

**PENGARUH KEMAMPUAN GURU DALAM PENGELOLAAN KONFLIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI SMK PARIWISATA KOTA CIREBON**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

**FAUZIYAH PROKTAMA RESI
NIM : 22086010015**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN
HASIL SIDANG MUNAQOSYAH TESIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Judul Tesis


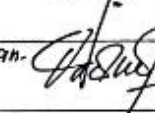
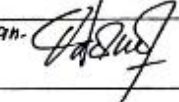
**PENGARUH MANAJEMEN GURU DALAM PENGELOLAAN KONFLIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI SMK PARIWISATA KOTA CIREBON**

Disusun Oleh:

FAUZIYAH PROKTAMA RESI

NIM: 2286010015


MENYETUJUI:

Dosen	Nama Dosen	Tanggal	Tandatangan
Penguji Utama	Dr. Asep Mulyana, M.Si		
Penguji 1	Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd	11 Juni 2024	
Penguji 2	Dr. Mumun Munawaroh	11 Juni 2024	

Mengetahui :
Pimpinan Sidang,


Ketua,
Prof. Dr. Suteja, M.Ag.
NIP. 196301031999031001

Sekretaris,


Dr. Dewi Cahyani, M.Pd.
NIP. 196807281991012001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH MANAJEMEN GURU DALAM PENGELOLAAN
KONFLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI SMK PARIWISATA KOTA CIREBON**

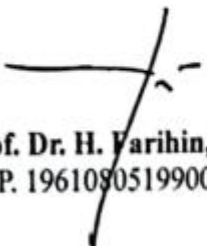
TESIS

**Oleh :
FAUZIYAH PROKTAMA RESI
NIM:2286010015**

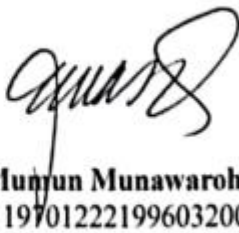
Telah disetujui pada tanggal 15 Mei 2024



Pembimbing I,


Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd.
NIP. 196108051990031004

Pembimbing II,


Dr. Munun Munawaroh, M.Si.
NIP. 197012221996032001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAUZIYAH PROKTAMA RESI

NIM : 2286010015

Jenjang Program : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Pada Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini, secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati, disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala resiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 14 Mei 2024

Yang Menyatakan


FAUZIYAH PROKTAMA RESI

Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd.

**Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon**

NOTA DINAS

Lampiran : 6 Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menilai, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Fauziyah Proktama Resi yang berjudul **“Pengaruh Manajemen Guru Dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon”** telah dapat diujikan.

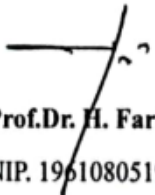
Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 13 Mei 2024

Pembimbing I,


Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd.
NIP. 196108051990031004

Dr. Mumun Munawaroh, M.Si

Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri

(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lampiran : 6 (Enam) Lembar

Hal : *Penyerahan Tesis*

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menilai, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Fauziyah Proktama Resi yang berjudul **“Pengaruh Manajemen Guru Dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon”** telah dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 14 Mei 2024

Pembimbing II,



Dr. Mumun Munawaroh, M.Si

NIP. 197012221996032001

**PENGARUH MANAJEMEN GURU DALAM PENGELOLAAN KONFLIK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA DIDIK DI SMK
PARIWISATA KOTA CIREBON**

Fauziah Prokatam Resi

fauziahresi134@gmail.com

ABSTRAK

Dari rekapitulasi jumlah murid tahun 2021-2023 di SMK Pariwisata Kota terdapat penurunan jumlah siswa yang disebabkan oleh salah satu faktornya kepuasan dalam menyelesaikan konflik yang disebabkan oleh pribadi dengan lingkungan sekoahnya. Bertitik tolak dari masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan 1) mengetahui seberapa baik kemampuan guru dalam mengelola konflik, 2) mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik, 3) mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan guru dalam mengelola konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Untuk mencapai tujuan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 30 guru dan 92 siswa kelas xi, insrtumen penelitian penulis menggunakan angket sebagai pengumpulan data. Instrument tersebut telah di uji coba kualitasnya dengan nilai validitasnya 0,3961 dan 0, 5324 serta reliabilitasnya 0,6. Jumlah sampel yang penulis teliti berasal dari guru sebanyak 30 orang dan siswa kelas xi sebanyak 92 orang, hasil analisis data yang penulis lakukan diperoleh kesimpulan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen guru dan kepuasan siswa, yang menindikasikan bahwa semakin baik manajemen guru di SMK Pariwisata Kota Cirebon maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa. berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis mengajukan saran untuk penelitian lanjutan penulis merekomendasikan untuk menambah jumlah reponden dari banyak sekolah yang diharapkan dapat memperluas jangkauan penyelesaian yang lebih akurat.

Kata Kunci : Pengelolaan konflik, penurunan peserta didik, manajemen guru, kepuasan peserta didik.

The influence of teacher management in conflict management on the level of student satisfaction in Cirebon City Tourism Vocational High Schools

Fauziah Proktama Resi

fauziahresi134@gmail.com

ABSTRACT

From the recapitulation of the number of students in 2021-2023 at City Tourism Vocational High Schools, there was a decrease in the number of students which was caused by one factor being satisfaction in resolving conflicts caused by individuals and their school environment. Starting from this problem, this research aims to 1) find out how well the teacher's ability to manage conflict, 2) find out how high the level of student satisfaction is, 3) find out how much influence the teacher's ability to manage conflict has on the level of student satisfaction. To achieve this goal, the author used a quantitative research method with a total of 30 teachers and 92 class xi students as respondents. The author's research instrument used a questionnaire as data collection. This instrument has been tested for quality with validity values of 0.3961 and 0.5324 and reliability of 0.6. The number of samples that the author studied came from 30 teachers and 92 class 1 students. The results of the data analysis that the author carried out concluded that there was a significant relationship between teacher management and student satisfaction, which indicates that the better the teacher management in Tourism Vocational High Schools. Cirebon City, the higher the level of student satisfaction. Based on these conclusions, the author proposes suggestions for further research. The author recommends increasing the number of respondents from many schools which is expected to expand the range of more accurate solutions.

Keywords: Conflict management, student decline, teacher management, student satisfaction.

تأثير إدارة المعلمين في إدارة الصراع على مستوى رضا الطلاب في المدارس الثانوية المهنية السياحية
بمدينة سيربيون

فوزية

fauziyahresi134@gmail.com

ABSTRAK

من تلخيص عدد الطلاب في العام الدراسي 2021-2023 في المدارس الثانوية المهنية للسياحة بالمدينة، كان هناك انخفاض في عدد الطلاب بسبب عامل واحد وهو الرضا عن حل النزاعات التي يسببها الأفراد وبيئتهم المدرسية. وانطلاقاً من هذه المشكلة، يهدف هذا البحث إلى (1) معرفة مدى قدرة المعلم على إدارة الصراع، (2) معرفة مدى ارتفاع مستوى رضا الطلاب، (3) معرفة مدى تأثير قدرة المعلم على إدارة الصراع على (2) مستوى رضا الطلاب. لتحقيق هذا الهدف، استخدم المؤلف طريقة البحث الكمي مع ما مجموعه 30 مدرساً و 92 طالباً من طلاب الصف الحادي عشر كمستجيبين. استخدمت أداة بحث المؤلف استنباطاً لجمع البيانات. تم 92 اختبار جودة هذه الأداة بقيم صلاحية تبلغ 0.3961 و0.5324 وموثوقية تبلغ 0.6. وقد جاء عدد العينات التي درسها المؤلف من 30 معلماً و92 طالباً من طلاب الصف الحادي عشر. وقد خلصت نتائج تحليل البيانات التي قام بها المؤلف إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعلم ورضا الطلاب، مما يدل على أنه كلما كان المعلم أفضل. الإدارة في المدارس الثانوية المهنية السياحية في مدينة سيربيون، كلما ارتفع مستوى رضا الطلاب. وبناءً على هذه الاستنتاجات، يقترح المؤلف اقتراحات لمزيد من البحث ويوصي المؤلف بزيادة عدد المجيبين من العديد من المدارس والذي من المتوقع أن يوسع نطاق الحلول الأكثر دقة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الصراع، تراجع الطلاب، إدارة المعلمين، رضا الطلاب

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

RIWAYAT HIDUP

A. Bidoata

Nama : Fauziah Proktama Resi
Tempat , Tanggal Lahir : Cirebon, 17 Agustus 1999
Alamat : Puri Celancang 2 No C5/34
Agama : Islam

B. Riwayat Pendidikan

TK PGRI Mayung	2003-2005
SDN Kebon Baru 6	2005-2011
SMPN 1 Kota Cirebon	2011-2014
SMAN 2 Kota Cirebon	2014-2017
S1- IAIN Syekh Nurjati Kota Cirebon (Bimbingan Konselinng Islam)	2017-2021
S2- IAIN Syekh Nurjati Cirebon (Manajemen Pendidikan Islam)	2022-2024

Moto Hidup

Carilah kebahagiaan sendiri, jangan mengantungkan kebahagiaan kepada orang lain dan apapun yang terjadi teruslah bernafas!

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan untuk :

Orang Tuaku dan Keluarga

Papa dan Mama orangtuaku tercinta atas dukungan baik secara materi dan semangat, serta nasihat dan doa. Farchan Hakim Raswa kakak tercinta yang sudah memberikan dukungan dan doa, serta sahabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa mendukung dan menyemangati serta selalu memberikan dorongan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Teman-teman seperjuangan MPI-B Pascasarjana

Yang menyimpan banyak cerita kita bersama, mengukir masa kita belajar, presentasi di depan kelas dan diskusi dengan sedikit canda dan tawa. yang selalu berbagi ilmu, pengalaman, dan semangat dalam perjalanan ini, Tentunya terima dukungan, inspirasi, dan kerjasama yang luar biasa. Semoga Allah panjangkan umur kita dan diberkahkan rizkinya serta ditentramkan hidupnya di dunia maupun akhirat...

Semoga tesis ini bisa menjadi kontribusi kecil dalam upaya kita bersama untuk meningkatkan pengetahuan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi langkah-langkah kita dan menjadikan tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Tidak lupa juga, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, termasuk dosen pembimbing, responden, dan pihak lain yang turut serta dalam proses penelitian ini. Semoga kerja keras dan dedikasi kita semua membuahkan hasil yang baik.

Akhir kata, terima kasih atas segala dukungan, cinta, dan doa yang telah kalian berikan. Semoga kita semua selalu diberkahi dan diberikan kesuksesan dalam segala hal.

Aamiinn....

Dan teruntuk diri sendiri, Fauziyah Proktama Resi

Terimakasih sudah bisa bertahan sampai sejauh ini, terimakasih telah berhasil menyelesaikan semuanya, walaupun didampingin dengan rasa sedih, marah, nangis dan kecewa tapi terimakasih telah berjuang sampai dititik ini. Maaf jika selama perjalanan ini berlangsung, harus didampingin dengan perasaan yang campur aduk, yang selalu menyalahkan diri sendiri, yang selalu merasa diri ini gagal. Beribu-ribu maaf pasti tidak akan mampu menggantikan itu semua, tapi dibalik kata ‘maaf’ itu terselip kata ‘terima kasih’. Terima kasih untuk semuanya, selanjutnya ayo berjuang lebih keras lagi, berjuang bertahan lagi dan berusaha lebih baik lagi. Semangat, maaf dan terima kasih fauziyah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw, yang telah membawa umat manusia ke zaman yang terang.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dorongan selama penulis menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada.

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suteja, M.Ag, selaku Direktur Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani, M. Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Prof. Dr. H. Farihin, M.Pd. Sebagai Dosen Pembimbing Utama (I) yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini. yang senantiasa memotivasi dan tekun memberikan arahan dan bimbingan dalam segera menyelesaikan tesis ini.
5. Ibu Dr. Mumun Munawaroh, M.Si. Sebagai Dosen Pembimbing Pendamping (II) yang senantiasa memotivasi dan tekun memberikan arahan dan bimbingan dalam segera menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana dan Staf Akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan wawasan dan pengetahuannya dalam penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta atas doa dan dorongan kepada penulis untuk penyusunan tesis ini;

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teriring doa semoga bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan ridha Allah swt. Penulis menyadari tesis ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan tesis ini,

Cirebon, 15 Mei 2024
Penulis,

FAUZIYAH PROKTAMA RESI
NIM. 2286010015

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
RIWAYAT HIDUP	xi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Siswa	4
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
1. Secara Teoritis	6
2. Secara Praktis	7
b. Bagi Peneliti	7
c. Bagi Daya Saing	8
d. Bagi Dunia Akademik	8
e. Bagi Pascasarjana IAIN	9
BAB II	10
KERANGKA TEORI	10
A. KAJIAN TEORI	10
1. Pengertian Manajemen	10

2.	Manajemen Guru	14
2.1	Pengertian Guru	14
2.2	Keterampilan Mengajar Guru	15
2.3	Kemampuan Profesional Guru	17
2.4	Prinsip dan Kualitas Profesi Guru	18
2.5	Rendahnya Pengembangan Profesi Guru	19
2.6	Karakteristik Pengembangan Profesi Guru	21
2.7	Pengembangan Profesi Keguruan	22
3.	Konflik	24
3.1	Pengertian Konflik	24
3.2	Pandangan Tentang Konflik	27
3.3	Proses Terjadinya Konflik	28
3.4	Faktor-Faktor Penyebab Konflik	29
3.5	Strategi Konflik	30
3.6	Teknik Pengelolaan Konflik	31
4.	Teori Kepuasan	33
B.	Kajian Penelitian Yang Relevan	36
C.	Kerangka Berfikir	45
D.	Hipotesis	45
BAB III.....		47
METODE PENELITIAN		47
A.	Jenis Penelitian	47
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	47
1.	Tempat Penelitian	47
2.	Waktu Penelitian	48
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	48
1.	Populasi.....	48
2.	Sampel.....	48
D.	Variable Penelitian	48
1.	Variabel dependen (Y).....	49
2.	Variabel independen (X).....	49
E.	Gambaran Umum Responden	50
1.	Gambaran umum Responden Guru	50

2.	Gambaran umum Responden Siswa	51
F.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	52
A.	Teknik Pengumpulan Data	52
2.	Instrumen Pengumpulan Data	54
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	56
a)	Uji Validitas	56
b)	Uji Reliabilitas	57
G.	Teknik Analisis Data	58
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliabilitas	59
2.	Uji Korelasi Rank Spearman	60
3.	Koefisien Determinasi (R²)	61
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Penelitian	63
1.	Uji Validitas	63
2.	Uji Reliabilitas	66
Uji Normalitas	67
3.	Uji Multikolinearitas	69
1.1	Uji Hipotesis	70
3.	Uji F Statistik	72
4.	Uji Koefisien Determinasi	73
Uji Korelasi Rank Spearman	74
B. Analisis Data Penelitian	76
C. Pembahasan Penelitian	97
BAB V	111
PENUTUP	111
A. Simpulan	111
B. Implikasi	113
C. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ki Hadjar Dewantara sebagai salah satu tokoh pendidikan nasional di Indonesia, sejak tahun 1920-an telah mempertegas pentingnya pendidikan yang berasaskan tertib dan damai. Ketertiban tidak akan terjadi jikalau tidak bersandar pada kedamaian. Sebaliknya, tidak akan ada orang yang hidup damai, jika ia dirintangi dalam segala syarat kehidupan. Namun tertib dan damai yang tercipta di sekolah harus bebas dari paksaan, yang difasilitasi melalui metode among yang demokratis (Sudrajat et al., 2019). Makna tertib dan damai merujuk pada keadaan yang dinamis, bukan statis juga bebas dari ketidakadilan.

Pemerintah menetapkan pendidikan nasional RI dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa, “Pendidikan adalah usaha sadar yang terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara” (Khunaifi & Matlani, 2019). Oleh karena itu, keberadaan pendidikan dalam kehidupan ini dapat dipandang sebagai sesuatu yang paling bermakna dibandingkan dengan aktivitas lainnya.

Selain berfokus pada pengembangan keterampilan mengajar dan pelatihan, manajemen guru juga dapat mencakup pembelajaran keterampilan penyelesaian konflik yang memadai, yang dapat berdampak langsung pada kepuasan peserta didik terhadap lingkungan sekolah. Tingkat kepuasan peserta didik terdiri dari lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Suharta, 2017)

- a. Berwujud atau terbukti nyata (*tangible*), yaitu oelayanan yang berwujud antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan sekolah, kebersihan WC, kelayakan Gedung,

ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga, laboratorium, sikap pengajar dan staf TU.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan layanan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Kualitas kendalan dalam pelayanan di sekolah, hal ini berkaitan dengan ketersediaan jadwal pelajaran, kegiatan ekstrakurikuler, pengumuman, ketepatan jadwal belajar mengajar dan lain sebagainya.
- c. Tanggap/Sigap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang kepada mereka dengan cepat dan tanggap. Responsif dalam konteks sekolah berarti memberikan bantuan atau solusi terhadap pertanyaan, masalah akademik, masalah perilaku, dan sebagainya dengan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*), standar lain yang perlu dimiliki oleh pegawai adalah jaminan, artinya bahwa dengan kompetensi atau kemampuan pegawai, keramahtamahan atau sopan santun, perhatian dan sopan dalam memberikan layanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, maka pelanggan merasa bebas dari sikap ragu. Sikap baik, ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya suatu perhatian pada pelanggan. Sebagai contohnya 1) kualifikasi guru yang memiliki kualifikasi yang sesuai dan kompeten dalam mata pelajaran atau bidangnya, 2) sekolah yang menetapkan standar akademik yang jelas dan memastikan bahwa kurikulum dan metode pengajaran yang digunakan sesuai dengan standar ini, 3) sekolah menyediakan sumber daya yang memadai untuk mendukung pembelajaran, termasuk buku teks, peralatan laboratorium, fasilitas olahraga dan teknologi terkini
- e. Perhatian (*emphathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan relasi atau hubungan, melakukan komunikasi baik, memberikan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Misalnya dalam tingkat sekolah menengah atas, sikap empati dapat ditunjukkan dengan sikap perhatian antar warga sekolah, mampu berkomunikasi dengan baik

untuk memahami keinginan dan kebutuhan warga sekolah untuk mendukung aktivitas pembelajaran.

