

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konflik

1. Pengertian Konflik

Agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai isu konflik, perlu kiranya diketahui terlebih dahulu tentang definisi konflik itu sendiri, tanpa mengetahui arti dan pengertian itu maka akan sulit memahami hal-hal yang berhubungan dengan konflik. Konflik berasal dari bahasa latin: *Conflintus* yang arti pertentangan, perwujudan dan pelaksanaan beraneka pertentangan antara dua pihak yang dapat merumuskan dua orang bahkan golongan besar seperti Negara.¹ Menurut pendapat Khoirul Anwar dalam Jurnalnya bahwa, “Konflik merupakan ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang muncul dalam menjalankan kegiatan bersama-sama dan atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda.”² Hal ini menunjukkan dalam konflik terlihat adanya perbedaan antara individu dalam menjalankan sesuatu atau proses kegiatan yang dilakukan secara bersamaan.

Pada dasarnya konflik merupakan proses batin yang meliputi kegelisahan karena pertentangan atau dapat dikatakan sebagai interaksi-interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih. Konflik

¹ Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 4.

² Khoirul Anwar, “Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan”, *Jurnal Studi dan Penelitian Pendidikan Islam*, Volume 1 Nomor 2 Agustus 2018, 33.

adalah masalah yang ditimbulkan oleh seseorang yang dapat merusak diri sendiri, dapat menjurus ke tingkat stress yang lebih tinggi, memunculkan kejahatan dan keributan yang tidak diinginkan. Hal tersebut membutuhkan suatu penanganan sebuah konflik, yang disebut dengan manajemen konflik. Sementara itu, manajemen konflik merupakan tindakan yang mempunyai langkah-langkah tertentu untuk menghindari sebuah masalah maupun mengatasi masalah dengan memberikan solusi yang tepat. Tujuan utama manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan kerja sama antara siswa dengan siswa maupun siswa dengan guru.

Menurut Wirawan, mendefinisikan konflik sebagai proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.³ Sedangkan menurut Robbins dalam buku Weni Puspita, mendefinisikan konflik ialah suatu keadaan terjadinya pertentangan antara dua orang yang berselisih untuk menjadi menang atau kalah. Seseorang yang menang adalah orang yang lebih kuat dari lawannya. Ia menunjukkan mampu mengalahkan orang lain, sedangkan lawannya atau kedua-duanya tidak mampu meraihnya bersama-sama.⁴ Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana tujuan dari mereka bertikai itu tidak hanya untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga

³ Eko Sudarmanto, dkk, *Manajemen Konflik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

⁴ Weni Puspita, *Manajemen Konflik*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), 3.

untuk menundukkan saingannya dengan kekerasan atau ancaman.

2. Jenis -Jenis Konflik antar Siswa

Dalam aktivitas individu, dijumpai bermacam-macam konflik yang melibatkan individu-individu maupun kelompok-kelompok. Beberapa kejadian konflik telah diidentifikasi menurut jenisnya. Menurut Handoko, T.H membedakan konflik menjadi 5 jenis, yaitu: (1) konflik dalam diri individu, (2) konflik dalam individu, (3) konflik antara individu dengan kelompok, (4) konflik antar kelompok, (5) konflik antar organisasi.⁵ Sedangkan menurut Stoner dan Freeman membagi konflik dalam tiga macam, yaitu:⁶

- 1) Konflik dari dalam individu, yaitu konflik yang dihadapi atau dialami oleh individu dengan dirinya sendiri karena adanya tekanan, peran, dan harapan dari luar yang berbeda keinginan atau harapannya. Konflik ini bisa terjadi karena ada tuntutan suatu tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang.
- 2) Konflik antar individu, yaitu konflik yang terjadi antar individu yang berada dalam satu kelompok/organisasi ataupun antara individu yang berada dikelompok yang berbeda. Konflik antar individu atau lebih sifatnya terkadang adalah emosional. Konflik ini terjadi karena perbedaan pendapat atau pemikiran yang tidak sejalur antara individu yang satu dengan yang lainnya
- 3) Konflik antar individu dan kelompok, yaitu konflik yang terjadi

⁵ Wahyudi, *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 31.

⁶ Meida Sari, *Implementasi Manajemen Konflik.....*34

karena perbedaan cara individu terhadap paksaan kesamaan cara kerja yang dilakukan oleh kelompok kerja mereka. Konflik seperti ini terjadi karena seseorang tidak pandai dalam beradaptasi dilingkungan baru atau gagal menyesuaikan dirinya dengan peraturan-peraturan dilingkungannya.

