

## **STRATEGI GURU DALAM MENGELOLAH KONFLIK DENGAN ORANG TUA SISWA DI SDN KARANG ANYAR 2**

**Mahardhika Yahya<sup>1</sup>, Masruri Masruri<sup>2</sup>, Ade Indra Permana<sup>3</sup>**

[mahardhitanamireyahya@gmail.com](mailto:mahardhitanamireyahya@gmail.com)<sup>1</sup>, [masruri@unis.ac.id](mailto:masruri@unis.ac.id)<sup>2</sup>, [aipermana@unis.ac.id](mailto:aipermana@unis.ac.id)<sup>3</sup>

**Universitas Islam Syekh Yusuf**

### **ABSTRAK**

Skripsi ini membahas tentang Strategi Guru Dalam Mengelola Konflik Dengan Orang Tua Siswa di SDN Karang Anyar Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dan penyebab terjadinya konflik, untuk mengetahui strategi guru dalam mengatasi konflik dengan orang tua siswa, untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam mengatasi konflik dengan orang tua siswa di SDN Karang Anyar Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. subjek penelitiannya yaitu kepala sekolah, guru dan orang tua siswa. Data diperoleh dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan tiga hal. Pertama, mengetahui bentuk konflik dan penyebab terjadinya konflik antar siswa di SDN Karang Anyar Tangerang, yaitu terdapat beberapa jenis konflik yang timbul dari dalam diri individu (intrapersonal), dan konflik terjadi antar dua orang atau lebih (interpersonal) kasusnya disebabkan dari perasaan kurang puas orang tua siswa pada saat menginginkan sesuatu, dan adanya faktor perbedaan pendapat sehingga muncul hal yang tidak diinginkan seperti komunikasi yang kurang efektif, bullying, komunikasi yang kurang optimal kasus terkait kegiatan ekstrakurikuler, kemampuan akademik siswa dan kasus lainnya. Kedua, Strategi yang digunakan guru dalam mengelola konflik dengan orang tua siswa di SDN Karang Anyar 2 Tangerang, Strategi yang digunakan guru dalam mengatasi konflik antar siswa yaitu dengan memberikan nasehat yang baik kepada siswa, memberikan teguran dan juga ancaman, tepatnya pada strategi, eskalasi (memberikan sanksi), kolaboratif, kompromi dan penghalusan (memberikan nasehat). Ketiga, Faktor penghambat dan pendukung dalam mengatasi konflik dengan orang tua siswa yaitu faktor penghambatnya disebabkan komunikasi yang kurang efektif, penolakan solusi yang diberikan kepada orang tua siswa yang berkonflik. Sedangkan yang menjadi faktor pendukung yaitu adanya kerja sama yang baik antar guru-guru di sekolah, dan orang tua siswa yang berkonflik proaktif dalam proses penyelesaian masalah.

**Kata Kunci:** Strategi Guru, Konflik, Siswa.

### **ABSTRACT**

*This research discusses the strategies of teachers in managing conflicts with parents of students at SDN Karang Anyar Tangerang. The purpose of this research is to identify the forms and causes of conflicts, to determine the strategies used by teachers in resolving conflicts with parents, and to identify the inhibiting and supporting factors in resolving conflicts with parents. This research uses a qualitative approach. The subjects of this research are the principal, teachers, and parents of students. Data were collected through observation, interviews, and documentary studies. The results of this research show three main findings. First, the forms and causes of conflicts between teachers and parents of students at SDN Karang Anyar Tangerang, including internal conflicts (intrapersonal) and external conflicts (interpersonal), were caused by factors such as dissatisfaction of parents, differences in opinion, and ineffective communication. Second, the strategies used by teachers in managing conflicts with parents of students at SDN Karang Anyar Tangerang, including providing advice, warnings, and threats, as well as using strategies such as escalation, collaboration, compromise, and smoothing. Third, the inhibiting and supporting factors in resolving conflicts with parents, including ineffective communication, rejection of solutions, and lack of cooperation, as well as supporting factors such as good cooperation among teachers and proactive parents in resolving conflicts.*

**Keywords:** Teacher Strategies, Conflict, Students.

## **PENDAHULUAN**

Konflik antara guru dan orang tua siswa merupakan fenomena yang sering terjadi di sekolah. Konflik ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan pendapat, kepentingan, atau nilai. Konflik ini dapat mempengaruhi kualitas pendidikan dan hubungan antara sekolah dan orang tua siswa. Adapun konflik yang ditemukan di SDN Karang Anyar 2 Tangerang yaitu ketidakpuasan orang tua terhadap guru, Orang tua merasa anaknya diperlakukan tidak adil atau kurang diperhatikan oleh guru, ketidak sepahaman tentang kebijakan sekolah Orang tua tidak setuju dengan aturan sekolah, seperti aturan seragam atau biaya tambahan, Orang tua membela siswa yang salah, Orang tua menolak mengakui kesalahan anaknya dan menyalahkan pihak sekolah.