Pada penelitian oleh Wilda 2022 yang berjudul manajemen konflik interpersonal di SMP Plus Miftahulul Ulum Kalisat Jember, mengemukakan beberapa faktor terjadinya konflik interpersonal, yakni karena merupakan satu yayasan dengan pondok pesantren dan letak geografisnya berada di tengah-tengah masyarakat. Selain itu, masalah eksternal yang dibawa keranah internal maupun sebaliknya, tidak membayar atau terlambat membayar SPP, tenaga pendidik mengajar peserta didik yang tidak mengerti tenaga pendidik memberikan penjelasan yang tidak benar, tenaga pendidik yang tidak berkompotensi, bahan dan materi ajar yang tidak lengkap, peserta didik yang melanggar tata tertib sekolah, peserta didik lalai mengerjakan tugas, peserta didik tidak memiliki motivasi belajar, ketidakhadiran peserta didik dalam proses pembelajaran, sikap ketidak jujuran peserta didik ketika ditanya tenaga pendidik, sikap yang tidak senang tenaga pendidik terhadap peserta didik, dan lain sebagainya (Wilda Rif'ah Fauziyah et al., 2022).

Dari penelitian diatas untuk itu penelitian ini difokuskan pada manajemen guru, fungsi-fungsi manajemen dalam mengatasi konflik, terutama validasi konstruk dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori dengan indikator-indikator dari dimensi-dimensi, yaitu: 1) *planning*, 2) *organizing*, 3) *actuating*, dan 4) *controlling* (Ruhaya, 2021), serta tingkat kepuasan peserta didik terhadap penanganan konflik oleh guru. Penelitian ini dilakukan di salah satu sekolah swasta SMK di Kota Cirebon, yaitu di SMK Pariwisata Kota Cirebon yang berada di jalan Perjuangan no 4 By-Pass, alasan saya melakukan penelitian di SMK Pariwisata Kota Cirebon karena tingkat peserta didik yang tiap tahun semakin berkurang dan hampir setiap hari peserta didiknya datang terlambat. Hal ini terlihat dari catatan siswa yang datang terlambat setiap harinya dan hal ini terlihat dari tabel rekapitulasi siswa tiga (3) tahun terakhir

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Siswa

No	Tingkat	JenisKelamin		Jml
		L	P	
1	X	15	62	77
2	XI	18	74	92
3	XII	24	88	112
Jumlah		57	224	281

Sama seperti yang telah di jelaskan dalam penelitian Wilda 2022 salah satu faktor terjadinya konflik internal yaitu peserta didik yang melanggar tata tertib sekolah, peserta didik lalai mengerjakan tugas, peserta didik tidak memiliki motivasi belajar, ketidakhadiran peserta didik dalam proses pembelajaran, selain itu manajemen guru juga menjadi hal yang penting dalam menangani konflik. Bagaimana cara guru mengolah, mengatasi dan mencegah konflik yang terjadi, maka dari itu saya mengambil judul **“Pengaruh Manajemen Guru Dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon”**

B. Identifikasi Masalah

Dalam konteks pendidikan, pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara manajemen guru, penanganan konflik dan kepuasan peseta didik merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas lingkungan belajar. Berikut adalah beberapa identifikasi masalah yang relevan:

1. ketidakseimbangan pengelolaan konflik, dimana praktik manajemen konflik tidak sejalan dengan praktik manajemen guru. Hal ini dapat menyebabkan konflik tidak berjalan dengan baik dan berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan peserta didik.
2. Kurangnya keterlibatan peserta didik dalam penanganan konflik, jika siswa tidak merasa didengar atau terlibat dalam penyelesaian konflik, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan merasa tidak dihargai.
3. Kurangnya keterampilan manajemen konflik guru, jika guru tidak dilengkapi dengan keterampilan yang cukup untuk mengelola konflik di

kelas atau di antara rekan-rekan mereka, hal ini dapat menyebabkan ketegangan dan ketidakpuasan di antara peserta didik.

4. Perbedaan pendekatan manajemen konflik, jika tidak ada konsisten dalam penanganan konflik ditangani di seluruh sekolah, hal ini dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian bagi peserta didik.
5. Kurangnya evaluasi dan umpan balik, tanpa proses evaluasi yang teratur sulit untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengukur dampaknya terhadap tingkat kepuasan peserta didik.

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah potensial ini, penelitian diharapkan dapat lebih meningkatkan manajemen guru, manajemen konflik dan kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada siswa kelas 11 dan guru pengajar yang ada di SMK Pariwisata, penelitian ini akan membatasi analisis pada fungsi manajemen yaitu *POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling)* (Ruhaya, 2021) dan lima (5) dimensi utama kualitas pelanggan yang terdiri dari : 1) *tangible*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *emphaty* (Suharta, 2017). Penelitian ini menekankan pada cara guru dalam mengelola konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Konflik yang terjadi baik antara siswa dengan guru, maupun antar siswa, serta konflik yang dikelola berupa konflik yang terjadi di lingkungan sekolah. Serta penelitian ini membatasi penelitian di satu sekolah, yaitu di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

D. Rumusan Masalah

1. Seberapa baik kemampuan guru dalam mengelola konflik di Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kota Cirebon?

Rumusan masalah tersebut diatas dapat dijabarkan secara rinci :

- a. Seberapa baik kemampuan guru dalam merencanakan penyelesaian konflik?
- b. Seberapa baik kemampuan guru dalam mengorganisasi penyelesaian konflik?

- c. Seberapa baik kemampuan guru dalam melaksanakan pengelolaan konflik?
 - d. Seberapa baik kemampuan guru dalam mengontrol atau mengendalikan penyelesaian konflik?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kota Cirebon?

Rumusan masalah tersebut diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari dimensi kepuasan terhadap fasilitas fisik (*tangible*)?
 - b. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*)?
 - c. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari dimensi tanggap/sigap (*responsiveness*)?
 - d. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari dimensi asuransi (*assurance*)?
 - e. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari dimensi perhatian (*emphathy*)?
3. Seberapa besar pengaruh kemampuan guru dalam mengelola konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui seberapa baik kemampuan guru dalam mengelola konflik dengan menggunakan fungsi manajemen POAC.
- 2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta didik dengan lima dimensi utama kualitas pelanggan.
- 3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan guru dalam mengelola konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

- 1. Secara Teoritis

Dapat memperkaya ilmu pendidikan yang dapat dijadikan referensi bagi para peneliti dan pemerhati yang berkecimpung dengan mendalami pemahaman tentang sumber dan dampak konflik dalam konteks pendidikan, penelitian ini dapat mengarah pada pengembangan model atau metode pengelolaan konflik yang efektif di sekolah. Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat kesadaran akan pentingnya keterampilan komunikasi guru serta mendorong pengembangan lingkungan pembelajaran yang positif. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat memicu penelitian dan pengembangan lanjutan dalam bidang manajemen konflik di lingkungan pendidikan, bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara guru dan peserta didik serta menciptakan lingkungan pembelajaran yang mendukung dan membangun.

2. Secara Praktis

a. Bagi Sekolah SMK Pariwisata Kota Cirebon

Melalui penelitian tersebut, sekolah memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang sumber konflik yang mungkin muncul di lingkungan sekolah mereka, termasuk di dalamnya keterbatasan komunikasi dan perbedaan pendapat antara guru dan siswa. Dengan menggunakan hasil penelitian sebagai panduan, sekolah memulai inisiatif pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi guru, fokus pada manajemen konflik yang konstruktif, dan mempromosikan budaya dialog yang terbuka. Sebagai hasilnya, terjadi perubahan positif dalam atmosfer sekolah, di mana hubungan antara guru dan siswa menjadi lebih harmonis dan berorientasi pada solusi. Peserta didik merasa lebih didengar dan dihargai, sementara guru merasa lebih mampu mengelola konflik secara efektif. Akhirnya, kepuasan siswa meningkat secara signifikan, yang tercermin dalam kinerja akademik mereka yang lebih baik dan kehadiran yang lebih konsisten di kelas.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat praktis yang berharga dalam membantu mengisi kesenjangan pengetahuan dalam bidang manajemen konflik di lingkungan pendidikan. Dengan melihat secara khusus pada pengaruh kemampuan guru dalam

mengelola konflik terhadap kepuasan peserta didik, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dinamika hubungan antara guru dan siswa di sekolah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan landasan empiris yang kuat bagi pengembangan intervensi atau program pelatihan bagi guru untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik mereka. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat memberikan dorongan bagi peneliti untuk mengeksplorasi aspek-aspek lain dari manajemen konflik di lingkungan pendidikan yang belum terjamah, serta untuk melanjutkan penelitian tentang dampak dari perbaikan manajemen konflik terhadap prestasi akademik dan kesejahteraan siswa secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman kita tentang bagaimana sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih positif dan mendukung bagi semua pihak yang terlibat.

c. Bagi Daya Saing

Penelitian ini memiliki dampak yang signifikan terhadap daya saing sebuah sekolah dalam lingkungan pendidikan yang semakin kompetitif. Dengan memahami dan meningkatkan kemampuan guru dalam mengelola konflik, sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih harmonis dan produktif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan siswa. Kepuasan siswa yang lebih tinggi dapat menghasilkan efek domino positif, termasuk peningkatan retensi siswa, reputasi sekolah yang lebih baik di masyarakat, dan peningkatan daya tarik sekolah bagi calon siswa dan orang tua. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pendidikan bagi peserta didik saat ini, tetapi juga membantu meningkatkan posisi sekolah dalam persaingan yang semakin ketat dalam menarik siswa dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya di pasar pendidikan.

d. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi dunia akademik dengan menyediakan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan antara kemampuan

guru dalam mengelola konflik dan kepuasan peserta didik. Temuan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi yang berharga bagi peneliti dan akademisi dalam bidang pendidikan dan manajemen konflik. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendorong penelitian lanjutan yang lebih mendalam tentang topik ini serta bidang terkait lainnya. Dengan demikian, penelitian ini membantu memperluas basis pengetahuan dalam bidang manajemen konflik di lingkungan pendidikan dan memberikan dasar untuk pengembangan teori dan praktik yang lebih lanjut. Hal ini berpotensi untuk menghasilkan inovasi dalam pendekatan manajemen konflik di sekolah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas sistem pendidikan secara keseluruhan.

e. Bagi Pascasarjana IAIN

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi pascasarjana di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) dengan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang manajemen konflik di lingkungan pendidikan. Pascasarjana di IAIN dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk pengembangan program pelatihan dan kurikulum yang memperkuat kemampuan guru dalam mengelola konflik secara efektif, dengan mempertimbangkan konteks dan nilai-nilai Islam. Selain itu, penelitian ini juga dapat memotivasi pascasarjana untuk melakukan penelitian lanjutan yang berfokus pada manajemen konflik dalam konteks pendidikan Islam, dengan mengeksplorasi nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip Islam yang relevan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya pengetahuan akademis pascasarjana di IAIN, tetapi juga memiliki potensi untuk memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pendidikan Islam di Indonesia.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. KAJIAN TEORI

1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen diambil dari bahasa latin, yaitu “*Manus*”, artinya “tangan”; dan *agree* artinya melakukan. Kemudian kata itu digabung menjadi kata kerja “*manager*”; yang artinya menangani. Selanjutnya dalam Bahasa Inggris di sebut *manager* dalam bentuk kata kerja *to manage* yang artinya mengatur, mengurus, melaksanakan atau mengelola. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen diartikan sebagai proses suber daya dalam mewujudkan tujuan tertentu yang telah dikalkulasikan secara efektif dan efisien (Ruhaya, 2021).

Pengertian manajemen bisa sangat luas, sehingga tidak ada definisi yang digunakan secara konsisten oleh semua orang sebagai bahan komparasi. Namun, beberapa para ahli mengutarakan pendapatnya mengenai pengertian manajemen. Dalam (Mustoha, 2016) John D. Millet mengartikan manajemen sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang-orang yang telah di organisasi dalam kelompok-kelompok formal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan menurut Stoner dan freeman mengemukakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Baslini, 2023).

Marry Papker Follet mengatakan bahwa manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Pengertian ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang memungkinkan diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri. Sedangkan, James A.F Stoner mengemukakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Banyak indikator yang menunjukkan bahwa manajemen sedang bergerak ke arah peningkatan profesionalisme, baik dalam

dunia bisnis maupun organisasi-organisasi nonprofit. Implikasi dari peningkatan ini semakin perlu program pengembangan manajemen sebagai sosok guru profesionalisme dengan persyaratan lainnya seperti komitmen dan dedikasi yang menggabungkan kehidupan dan pekerjaan (Shulhan & Soim, n.d.).

Siagan, P. (1990) dalam jurnal *Al-wardah: Jurnal Kajian Perempuan, Gender dan Agama*. Mengartikan manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya. Sedangkan menurut Manaf, 2001. Manajemen adalah suatu usaha, merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkomodir serta mengawasi kegiatan dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Syaban, 2019).

Menurut Stephan J. Knezewich, dalam menunjukkan tingkat-tingkat manajemen mengutip Dalton E. Mc. Farland dalam buku *Manajemen and Practice*, terdapat tiga tingkat manajemen, yaitu:

1) *Top Management* (Manajemen Puncak)

Manajemen puncak adalah tingkatan manajemen tertinggi dalam sebuah organisasi atau kelompok, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan aktivitas organisasi. Manajemen puncak harus memiliki keahlian dan pengetahuan mandala di bidang pemikiran konsep manajemen. Tugas utama dari manajemen puncak ini adalah membuat dan merumuskan konsep yang akan dikembangkan pada tingkat manajemen di bawahnya.

2) *Middle Management* (Manajemen Menengah)

Manajemen menengah bertugas mengembangkan rencana-rencana pada tingkatan yang lebih tinggi, namun tetap sesuai dengan tujuan kemudian melaporkannya kepada manajemen puncak kembali. Manajemen menengah harus memiliki keahlian interpersonal/manusiawi, artinya keahlian untuk berkomunikasi, bekerjasama dan memotivasi orang lain dengan sangat baik.

3) *Lower Management* (Manajemen Bawah)

Manajemen Bawah bertugas memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional secara lebih dekat atau bahkan secara langsung dalam berinteraksi

lapangan. Manajemen bawah harus memiliki pengetahuan dan keahlian teknis, artinya keahlian yang mencakup prosedur, teknik, pengetahuan dan keahlian dalam bidang khusus. (Anisa, 2021)

3.1 Fungsi-Fungsi Manajemen

Dalam manajemen terdapat fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian dan pengawasan, yang dijelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

Menurut George R. Terry, perencanaan adalah suatu pekerjaan yang memerlukan pemikiran, imajinasi serta kesanggupan melihat ke masa yang akan datang. Fungsi perencanaan berisi tentang perumusan dari tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan serta untuk menghadapi hambatan yang akan muncul dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Seperti bagaimana cara untuk mencapai tujuan dan rencana untuk mengadakan pengawasan agar penyelenggaraan pekerjaan dapat dilaksanakan secara optimal.

Perencanaan harus berdasarkan pada fakta, data dan keterangan konkret. Dalam kenyataan di lapangan, tujuan organisasi sering kali berubah sesuai dengan perkembangan dan dinamika masyarakat, maka dalam pembuatan perencanaan harus bersifat dinamis, berkesinambungan dan fleksibel.

- a. Dinamis, artinya perencanaan harus melihat ke deoan dan memberikan prospek secara rasional.
- b. Berkesinambungan, artinya perencanaan tidak dibuat untuk sekali saja, tetapi dibuat secara terus-menerus kea rah tercapainya tujuan.
- c. Fleksibel, artinya perencanaan dapat diubah atau disempurnakan sesuai dengan keadaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses atau cara bagaimana struktur organisasi diatur dan disesuaikan dengan tujuan, sumber daya, dan lingkungannya. Menurut Stoner James, A.F. (1988) terdapat empat langkah dalam proses perencanaan, yaitu:

- a) Merinci keseluruhan pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.

- b) Pembagian kerja ke dalam aktivitas-aktivitas yang secara logis dan sesuai dengan kualifikasi (keahlian) oleh seseorang atau kelompok tersebut.
- c) Mengelompokkan aktivitas-aktivitas yang sama secara logis menjadi departemen-departemen dan menyusun skema kerja sama antar departemen.
- d) Menetapkan mekanisme (aturan main) untuk mengkoordinasikan pekerjaan anggota dalam kesatuan yang harmonis.
- e) Mengawasi efektivitas organisasi dan mengambil langkah-langkah penyesuaian untuk mempertahankan atau meningkatkan efektivitas organisasi.

3) Pengimplementasian (*Actuating*)

Pengarahan adalah kegiatan yang membuat seluruh anggota organisasi mau bekerja sama dan bekerja secara Ikhlas dan bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian (Anisa, 2021). Diantara beberapa fungsi manajemen, fungsi pelaksanaan (*actuating*) yang sangat penting, fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berkaitan dengan aspek-aspek abstrak dalam manajemen, sedangkan fungsi *actuating* berkaitan langsung dengan sumber daya dalam organisasi dengan lebih menekankan pada kegiatan, sehingga melalui fungsi pelaksanaan ini yang dilakukan secara efektif dan efisien, diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara menyeluruh (Ruhaya, 2021).

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah kegiatan untuk menyesuaikan antara pelaksanaan dan rencana-rencana yang telah ditentukan. Pengawasan (*Controlling*) sebagai fungsi manajemen ialah mengamati dan mengalokasikan dengan tepat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Dalam praktik dilapangan, dapat disimpulkan kegagalan suatu rencana atau aktivitas bersumber pada dua hal, yaitu:

- a. Akibat pengaruh diluar jangkauan atau perkiraan manusia.
- b. Pelaksana atau pelaku yang mengerjakannya tidak memenuhi persyaratan yang diminta.

Oleh karena itu, diperlukannya pengawasan atau pengendalian agar dapat meminimalisir kemungkinan kegagalan sebuah rencana dan mengatasi akibat dari kegagalan tersebut (Anisa, 2021)

2. Manajemen Guru

2.1 Pengertian Guru

Secara etimologi, istilah guru dalam bahasa Inggris disebut teacher, sedangkan dalam kamus umum bahasa Indonesia guru diartikan sebagai orang yang mengajari orang lain, di sekolah atau mengajari ilmu pengetahuan atau keterampilan. Seorang guru perlu memiliki standar minimum kompetensi tertentu dalam menjalankan tugas mengajarnya. Standar kompetensi diharapkan dapat melatarbelakangi perwujudan kinerja guru, sekaligus sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan peserta didik. Kompetensi yang dimaksud adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dimiliki, dihayati, dikuasai dan diaktualisasikan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Selain sebagai aktor utama kesuksesan pendidikan yang direncanakan, ada beberapa fungsi dan tugas lain seorang guru, antara lain:

1. *Educator* (pendidik)

Tugas pertama guru adalah mendidik murid-murid sesuai dengan materi pembelajaran yang diberikan kepadanya.

2. *Leader* (pemimpin)

Guru juga seorang pemimpin kelas, karena itu harus bisa menguasai, mengendalikan dan mengarahkan kelas menuju tercapainya tujuan pembelajaran yang berkualitas.

3. Fasilitator

Sebagai fasilitator, guru bertugas memfasilitasi murid untuk menemukan dan mengembangkan bakatnya secara pesat.