Sangat bahaya bagi siswa/remaja terlibat dalam konflik karena konflik dapat menjadikan perilaku siswa yang brutal, membabi buta, serta dapat mengalahkan akal sehat. Selain itu, menurut Hendricks, “remaja yang emosinya tidak stabil akan menghambat dalam pencapaian tugas-tugas perkembangan dan menghambat keberhasilan belajarnya bahkan konflik yang dihadapi akan semakin berkepanjangan”. Dengan demikian, guru dapat mengatasi konflik pada siswa/remaja, agar siswa/remaja tersebut tidak terlibat dalam konflik yang sangat membahayakan perkembangannya.

3. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik

Konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu pun masyarakat yang tidak pernah mengalami konflik antar individu antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya. Oleh sebab itu kita tidak bisa menetapkan secara tegas bahwa yang menjadi sumber konflik, sebagaimana menurut Anoraga suatu konflik dapat terjadi karena: ⁷

- a. Suatu konflik yang terjadi karena perbedaan pendapat dimana masing-masing pihak merasa dirinya benar, tidak ada yang mau

⁷ Saputro, *Ilmu Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2003),. 85

mengakui kesalahan, dan apabila perbedaan pendapat tersebut amat tajam maka dapat menimbulkan rasa kurang enak, ketegangan dan sebagainya.

- b. Salah paham merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan dari seseorang yang tujuan sebenarnya baik tetapi diterima sebaliknya oleh individu yang lain.
- c. Ada pihak yang dirugikan, Tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan yang lain atau masing-masing pihak merasa dirugikan pihak lain sehingga seseorang yang dirugikan merasa kurang enak, kurang senang atau bahkan membenci.
- d. Perasaan sensitive, Seseorang yang terlalu perasa sehingga sering menyalah artikan tindakan orang lain. Contoh, mungkin tindakan seseorang wajar, tetapi oleh pihak lain dianggap merugikan.

Sedangkan Menurut Husaini Usman penyebab konflik secara umum terjadi karena beberapa hal sebagai berikut:

- a. SARA (suku, agama, ras, dan antar golongan), ancaman status, penduduk pendatang dengan penduduk asli, WNI dengan pribumi, antar warga yang bertikai (konflik horizontal).
- b. Salah satu atau kedua belah pihak menunjukkan permusuhan dan menghalangi usaha masing-masing untuk mencapai tujuan.
- c. Persaingan tidak sehat.
- d. Adanya perbedaan persepsi (contrasting perceptions) terutama dalam interpretasi dalam bahasa dan makna hukum.
- e. Hambatan-hambatan komunikasi.
- f. Ketidak sesuaian visi, misi, tujuan, sasaran, policy, strategi, dan aksi yang telah disepakati atau terjadi ketidakpercayaan atau kecurangan.
- g. Kepribadian yang tidak cocok antar satu dengan yang

- lainnya (personality clashes).
- h. Orang-orang yang mempunyai tugas-tugas yang saling tergantung satu sama lain yang membutuhkan kerja sama, namun sasarannya berbeda atau terjadi konflik kepentingan (conflict of interest).
 - i. Orang-orang yang dipaksa bekerja keras dalam waktu yang lama.
 - j. Perbedaan dalam nilai dan keyakinan (different sets of values) yang menyebabkan curiga, salah pengertian, dan permusuhan.⁸

Jadi, dapat disimpulkan ada beberapa faktor penyebab konflik diantaranya:

- a. Perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan. Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial, seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya.
- b. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda. Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.
- c. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok. Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan

⁸ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 467-468.

yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.

- d. Komunikasi Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap akan menyebabkan timbulnya konflik.

B. Wali Kelas

1. Pengertian Wali Kelas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia wali kelas adalah guru yang disertai tugas membina siswa dalam satu kelas. Wali kelas adalah guru yang diberi tugas khusus disamping mengajar yakni untuk mengelola satu kelas siswa. Wali kelas merupakan orang tua kedua yang harus dihormati di sekolah, wali kelas bertugas sebagai pengajar suatu ilmu yang bermanfaat bagi siswa. Baik atau buruk perilaku siswa adalah hasil dari cara guru dalam proses kegiatan pendidikan yang dilakukan di sekolah. Terutama wali kelas yang merupakan seorang guru memiliki tugas tambahan untuk bertanggung jawab penuh terhadap suatu kelas yang dipimpin. Tugas tambahan bagi guru menjabat sebagai wali kelas meyakini bahwa kelas yang kondusif dapat dibentuk melalui berbagai upaya penegakan aturan-aturan di dalam kelas yang dapat menjadikan siswa memiliki kedisiplinan diri. Sebagai orang tua kedua bagi siswa-siswanya, hubungan wali kelas dan siswa dapat dikatakan baik memiliki sifat-sifat sebagai berikut:

- a. Memahami, wali kelas memberikan pemahaman yang tepat kepada siswa agar ia tanggap terhadap proses belajar dan pembelajaran yang dialaminya. Hal tersebut penting agar siswa mampu memahami bahwa belajar dan proses pembelajaran yang dialaminya semata-mata hanya untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya.
- b. Saling terbuka, wali kelas dan siswa perlu untuk saling bersikap jujur dan saling terbuka dalam memberikan informasi yang akan dijadikan sebagai sumber masukan bagi peningkatan proses pembelajaran.
- c. Komunikasi, wali kelas dan siswa perlu berkomunikasi dengan aktif sehingga terbangun pemahaman yang baik, yang dapat memudahkan proses belajar dan pembelajaran.
- d. Kebebasan, wali kelas memberikan kebebasan kepada siswa untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan tahapan perkembangan dewasaannya, kepribadiannya, serta kreativitasnya yang dialaminya.
- e. Dukungan, wali kelas dan siswa harus saling mendukung agar kepentingannya dapat terpenuhi dengan baik. Wali kelas membutuhkan siswa yang taat kepada aturan, mengikuti setiap mata pelajaran dengan baik, serta terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran. Sementara siswa kepentingannya yang menyenangkan, nyaman, inspiratif, dan mampu mengembangkan

segala potensi yang dimilikinya.⁹

Dalam buku profesi keguruan yang di tulis oleh Soetjipto dan Raflis tentang peran dan tanggungjawab wali kelas adalah:

“Wali kelas berperan dan bertanggung jawab mengumpulkan data tentang siswa, menyelenggarakan bimbingan kelompok, meneliti kemajuan dan perkembangan siswa (akademik, sosial, fisik, pribadi), mengawasi kegiatan siswa sehari hari, mengobservasikegiatan siswa berada dirumah, mengadakan kegiatan orientasi, memberikan penerangan, mengatur dan menempatkan siswa, memantau hubungan sosial siswa dengan individu lainnya dari berbagai segi seperti frekuensi pergaulan, intensitas pergaulan, dan popularitas pergaulannya.”¹⁰

Menurut Novan Ardy Wiyani, bahwa penegakan aturan guru sebagai wali kelas memiliki dua cara yaitu sebagai pengontrol (*controller*) dan berperan sebagai pembimbing atau konselor perilaku siswa di dalam kelas.¹¹ Sebagai pengontrol dan pembimbing merupakan kekuasaan yang dimiliki oleh seorang wali kelas untuk melakukan pengawasan terhadap perilaku siswa yang berada di dalam kelas maupun di luar kelas. Dalam menciptakan kondisi dan lingkungan yang kondusif seorang wali kelas harus mampu mengerti perkembangan jiwa siswa. Sehingga dalam mengatasi masalah-masalah yang ada, wali kelas harus bisa mendiagnosis siswa yang mempunyai masalah, mampu memberi berbagai pelatihan kepada siswa yang mendorong timbulnya kesadaran diri, bisa mengkomunikasikan siswa-guru, siswa-kepala sekolah, atau siswa-orang tua/wali, bisa memasukkan berbagai alternatif kebutuhan kelas terhadap pemecahan

⁹ Donni Juni Priansa, *Kinerja Dan Profesionalisme Guru*, (Bandung: Alfabeta, 2004), 266-268

¹⁰ Soetjipto dan Raflis Kosasi, *Profesi Keguruan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 102-103.