Guru sebagai pendidik dan pengajar memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola konflik dengan orang tua siswa. Guru harus memiliki kemampuan untuk mengelola konflik secara efektif dan profesional. Namun, tidak semua guru memiliki kemampuan yang memadai untuk mengelola konflik dengan orang tua siswa. Strategi merupakan suatu proses untuk mempermudah organisasi dalam mengidentifikasi apa yang hendak mereka capai, dan bagaimana seharusnya mencapai suatu hasil yang maksimal. Dengan menggunakan strategi sebagai suatu kerangka kerja untuk menyelesaikan setiap masalah strategis di dalam sebuah organisasi atau di sekolah terutama yang berkaitan dengan terjadinya konflik yang ditimbulkan oleh siswa.

Menurut Suhartini dan Rahmawati (2020 : 13) Konflik adalah salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Manusia juga memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial, ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Perbedaan inilah yang selalu menimbulkan konflik dalam sejarah umat manusia. Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindarkan dan akan selalu terjadi.

Menurut Nurhikmah dan D Anugrah (2022) menyatakan bahwa Konflik interpersonal adalah salah satu konflik yang terjadi karena adanya perbedaan faktor pribadi. Konflik interpersonal atau konflik antara dua orang atau lebih yang diakibatkan oleh banyaknya faktor yang sering terjadi pada konflik interpersonal. Konflik interpersonal dapat dipengaruhi oleh suatu persepsi individu terhadap suatu komunikasi interpersonal sehingga hal ini dibutuhkan cara pengelolaannya. Menurut R Lukum, M Sunge-publik tahun (2021). Konflik itu terjadi karena adanya kegagalan interaksi (komunikasi) yang disebabkan oleh persepsi individu yang berbeda-beda.

## **METODE**

### **Rasionalitas Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2022) Rasionalitas jenis penelitian adalah pemilihan jenis penelitian yang tepat berdasarkan tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, dan karakteristik variabel yang diteliti dan Menurut Arikunto (2022): Rasionalitas jenis penelitian adalah pemilihan jenis penelitian yang tepat berdasarkan tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, dan kemampuan peneliti. Menurut F. Fitriana Rasional jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan dimaksudkan sebagai suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan yang akan dipecahkan lebih tepatnya menggunakan metode kualitatif sehingga lebih aktif, reaktif, serta terperinci.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SDN Karang Anyar 2 Tangerang , di Jalan Pembangunan 3 Karang Anyar Kecamatan Neglasari Kota Tangerang Provinsi Banten. Alasan peneliti

memilih lokasi di SDN Karang Anyar 2 Tangerang berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SDN Karang Anyar 2 Tangerang ini di temukan masalah yaitu sering terjadinya konflik dengan orang tua siswa , maka dengan begitu tujuan peneliti untuk mengetahui konflik bisa terjadi dan bagaimana strategi guru dalam mengatasi konflik dengan orang tua siswa. Peneliti melakukan penelitian sejak tanggal

### **Fokus Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2020:275) Fokus penelitian yang ditentukan oleh peneliti berguna untuk memberi batasan terhadap suatu objek penelitian agar fokus peneliti tidak melebar. Menurut Sugiyono penentuan fokus penelitian kualitatif merupakan domain tunggal yang didasarkan pada tingkat keharusan informasi yang diperoleh dari situasi sosial. Adapun maksud dari fokus penelitian ini adalah bertujuan dalam memberikan batasan terhadap penelitian sehingga penulis tidak terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Untuk menentukan fokus penelitian maka penulis menunjukkan pada informasi yang diperoleh dari hasil penelitian.

### **Objek Dan Subjek Penelitian**

Menurut Andien Fransiska, (2023) menyebutkan bahwa subjek penelitian tidak selalu harus berupa orang, melainkan bisa juga berupa benda, proses, kegiatan, atau tempat. Sedangkan Menurut Sugiyono, (2022) objek penelitian yaitu "suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian**

#### **Gambaran Umum**

SDN Karang Anyar 2 merupakan salah satu sekolah jenjang SD di wilayah Kota Tangerang yang menawarkan pendidikan berkualitas dengan terakreditasi A dan sertifikasi ISO 9001:2000. Dengan adanya keberadaan SDN Karang Anyar 2, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mencerdaskan anak bangsa di wilayah kelurahan Karang Anyar Kecamatan Neglasari kota Tangerang Provinsi Banten.

#### **Hasil Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

SDN Karang Anyar 2 Tangerang merupakan tempat peneliti mengadakan penelitian yang terletak di Jalan Pembangunan 3 kelurahan Karang Anyar kecamatan Neglasari Kota Tangerang. SDN Karang Anyar 2 merupakan salah satu sekolah jenjang SD berstatus Negeri yang berada di Jalan Pembangunan 3 kelurahan Karang Anyar Kecamatan Neglasari kota Tangerang Banten. SDN Karang Anyar 2 didirikan pada tanggal 1 Agustus 1972 dengan Nomor SK Pendirian 042/MDR/1972 yang berada dalam naungan kementerian pendidikan dan kebudayaan. Dalam kegiatan pembelajaran, sekolah yang memiliki 337 siswa yang terdiri dari 164 siswa laki-laki dan 173 siswa perempuan, di mana siswa perempuan lebih banyak dari siswa laki-laki yang dibimbing oleh 17 guru yang profesional di bidangnya 2 tenaga administrasi. Kepala Sekolah SDN Karang Anyar 2 saat ini adalah Huriyah, S.Pd Operator yang bertanggung jawab adalah Cut Rismawaty.