4. Motivator

Sebagai seorang motivator, seorang guru harus mampu membangkitkan semangat dan mengubur kelemahan anak didik bagaimapun latar belakang hidup keluarganya, bagaimanapun kelaian masalahnya dan bagaimanapun berat tantangannya.

5. Administrator

Sebagai seorang guru, tugas administrasi sudah melekat dalam dirinya, dari mulai melamar menjadi guru, kemudian diterima dengan bukti surat keputusan yayasan, surat intruksi kepala sekolah dan lain-lain.

6. Evaluator

Sebaik apapun kualitas pembelajaran, pasti ada kelemahan yang perlu dibenahi dan disempurnakan. Dalam evaluasi ini, guru bisa memakan banyak cara, dengan merenungkan sendiri proses pembelajaran yang diterapkan, meneliti kelemahan dan kelebihan atau dengan cara yang lebih objektif, meminta pendapat orang lain, misalnya kepala sekolah, guru pengajar yang lain dan murid-murid.

Dari pengertian tentang guru, maka dapat disimpulkan bahwa guru adalah aktivitas kerja mulai dari guru itu masuk kedalam organisasi pendidikan samapi akhirnya berhenti, dalam upaya meningkatkan seluruh potensi peserta didik, baik dalam potensi afektif, kognitif maupun psikomotor.

2.2 Keterampilan Mengajar Guru

Mengutip dalam buku Pengembangan Profesionalisme Guru oleh Farihin (2022) bahwa standar kompetensi guru meliputi empat komponen, yaitu: 1) pengelolaan pembelajaran, 2) pengembangan potensi, 3) penguasaan akademik, dan 4) sikap kepribadian. Secara keseluruhan standar kompetensi guru terdiri dari tujuh kompetensi, yaitu a) penyusunan rencana pembelajaran, b) pelaksanaan interaksi belajar mengajar, c) penilaian prestasi belajar peserta didik, d) pelaksanaan tindak lanjut hasil penilaian prestasi belajar peserta didik, e) pengembangan profesi, f) pemanahaman wawasan pendidikan, dan g) penguasaan bahan kajian akademik, Direktorat Tenaga Kependidikan Depdiknas (2003).

Menurut Suprayekti (2003) menyatakan bahwa keterampilan mengajar adalah sejumlah kompetensi guru yang menampilkan kinerjanya secara profesional. Keterampilan ini menunjukkan bagaimana guru memperlihatkan perilakunya selama interaksi belajar mengajar berlangsung yang terdiri dari: (1) keterampilan membuka pelajaran, yaitu kegiatan guru untuk menciptakan suasana yang menjadikan siswa siap mental sekaligus menimbulkan perhatian siswa terpusat pada hal-hal yang akan dipelajari, (2) keterampilan menutup pelajaran, yaitu

kegiatan guru unruk mengakhiri proses belajar mengajar, (3) keterampilan menjelaskan, yaitu usaha penyajian materi pembelajaran yang diorganisasikan secara sistematis, (4) keterampilan mengelola kelas, yaitu kegiatan guru untuk menciptakan siklus belajar yang kondusif, (5) keterampilan bertanya, yaitu usaha guru untuk mengoptimalkan kemampuan keterampilan menjelaskan melalui pemberian pertanyaan kepada siswa, (6) keterampilan memberikan penguatan, yaitu suatu respons positif yang diberikan guru kepada siswa yang melakukan perbuatan baik atau kurang baik, dan (7) keterampilan memberi variasi, yaitu usaha guru untuk menghilangkan kebosanan siswa dalam menerima pelajaran melalui variasi gaya mengajar, penggunaan media, pola interaksi kegiatan siswa, dan komunikasi nonverbal (suara, mimik, kontak mata dan semangat).

Sedangkan menurut Soedijarto (2005) kemampuan professional guru: (1) merancang dan merencanakan program pembelajaran, (2) mengembangkan program pembelajaran, (3) mengelola pelaksanaan program pembelajaran, (4) menilai proses dan hasil pembelajaran, dan (5) mendiagnosis faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses pembelajaran. Diperlukan pengetahuan mendasar dan pengetahuan khusus untuk menguasai lima kelompok keterampilan professional, seperti pengetahuan tentang (a) perkembangan dan karakteristik peserta didik, (b) disiplin ilmu pengetahuan sebagai sumber bahan pelajaran, (c) konteks sosial, budaya, politik dan ekonomi tempat sekolah beroperasi, (d) tujuan pendidikan, (e) teori belajar, baik umum maupun khusus, (f) teknologi pendidikan yang meliputi model belajar dan mengajar, dan (g) sistem evaluasi proses dan hasil belajar.

Berkaitan dengan kompetensi, ada sepuluh kompetensi yang harus dimiliki seorang guru, yaitu: (1) kemampuan menguasai bahan pelajaran yang disampaikan, (2) kemampuan mengelola program belajar mengajar, (3) kemampuan mengelola kelas, (4) kemampuan menggunakan media/sumber belajar, (5) kemampuan menguasai landasan-landasan pendidikan, (6) kemampuan mengelola interaksi belajar mengajar, (7) kemampuan menilai prestasi siswa untuk kependidikan pengajaran, (8) kemampuan mengenal fungsi dan program pelayanan bimbingan dan penyuluhan, (9) kemampuan mengenal dan menyelenggarakan administrasi

pendidikan, dan (10) kemampuan memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil-hasil penelitian guna keperluan mengajar (Piet A. Sahertian dan Ida Alaida Sahertian, 1990) dalam buku .

Sudjana (1991) menyatakan bahwa seorang guru harus memenuhi beberapa syarat tertentu, yaitu: 1) mengenal dan memahami karakteristik siswa seperti kemampuan, minat, motivasi dan aspek kepribadian lainnya, 2) menguasai bahan pengajaran dan cara mempelajari bahan pengajaran, 3) menguasai pengetahuan tentang belajar dan mengajar seperti teori-teori belajar, prinsip-prinsip belajar, teori pengajaran, prinsip-prinsip mengajar, dan model-model mengajar, 4) terampil membelajarkan siswa, termasuk merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran seperti membuat satuan pelajaran, melaksanakan strategi belajar mengajar, memiliki dan menggunakan media serta alat bantu pengajaran, memilih dan menggunakan metode-metode mengajar, dan memotivasi belajar siswa, 5) terampil menilai proses dan hasil belajar siswa seperti membuat alat-alat penilaian, mengelolah data hasil penilaian, menafsirkan dan meramalkan hasil penilaian, mendiagnosis kesulitan belajar, serta memanfaatkan hasil-hasilnya untuk kepentingan tugas-tugas profesinya, dan 7) bersikap positif terhadap tugas.

2.3 Kemampuan Profesional Guru

Berkaitan dengan efektivitas pengembangan kemampuan professional guru, maka pengembangan profesionalisasi guru dilakukan berdasarkan kebutuhan institusi, kelompok guru, maupun individu guru sendiri. Menurut Danim (Sukaningtyas, 2005:48) dari perspektif institusi, pengembangan guru dimaksudkan untuk merangsang, memelihara dan meningkatkan kualitas staf dalam memecahkan masalah-masalah keorganisasian. Dapat pula dikatakan juga bahwa pengembangan guru berdasarkan kebutuhan institusi adalah penting, namun hal yang lebih penting adalah berdasarkan kebutuhan individu guru untuk menjalankan proses profesionalisasi karena substansi kajian dan konteks pembelajaran selalu berkembang dan berubah menurut dimensi ruang dan waktu, guru dituntut untuk selalu meningkatkan kompetensinya.

Syaefudin dan Kurnatun (Sukaningtyas, 2005:57) mengatakan beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pengembangan untuk tenaga kependidikan, yaitu;

1. Dilakukan untuk semua jenis tenaga kependidikan.
2. Berorientasi pada perubahan tingkah laku dalam rangka peningkatan kemampuan profesional.
3. Dilaksanakan untuk mendorong meningkatnya kontribusi setiap individu terhadap organisasi pendidikan.

Terdapat lima model pengembangan guru menurut Castetter (Syaefudin, 2009:102), yaitu:

1. *Individual guided staff development* (pengembangan guru yang dipadukan secara individual).
2. *Observation/assessment* (observasi atau penilaian).
3. *Involment in a development/improvement process* (keterlibatan dalam suatu proses/pengembangan/peningkatan).
4. *Training* (pelatihan)
5. *Inquiry* (pemeriksaan)

Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional (2005) dalam Syaefudin (2009:103) menyebutkan ada beberapa alternatif Program Pengembangan Profesionalisme Guru, yaitu sebagai berikut:

1. Program peningkatan kualifikasi pendidikan guru.
2. Program penyetaran dan sertifikasi.
3. Program pelatihan terintegrasi berbasis kompetensi.
4. Program pemberdayaan musyawarah guru mata Pelajaran (MGMP).
5. Simposium guru.
6. Membaca dan menulis jurnal atau karya ilmiah.

2.4 Prinsip dan Kualitas Profesi Guru

Pengembangan profesi guru merupakan suatu kebutuhan, mutu pendidikan bukan hanya ditentukan oleh guru, melainkan melalui mutu masukan (siswa), sarana, manajemen, dan faktor-faktor eksternal lainnya. Akan tetapi, seberapa

banyak siswa mengalami kemajuan dalam belajarnya, banyak bergantung kepada kepiawaian guru dalam membelajarkan siswa. Selain itu kualitas profesi guru ditunjukkan dalam lima unjuk kerja, sebagai berikut:

1. Keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati standar ideal.
2. Meningkatkan dan memelihara citra profesi
3. Keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan profesi yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.
4. Mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi
5. Memiliki kebanggaan terhadap profesinya.

Undang-undang pasal 7 ayat 1 tentang Guru dan Dosen, menjelaskan prinsip profesi guru yang mencangkup karakteristik sebagai berikut: (a) memiliki bakat, minat, panggilan dan idealisme, (b) memiliki kualifikasi pendidikan dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas, (c) memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, (d) memiliki ikatan kesejawatan dan kode etik profesi, (e) bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesian, (f) memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja, (g) memiliki kesempatan untuk mengembangkan profesi secara berkelanjutan, (h) memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesian, dan (i) memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan keprofesian (Hafidullah et al., n.d.).

2.5 Rendahnya Pengembangan Profesi Guru

Upaya pengembangan profesi kependidikan dilakukan karena beberapa alasan terkait rendahnya profesionalisme pendidik, yaitu:

- a. Masih banyak guru yang belum menekuini pekerjaannya dengan totalitas.
- b. Rentan dan rendahnya kepatuhan guru terhadap norma dan etika profesi kependidikan.
- c. Masih belum berfungsinya peran PGRI sebagai organisasi profesi yang berupaya untuk meningkatkan kualitas anggotanya.

- d. Masih belum terintergrasinya perbedaan pendapat terkait proposi materi ajar yang diberikan oleh calon guru.

Menghadapi berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan nasional, diperlukan guru berkualitas yang mampu mewujudkan kinerja profesi, modern, dalam nuansa pendidikan dengan dalam perlindungan kepastian hukum. Guru adalah sebutan bagi jabatan, posisi dan profesi bagi seseorang yang mengabdikan dirinya dalam bidang pendidikan melalui interaksi edukatif secara terpol, formal, dan sistematis. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2006 tentang Guru dan Dosen sebagai satu konstitusional yang sekaligus sebagai payung hukum yang memberikan jaminan bagi para guru dan dosen secara profesi, Sejahtera, dan terlindungi. Sedangkan undang-undang guru sangat diperlukan dengan tujuan:

- a. Mengangkat herkat citra dan martabat guru
- b. Meningkatkan tanggung jawab profesi guru sebagai pengajar, pendidik, pelatih, pembimbing dan manajer pembelajaran.
- c. Memberdayakan dan menggunakan profesi guru secara optimal.
- d. Memberikan jaminan kesejahteraan dan perlindungan terhadap profesi guru
- e. Meningkatkan mutu pelayanan dan hasil pendidikan, mendorong peran serta masyarakat dan kepedulian terhadap guru.

Peran dan tugas pokok guru adalah sebagai pengajar dan juga sebagai pendidik, guru sebagai pengajar, pendidik, dan juga agen pembaharuan dan pembangunan masyarakat, guru yang berkewenang berganda sebagai pendidik professional dengan bidang keahlian lain selain kependidikan. Sedikitnya ada enam tugas dan tanggung jawab guru dalam mengembangkan profesinya, yaitu: guru bertugas sebagai pengajar, guru bertugas sebagai pembimbing, guru bertugas sebagai administrator kelas, guru bertugas sebagai pengembangan kurikulum, guru bertugas untuk mengembangkan profesi, guru bertugas untuk membina hubungan dengan masyarakat.

Damin (2011:23) mengutip dalam buku Manajemen guru: meningkatkan disiplin dan kinerja guru, menjelaskan bahwa peningkatan untuk pengembangan profesi guru dimaksudkan untuk memenuhi tiga kebutuhan, yaitu:

1. Kebutuhan sosial untuk meningkatkan kemampuan sistem pendidikan yang efisien dan manusiawi serta melakukan adaptasi untuk penyusunan kebutuhan-kebutuhan sosial.
2. Kebutuhan untuk menemukan cara-cara untuk membantu staff pendidikan dalam rangka mengembangkan pribadinya secara luas.
3. Kebutuhan untuk mengembangkan dan mendorong kehidupan pribadinya, seperti halnya membantu siswanya dalam mengembangkan keinginan dan keyakinan untuk memenuhi tuntutan pribadi yang sesuai dengan potensi dasarnya.

Dalam usaha pengembangan profesi, pihak-pihak yang mempunyai tanggung jawab melakukannya adalahnya kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah, artinya pemerintah dan pemerintah daerah wjaib membina dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi guru. Hanya saja, mengingat yang hampir setiap hari bertemu dengan guru di sekolah adalah kepala sekolah dan bukan pembina yang lain-lainnya sehingga kepala sekolah yang paling banyak bertanggungjawab dalam pembinaan dan pengembangan guru. Oleh karena itu, selain tugas kepala sekolah sebagai administrator di sekolah yang tidak boleh dilupakan karena sangat penting, haruslah diikutsertakan pada pembinaan guru di sekolah yang dipimpinnya.

2.6 Karakteristik Pengembangan Profesi Guru

Suatu pekerjaan dapat dipandang sebagai sebuah profesi apabila telah memadai hal-hal sebagai berikut;

1. Memiliki cakupan ranah kawasan pekerjaan atau peyanan khas, definitif dan sangat penting dibutuhkan masyarakat.
2. Para pengembangan tugas pekerjaan atau pelayanan tersebut telah memiliki kawasan, pemahaman dan penguasaan pengetahuan serta perangkat teoritis yang relevan secara luas dan mendalam, menguasai perangkat kemahiran teknis kerja pelayanan memadai persyaratan

standarnya, memiliki sikap profesi dan semangat pengabdian yang positif dan tinggi, serta kepribadian yang mantap dan mandiri dalam menunaikan tugas yang diembannya dengan selalu mempedomani dan mengindahkan kode etika yang digariskan institusi (organisasi) profesinya.

3. Memiliki sistem pendidikan yang mantap dan mapan berdasarkan ketentuan persyaratan standarnya bagi penyiapan maupun pengembangan tenaga pengemban tugas pekerjaan profesional yang bersangkutan, yang lazimnya diselenggarakan pada jenjang pendidikan tinggi berikut lembaga lain dan organisasi profesinya yang bersangkutan.
4. Memiliki perangkat kode etik profesional yang telah disepakati dan selalu dipatuhi serta dipedomani para anggota pengembang tugas pekerjaan atau pelayan profesional yang bersangkutan.
5. Memiliki organisasi profesi yang menghimpun, membina, dan mengembangkan kemampuan profesional, melindungi kepentingan profesional serta memajukan kesejahteraan anggotanya dengan senantiasa mengindahkan kode etikanya dan ketentuan organisasinya.
6. Memiliki jurnal dan sarana publikasi professional lainnya yang menyajikan berbagai karya penelitian dan kegiatan ilmiah sebagai edia pembinaan dan penegmabangan para anggotanya serta pengabdian kepada masyarakat dan khazanah ilmu pengetahuan yang menopang profesinya.
7. Memperoleh pengakuan dan penghargaan yang selayaknya baik secara sosial (masyarakat) dan secara legal (dari pemerintah yang bersangkutan atas keberadaan dan kemanfaatan profesi yang termaksud).

2.7 Pengembangan Profesi Keguruan

Arikunton (2009:321) membagi beberapa hal yang terkait dengan kegiatan guru sebagai usaha untuk perubahan dan pengembangan profesinya di bidang keguruan (pendidikan), di antaranya yaitu:

1. Tanggung Jawab Guru

Paling sedikit ada enam tugas dan tanggung jawab guru dalam mengembangkan profesinya, yakni:

- a. Guru bertugas sebagai pengajar.
- b. Guru bertugas sebagai pembimbing.
- c. Guru bertugas sebagai administrator kelas.
- d. Guru bertugas sebagai pengembangan kurikulum.
- e. Guru bertugas untuk mengembangkan profesi.
- f. Guru bertugas untuk membina hubungan dengan masyarakat.

Tugas dan tanggung jawab di atas merupakan tugas pokok profesi guru. Guru sebagai pengajar lebih menekankan kepada tugas dalam merencanakan dan melaksanakan pelajaran, tugas dan tanggung jawab sebagai pembimbing memberi tekanan kepada tugas memberikan bantuan kepada siswa dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Tugas dan tanggung jawab sebagai administrator kelas pada hakikatnya merupakan jalinan antara ketatalaksanaan bidang pengajaran dan ketatalaksanaan pada umumnya, tanggung jawab mengembangkan kurikulum membawa implikasi bahwa guru dituntut untuk selalu mencari gagasan-gagasan baru, penyempurnaan praktik pendidikan, khususnya dalam praktik pengajaran. Tanggung jawab mengembangkan profesi pada dasarnya ialah tuntutan dan panggilan serta untuk selalu mencintai, menghargai, menjaga dan meningkatkan tugas dan tanggung jawab profesinya. Tanggung jawab dalam membina hubungan dengan masyarakat berarti guru harus dapat berperan menempatkan sekolah sebagai bagian integral dari masyarakat serta sekolah sebagai pembaharuan masyarakat.

2. Peran dan Tugas Guru

Sepanjang sejarah perkembangannya, rumusan profil tenaga pengajar (Guru) ternyata bervariasi, tergantung kepada cara mempersepsikan dan memandang apa yang terjadi peran dan tugas pokoknya:

- a. Guru sebagai pengajar.
- b. Guru sebagai pengajar dan juga sebagai pendidik.
- c. Guru sebagai pengajar, pendidik, dan juga agen pembaruan dan pembangunan masyarakat.