¹¹ Novan Ardy Wiyani, *Manajemen Kelas: Teori Dan Aplikasi Untuk Menciptakan Kelas Yang Kondusif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 37-38.

masalah di dalam kelas. Hal ini selaras dengan pendapat Ermis Suryana dalam bukunya *bimbingan dan konseling di sekolah* yang menyatakan bahwa wali kelas juga memiliki peran dalam program bimbingan dan konseling di sekolah terutama dalam membantu siswa dalam berbagai permasalahan yang dihadapinya.¹²

2. Peran Wali kelas

Peran wali kelas terhadap siswa sangatlah penting dikarenakan wali kelas merupakan orang tua kedua bagi siswa-siswanya, dengan begitu tanggung jawab wali kelas terhadap siswa-siswanya sangatlah besar. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang rincian tugas tambahan guru sebagai wali kelas, yaitu:

- a. Mengelola kelas yang menjadi tanggungjawabnya,
- b. Berinteraksi dengan orang tua/wali peserta didik,
- c. Menyelenggarakan administrasi kelas,
- d. Menyusun dan melaporkan kemajuan belajar peserta didik,
- e. Membuat catatan khusus tentang peserta didik,
- f. Mencatat mutasi peserta didik,
- g. Mengisi dan membagi buku laporan penilaian hasil belajar.¹³

Menurut E Mulyasa, ada beberapa peran wali kelas yang dapat diidentifikasi, sebagai berikut :¹⁴

- a. Wali kelas Sebagai Pendidik

Wali kelas adalah pendidik yang menjadi tokoh utama dan panutan bagi para siswa, dan lingkungannya sekolah atau di luar

¹² Ermis Suryana, *Bimbingan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah*, (Palembang: Noer Fikri Offset, 2012), 74.

¹³ Permendikbud, Nomor 15 Tahun 2018.

¹⁴ E Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional: Menciptakan Pembelajaran Kreatif Dan Menyenangkan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 37-38.

sekolah. Oleh karena itu, wali kelas harus mencakup pada tanggung jawab, mandiri, dan disiplin. Gibson dan Mitchell dalam jurnal Musfirah Nurul Kusuma wardhani, dkk, mengemukakan “peran dan tanggung jawab wali kelas di sekolah sebagai pendengar dan pemberi nasehat, sebagai agen penerima dan perujuk siswa, sebagai penemu potensi siswa, sebagai pendidik karir, sebagai fasilitator hubungan siswa, dan sebagai pendukung program bimbingan dan konseling.”¹⁵

Menurut E. Mulyasa, wali kelas harus bertanggung jawab terhadap segala tindakannya di sekolah, dan dalam kehidupan bermasyarakat, wali kelas juga harus mampu mengambil keputusan secara mandiri, terutama dalam berbagai hal yang berkaitan dengan pembentukan kompetensi, serta bertindak sesuai dengan kondisi siswa, dan lingkungan, wali kelas harus mampu bertindak dan mengambil keputusan secara cepat, tepat waktu, dan tepat sasaran, terutama berkaitan dengan masalah siswa, tidak menunggu perintah atasan atau kepala sekolah, sedangkan disiplin yang dimaksudkan bahwa wali kelas harus mematuhi berbagai peraturan dan tata tertib secara konsisten, atas kesadaran profesional, karena mereka bertugas untuk mendisiplinkan para siswa di sekolah.¹⁶ Oleh karena itu, wali kelas sebagai pendidik juga sebagai contoh disiplin untuk siswa

¹⁵ Musfirah Nurul Kusuma wardhani, Andi Agustang, “Peran Wali Kelas Dalam Penyelesaian Konflik Antar Siswa di SMA Negeri 1 Pirang”, Jurnal Sosialisasi Pendidikan Sosiologi-FIS UNM:2018, 14.

¹⁶ E Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*....37-38.

dengan memulai dari dirinya sendiri, dalam berbagai tindakan dan perilakunya. Selain itu menurut Suri Arfinah, mengungkapkan bahwa peran wali kelas yang paling menonjol adalah menjadi semacam kepala keluarga dalam kelas tertentu. Ini berarti, wali kelas bertanggung jawab dalam menciptakan kondisi dan lingkungan yang kondusif, sehingga kelas itu sebagai komunitas belajar, agar siswa dapat maju bersama dalam proses pembelajaran. Hal itu menggambarkan bahwa peran wali kelas adalah mendidik siswa, juga dalam hal pembelajaran.¹⁷

b. Wali kelas Sebagai Penasehat

Siswa senantiasa berhadapan dengan kebutuhan untuk membuat keputusan, dan dalam prosesnya akan lari kepada gurunya. Siswa akan menemukan sendiri keputusannya, bahkan mungkin menyalahkan apa yang ditemukannya, serta akan mengadu kepada wali kelas sebagai orang kepercayaannya. “Wali kelas adalah seorang penasehat bagi siswa, bahkan bagi orang tua, meskipun wali kelas tidak memiliki latihan khusus sebagai penasehat dan dalam beberapa hal tidak dapat berharap untuk menasehati orang”.

