membentuk Karakter Melalui Pendidikan Afeksi*. Yogyakarta: Media Akademi