- d. Guru yang berkewenangan berganda sebagai pendidik profesional dengan bidang keahlian lain selain kependidikan

3. Konflik

3.1 Pengertian Konflik

Konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih yang mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkannya atau membuatnya tidak berdaya. Konflik berasal dari kata *confligere, conflictum* (saling berbenturan) yaitu semua bentuk benturan, tabrakan, ketidaksesuaian, ketidakserasian, pertentangan, perkelahian, oposisi dan interaksi-interaksi antagonis yang bertentangan.

Konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut diantaranya menyangkut ciri fisik, kepandaian, pengetahuan, adat istiadat, keyakinan dan lain sebagainya. Dengan adanya ciri-ciri individual dalam interaksi sosial, maka konflik merupakan situasi yang wajar terjadi dalam setiap bermasyarakat dan tidak ada satu pun masyarakat yang tidak pernah mengalami konflik antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat yang lain, konflik ini hanya akan hilang bersamaan dengan hilangnya sebuah masyarakat itu sendiri.

Konflik adalah sebuah fenomena sosial dan itu merupakan kenyataan bagi setiap masyarakat. Dan merupakan gejala sosial yang akan hadir dalam kehidupan sosial, sehingga konflik bersifat inheren yang artinya konflik akan senantiasa ada dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja. Kunci untuk memahami Marx adalah idenya tentang konflik sosial. Konflik sosial adalah pertentangan antara segmen-segmen masyarakat untuk merebut aset-aset bernilai. Bentuk dari konflik sosial itu bisa bermacam-macam, yakni konflik antara individu, kelompok, atau bangsa. Marx mengatakan bahwa potensi-potensi konflik terutama terjadi dalam bidang pekonomian, dan ia pun memperlihatkan

bahwa perjuangan atau konflik juga terjadi dalam bidang distribusi prestise/status dan kekuasaan politik. Beberapa pengertian konflik, antara lain sebagai berikut:

1. Kartini Kartono (2013-245) menjelaskan bahwa konflik mengandung beberapa pengertian, konflik dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:
 - a. Konflik yang negatif, dalam hal ini konflik ikaitkan dengan sifat-sifat yang berbau dengan animalistik, yang di dalamnya terkandung adanya: kebuasan, kekasaran, kekerasan, berbarnisme, pengrusakan, penghancuran, destruktif, irasional, tanpa control emosi, terjadi pemogokan, kerugian organisasi, pekerjaan terbengkalai, pelanggan diabaikan, hasil kerja menurun, biaya operasional organisasi meningkat, terjadinya kebencian, huru hara, permusuhan, pemogokan dan seterusnya.
 - b. Konflik yang positif, biasanya hal ini dikaitkan dengan hal-hal yang konstruktif yaitu adanya petualangan, pembaharuan, inovasi, kreasi, pertumbuhan, pemutakhiran, rasionalisasi, pengembangan produk dan lainnya.
 - c. Konflik yang netral, dalam hal ini konflik disebabkan oleh adanya perbedaan yang disebabkan karena perbedaan perilaku, perbedaan latar belakang, perbedaan pendidikan, perbedaan kebiasaan, perbedaan adat istiadat maupun adanya perbedaan tujuan.
2. Clinton F. Fink (1968) menyatakan bahwa: “konflik ialah relasi-relasi psikologis yang antagonis yang berkaitan dengan tujuan-tujuan yang tidak bisa disesuaikan, interes-interes eksklusif dan tidak bisa dipertemukan sikap-sikap emosional yang bermusuhan, dan struktur-struktur nilai yang berbeda. Selanjutnya Fink juga menyatakan konflik sebagai interaksi yang antagonis mencangkup tingkah laku yang lahiriah yang nampak jelas, muali dari bentuk-bentuk perlawanan halus, terkontrol, tersembunyi, tidak langsung, sampai pada bentuk perlawanan terbuka, kekerasan perjuangan tidak terkontrol, benturan laten, pemogokan, huru-hara, makar gerilya, perang dan lain-lain.

3. Stephen P. Robbins (1990) *We define conflict as a procesin whichband effort is purposely made by A to offset the efforts of B by sane form of blocking that will resultan frustrating Bin attaininghis goals or furthering his interests Bin attaininghis goals or furthering his interests”*
4. Poespoprodjo, W. (1999-278) Hal ini merupakan persoalan yang praktis, kadang-kadang dapat terjadi seseorang jadi seseorang mempunyai hak mengerjakan sesuatu hal dan orang lain berhak menghalangi perbuatan hal tersebut. Dapat pula terjadi seseorang yang bersama-sama berkewajiban kepada seseorang untuk mengerjakan sesuatu hal, tetapi ia juga berkewajiban kepada orang lain untuk tidak mengerjakan hal tersebut. Selanjutnya apa yang harus dikerjakan apabila:
 - a. Suatu hak berkonflik dengan suatu hak?
 - b. Suatu kewajiban berkonflik dengan suatu kewajiban?
 - c. Suatu hak berkonflik dengan suatu kewajiban?

Dalam teorinya, pertanyaan tersebut mudah dijawab. Tidak bisa terdapat konflik yang sesungguhnya antara hak dan kewajiban. Semua hak dan kewajiban disimpulkan dari hukum kodrat yang berdasarkan hukum yang abadi dalam hukum Tuhan. Hukum kodrat sekaligus tidak dapat memerintah dan melarang hal yang sama. Sebab pada akhirnya akan terjadi kontradiksi dalam kehendak Tuhan, maka konflik hanya nampaknya, hak atau kewajiban yang lebih kuat yang akan menang, sedangkan yang lemah akan berhenti sebagai hak atau kewajiban. Hak atau kewajiban yang lebih kuat tidak berkonflik dengan yang lebih lemah tetapi menghapuskannya.

5. Wirawan, 2010:5 menjelaskan bahawa konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.

3.2 Pandangan Tentang Konflik

Robbins menyatakan bahwa dalam pandangan tradisional, konflik dipandang secara negatif dan disinonimkan dengan istilah kekerasan, perusakan dan ketidakrasionalan demi konotasi negatifnya, konflik dapat memiliki sifat dasar yang merugikan dan harus dihindari, dalam pandangan hubungan manusia menyatakan bahwa konflik merupakan peristiwa yang wajar dalam semua organisasi dan kelompok. Konflik tidak dapat disingkirkan dan bahkan adakalanya konflik membawa manfaat pada kinerja pada kelompok atau organisasi. Dalam pandangan interaksionis, konflik justru di pandang penting keberadaanya menurut pandangan ini, konflik harus di tumbuhkan karena jika organisasi selalu terdiri atas anggota-anggota yang selalu kooperatif, damai, dan tenang hanya akan membawa kearah apatis, anti perubahan, alias jauh dari inovasi. Sedangkan tinjauan konflik menurut beberapa pendapat meliputi:

1. Pandangan Kontigensi, pandangan ini menganggao mustahil untuk menghilangkan potensi laten konflik sehingga jalan yang perlu ditempuh oleh organisasi adalah membangun iklim budaya yang mendukung manajemen konflik. Begitu banyaknya penyebab konflik tergantung pada bentuk dan sebab konflik.
2. Pandangan Proses, dalam hal ini konflik yang terjadi diantara dua kubu secara sekuens dan berulang-ulang. Setiap tahapan mengandung dinamika yang tinggi yang mengandung perilaku masing-masing pihak sebagai respon atas apa yang dilakukan kubu lainnya. Konflik akan mengalami eskalasi atau deeskalasi, sebab dari masalah satu bisa melebar ke masalah yang lain atau sebaliknya, dari masalah rumit dapat menjadi sederhana.
3. Pandangan Struktural, tinjauan structural melihat dari sisi kondisi yang menyebabkan munculnya konflik khususnya dairi faktor strukturak organisasi. Faktor yang dimaksud antara lain aturan atau prosedur, norma sosial dan kepribadian anggota. Karena dilandasi oleh penyebab struktural, maka tinjauan atas pengendalian atau penanganan konflik juga menggunakan perangkat-perangkat struktural seperti halnya perbaikan kejelasan tugas atau revisi peraturan kerja.

4. Pandangan Sistem Terbuka, berbeda dengan tinjauan-tinjauan lainnya yang lebih berfokus pada internal organisasi, pandangan sistem terbuka mendudukan organisasi lain atau supra sistem, sehingga yang berada di tengah-tengah sistem lain atau supra sistem, sehingga ia senantiasa harus membuka diri. Tafsiran atas pandangan ini adalah bahwa konflik dapat disebabkan adanya tekanan atau pengaruh dari luar organisasi (Rahmawati 2023) dikutip dalam jurnal on Education 2023.

3.3 Proses Terjadinya Konflik

Konflik tidak terjadi secara seketika, melainkan melalui tahapan-tahapan-tahapan tertentu. Robbins menjelaskan konflik terjadi melalui lima tahap, sebagai berikut:

1. Tahap Oposisi atau Ketidakcocokan Potensial

Konflik ini dimulai dengan proses komunikasi. Proses komunikasi ini tidak langsung menjurus ke arah konflik namun sebagai sebuah kondisi yang menciptakan kesempatan yang munculnya konflik itu sendiri.

2. Tahap Kognisi dan Personalia

Di dalam tahap ini merupakan aktualisasi tahap I, dimana kondisi-kondisi di tahap I mempengaruhi secara negatif sesuatu yang diperhatikan oleh satu pihak, maka potensi untuk oposisi atau ketidakcocokan. Kondisi antesenden hanya dapat mendorong ke konflik bila satu pihak atau lebih dipengaruhi oleh, dan sadar akan adanya konflik itu.

3. Tahap Maksud

Maksud berada diantara persepsi serta emosi orang dan perilaku terang-terangan mereka. Maksud merupakan Keputusan untuk bertindak dalam suatu cara tertentu, dapat diidentifikasi lima maksud penanganan konflik: bersaing (tegas dan tidak kooperatif), berkolaborasi (tegas dan kooperatif), menghindari (tidak tegas dan tidak kooperatif), mengakomodasi (kooperatif dan tidak tegas), dan berkompromi (pertengahan dalam hal ketegasan dan kekooperatifan).

4. Tahap Perlaku

Perilaku konflik ini biasanya secara terang-terangan berupaya untuk melaksanakan maksud-maksud setiap pihak, tetapi perilaku-perilaku ini

mempunyai suatu kualitas rangsangan yang terpisah dari maksud. Sebagai hasil perhitungan atau Tindakan yang tidak terampil, kadangkala perilaku terang-terangan menyimpang dari maksud-maksud yang orisinal.

5. Tahap Hasil

Jalinan aksi-reaksi antara pihak-pihak yang berkonflik menghasilkan konsekuensi. Hasil ini dapat fungsional, dalam arti konflik itu menghasilkan suatu perbaikan kinerja kelompok, atau disfungsional dalam arti merintangai kinerja kelompok (Suncaka, 2023).

3.4 Faktor-Faktor Penyebab Konflik

Konflik dapat meningkat apabila seseorang bekerja secara individual atau terdapat pertentangan satu sama lain. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan munculnya konflik, yaitu:

1. Komunikasi yang buruk, komunikasi yang buruk menjadi salah satu penyebab terjadinya konflik. Komunikasi yang buruk dapat disebabkan perbedaan bahasa, pemahaman yang berbeda dan kegagalan dalam menyampaikan sesuatu.
2. Perbedaan kepribadian, anggota organisasi dalam sebuah organisasi berasal dari latar belakang dan pengalaman yang berbeda dalam pembentukan kepribadian mereka, apabila anggota organisasi tidak dapat memahami dan saling menghargai adanya perbedaan-perbedaan tersebut maka akan timbul konflik atau permasalahan.
3. Sumber daya yang tidak dibagi sama rata, salah satu penyelesaian konflik dalam sebuah organisasi adalah dengan menggunakan prinsip berbagi. Artinya, dalam sebuah organisasi harus ada kebijakan administrasi yang membagi sumber daya yang tersedia secara merata dan berkelanjutan untuk menghindari konflik tersebut. Broussard et al dikutip dalam jurnal TADBIR : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, mengatakan bahwa organisasi mungkin juga perlu mewaspadaai sumber lain dari perlakuan berbeda yang menimbulkan masalah etika.
4. Stress, Stress adalah kondisi seseorang yang terlalu banyak perasaan dibawah tekanan mental atau emosional. Tekanan akan menjadi stress

ketika seseorang tidak mampu mengatasinya, stress akan mempengaruhi cara berpikir, berperilaku, dan bagaimana tubuh seseorang akan bekerja. Beberapa tanda bahwa seseorang stress adalah masalah tidur, kehilangan nafsu makan, bekeringat, dan kurang konsentrasi dalam bekerja. Hal tersebut akan menimbulkan konflik antara anggota dan pimpinan organisasi.

5. Implikasi konflik pekerjaan terdapat produktivitas dan kelangsungan hidup organisasi, ketika seseorang berusaha untuk memenuhi tekanan kebutuhan dalam hidup mereka, mereka akan bekerja apapun sesuai dengan apa yang diinginkan sebuah organisasi.
6. Anggota meninggalkan organisasi, konflik yang terlalu banyak dalam sebuah organisasi akan menyebabkan seseorang merasa tidak betah dan akan keluar dari organisasi tersebut.
7. Penurunan produktivitas, seseorang yang tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan maka produktivitasnya akan menurun, hal ini akan menjadi konflik antara anggota dan pimpinan (Nasrudin et al., 2021).

3.5 Strategi Konflik

Untuk menciptakan suasana kerja menjadi lebih kondusif diperlukan suatu strategi dalam mengelola konflik (Kaushal and Kwantes, 2006) mengutip dalam buku manajemen konflik, Eko Sudamanto, dkk, mendefinisikan bahwa strategi merupakan rencana kerja suatu perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing strategi dapat dipandang sebagai suatu alat yang dapat menentukan langkah organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dapat disimpulkan bahwa strategi sebagai serangkaian aktivitas yang mempertimbangkan aspek tujuan strategi organisasi dengan menggunakan metode yang tepat sasaran dan tepa guna khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia sebagai elemen utama yang memiliki peran penting bagi keberlangsungan kinerja organisasi.

Manajemen konflik merupakan proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk memajemen konflik, bahwa strategi konflik adalah proses yang menentukan tujuan seseorang terlibat suatu konflik dan pola interaksi konflik yang

digunakan untuk mencapai keluaran konflik yang diharapkan (Wirawan, 2016). Menurut Wirawan 2016 dalam buku manajemen konflik, Eko Sudamanto, dkk, langkah-langkah penyusunan strategi konflik adalah:

1. Analisis SWOT (*Strength Weakness Opportunity dan Threat*) mengenai diri sendiri dan lawan konflik.
2. Menentukan tujuan konflik. Tujuan konflik adalah sesuatu yang ingin dicapai saat menghadapi dan menyelesaikan konflik. Lebih spesifik tujuan konflik adalah target keluaran konflik yang diharapkan.
3. Pola interaksi konflik, merupakan bentuk interaksi dengan pihak lawan dalam upaya mencapai keluaran konflik yang diharapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pola interaksi konflik menurut (Wirawan, 2016) adalah sebagai berikut:
 - a. Metode resolusi konflik yang digunakan dalam interaksi konflik
 - b. Gaya manajemen konflik yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik
 - c. Perkembangan situasi konflik bisa berkembang dari konflik konstruktif menjadi konflik destruktif atau sebaliknya situasi konflik tersebut sangat memengaruhi pola interaksi konflik.

3.6 Teknik Pengelolaan Konflik

Untuk mencapai efektivitas organisasi menurut (Stephen P Robbins, 1994) ada beberapa teknik pengelolaan konflik yang dapat dilakukan meliputi:

1. Tujuan superordinate, merupakan tujuan yang lebih besar untuk kepentingan bersama (organisasi) dan bernilai lebih tinggi daripada tujuan unit/kelompok tujuan tidak dapat dicapai tanpa kerjasama semua pihak yang bertentangan agar dapat terwujud maka pihak-pihak yang berselisih untuk mengurangi tingkat konflik dan berusaha saling bekerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
2. Mengurangi saling ketergantungan antar unit, organisasi merupakan sebuah sistem adanya kerjasama antar unit dan saling ketergantungan antar pekerjaan, menghilangkan saling ketergantungan antar unit kerja sulit dilakukan akan tetapi untuk mengurangi dapat dilakukan dengan cara

meningkatkan koordinasi kerja terutama proses, komunikasi dan pengambilan keputusan secara tepat.

3. Perluasan sumber daya, pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian pekerjaan melalui perluasan sumber daya merupakan alternatif yang dapat ditempuh untuk mengurangi konflik antar unit organisasi yang mempunyai keterbatasan sumber daya biasanya mengalokasikan berdasarkan prioritas kebutuhan pada unit-unit kerja tertentu.
4. Pemecahan masalah bersama dianggap sebagai teknik yang baik dalam pengendalian konflik. Untuk menyelesaikan masalah, diperlukan saling pengertian pihak-pihak yang bertentangan kedua pihak bersedia bertemu untuk mencari sumber konflik dan bertanggung jawab terhadap keberhasilan penyelesaian konflik Tujuan utama untuk memecahkan masalah, bukan sekedar menyesuaikan berbagai pandangan yang ada.
5. Strategi naik banding, naik banding dipilih sebagai teknik resolusi konflik apabila individu atau kelompok karyawan merasa dilanggar hak-haknya oleh rekan kerja atau pimpinan pihak-pihak yang dirugikan dapat mengadakan masalahnya kepada atasan setingkat lebih tinggi atau seorang penengah dari pihak ketiga.
6. Wewenang formal dipunyai oleh pimpinan untuk menyelesaikan konflik jika terjadi Konflik antar unit/kelompok kerja diteruskan kepada atasan langsung guna mendapatkan penyelesaian. Apabila tidak dapat dicapai kesepakatan maka atasan kedua kelompok berunding untuk mengambil keputusan dan hasil keputusan tersebut harus diterima oleh kedua belah pihak.
7. Interaksi yang makin bertambah dapat digunakan sebagai teknik resolusi konflik semakin sering orang berinteraksi maka makin besar kemungkinan untuk menemukan kepentingan dan ikatan yang sama sehingga memudahkan kerja sama. Akan tetapi jika masing-masing individu atau kelompok mempunyai nilai kepentingan yang berbeda dipaksa untuk berinteraksi kemungkinan akan timbul konflik teknik

interaksi dilakukan dengan cara memindahkan orang masuk atau keluar dari unit/kelompok yang konflik.