Menurut E. Mulyasa bahwa semakin efektif wali kelas menangani setiap permasalahan, makin banyak kemungkinan siswa berpaling kepadanya untuk mendapatkan nasihat dan

¹⁷ Suri Arfinah, *Peranan Wali Kelas Dalam Pembentukan Kepribadian Siswa Si SMA Negeri 15 Bulukumba*, Skripsi, Makassar 2018, 12.

kepercayaan diri. Agar wali kelas dapat menyadari perannya sebagai orang kepercayaan, dan nasihat secara lebih mendalam, ia harus memahami psikologi kepribadian dan ilmu kesehatan mental.¹⁸ Di antara makhluk hidup yang lain, manusia merupakan makhluk yang unik, dan sifat-sifatnya pun berkembang secara unik pula. Untuk menjadi manusia dewasa, manusia harus belajar dari lingkungan selama hidup menggunakan kekuatan dan kelemahannya. Pendekatan psikologis dan mental akan banyak menolong wali kelas dalam menjalankan fungsinya sebagai penasehat, yang telah banyak dikenal bahwa ia banyak membantu siswa untuk dapat membuat keputusan. Wali kelas menjadi orang tua kedua yang selalu memberi nasehat yang dapat membangun semangat maupun arahan untuk siswa, terutama wali kelas yang bertanggung jawab penuh terhadap siswa yang berada di kelas yang dipimpinnya. Berbagai macam masalah yang akan dihadapi oleh wali kelas terhadap kelakuan siswanya, pasti dapat diselesaikan dengan bijaksana dan adil, meskipun seorang wali kelas tersebut tidak memiliki latihan khusus untuk menjadi penasehat.

c. Wali kelas Sebagai Pemindah Kemah

Hidup ini selalu berubah, dan wali kelas adalah “seorang pemindah kemah, yang suka memindah-mindahkan, dan membantu siswa meninggalkan hal lama menuju sesuatu yang

¹⁸ E Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*....44

baru yang biasa mereka alami, wali kelas berusaha keras untuk mengetahui masalah siswa, kepercayaan, dan kebiasaan yang menghalangi kemajuan, serta membantu menjauhi dan meninggalkannya untuk mendapatkan cara-cara baru yang lebih sesuai”. Wali kelas dan siswa bekerjasama mempelajari cara baru, dan meninggalkan kepribadian yang telah membantunya mencapai tujuan dan menggantinya sesuai dengan tuntutan masa kini. “Pendidikan yang baik dan wali kelas yang efektif berusaha memikirkan perkembangan kepribadian siswa dan kehidupan, tetapi wali kelas adalah pribadi yang merupakan bagian dari proses pendidikan itu”.

Menurut E. Mulyasa banyak hal yang bisa dilakukan wali kelas untuk memelihara pertumbuhan kepribadian.

“Pertama, bisa menjadi orang yang siap dengan pengertian, seperti konflik antara keinginan untuk tetap dan untuk berubah, serta menyadari dan tidak menyadari. Kedua, berusaha keras untuk memberikan pengalaman luas, sehingga memungkinkan siswa menilai keberadaannya sehubungan dengan pengalamannya. Ketiga wali kelas berpindah dari posisi satu ke posisi lain, khususnya dalam ide. Wali kelas adalah pembelajaran tetap dari drama perkembangan manusia, dengan banyak membaca, melakukan observasi terhadap pengalamannya sendiri untuk mencapai pemahaman tentang kehidupan”.¹⁹

Dalam hal ini, cara wali kelas adalah agar dapat memberikan inovasi-inovasi baru kepada siswa untuk mendapatkan pengalaman di era globalisasi dan wali kelas

¹⁹ E Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*....56.

membenarkan bahwa perjalanan lebih penting dari pada tujuan dan proses lebih berarti dari pada hasil akhir.

C. Solusi Penyelesaian Konflik

Wali kelas adalah guru pengajar yang dibebani tugas-tugas sesuai mata pelajaran yang diampunya, namun mereka mendapat tugas lain sebagai penanggung jawab dinamika pembelajaran di dalam kelas tertentu. Wali kelas juga guru yang membantu kepala sekolah untuk membimbing siswa dalam mewujudkan disiplin kelas, sebagai manajer dan motivator untuk membangkitkan gairah/minat siswa untuk berprestasi di kelas. Wali kelas merupakan salah satu pemilik peran penting dalam hubungan antara sekolah, siswa, dan orang tua.²⁰ Dalam mencapai tujuan siswa-siswanya, wali kelas tidak lepas dari kabar-kabar konflik yang terjadi pada diri siswa maupun antar siswa/remaja. Konflik dikalangan antar siswa atau remaja sering mengarah pada pertentangan dengan kelompok seumurannya atau teman sebayanya.