#### **Pembahasan**

Pembahasan ini merupakan usaha untuk memilih suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian tertentu. Sehingga dalam penyajiannya bisa jelas dan tersusun dengan formasi bagus dan terstruktur. Dalam pembahasan ini lebih dijabarkan kembali tentang temuan dari penelitian agar pemahaman dalam penelitian bisa tergambarkan dan mudah untuk dipahami. Penyajian dalam pembahasan ini diperoleh dari data-data yang telah dikumpulkan dan kemudian siap diolah kembali menjadi sebuah tulisan yang bagus

diperuntukkan dalam memberikan gambaran kepada pembaca. Pembahasan yang akan dilakukan kali ini mengenai Strategi Guru dalam Mengelola Konflik dengan Orang Tua Siswa di SDN Karang Anyar 2. Kemudian peneliti akan melakukan pembahasan data sesuai dengan fokus penelitian.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti terkait manajemen Strategi Guru Mengatasi Konflik Dengan Orang Tua Siswa di SDN Karang Anyar 2, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Bentuk konflik dan penyebab terjadinya konflik Orang tua siswa dan guru siswa di SDN Karang Anyar 2 yaitu konflik yang timbul dari dalam diri individu (intrapersonal) dan konflik antar dua orang atau lebih (interpersonal).
2. Strategi Guru dalam Mengelola Konflik dengan Orang Tua Siswa di SDN Karang Anyar konseling kelompok, memberikan informasi yang akurat, memadai dan efektif serta mengadakan rapat orang tua siswa secara berkala.
3. Faktor penghambat kurangnya keterampilan berkomunikasi yang efektif, kurangnya empati dan mengelola emosi serta kurangnya dukungan sekolah dan sumber daya. Adapun yang menjadi faktor pendukungnya yaitu adanya kerja sama yang, Empati dan komunikasi yang efektif serta sumber daya yang cukup seperti fasilitas, peralatan, dan lain-lain. rekan guru, konselor dan lain-lain dapat membantu guru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aeniyatul. (2023). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Afian, T. (2023). Inovasi Pelayanan Perpustakaan Sekolah Ramah Anak Dalam Meningkatkan Minat Baca. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(1), 98. [tps://doi.org/10.33394/vis.v11i1.7533](https://doi.org/10.33394/vis.v11i1.7533)
- Aimah, S., & Khauldi, M. I. (2024). Strategi manajemen kepala sekolah dalam mengelola konflik pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 02, 553–570. <https://doi.org/10.30868/im.v7i02.6798>
- Arifin, Z., Safitri, N. N., Zuhro, R. H., & Hasan, A. A. (2025). Manajemen Konflik dalam Pendidikan : Pendekatan Kolaboratif di Sekolah. 38–53.
- Ariyanti, L., Satria, M. N. D., & Alita, D. (2020). Metode Extreme Programming Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSDI)*, 1(1), 90–96. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/214>
- Berliana. (2021). No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.,.
- Bintari, A., & Musyarapah, M. (2023). Manajemen Konflik dalam Pendidikan Islam Multikultural. *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, 7(4), 1718. <https://doi.org/10.35931/am.v7i4.2700>
- Budi Lukmono, I., & Sudarmanto STT Gamaliel Surakarta, G. (2020). *Missio Ecclesiae INSTITUT INJIL INDONESIA Model Kepemimpinan Yesus Kristus Sebagai Pembawa Damai Bagi Resolusi Konflik di Kota Surakarta*. 9(2), 98–118. <https://jurnal.i3batu.ac.id/index.php/me>
- Febri, A. (2021). Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas V Mi Nurul Ulum Madiun. *Jurnal Paradigma*, 11(1), 187–201.
- Iffah, U., Hasanah, H., & Rahman, B. (2021). Pendidikan Islam Dan Hak Penyandang Disabilitas; Suatu Pandangan Komprehensif Dan Integratif. *Edupedia : Jurnal Studi Pendidikan Dan Pedagogi Islam*, 5(2), 1–3. <https://doi.org/10.35316/edupedia.v5i2.1092>
- Iii, B. A. B. (2022). Skalah likert. Sugiyono, 39–63.
- Juhaeni, J., Agista Ifain, Asadine Silmi Kurniakova, Azmi Tahmidah, Dwi Nur Arifah, Siti Faridha Friatnawati, Safaruddin, S., & R. Nurhayati. (2022).

Strategi Guru dalam Mengatasi Kesulitan Membaca pada Siswa Madrasah Ibtidaiyah. *Journal of Instructional and Development Researches*, 2(3), 126–134.  
<https://doi.org/10.53621/jider.v2i3.74>

Khoiriah. (2022). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.

Magfirotul Hamdiah, Ilham Darmawan, & Hanifa. (2023). Analisis Konflik Batin Tokoh Shafira Dalam Novel Shaf Karya Ima Madani. *Jurnal*.