8. Sistem evaluasi dan imbalan, membuat kriteria evaluasi dan merubah sistem pemberian imbalan merupakan salah satu teknik mengelola konflik. Evaluasi terhadap kinerja individu atau kelompok sesuai dengan standar masing-masing unit kerja dengan demikian sistem imbalan sesuai dengan hasil yang diperoleh oleh unit kerja organisasi menaruh perhatian pada keefektifan keseluruhan sistem bukan pada salah satu unit saja karena itu sistem imbalan memperhatikan juga unit-unit yang aktif bekerjasama.
9. Membaurkan unit yang konflik, teknik resolusi konflik dengan cara membaurkan unit yang konflik diharapkan dapat memadukan kekuatan yang terpecah akibat konflik. Memadukan dua kekuatan yang berbeda berselisih tidaklah mudah namun melalui pembagian kedudukan bagi kedua pihak dapat meredakan ketegangan.

4. Teori Kepuasan

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya adalah melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Pengertian kepuasan yang diungkapkan oleh Kotler, sebagaimana dikutip oleh Alma: *Satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation.* (Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya.)

Sedangkan menurut Zeithaml sebagaimana dikutip oleh Ara Hidayat & Imam pengertian kepuasan adalah: *Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product pleasurable level of consumption related fulfillment.* (Kepuasan adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya tentang penggunaan barang atau jasa yang mereka

pakai.) Menurut Mowen dan Minor sebagaimana dikutip oleh Ujang Sumarwan pengertian kepuasan adalah:

consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming it.

Menurut Husain Umar sebagaimana dikutip oleh Amin dan Fatri kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang ia terima dengan harapan yang diinginkannya. Menurut Band sebagaimana dikutip oleh Purwo kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana, kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, dan hal itu mengakibatkan pembelian ulang.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut jika dikaitkan dengan pendidikan dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan pelanggan dalam hal ini adalah siswa dalam membandingkan antara harapannya dengan jasa pendidikan yang ia terima.

1. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan Manajemen indikator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa.
- c. Kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa.

- e. Berwujud (*tangible*), yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.

Hal senada juga diungkapkan oleh Hendry sebagaimana dikutip oleh Barnawi, kualitas jasa dapat ditentukan melalui lima determinan, yaitu:

- a. Keandalan, merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat membantu keberhasilan proses belajar mengajar.
- b. Responsif, merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Dalam memberikan jasa seharusnya bersikap cepat dan tepat agar pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan, selain itu ketika terdapat keluhan dari orangtua maka guru dapat menjawab pertanyaan yang diajukan.
- c. Keyakinan, merupakan kemampuan guru dalam hal ini adalah kompetensi dan pengetahuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- d. Empati, merupakan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- e. Berwujud, merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada umumnya jasa pendidikan akan terlihat baik apabila memiliki fasilitas sekolah yang baik dan memadai.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek yaitu keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Peserta Didik

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Alma ada empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu:

- a. *Complain and Suggestion system* (Sistem keluhan dan saran) Salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan kritik dan saran. Kritik dan saran tersebut dapat diberikan melalui kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan.
- b. *Customer satisfaction surveys* (Survey kepuasan pelanggan) Pada umumnya perusahaan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan cara survey, wawancara pribadi, melalui pos atau melalui telepon, dan bahkan memberikan angket terhadap orang tertentu. Hal ini dilakukan karena perusahaan tidak bisa menyimpulkan keluhan dari pelanggan secara umum.
- c. *Ghost shopping* (Pembeli bayangan) Cara ini bisa dilakukan oleh manajer atau orang suruhan untuk membeli produk lain atau produknya ke toko, hal ini bertujuan untuk melihat secara langsung kondisi di lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dijadikan bahan untuk mengambil keputusan oleh manajemen.
- d. *Lost customer analysis* (Analisis pelanggan yang beralih) Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menghubungi pelanggan yang telah berhenti, pelanggan tersebut ditanya mengenai alasan mereka berhenti menjadi pelanggan. Dari hubungan tersebut diharapkan dapat memperbaiki kinerja perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan

B. Kajian Penelitian Yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan memainkan peran kunci dalam menyusun dasar teoritis dan kontekstual bagi penelitian yang sedang dilakukan. Sub bab ini bertujuan untuk menyajikan ringkasan dari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki relevansi langsung atau tidak langsung dengan topik yang sedang diteliti. Melalui pemahaman mendalam terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi celah pengetahuan (*knowledge gap*) yang dapat diisi oleh penelitian mereka, serta memperkuat pemahaman mereka terhadap kerangka konseptual yang mendukung topik penelitian (Lubis, 2023).

Dalam sub bab ini, akan dibahas secara sistematis penelitian-penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya, dengan mengidentifikasi tema-tema utama, perbedaan-perbedaan, kesamaan-kesamaan, serta evolusi konsep dan teori. Diharapkan bahwa analisis kritis terhadap kajian penelitian yang relevan ini akan membantu memperkuat rasionalitas dan relevansi penelitian yang sedang dilakukan, serta memberikan landasan yang kokoh bagi interpretasi hasil yang akan diperoleh (Batubara, 2024).

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan
	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Guru	Eka Eriyanti, Yasir Arafat, Syaiful Eddy (2021)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui angket.	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan manajemen konflik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kinerja guru.	Kedua topik tersebut menyoroti pengaruh manajemen konflik terhadap lingkungan pendidikan, baik dari sudut pandang manajemen guru dalam pengelolaan konflik di SMK pariwisata Kota Cirebon maupun pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap kinerja guru. Keduanya juga berfokus pada hubungan antara manajemen konflik dengan	Studi tentang manajemen guru dalam pengelolaan konflik di SMK pariwisata Kota Cirebon lebih menekankan pada pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan peserta didik, sementara penelitian tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terhadap kinerja guru	Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dan manajemen konflik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru. Oleh karena itu, peningkatan kinerja guru dapat dicapai melalui peningkatan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik yang baik.

					hasil akhir, yaitu tingkat kepuasan peserta didik atau kinerja guru.	lebih berfokus pada dampaknya terhadap kinerja guru itu sendiri.	
2.	Manajemen Konflik terhadap Kinerja Guru Pendidikan Agama Kristen	Yamotani Waruwu dan Geri Julio (2023)	Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode literatur dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data tentang pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja guru Pendidikan Agama Kristen dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku, artikel jurnal, dan prosiding.	Manajemen konflik terbukti penting dalam meningkatkan kinerja guru Pendidikan Agama Kristen. Dalam konteks sekolah, konflik dapat melibatkan siswa, guru, staf, atau orang tua, dan strategi penyelesaian konflik yang tepat dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif. Konflik dapat memiliki efek	Kedua topik tersebut menyoroti peran manajemen konflik dalam konteks pendidikan. Baik pada SMK Pariwisata Kota Cirebon maupun dalam pendidikan agama Kristen, manajemen konflik yang efektif memiliki potensi untuk memengaruhi kepuasan peserta didik dan kinerja guru. Dalam kedua kasus	Sementara keduanya dapat berpotensi meningkatkan kepuasan peserta didik, tujuan akhir dari manajemen konflik dalam pendidikan agama Kristen mungkin lebih terfokus pada pembentukan karakter dan pertumbuhan rohani, sedangkan di	Manajemen konflik yang efektif adalah keterampilan yang penting bagi pemimpin, terutama kepala sekolah, dalam mengelola organisasi pendidikan. Pencegahan, identifikasi, analisis, resolusi, dan pembelajaran dari konflik adalah langkah-langkah yang penting dalam manajemen konflik. Ketika konflik dikelola dengan baik, itu dapat menjadi sumber pertumbuhan dan perubahan positif dalam organisasi. Oleh

				positif atau negatif tergantung pada cara penanganannya. Konflik yang dikelola dengan baik dapat mendorong inovasi, kreativitas, dan perubahan positif, sementara konflik yang tidak ditangani dapat merusak hubungan dan produktivitas.	tersebut, kualitas manajemen konflik guru dapat berdampak langsung pada lingkungan belajar-mengajar.	SMK pariwisata, tujuan akhirnya mungkin lebih terkait dengan prestasi akademis dan keterampilan praktis.	karena itu, penting bagi pemimpin sekolah untuk memahami pentingnya manajemen konflik dan menerapkan strategi yang tepat untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang sehat dan sukses.
	Strategi Kepala Sekolah Sebagai Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Customer Intimacy	Siti Halimatus Syakdiyah, Moh Romzi (2023)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah termasuk Komunikasi Terbuka, Partisipasi Aktif,	Kedua topik tersebut menyoroti peran manajemen dalam menciptakan kepuasan, baik dalam konteks pendidikan	Salah satu perbedaan utama adalah konteks di mana konsep kepuasan diterapkan. SMK pariwisata	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran kepala sekolah sebagai pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sekolah. Strategi

			<p>mendalam dengan kepala sekolah, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait. Wawancara difokuskan pada pemahaman tentang strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui <i>Customer Intimacy</i>.</p>	<p>Pengelolaan Konflik, Pengembangan Program Pendidikan Berkualitas, dan Evaluasi dan Umpan Balik. Melalui penerapan <i>Customer Intimacy</i>, kepala sekolah berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, mendukung perkembangan optimal siswa, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.</p>	<p>(SMK Pariwisata Kota Cirebon) maupun dalam konteks bisnis (strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui <i>customer intimacy</i>). Keduanya mengakui bahwa kualitas interaksi dan hubungan antara pemimpin (guru atau kepala sekolah) dengan individu (peserta didik atau pelanggan) memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan.</p>	<p>fokus pada kepuasan peserta didik dalam konteks pendidikan, sementara strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui <i>customer intimacy</i> berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam konteks bisnis.</p>	<p><i>Customer Intimacy</i> membantu membangun hubungan yang erat antara sekolah, siswa, orang tua, dan masyarakat. Melalui komunikasi terbuka, partisipasi aktif, pengelolaan konflik, pengembangan program pendidikan berkualitas, serta evaluasi dan umpan balik yang baik, kepala sekolah dapat menciptakan lingkungan belajar yang positif dan memuaskan untuk semua pihak terkait.</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

	Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah	Ahmad Muslim (2014)	artikel ini merupakan sebuah analisis tentang konflik interpersonal di lingkungan sekolah.	Konflik interpersonal di sekolah melibatkan berbagai pihak, seperti siswa, guru, pegawai, dan kepala sekolah, dengan berbagai penyebab seperti perasaan tersinggung, perbedaan pendapat, kurangnya komunikasi, dan permasalahan disiplin. Konflik ini bisa berdampak fungsional atau disfungsional tergantung pada cara pengelolaannya. Strategi pengelolaan	Kedua topik tersebut menekankan peran manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan, baik di SMK Pariwisata Kota Cirebon maupun dalam konteks manajemen konflik interpersonal di sekolah secara umum. Keduanya mengakui bahwa manajemen konflik yang efektif oleh guru dan pemimpin sekolah memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan	Manajemen konflik di SMK Pariwisata Kota Cirebon mungkin lebih terfokus pada peran dan praktik manajemen konflik oleh guru yang secara langsung berinteraksi dengan peserta didik dalam konteks pendidikan pariwisata. Di sisi lain, manajemen konflik interpersonal di sekolah umum mungkin	Manajemen konflik interpersonal di sekolah membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang penyebab dan jenis konflik yang terjadi, serta penerapan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Pengetahuan akan manajemen konflik interpersonal merupakan hal penting bagi kepala sekolah dalam menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif dan inovatif. Langkah-langkah yang diambil dalam mengelola konflik harus didasarkan pada analisis konflik yang mendalam dan pilihan strategi yang sesuai dengan situasi yang dihadapi.
--	--	---------------------	--	--	--	--	--

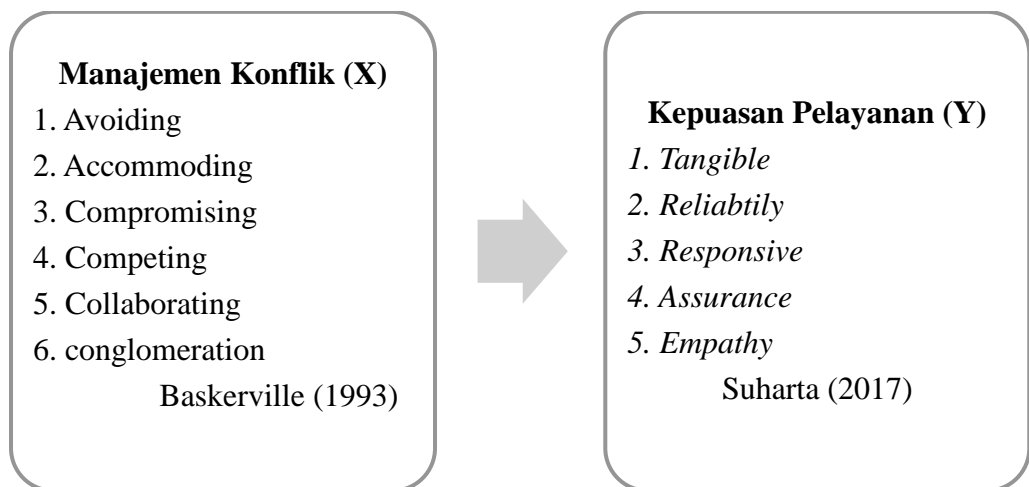
				konflik meliputi persaingan, menguasai, kerjasama, kompromi, penghindaran, dan akomodasi.	peserta didik dan suasana belajar secara keseluruhan.	melibatkan berbagai subjek di lingkungan sekolah, termasuk siswa, guru, dan staf administrasi.	
	Developing Student Abilities Through Classroom Management: Principles, Components, and Role of the Teacher	Sekar Kurnia Rahmadani, Neviyarni S, Herman Nirwana (2024)	Penelitian menggunakan metode <i>Systematic Literature Review</i> (SLR) atau tinjauan pustaka sistematis, yang mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, serta menafsirkan semua penelitian yang tersedia. Peneliti melakukan review dan	Prinsip pengelolaan kelas yang efektif mencakup aspek hangat dan antusias, pemberian tantangan, keberagaman dalam pengajaran, serta keluwesan dalam mengubah strategi. Guru yang mampu menciptakan iklim belajar yang kondusif, mengidentifikasi	Kedua topik tersebut menekankan peran guru dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mempengaruhi pengalaman belajar siswa. Baik dalam pengelolaan konflik di SMK Pariwisata Kota Cirebon maupun mengembangkan	Pengelolaan konflik di SMK Pariwisata Kota Cirebon lebih terfokus pada manajemen konflik yang timbul di antara guru dan siswa, serta di antara siswa itu sendiri, yang berdampak pada tingkat kepuasan peserta didik.	Pengelolaan kelas yang efektif memegang peranan penting dalam mengembangkan kemampuan siswa. Guru yang memiliki motivasi tinggi, mengaplikasikan gaya kepemimpinan situasional yang sesuai, serta mampu menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan kelas dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan membantu siswa

			<p>mengidentifikasi jurnal-jurnal secara terstruktur yang pada setiap prosesnya mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan.</p>	<p>dan menyelesaikan masalah individu dan kelompok, serta memperlihatkan antusiasme pada tugasnya dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan kelas.</p>	<p>kemampuan siswa melalui manajemen kelas, kedua topik tersebut menyoroti bagaimana tindakan guru dapat memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik dan perkembangan mereka dalam konteks pendidikan.</p>	<p>Sementara itu, "<i>Developing Student Abilities Through Classroom Management</i>" lebih terfokus pada bagaimana prinsip-prinsip manajemen kelas dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi akademik siswa.</p>	<p>mencapai tujuan pembelajaran secara efektif dan efisien.</p>
--	--	--	--	---	---	--	---

C. Kerangka Berfikir

Kemampuan guru dalam mengelola konflik yang terjadi pada peserta didik itu penting karena konflik yang tidak ditangani dengan baik dapat memiliki dampak yang merugikan dalam konteks lingkungan belajar. Guru perlu mengelola konflik agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan efektif, konflik yang terus berlanjut dapat mengganggu fokus peserta didik, sehingga menghambat proses pemahaman materi yang disampaikan. Selain itu, mengelola konflik juga penting untuk menjaga kesejahteraan emosional peserta didik. Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik dapat menciptakan ketegangan dan stres di antara peserta didik yang terlibat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kesejahteraan mental dan emosional mereka. Dengan mengelola konflik dengan bijaksana, guru dapat menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman bagi semua peserta didik.

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis penelitian harus sejalan atau konsisten dengan ilmu pengetahuan yang berkembang, teori, hipotesis dan hukum-hukum yang sudah ada sebelumnya dan teruji validitasnya (Asep, 2018:86)

Oleh sebab itu, berdasarkan kerangka berpikir di atas, dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H₀ : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Pariwisata kota Cirebon yang berlokasi di jalan Perjuangan No.4, Sunyaragi, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45131. Bertepatan dengan itu SMK Pariwisata kota Cirebon memiliki beberapa jurusan yaitu Tata Boga, Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran (OTKP), Akomodasi Perhotelan, dan Akuntansi.

Berdiri pada tanggal 12 Januari 2001 dengan SK Pendirian Nomor: 50/1.92.1/KEP/OT/2001, yang merupakan salah satu SMK yang ada di Kota Cirebon, sekolah swasta berakreditasi B dengan jumlah kelas 22 ruangan, 2 ruangan komputer, 1 ruangan perustakaan, 1 mushola, 3 kantin, 2 ruangan UP (unit produksi) jurusan akuntansi dan perhotelan, 2 ruangan aula dan 2 ruangan praktik, dengan jumlah guru laki-laki 8 orang dan Perempuan 22 orang. Dimana dalam prosesnya telah mengalami beberapa kali pergantian kepala sekolah yaitu :

1. Hj. Nining Rosmaningrum Periode : 2001 s.d 2008
2. Dr. H.Koswara Mamun, M. Pd :2008 s.d 2012
3. Aridi, BA : 2012 s.d 2015
4. Liherti Wulandari, S. Pd, M. Pd.I : 2015 s.d Sekarang

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan Februari 2024 – April 2024 di SMK Pariwisata kota Cirebon yang berlokasi di jalan Perjuangan No.4, Sunyaragi, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45131.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merujuk pada semua elemen yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki ciri-ciri dan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Dengan kata lain, populasi mencakup semua individu dalam kelompok manusia, hewan, peristiwa, atau objek yang tinggal bersama dalam suatu wilayah tertentu dan menjadi dasar kesimpulan dari hasil akhir penelitian tersebut. (Amin et al., 2023). Dalam penelitian ini maka populasi yang digunakan adalah seluruh peserta didik kelas XI dan pengajar SMK Pariwisata Kota Cirebon.