Jika konflik tidak dapat dihindarkan lagi, maka tugas seorang wali kelas dalam menyelesaikan konflik dengan beberapa teori Baskerville bahwa pihak sekolah telah menjalankan peran guru wali kelas dalam pengelolaan konflik yang masuk ke dalam beberapa tahap atau proses penting melalui manajemen konflik, yaitu:

- a) Menemukan dan menganalisis pokok permasalahan

Sebelum masuk lebih dalam ke konflik yang sedang terjadi, terlebih dahulu harus tahu akar atau awal mula konflik terjadi dan juga harus tahu

²⁰ Rizqi Rahayu, "Peran Guru Pai, Wali Kelas Dan Konselor Bk Dalam Pembinaan Perilaku Keberagamaan Dan Dampaknya Terhadap Akhlak Siswa", BANDUNG: Atthulab, Volume : IV, Nomor 1, 2019, 69.

keadaan sekitar ketika konflik belum dan sedang terjadi. Dengan melakukan ini, akan memperoleh informasi awal terjadinya konflik.

b) Membuat instrumen penyelesaian masalah

Jika sudah mendapat informasi yang ingin diperoleh seperti siapa saja yang berkonflik, apa konflik yang dipermasalahkan, awal mula terjadi konflik. Langkah selanjutnya adalah memikirkan solusi yang tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika sudah memikirkan solusi yang tepat, langkah berikutnya adalah menyepakati solusi yang dirasa paling tepat untuk mengakhiri konflik. Sebaiknya, solusi yang digunakan tidak berat sebelah dan juga harus ada pihak penengah.

c) Mengorganisasi masalah

Setelah solusi disepakati bersama, maka langkah selanjutnya adalah semua pihak harus melaksanakan serta menerima solusi yang telah disepakati. Kesepakatan yang diambil sebaiknya tidak merugikan salah satu pihak dan diharapkan tidak menimbulkan konflik lagi kedepannya.

d) Evaluasi konflik.

Setelah konflik selesai, lakukanlah evaluasi bersama-sama. Musyawarahkan hal-hal yang bisa menghindari konflik lagi ke depannya. Evaluasi dilakukan bertujuan untuk untuk tidak mengulangi kesalahan atau konflik yang pernah terjadi.²¹

Sedangkan solusi penyelesaian konflik juga diungkapkan oleh Dunnete dalam buku Husaini Usman, diantaranya:²²

²¹ Eko Sudarmanto, dkk, Manajemen Konflik, (Yayasan Kita Menulis: 2021), 11.

²² Husaini Usman, Manajemen Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan, (Jakarta:Bumi Aksara, 2009), 469.

1. Kolaboratif (*Collaborating*)

Yaitu kedua belah pihak yang berkonflik masih mempertahankan keuntungan bagi diri sendiri atau kelompoknya, caranya dengan mengidentifikasi masalah yang dihadapi, mencari permasalahannya, mempertimbangkan serta mencari solusi yang tepat untuk memecahkan masalah yang ada.

2. Peghalusan (*Smoothing*)

Gaya mengatasi konflik ini adalah berupaya mengurangi perbedaan-perbedaan yang ada dan mengungkapkan persamaan-persamaan di antara pihak-pihak yang terlibat konflik untuk mencari jalan keluar yang tepat.

3. Mendominasi atau pemaksaan (*Dominating atau Forcing*)

Gaya mengatasi konflik ini lebih cenderung ingin menang sendiri dan tidak peduli terhadap kepentingan orang lain, serta memaksa seseorang untuk mengikuti kehendaknya. Pengelolaan konflik ini mengakibatkan sering menimbulkan kejengkelan atau merasa berat hati oleh pihak yang terlibat konflik atas keputusan yang telah ditetapkan.

4. Penghindaran (*Avoiding*)

Gaya mengatasi konflik ini memilih untuk menghindar dari suatu masalah yang kecil atau spele dari pada harus menanggapi.

5. Kompromi (*Compromising*)

Gaya ini adanya tawar-menawar untuk mendapatkan kesepakatan. Pada gaya ini, kedua belah pihak yang berkonflik saling memberi dan menerima masukan dari pihak-pihak yang terlibat konflik.