2. Sampel

Sampel dapat dijelaskan secara ringkas sebagai bagian dari populasi yang memberikan data utama dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel merupakan representasi sebagian kecil dari populasi yang mewakili keseluruhan populasi. (Amin et al., 2023)

Adapun sampel yang dapat di ambil dari populasi di atas adalah siswa kelas XI dan guru pengajar di SMK Pariwisata Kota Cirebon dari judul penelitian Pengaruh Manajemen Guru Dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik Di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

D. Variable Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan penelitian terhadap Pengaruh Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

1. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang terpengaruh atau menjadi hasil dari adanya variabel bebas. Dengan demikian, variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Setiap kali terjadi perubahan sejumlah satuan pada variabel independen, diharapkan akan menyebabkan perubahan sejumlah satuan juga pada variabel dependen. Sebaliknya, jika terjadi penurunan sejumlah satuan pada variabel independen, diharapkan akan terjadi penurunan sejumlah satuan pada variabel dependen juga. Variabel dependen juga dikenal sebagai variabel terikat dan sering disimbolkan dengan Y. (Dekanawati et al., 2023)

Ketika suatu variabel dikaitkan dengan variabel independen, maka variabel dependen menghasilkan suatu hasil. Tingkat Kepuasan Peserta Didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon merupakan variabel terikat dalam penelitian ini, dan variabel inilah yang diamati atau diuji untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas tersebut.

2. Variabel independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab dari perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel independen adalah faktor yang mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif. Variabel independen juga dikenal sebagai variabel bebas dan dilambangkan dengan X. (Dekanawati et al., 2023)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau berperan sebagai katalisator pengembangan atau modifikasinya. Variabel

independen penelitian sebagaimana tertuang dalam rumusan masalah adalah Manajemen Guru Dalam Pengelolaan Konflik.

E. Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, memahami gambaran umum dari responden menjadi hal yang penting untuk memberikan landasan yang kuat dalam menganalisis hasil dan implikasi penelitian. Dengan melihat karakteristik demografis responden, seperti jenis kelamin dan jurusan, kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang keragaman dan pola yang mungkin muncul dalam persepsi dan pengalaman mereka terkait manajemen konflik oleh guru. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini, kita akan menguraikan gambaran umum responden berdasarkan data yang terdapat dalam tabel-tabel dibawah ini :

1. Gambaran umum Responden Guru

Tabel 3.1
Gambaran Umum Responden Guru

No	Nama Guru	Guru mata pelajaran
1	Like Citra	Tata boga
2	Ardisa Lestari	Akutansi
3	Nur Afni Chaerunisa	Bahasa Inggris
4	Arief Rahmat Saleh	Komputer
5	Ani Yuliani Mustika Rani	Akutansi
6	Dede Ayu	Perhotelan
7	Frana M. Indrayana	Bimbingan Konseling
8	Khairunnisa Agnia	Bahasa Indonesia
9	Benny Ranove Kurniawan	Seni budaya
10	Pipit Pristianti Nurmalasari	Perkantoran
11	Aditya Baharsyah	Perhotelan
12	Nuqthotul Haibah	Agama
13	Yesi hidayati	Ipas
14	Eriyani	Perhotelan
15	Nuraeni Rosyidah	Bahasa Indonesia
16	Wiwi Widhianti	Tata boga
17	Dewi Intania W	Matematika
18	Muksin Khaerudin	Agama
19	Rini Maharyuni	Perkantoran
20	Ikmalulkarim	Olahraga

No	Nama Guru	Guru mata pelajaran
21	Wiwin Suhartini	Akutansi
22	Findrianingsih	Bahasa Inggris
23	Silvia Progressive	Bahasa Inggris
24	Nurhayati	Matematika
25	Jefri Stevannus	Tata boga
26	Dini Kusuma	Perkantoran
27	Ermi Warniah	Bahasa Jepang
28	Kusna	Agama
29	Karim Malik	Akutansi
30	Imata Puji	Perkantoran
31	Gilang Ramadan	Seni Budaya
32	Arif Ramadhan	Bahasa Inggris

2. Gambaran umum Responden Siswa

Tabel 3.2
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent
Valid	PEREMPUAN	76	76.0
	LAKI LAKI	18	18.0
	Total	94	94.0

Tabel 3.2 menampilkan distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini. Dari total 94 responden, sebanyak 76 orang atau 76.0% dari total responden adalah perempuan, sementara 18 orang atau 18.0% merupakan laki-laki. Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang proporsi jenis kelamin di antara peserta didik yang menjadi subjek penelitian. Dengan demikian, pemahaman tentang perbedaan persepsi dan pengalaman yang mungkin muncul antara jenis kelamin dapat memberikan wawasan yang berharga dalam menganalisis dampak manajemen guru terhadap kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

Tabel 3.3
Jenis Jurusan Responden

		Frequency	Percent
Valid	OTKP	33	33.0
	TATA BOGA	25	25.0
	PERHOTELAN	27	27.0
	AKL	9	9.0
	Total	94	94.0

Tabel 3.3 memperlihatkan distribusi jenis jurusan responden dalam penelitian ini. Dari total 94 responden, sebanyak 33 orang atau 33.0% berasal dari jurusan OTKP, sementara jurusan Tata Boga memiliki 25 responden, yang menyumbang 25.0% dari total. Jurusan Perhotelan diwakili oleh 27 responden, yang merupakan 27.0% dari total sampel, sedangkan jurusan AKL memiliki 9 responden, yang menyumbang 9.0% dari total. Data ini memberikan wawasan tentang persebaran peserta didik di berbagai jurusan di SMK Pariwisata Kota Cirebon. Analisis lebih lanjut tentang kepuasan peserta didik dalam konteks manajemen konflik oleh guru dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perbedaan dinamika di antara jurusan-jurusan tersebut.

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

A. Teknik Pengumpulan Data

Mengingat pengumpulan data adalah tujuan utama penelitian, prosedur pengumpulan data merupakan tahapan proses yang paling strategis. Peneliti tidak akan memiliki akses terhadap data yang memadai tanpa strategi pengumpulan data dan standar data yang ditentukan. Penulis kemudian menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner untuk mendapatkan data yang diperlukan.

A. Kuesioner

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data di mana responden diberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dilengkapi. Ketika peneliti mengetahui faktor-faktor apa yang harus dinilai dan apa yang diharapkan dari responden, kuesioner dapat menjadi alat yang efektif untuk mengumpulkan

data. Selain itu, survei akan berhasil jika sejumlah besar responden tersebar di wilayah geografis yang luas.

Pertanyaan terbuka atau tertutup dapat digunakan dalam kuesioner, dan pernyataan dapat dikirimkan melalui pos, disampaikan melalui telepon, atau diserahkan secara online dalam survei. Selain itu peneliti menggunakan data interval dengan skala likert (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.4 nilai Skala Likert disediakan di bawah ini :

Jawaban		Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
C	Cukup	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2019)

2. Observasi

Menurut Sugiyono, (2019:203) menggambarkan observasi sebagai suatu proses kompleks yang dilakukan terdiri dari proses psikologis dan biologis. Dua proses yang terpenting adalah proses ingatan dan observasi. Observasi dapat dilakukan melalui pengamatan langsung atau dokumentasi, seperti pengamatan guru dalam pengelolaan konflik dan tingkat kepuasan peserta didik yang berhubungan dengan pengelolaan konflik

3. Wawancara,

Dalam wawancara, dua individu berkumpul untuk berbagi pemikiran dan informasi melalui pertanyaan dan tanggapan untuk mengembangkan makna seputar subjek tertentu. (Sugiyono mengutip Osterberg (2019:418)). Dengan menggunakan teknik wawancara ini, Wawancara harus dilakukan dengan berkualitas, yang dapat diukur dari kemampuan wawancara, kepemimpinan, dan kemampuan untuk mengatur konversi yang efektif. Wawancara harus memiliki tujuan yang jelas,

tingkat kejadian yang tinggi, dan hasil yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan panduan wawancara dan *checklist* untuk mengumpulkan data dari peserta didik, guru, dan kepala sekolah mengenai tingkat kepuasan peserta didik dan manajemen guru dalam pengelolaan konflik.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan cara memeriksa informasi yang telah dicatat sebelumnya. Dari dokumentasi, khususnya dokumen, pada mulanya berarti komoditas tertulis. Peneliti mengkaji hal-hal tertulis, antara lain buku, terbitan berkala, peraturan, dokumen, notulensi rapat, catatan harian, dan sebagainya, dengan menggunakan pendekatan dokumentasi. Penulis mengacu pada pengumpulan data tertulis, seperti laporan tentang konflik di antara siswa yang disebutkan sebagai buku kasus. Proses dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Pariwisata di Kota Cirebon.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Manajemen guru dalam mengelola konflik (X)	<i>Planning</i> yaitu perencanaan mengelola konflik (X ₁)	1. Cara untuk memikirkan persoalan sosial ekonomi 2. Selalu berorientasi ke masa depan 3. Keterkaitan antara pencapaian tujuan dan proses pengambilan Keputusan 4. Mengedepankan kebijakan dan program yang komprehensif (Moh. Khusnuridlo et al., (2020))
		<i>Organizing</i> yaitu mengorganisasikan cara mengelola konflik (X ₂)	1. Kompetisi 2. Kolaborasi 3. Kompromi 4. Menghindar

			5. Akomodatif (Moh. Khusnuridlo et al., (2020))
		<i>Acctuacting</i> yaitu mengimplementasikan cara mengelola konflik (X ₃)	1. Diagnosis 2. Intervensi 3. Evaluasi (<i>feedback</i>) (Moh. Khusnuridlo et al., (2020))
		<i>Controlling</i> yaitu mengevaluasi pengelolaan konflik (X ₄)	1. Integrating 2. Obliging 3. Dominating 4. Avoiding 5. Compromising (Moh. Khusnuridlo et al., (2020))
2.	Kepuasan peserta didik dalam pengelolaan konflik yang terjadi di sekolah (Y)	<i>tangible</i> yaitu keadaan fisik dan bangunan sekolah dan ruang kelas (Y ₁)	1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang memadai 3. Pengajar serta staff yang berpenampilan menarik dan professional (Michael Fu et al., (2018))
<i>Reliability</i> yaitu Konsisten melaksanakan kebijakan sekolah (Y ₂)		1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan 3. Menyampaikan jasa secara benar 4. Menyimpan catatan atau dokumen (Michael Fu et al., (2018))	
<i>Responsiveness</i> yaitu kepuasan jasa dan pelayanan staff dan guru yang ada di sekolah (Y ₃)		1. Menginformasikan secara tepat waktu 2. Kesiediaan dalam membantu 3. Pelayanan yang cepat (Michael Fu et al., (2018))	

		<p><i>Assurance</i> yaitu jaminan bahwa peserta didik merasa aman, nyaman didukung dan terjamin kebutuhan serta kepentingan terpenuhi dalam lingkungan pendidikan (Y₄)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kehadiran siswa 2. Partisipasi dalam kegiatan sekolah 3. Hubungan guru dan siswa 4. Penerimaan dan kepuasan kebijakan sekolah 5. Tingkat retensi siswa <p>(Michael Fu et al., (2018))</p>
		<p><i>Empathy</i> yaitu Kepedulian guru dan staff terhadap peserta didik (Y₅)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian individual kepada siswa 2. Bersungguh-sungguh menutamakan kepentingan siswa 3. Guru memahami kebutuhan siswa <p>(Michael Fu et al., (2018))</p>

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:121) “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mampu mengukur apa yang akan diukur. Ghazali (2016:52) mengemukakan:

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.”

Untuk menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Sumber : Sugiyono (2017:183)

Keterangan :

r = Nilai korelasi

n = Jumlah populasi

X = Skor nilai pertanyaan

Y = Jumlah skor pertanyaan tiap responden

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan ketentuan-ketentuan keputusan uji sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (layak untuk digunakan penelitian).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid (tidak layak untuk digunakan penelitian).

b) Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, Sugiyono (2018:121). Secara umum tujuan uji reliabilitas adalah untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsisten (keajegan) alat ukur dalam penggunaannya. Dengan kata lain, alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Untuk menguji reliabilitas menggunakan butiran instrumen dengan rumus *cronbach's alpha*. Pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2016:48) mengemukakan bahwa "Suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai α *cronbach'Alpha* > 0.6 ".

Untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100, atau bentuk skala 1-3, 1-5, atau 1-7 dan seterusnya yang dapat menggunakan rumus *cronbach's alpha* sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber : Sugiyono (2018:132)

Keterangan :

r = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Total *varians*

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah *varians* butir

Kriteria dalam pengujian :

1. Jika : α hitung > 0,60 maka Reliabel
2. Jika : α hitung < 0,60 maka tidak Reliabel

G. Teknik Analisis Data

Berdasarkan penelitian dari Sengadji et al., (2023) yang meneliti “Manajemen Konflik Kepala Madrasah dan Hubungannya dengan Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri”, ia menggunakan teknik analisis data pada penelitian ini berupa uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji analisis parsial indikator, uji hipotesis (uji korelasi Rank Spearman), serta uji koefisien determinasi. Maka peneliti menjadikan penelitian tersebut sebagai Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Dasar pengambilan keputusan uji validitas product moment bisa juga dengan membandingkan nilai Sig. (2-tailed) dengan probabilitas 0,05

Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan pearson correlation bernilai positif, maka item soal angket tersebut valid.

Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan pearson correlation bernilai negatif, maka item soal angket tersebut tidak valid.

Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 maka item soal angket tersebut tidak valid.

Uji validitas menggunakan rumus Product moment dengan uraian sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden

x = Jumlah skor suatu item

y = Jumlah skor total item

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Setelah kuesioner diuji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji Reliabilitasnya, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka dasar keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Adapun rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum AB - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = banyaknya responden

A = Skor item pertanyaan ganjil

B = Skor item pertanyaan genap

1. Analisis Parsial per Indikator

Untuk mengetahui realitas variabel X dan variabel Y dilakukan analisis parsial tiap variabel, dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$M = \frac{\sum fxi}{N}$$

Keterangan:

M : Mean/rata-rata

$\sum fxi$: Hasil kuesioner variabel

N : Jumlah responden

Kemudian dari hasil perolehan nilai mean tersebut setiap variabel indikator penelitian diinterpretasikan ke dalam rentang skala interval berikut ini:

Tabel 3.6 Nilai Interval

Nilai Interval	Kategori
0,5 - 1,5	Sangat Rendah
1,6 - 2,5	Rendah
2,6 - 3,5	Sedang
3,6 - 4,5	Tinggi
4,6 - 5,5	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2019)

2. Uji Korelasi Rank Spearman

Teknik statistik untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen adalah Uji Korelasi Rank Spearman Sugiyono (2019). Analisis korelasi Spearman Rank digunakan dalam penelitian ini karena data yang diolah memenuhi kriteria yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan analisis parsial indikator untuk melihat realitas variabel yang ada pada lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019), data ordinal dari berbagai sumber yang belum tentu harus berdistribusi normal data kedua variabelnya sesuai untuk korelasi Spearman Rank. Berikut rumus uji korelasi Spearman Rank:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = Nilai koefisien korelasi spearman rank

di^2 = selisih peringkat setiap data

n = jumlah data

Menurut Sugiyono (2019), besarnya asosiasi dalam analisis korelasi rank spearman dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.7 Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Keeratan Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2019

1. Ketika nilai $0 \leq r_s \leq 1$ dengan tanda positif (+), hal ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi memiliki hubungan positif, yang berarti semakin tinggi nilai variabel X, semakin tinggi juga nilai variabel Y.
2. Jika nilai $0 \leq r_s \leq 1$ dengan tanda negatif (-), ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi memiliki hubungan negatif, yang berarti semakin rendah nilai variabel X, semakin tinggi nilai variabel Y, atau sebaliknya.
3. Jika nilai $r_s = 0$, ini menandakan bahwa tidak ada hubungan antara kedua variabel.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi yang memiliki makna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas atau variabel independent (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependent (Y), atau dengan kata lain

nilai koefisien determinasi ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y. Nilai Koefisien Determinasi adalah antara 0 dan 1. Berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi * variabel dependen sangat terbatas. Nilai Koefisien Determinasi mendekati 1. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R² Pasti meningkat. Rumus koefisien determinasi adalah :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = koefisien determinasi

R² = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas biasa digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut adalah hasil uji validitas variable pada penelitian ini:

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas angket siswa

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Keputusan
		r-hitung	r tabel	
Angket Siswa	S.1	0,768	0,3961	Valid
	S.2	0,903	0,3961	Valid
	S.3	0,889	0,3961	Valid
	S.4	0,845	0,3961	Valid
	S.5	0,417	0,3961	Valid
	S.6	0,684	0,3961	Valid
	S.7	0,801	0,3961	Valid
	S.8	0,735	0,3961	Valid
	S.9	0,698	0,3961	Valid
	S.10	0,823	0,3961	Valid
	S.11	0,797	0,3961	Valid
	S.12	0,877	0,3961	Valid
	S.13	0,812	0,3961	Valid
	S.14	0,835	0,3961	Valid
	S.15	0,855	0,3961	Valid
	S.16	0,811	0,3961	Valid
	S.17	0,899	0,3961	Valid
	S.18	0,855	0,3961	Valid
	S.19	0,918	0,3961	Valid
	S.20	0,759	0,3961	Valid
	S.21	0,921	0,3961	Valid
	S.22	0,844	0,3961	Valid
	S.23	0,925	0,3961	Valid

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Keputusan
		r-hitung	r tabel	
	S.24	0,914	0,3961	Valid
	S.25	0,922	0,3961	Valid
	S.26	0,882	0,3961	Valid
	S.27	0,821	0,3961	Valid
	S.28	0,932	0,3961	Valid
	S.29	0,892	0,3961	Valid
	S.30	0,822	0,3961	Valid
	S.31	0,924	0,3961	Valid
	S.32	0,890	0,3961	Valid
	S.33	0,940	0,3961	Valid
	S.34	0,887	0,3961	Valid
	S.35	0,939	0,3961	Valid
	S.36	0,900	0,3961	Valid
	S.37	0,922	0,3961	Valid
	S.38	0,926	0,3961	Valid
	S.39	0,925	0,3961	Valid
	S.40	0,924	0,3961	Valid
	S.41	0,877	0,3961	Valid
	S.42	0,895	0,3961	Valid
	S.43	0,859	0,3961	Valid
	S.44	0,893	0,3961	Valid
	S.45	0,870	0,3961	Valid
	S.46	0,870	0,3961	Valid
	S.47	0,880	0,3961	Valid
	S.48	0,897	0,3961	Valid
	S.49	0,874	0,3961	Valid
	S.50	0,911	0,3961	Valid
	S.51	0,917	0,3961	Valid

**r-tabel diperoleh dari tabel-r dengan $N=25$; $N-2=23$ dan $\alpha=0,05$ (uji dua arah) = 0,3961*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya secara keseluruhan indikator/item pertanyaan yang menyusun masing-masing variabel memiliki R hitung > R tabel (atau nilai sig. < alpha), yang artinya secara keseluruhan item pertanyaan **Valid** dan **Layak** digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas angket Guru

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Keputusan
		r-hitung	r tabel	
Angket Guru	G.1	0,546	0,5324	Valid
	G.2	0,749	0,5324	Valid
	G.3	0,614	0,5324	Valid
	G.4	0,596	0,5324	Valid
	G.5	0,234	0,5324	Tidak Valid
	G.6	0,567	0,5324	Valid
	G.7	0,673	0,5324	Valid
	G.8	0,596	0,5324	Valid
	G.9	0,579	0,5324	Valid
	G.10	0,674	0,5324	Valid
	G.11	0,4332	0,5324	Tidak Valid
	G.12	0,597	0,5324	Valid
	G.13	0,685	0,5324	Valid
	G.14	0,589	0,5324	Valid
	G.15	0,749	0,5324	Valid
	G.16	0,765	0,5324	Valid
	G.17	0,676	0,5324	Valid
	G.18	0,765	0,5324	Valid
	G.19	0,3452	0,5324	Tidak Valid
	G.20	0,588	0,5324	Valid
	G.21	0,749	0,5324	Valid
	G.22	0,660	0,5324	Valid
	G.23	0,749	0,5324	Valid
	G.24	0,749	0,5324	Valid
	G.25	0,567	0,5324	Valid
	G.26	0,4234	0,5324	Tidak Valid
	G.27	0,749	0,5324	Valid
	G.28	0,749	0,5324	Valid
	G.29	0,749	0,5324	Valid
	G.30	0,749	0,5324	Valid
	G.31	0,749	0,5324	Valid
	G.32	0,739	0,5324	Valid
	G.33	0,749	0,5324	Valid
	G.34	0,749	0,5324	Valid
	G.35	0,749	0,5324	Valid
	G.36	0,596	0,5324	Valid
	G.37	0,396	0,5324	Tidak Valid
	G.38	0,167	0,5324	Tidak Valid

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Keputusan
		r-hitung	r tabel	
	G.39	0,214	0,5324	Tidak Valid
	G.40	0,324	0,5324	Tidak Valid

*r-tabel diperoleh dari tabel-r dengan $N=15$; $N-2=13$ dan $\alpha=0,05$ (uji dua arah) = 0,5324

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya secara mayoritas indikator/item pertanyaan yang menyusun masing-masing variabel memiliki R hitung < R tabel (atau nilai sig. < alpha), yang artinya secara mayoritas item pertanyaan **Tidak Valid** dan **perlu perbaikan** sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut. Terdapat beberapa indikator yang tidak dapat dikomputasi r-hitung nya, hal ini dikarenakan fenomena pada data yang bersesuaian tidak memiliki variasi (homogen).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner digunakan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan Statistik Cronbach Alpha. Menurut Wiratna Sujarweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel dan dapat diteima jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk ketiga variabel pada penelitian ini:

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Nilai Standar	Keputusan
Angket siswa	51	0,993	0,6	Reliabilitas tinggi
Angket guru	40	0,871	0,6	Reliabilitas tinggi

Tabel 2 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap instrument penelitian. Dapat dilihat bahwasanya setiap variabel telah memiliki nilai **Cronbach alpha > nilai standard (0,6)**. Dengan ini dapat dikatakan bahwa setiap item pertanyaan/indikator tersebut dikatakan memiliki **reliabilitas tinggi dan layak** digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas *one sample Kolmogorov smirnov* yaitu suatu uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah distribusi dari suatu sampel data sesuai dengan distribusi normal (Basuki, 2015). Dalam konteks uji normalitas *one sample Kolmogorov smirnov*, hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa distribusi residu adalah normal. Oleh karena itu, jika nilai p-value yang dihasilkan rendah yaitu kurang dari tingkat signifikansi yang ditetapkan 0,05 maka suatu data dikatakan berdistribusi tidak normal, dan sebaliknya apabila nilai p-value yang dihasilkan tinggi yaitu lebih dari tingkat signifikansi yang ditetapkan 0,05, maka data dikatakan berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas pada penelitian ini :

Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		49	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	41,19961506	
Most Extreme Differences	Absolute	0,114	
	Positive	0,114	
	Negative	-0,073	
Test Statistic		0,114	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0,134	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	0,110	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,102
		Upper Bound	0,118
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.			

Sumber : Output SPSS, (2024)

Berdasarkan hasil uji normalitas *one sample Kolmogorov Smirnov* yang telah dilakukan menunjukkan signifikansi $0,134 > 0,05$, sehingga data dikatakan berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu analisis yang dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi saling berkorelasi tinggi, yang dapat mengakibatkan ketidakstabilan dalam estimasi parameter regresi dan interpretasi yang sulit. Sebuah data dikatakan mengalami gejala multikolinearitas apabila nilai korelasi antar variabel $> 0,7$, nilai tolerance < 1 dan nilai VIF > 10 . Berikut adalah hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model		T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,885	0,000		
	Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik	2,562	0,014	1,000	1,000
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Peserta Didik					

Sumber : Output SPSS, (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas nilai VIF setiap variabel independen < 10 , dan tolerance $> 0,10$ maka semua variabel tidak mengalami gejala multikolinearitas

1.1 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian analisis regresi menggunakan Metode regresi linear sederhana. Tujuan dari analisis regresi linear sederhana adalah untuk menentukan apakah variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, Imam, 2015). Hasil dari uji model analisis regresi linear sederhana ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	100,864	20,648		4,885	0,000
	Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik	0,354	0,138	0,350	2,562	0,014

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Sumber : Output SPSS, (2024)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear menunjukkan nilai konstanta 100,864 dan nilai koefisien regresi variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik sebesar 0,354. Sehingga, diperoleh persamaan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 100,864 + 0,354 X + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Tingkat Kepuasan Peserta Didik

X : Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik

ε : Standar error

Persamaan regresi linear sederhana merepresentasikan kekuatan, pengaruh dan arah hubungan setiap variabel independen terhadap variabel dependen (Purnomo, 2016). Pada saat nilai koefisien regresi variabel independen bernilai positif, maka pengaruh variabel independen tersebut searah dengan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai koefisien regresi variabel independen bernilai negatif maka pengaruh variabel independen tersebut berbalik dengan variabel dependen. Penjelasan nilai regresi linear sederhana dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 100,864 merepresentasikan nilai Tingkat Kepuasan Peserta Didik pada nilai variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik bernilai 0, maka nilai Tingkat Kepuasan Peserta Didik yang muncul sebesar 100,864.
- b. Koefisien regresi variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik sebesar 0,354, artinya pada saat terjadi kenaikan nilai sebesar 1 satuan pada Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik, maka Tingkat Kepuasan Peserta Didik naik sebesar 0,354.

2. Uji T Statistik

Uji T merupakan uji statistik yang digunakan untuk menilai signifikansi individu dari suatu koefisien regresi dalam model statistik. Dalam konteks analisis regresi, uji T sering digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji T 71 statistic pada penelitian ini :

Tabel 4. 7 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	100,864	20,648		4,885	0,000
	Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik	0,354	0,138	0,350	2,562	0,014

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Peserta Didik

Sumber : Output SPSS, (2024)

Berdasarkan hasil uji *T statistic*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data melalui uji T yang ditampilkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk pengaruh variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik adalah sebesar 2,562 dengan nilai t tabel sebesar 2,01174. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa t hitung 2,562 lebih besar daripada t tabel 2,01174, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,014 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa **Hipotesis diterima**.

3. Uji F Statistik

Uji F diartikan sebagai uji statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah suatu model regresi dikatakan fit dan (Basuki, 2015). Dalam konteks analisis regresi, uji F sering digunakan untuk menguji kesesuaian keseluruhan model regresi. Dasar pengambilan keputusan pada uji yaitu apabila nilai signifikansi < 0,05 dapat dikatakan bahwa model fit dapat tercapai dalam penelitian ini. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11382,607	1	11382,607	6,566	,014 ^b
	Residual	81475,597	47	1733,523		
	Total	92858,204	48			
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Peserta Didik						
b. Predictors: (Constant) Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik						

Sumber : Data Primer, (2024)

Berdasarkan hasil uji F yang ditunjukkan dalam Tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai F hitung Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Didik sebesar 6,566, dengan nilai F tabel yang dihasilkan adalah 4,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa F hitung 6,566 lebih besar daripada F tabel 4,05, dengan tingkat signifikan sebesar $0,014 < 0,05$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa model fit dapat tercapai dalam penelitian ini.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi, atau *R-square* (R^2), dilakukan untuk uji statistik dalam arti menguji suatu hipotesis. R^2 digunakan sebagai uji yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi linear cocok dengan data observasionalnya. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, dan semakin tinggi nilainya, semakin baik model tersebut menjelaskan variasi dalam variabel dependen

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,350 ^a	0,123	0,104	41,636
a. Predictors: (Constant) Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik				
b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Peserta Didik				

Sumber : Data Primer, (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai *R Square* menunjukkan angka 0,123, artinya variabel Manajemen Guru dalam Pengelolaan Konflik dalam penelitian ini mampu memprediksi variabel Tingkat Kepuasan Peserta Didik sebesar 12,3%. Kemudian sisanya, sebesar 87,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Uji Korelasi Rank Spearman

Teknik statistik untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen adalah Uji Korelasi Rank Spearman Sugiyono (2019). Analisis korelasi Spearman Rank digunakan dalam penelitian ini karena data yang diolah memenuhi kriteria yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan analisis parsial indikator untuk melihat realitas variabel yang ada pada lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019), data ordinal dari berbagai sumber yang belum tentu harus berdistribusi normal data kedua variabelnya sesuai untuk korelasi Spearman Rank. Menurut Sugiyono (2019), besarnya asosiasi dalam analisis korelasi rank spearman dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.10 Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Keeratan Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Hasil interpretasi korelasi spearman rank disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Korelasi spearman

			M_Guru	K_Siswa
Spearman's rho	M_Guru	Correlation Coefficient	1.000	.909
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	14	14
	K_Siswa	Correlation Coefficient	.909	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	14	101

Analisis korelasi Spearman Rank mengungkapkan hubungan yang signifikan antara manajemen guru dan tingkat kepuasan siswa di SMK Pariwisata Kota Cirebon. Dalam penelitian ini, koefisien korelasi sebesar 0.909 menunjukkan adanya korelasi yang kuat dan positif antara kedua variabel tersebut. Artinya, semakin baik manajemen guru di sekolah tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan siswa, dan sebaliknya. Hasil ini menyoroti pentingnya peran manajemen guru dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung bagi peserta didik. Faktor-faktor seperti komunikasi efektif, resolusi konflik yang baik, dukungan terhadap kebutuhan siswa, dan kepemimpinan yang memotivasi mungkin menjadi kontributor utama dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap sekolah dan pengalaman belajar mereka. Dengan demikian, peningkatan dalam praktik manajemen guru dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan siswa dan kualitas pendidikan secara keseluruhan di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

Tabel 4.12
Interpretasi Nilai r

Besarnya r Produk Moment (r_{xy})	Interpretasi
0,00 - 0,20	Antara Variabel X dan Variabel Y memang terdapat korelasi, akan tetapi korelasi itu <i>sangat lemah</i> atau <i>sangat rendah</i> sehingga korelasi itu <i>diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara Variabel X dan Variabel Y)</i> .
0,20 – 0,40	Antara Variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>lemah</i> atau <i>rendah</i> .
0,40 – 0,70	Antara Variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>sedang</i> atau <i>cukup</i> .
0,70 – 0,90	Antara Variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>kuat</i> atau <i>tinggi</i> .
0,90 – 1,00	Antara Variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>sangat kuat</i> atau <i>sangat tinggi</i> . ¹

B. Analisis Data Penelitian

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. metode analisis deskriptif berfungsi untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022, hal.147).

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan X₁ dimensi perencanaan

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
1	Saya selalu merencanakan strategi untuk mengelola konflik di kelas	0	0.0	1	7.1	12	85.7	1	7.1
2	Saya mampu merencanakan alternatif tindakan untuk menangani situasi konflik yang timbul di kelas	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
3	Saya memiliki rencana dalam menangani konflik yang terjadi	1	7.1	1	7.1	12	85.7	0	0.0
4	Saya merancang langkah-langkah untuk mengatasi konflik yang akan terjadi	0	0.0	2	14.3	12	85.7	0	0.0
5	Saya merencanakan kegiatan atau metode khusus untuk mencegah konflik terjadi di kelas	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0
6	Saya mempertimbangkan kebutuhan individu dan dinamika kelompok saat merencanakan penanganan konflik di kelas	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
7	Saya menggunakan pengalaman konflik sebelumnya sebagai referensi untuk merencanakan penanganan konflik di masa depan	0	0.0	2	14.3	11	78.6	1	7.1
8	Saya mampu mengevaluasi konflik yang terjadi diantara siswa	0	0.0	2	14.3	12	85.7	0	0.0
9	Saya mampu mengkomunikasikan rencana penanganan konflik kepada siswa	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0
10	Saya mampu mengembangkan keterampilan pengelolaan konflik terhadap siswa	0	0.0	2	14.3	12	85.7	0	0.0

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan X₂ dimensi pengorganisasian

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	N	(%)	n	(%)	N	(%)
1	Saya mampu membuat pedoman kelas yang jelas serta mencakup aturan dan ekspektasi perilaku siswa	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0
2	Saya mampu mengidentifikasi potensi konflik di antara siswa sebelum konflik menjadi lebih serius	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0
3	Saya mampu Menyusun aturan dan prosedur yang jelas untuk mengelola konflik di dalam kelas	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0
4	Saya mampu mengelola waktu dengan efisien ketika menangani konflik di antara siswa	0	0.0	1	7.1	12	85.7	1	7.1
5	Saya mampu memfasilitasi dialog konstruktif antara siswa yang terlibat dalam konflik	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	N	(%)	n	(%)	N	(%)
6	Saya mampu memfasilitasi mediasi antara siswa yang berkonflik	0	0.0	1	7.1	12	85.7	1	7.1
7	Saya mampu menciptakan lingkungan yang mendukung untuk menyelesaikan konflik secara damai?	0	0.0	2	14.3	11	78.6	1	7.1
8	Saya mampu mengidentifikasi akar masalah di balik konflik antar siswa	0	0.0	1	7.1	12	85.7	1	7.1
9	Saya mampu mengelola emosi siswa selama penyelesaian konflik	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0
10	Saya mampu mendorong siswa untuk mencari solusi bersama saat menghadapi konflik	0	0.0	1	7.1	12	85.7	1	7.1

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan X₃ dimensi implementasi

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
1	Saya mampu memotivasi siswa untuk mencapai solusi dalam menghadapi situasi konflik di kelas	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
2	Saya mampu mencegah timbulnya konflik dalam kelas	0	0.0	2	14.3	11	78.6	1	7.1
3	Saya mampu menggerakkan siswa untuk berpartisipasi dalam penyelesaian konflik yang muncul	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
4	Saya mampu menginspirasi siswa untuk berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
5	Saya mampu memotivasi siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
6	Saya mampu memelihara keamanan dan kenyamanan di kelas meskipun terjadi konflik	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0
7	Saya mampu menyelesaikan konflik tanpa menunjukkan sikap subjektif atau memihak pada pihak tertentu	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
8	Saya mampu mengembangkan solusi yang berkelanjutan untuk konflik yang terjadi di kelas	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
9	Saya mampu membangun hubungan positif dengan siswa setelah terjadi konflik	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
10	Saya mampu mendukung siswa untuk mengekspresikan perasaan dan pandangan mereka terhadap konflik	0	0.0	1	7.1	13	92.9	0	0.0

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan X₄ dimensi pengawasan

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
1	Saya mampu menjaga ketertiban di kelas saat terjadi konflik antar siswa	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
2	Saya mampu menggunakan strategi yang memperkuat kendali dan otoritas saat terjadi konflik	0	0.0	3	21.4	10	71.4	1	7.1
3	Saya mampu mengendalikan situasi ketika terjadi perselisihan antara siswa di kelas	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
4	Saya mampu menetapkan aturan yang jelas dan konsisten terkait dengan penanganan konflik di kelas.	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
5	Saya mampu memfasilitasi dialog yang efektif antara siswa yang terlibat dalam konflik.	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	N	(%)
6	Saya mampu membedakan antara konflik yang memerlukan intervensi langsung dan yang dapat diselesaikan oleh siswa sendiri.	0	0.0	2	14.3	12	85.7	0	0.0
7	Saya memiliki keterampilan untuk mengarahkan siswa menuju solusi yang saling menguntungkan dalam konflik	0	0.0	2	14.3	12	85.7	0	0.0
8	Saya mampu menjaga sikap yang tenang dan terkendali saat menghadapi situasi konflik di kelas	0	0.0	0	0.0	13	92.9	1	7.1
9	Saya mampu memanfaatkan teknik-teknik manajemen kelas yang tepat untuk mengontrol konflik	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0
10	Saya mampu memberikan umpan balik yang konstruktif kepada siswa setelah penyelesaian konflik.	0	0.0	0	0.0	14	100.0	0	0.0

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan Y₁ dimensi keadaan fisik

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
1	Saya merasa ruang kelas yang tersedia nyaman dan memadai untuk proses belajar-mengajar.	3	3.2	48	51.6	38	40.9	4	4.3
2	Saya mampu memanfaatkan fasilitas perpustakaan sekolah yang menyediakan koleksi buku yang memadai dan bermanfaat	1	1.1	48	51.6	37	39.8	7	7.5
3	Saya merasa laboratorium atau fasilitas praktikum sesuai dengan kebutuhan pembelajaran	1	1.1	48	51.6	39	41.9	5	5.4
4	Saya merasa toilet sekolah selalu dalam kondisi bersih dan terawat.	1	1.1	50	53.8	36	38.7	6	6.5
5	Saya merasa ruang terbuka di sekolah cukup nyaman	4	4.3	59	63.4	27	29.0	3	3.2
6	Saya merasa fasilitas umum seperti kantin atau ruang istirahat memenuhi standar kenyamanan.	3	3.2	57	61.3	31	33.3	2	2.2

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
7	Saya merasa ruang Kesehatan memenuhi standar, obat-obatan yang lengkap dan ruangan yang nyaman serta bersih	3	3.2	54	58.1	33	35.5	3	3.2
8	Saya merasa fasilitas teknologi, seperti koneksi internet dan komputer, memadai untuk kegiatan belajar-mengajar.	2	2.2	54	58.1	34	36.6	3	3.2
9	Saya merasa nyaman terhadap tingkat keamanan di lingkungan sekolah	1	1.1	54	58.1	34	36.6	4	4.3
10	Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang tersedia di sekolah	1	1.1	54	58.1	33	35.5	5	5.4

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan Y₂ dalam dimensi ketanggapa

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
1	Saya merasa ketersediaan guru atau staf sekolah saat diperlukan dianggap memadai.	2	2.2	59	63.4	30	32.3	2	2.2
2	Saya merasa informasi dan pengumuman yang disampaikan oleh sekolah selalu tepat waktu dan akurat.	1	1.1	40	43.0	49	52.7	3	3.2
3	Saya merasa jadwal pelajaran atau kegiatan sekolah teratur dan tidak sering berubah-ubah	1	1.1	45	48.4	44	47.3	3	3.2
4	Saya merasa sistem penilaian dan pelaporan hasil belajar dianggap jelas dan dapat dipercaya.	1	1.1	48	51.6	41	44.1	3	3.2
5	Saya merasa komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa dianggap efektif dan responsive	1	1.1	60	64.5	28	30.1	4	4.3

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
6	Saya merasa ketersediaan sekolah untuk menanggapi keluhan atau masukan dianggap memadai	2	2.2	58	62.4	29	31.2	4	4.3
7	Saya merasa program bimbingan dan konseling tersedia dan efektif untuk mendukung perkembangan	1	1.1	58	62.4	29	31.2	5	5.4
8	Saya merasa sekolah memberikan dukungan dan layanan tambahan, seperti bantuan akademik, bagi siswa yang memerlukan	1	1.1	53	57.0	33	35.5	6	6.5
9	Saya merasa proses administrasi sekolah, seperti pendaftaran siswa baru atau pengurusan administrasi lainnya, dianggap lancar dan efisien.	1	1.1	60	64.5	27	29.0	5	5.4
10	Saya merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan oleh sekolah	2	2.2	56	60.2	30	32.3	5	5.4

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan Y₃ dalam dimensi responsif

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
1	Saya merasa respon dari guru atau staf sekolah terhadap pertanyaan atau permintaan peserta didik dianggap cepat.	1	1.1	57	61.3	31	33.3	4	4.3
2	Saya merasa permintaan bantuan atau dukungan dari peserta didik selalu ditanggapi dengan serius.	1	1.1	55	59.1	33	35.5	4	4.3
3	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan atau masalah peserta didik.	1	1.1	56	60.2	33	35.5	3	3.2
4	Saya merasa sekolah menyediakan layanan konseling atau bimbingan yang responsif terhadap kebutuhan peserta didik.	1	1.1	55	59.1	32	34.4	5	5.4
5	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan umpan balik yang berguna dan	1	1.1	55	59.1	34	36.6	3	3.2

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
	konstruktif terhadap kinerja atau prestasi peserta didik.								
6	Saya merasa sekolah menyediakan layanan dan dukungan tambahan bagi peserta didik yang menghadapi kesulitan belajar atau sosial.	1	1.1	55	59.1	34	36.6	3	3.2
7	Saya merasa komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa terjadi secara teratur dan responsif terhadap masukan atau permintaan.	2	2.2	54	58.1	34	36.6	3	3.2
8	Saya merasa sekolah merespons dengan cepat ketika terjadi masalah atau kejadian yang memengaruhi peserta didik.	1	1.1	59	63.4	28	30.1	5	5.4
9	Saya merasa peserta didik merasa didukung dan dihargai oleh guru dan staf sekolah.	1	1.1	58	62.4	30	32.3	4	4.3
10	Saya merasa puas dengan tanggapan atau responsivitas guru dan staf sekolah	1	1.1	59	63.4	28	30.1	5	5.4

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan Y₄ dalam dimensi jaminan

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	n	(%)
1	Peserta didik merasa yakin bahwa guru atau staf sekolah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam mengajar atau memberikan layanan pendidikan.	6	6.5	42	45.2	39	41.9	6	6.5
2	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait dengan kebijakan atau prosedur sekolah.	3	3.2	42	45.2	39	41.9	9	9.7
3	Saya merasa sekolah memberikan panduan yang jelas mengenai harapan dan standar perilaku yang diterapkan kepada peserta didik.	3	3.2	35	37.6	48	51.6	7	7.5
4	Saya merasa peserta didik merasa dihargai dan diakui atas kontribusi dan prestasi di sekolah.	4	4.3	41	44.1	39	41.9	9	9.7

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	n	(%)
5	Saya merasa guru atau staf sekolah menjaga kerahasiaan informasi pribadi atau akademik dengan baik.	7	7.5	44	47.3	37	39.8	5	5.4
6	Saya merasa sekolah memberikan dukungan yang memadai bagi peserta didik dalam menghadapi masalah atau tantangan yang muncul.	6	6.5	40	43.0	40	43.0	7	7.5
7	Saya merasa aman dan nyaman untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler atau kegiatan di luar kelas.	5	5.4	41	44.1	40	43.0	7	7.5
8	Saya merasa sekolah menyediakan lingkungan yang mendukung untuk belajar dan berkembang secara pribadi.	5	5.4	42	45.2	40	43.0	6	6.5

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	n	(%)
9	Saya merasa bahwa sekolah memiliki komitmen yang kuat terhadap kesejahteraan dan keselamatan mereka.	3	3.2	42	45.2	41	44.1	7	7.5
10	Saya merasa puas dengan jaminan atau keyakinan Anda terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah	1	1.1	48	51.6	37	39.8	7	7.5

Sumber : Data penelitian diolah menggunakan Software SPSS 26 tahun 2024.

Tabel Deskriptif Responden Berdasarkan Y₅ dalam dimensi empati

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	N	(%)
1	Saya merasa guru atau staf sekolah mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan atau masalah peserta didik.	2	2.2	54	58.1	33	35.5	4	4.3
2	Saya merasa didukung dan dipahami oleh guru atau staf sekolah saat menghadapi kesulitan atau tantangan.	5	5.4	43	46.2	37	39.8	8	8.6
3	Saya merasa guru atau staf sekolah menunjukkan empati terhadap situasi atau perasaan peserta didik.	2	2.2	42	45.2	43	46.2	6	6.5
4	Saya merasa sekolah memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan belajar dan perkembangan	1	1.1	48	51.6	38	40.9	6	6.5
5	Saya merasa pendapat saya dihargai oleh guru dan staff yang ada di sekolah	2	2.2	49	52.7	37	39.8	5	5.4

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	N	(%)
6	Saya merasa guru atau staf sekolah memperhatikan dan merespons perubahan emosional atau perilaku peserta didik.	1	1.1	47	50.5	39	41.9	6	6.5
7	Saya merasa sekolah memberikan layanan konseling atau bimbingan yang memperhatikan kebutuhan emosional atau sosial	5	5.4	44	47.3	38	40.9	6	6.5
8	Saya merasa nyaman untuk berbicara atau berbagi dengan guru atau staf sekolah tentang masalah pribadi atau akademik.	3	3.2	43	46.2	38	40.9	9	9.7
9	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan dukungan moral atau emosional yang diperlukan.	3	3.2	40	43.0	42	45.2	8	8.6

No.	Kuesioner	Skor Jawaban Responden							
		STB		TB		B		SB	
		n	(%)	n	(%)	N	(%)	N	(%)
10	Saya puas dengan tingkat perhatian atau empati yang diberikan oleh guru dan staf sekolah	4	4.3	41	44.1	37	39.8	11	11.8

C. Pembahasan Penelitian

1. Kemampuan guru dalam mengelola konflik di SMK Pariwisata Kota Cirebon dapat dikatakan cukup baik, hal ini berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas guru memiliki kemampuan yang baik dalam berbagai aspek manajemen konflik di kelas. Sebagian besar merasa mampu menjaga ketertiban, mengendalikan situasi perselisihan, menetapkan aturan yang jelas dan konsisten, serta memfasilitasi dialog yang efektif antara siswa yang terlibat konflik. Guru juga merasa yakin dalam menggunakan teknik-teknik manajemen kelas yang tepat dan memberikan umpan balik konstruktif setelah penyelesaian konflik. Meskipun demikian, beberapa guru merasa perlu meningkatkan kemampuan dalam menggunakan strategi untuk memperkuat kendali dan otoritas, serta membedakan jenis konflik yang memerlukan intervensi langsung. Hal ini didukung pula dengan penjabaran yang menggunakan fungsi manajemen yaitu POAC (planning, organizing, actuating, controlling), yang dijabarkan sebagai berikut :

1.1 Kemampuan guru dalam merencanakan (*planning*) pengelolaan konflik

Dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, dapat dianalisis respons para guru terkait kemampuan dan perencanaan mereka dalam mengelola konflik di kelas. Pertama, mayoritas guru memberikan jawaban "Baik" pada sebagian besar pernyataan, dengan persentase yang sangat tinggi. Misalnya, untuk pernyataan "Saya selalu merencanakan strategi untuk mengelola konflik di kelas," 85.7% guru memilih "Baik," sementara hanya 7.1% yang memilih "Tidak Baik" dan "Sangat Baik." Tidak ada guru yang memilih "Sangat Tidak Baik" untuk pernyataan ini. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar guru merasa cukup percaya diri dalam merencanakan strategi untuk mengelola konflik di kelas.

Selanjutnya, pernyataan "Saya mampu merencanakan alternatif tindakan untuk menangani situasi konflik yang timbul di kelas" juga mendapatkan respons yang sangat positif, dengan 92.9% guru memilih "Baik" dan 7.1% memilih "Sangat Baik." Tidak ada guru yang memilih "Tidak Baik" atau "Sangat Tidak Baik,"

menunjukkan bahwa mereka merasa mampu merencanakan berbagai alternatif tindakan dalam menghadapi konflik di kelas. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih. Misalnya, untuk pernyataan "Saya memiliki rencana dalam menangani konflik yang terjadi," terdapat 7.1% guru yang memilih "Sangat Tidak Baik" dan 7.1% yang memilih "Tidak Baik," sementara 85.7% memilih "Baik." Ini menunjukkan bahwa beberapa guru merasa kurang yakin atau kurang memiliki rencana yang jelas dalam menangani konflik yang terjadi.

Selain itu, untuk pernyataan "Saya merancang langkah-langkah untuk mengatasi konflik yang akan terjadi," 14.3% gurumemilih "Tidak Baik," yang berarti ada kekhawatiran atau kekurangan dalam merancang langkah-langkah proaktif untuk mengatasi konflik yang mungkin terjadi di masa depan. Menariknya, pada pernyataan "Saya merencanakan kegiatan atau metode khusus untuk mencegah konflik terjadi di kelas," semua guru (100%) memilih "Baik," menunjukkan bahwa ada kesadaran dan upaya preventif yang kuat di kalangan guru untuk mencegah konflik sejak awal. Lebih lanjut, pernyataan "Saya menggunakan pengalaman konflik sebelumnya sebagai referensi untuk merencanakan penanganan konflik di masa depan" mendapatkan 14.3% respon "Tidak Baik," yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan dalam penggunaan pengalaman masa lalu sebagai referensi untuk menangani konflik di masa depan.

Evaluasi dan komunikasi juga muncul sebagai area penting. Pernyataan "Saya mampu mengevaluasi konflik yang terjadi di antara siswa" dan "Saya mampu mengkomunikasikan rencana penanganan konflik kepada siswa" masing-masing mendapatkan 14.3% dan 7.1% respon "Tidak Baik," mengindikasikan bahwa beberapa gurumungkin memerlukan pengembangan lebih lanjut dalam hal evaluasi dan komunikasi terkait penanganan konflik. Akhirnya, untuk pernyataan "Saya mampu mengembangkan keterampilan pengelolaan konflik terhadap siswa," 14.3% gurumemilih "Tidak Baik," yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk lebih fokus pada pengembangan keterampilan pengelolaan konflik di kalangan siswa.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar guru merasa cukup percaya diri dan memiliki dasar yang kuat dalam merencanakan dan mengelola konflik di kelas. Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama terkait dengan perencanaan yang spesifik, penggunaan pengalaman masa lalu, evaluasi konflik, komunikasi, dan pengembangan keterampilan pengelolaan konflik. Upaya peningkatan dalam area-area ini dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mengelola konflik di kelas.

Berdasarkan analisis kuesioner, dapat disimpulkan bahwa mayoritas gurumerasa cukup percaya diri dan kompeten dalam merencanakan dan mengelola konflik di kelas. Mereka menunjukkan kemampuan yang baik dalam merencanakan strategi, alternatif tindakan, dan langkah-langkah untuk mencegah dan menangani konflik. Namun, ada beberapa area yang membutuhkan perhatian dan pengembangan lebih lanjut.

Secara khusus, beberapa guru merasa kurang yakin dalam memiliki rencana spesifik untuk menangani konflik yang terjadi dan merancang langkah-langkah proaktif untuk konflik yang mungkin terjadi di masa depan. Selain itu, ada kebutuhan untuk meningkatkan penggunaan pengalaman masa lalu sebagai referensi untuk perencanaan konflik, serta memperkuat evaluasi, komunikasi, dan pengembangan keterampilan pengelolaan konflik di antara siswa. Menurut Goerge R.Terry, perencanaan adalah suatu pekerjaan yang memerlukan pemikiran, imajinasi serta kesanggupan melihat masa yang akan datang. Perencanaan berisi tentang perumusan dari tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan serta untuk menghadapi hambatan yang akan muncul dan mengganggu kelancaran pekerjaan.

1.2 Kemampuan guru dalam megorganisasikan (*organizing*) pengelolaan konflik

Hasil kuesioner mengungkapkan bahwa mayoritas guru merasa yakin dalam kemampuan mereka untuk mengelola konflik di kelas. Dengan menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi dalam berbagai aspek manajemen konflik.

Salah satu temuan utama adalah bahwa semua guru (100%) merasa mampu membuat pedoman kelas yang jelas, mencakup aturan dan ekspektasi perilaku siswa. Hal ini menunjukkan pemahaman yang kuat tentang pentingnya panduan yang terstruktur dalam menciptakan lingkungan belajar yang efisien. Selain itu, sebagian besar guru (92.9%) merasa mampu mengidentifikasi potensi konflik di antara siswa sebelum konflik menjadi lebih serius, menunjukkan keterampilan yang baik dalam mengamati dan merespons dinamika antar siswa dengan cepat.

Guru juga menunjukkan kemampuan dalam menyusun aturan dan prosedur yang jelas untuk mengelola konflik di dalam kelas (92.9%). Ini mencerminkan kesadaran mereka akan perlunya memiliki panduan yang terstruktur untuk menangani konflik dengan efektif. Ketika konflik muncul, mayoritas guru (85.7%) merasa mampu mengelola waktu dengan efisien, memastikan bahwa pembelajaran tidak terganggu oleh penyelesaian konflik. Mereka juga merasa mampu memfasilitasi dialog konstruktif antara siswa yang terlibat dalam konflik (92.9%), serta mediasi antara siswa yang berkonflik (85.7%).

Kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung untuk menyelesaikan konflik secara damai juga ditemukan, meskipun dengan tingkat yang sedikit lebih rendah (78.6%). Ini menyoroti pentingnya menciptakan atmosfer yang aman dan terbuka di kelas untuk memfasilitasi penyelesaian konflik dengan baik. Selain itu, mayoritas guru (85.7%) merasa mampu mengidentifikasi akar masalah di balik konflik antar siswa, serta mengelola emosi siswa selama penyelesaian konflik. Hal ini menunjukkan pemahaman yang baik tentang kompleksitas konflik dan kemampuan untuk meresponsnya secara tepat.

Terakhir, mayoritas guru (85.7%) merasa mampu mendorong siswa untuk mencari solusi bersama saat menghadapi konflik. Ini mencerminkan promosi kerja sama dan partisipasi aktif siswa dalam menyelesaikan masalah. Dengan demikian, kesimpulan dari analisis kuesioner adalah bahwa guru menunjukkan kemampuan yang baik dalam berbagai aspek manajemen konflik di kelas. Dengan memiliki pemahaman yang kuat tentang pentingnya panduan yang jelas, identifikasi dini konflik, penyusunan aturan dan prosedur, manajemen waktu, komunikasi efektif,

mediasi, menciptakan lingkungan yang mendukung, identifikasi akar masalah, pengelolaan emosi, dan mendorong kolaborasi dalam penyelesaian konflik. Dengan demikian, diharapkan dapat menghadapi dan menyelesaikan konflik di kelas dengan lebih efektif dan damai. Hal ini selaras dengan pengertian pengorganisasian yaitu proses atau cara bagaimana struktur organisasi diatur dan disesuaikan dengan tujuan, sumber daya, dan lingkungannya (James,A.F (1988).

1.3 Kemampuan guru dalam mengimplementasi (*actuacting*) pengelolaan konflik

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas guru merasa yakin dalam kemampuan mereka untuk mengelola konflik di kelas dan memotivasi siswa untuk berpartisipasi dalam penyelesaian konflik. Sebanyak 92.9% guru merasa mampu memotivasi siswa untuk mencapai solusi dalam situasi konflik di kelas, dengan 7.1% merasa sangat mampu. Ini menunjukkan bahwa para guru memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam mengarahkan siswa menuju penyelesaian masalah.

Ketika ditanya tentang kemampuan dalam mencegah konflik, 78.6% merasa mampu, namun 14.3% merasa kurang mampu, menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar gurupercaya diri dalam pencegahan konflik, ada beberapa yang merasa tantangan ini perlu lebih diperhatikan. Dalam hal menggerakkan siswa untuk berpartisipasi dalam penyelesaian konflik, 92.9% merasa mampu, dan 7.1% merasa sangat mampu, yang menandakan bahwa keterlibatan aktif siswa dalam penyelesaian konflik menjadi kekuatan responden.

Kemampuan untuk menginspirasi siswa dalam berkolaborasi menyelesaikan masalah juga dinilai tinggi, dengan 92.9% merasa mampu dan 7.1% merasa sangat mampu. Ini mengindikasikan bahwa guru mampu mendorong kerja sama dan kolaborasi di antara siswa. Sebanyak 92.9% guru merasa mampu memotivasi siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka, meskipun ada 7.1% yang merasa kurang mampu, menandakan bahwa sebagian besar guru berhasil menanamkan rasa tanggung jawab pada siswa. Guru juga menunjukkan keyakinan

penuh dalam menjaga keamanan dan kenyamanan di kelas meskipun terjadi konflik, dengan seluruh guru (100%) merasa mampu dalam hal ini.

Kemampuan untuk menyelesaikan konflik tanpa bersikap subjektif atau memihak juga dinilai tinggi, dengan 92.9% merasa mampu dan 7.1% merasa sangat mampu, yang menunjukkan bahwa guru dapat menangani konflik secara adil dan objektif. Sebanyak 92.9% guru merasa mampu mengembangkan solusi berkelanjutan untuk konflik di kelas, dengan 7.1% merasa sangat mampu. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pendekatan jangka panjang dalam menyelesaikan konflik. Kemampuan untuk membangun hubungan positif dengan siswa setelah konflik terjadi juga dinilai tinggi, dengan 92.9% merasa mampu dan 7.1% merasa sangat mampu, menunjukkan bahwa guru mampu memperbaiki dan memperkuat hubungan pasca-konflik. Namun, dalam hal mendukung siswa untuk mengekspresikan perasaan dan pandangan mereka terhadap konflik, 92.9% merasa mampu, sementara 7.1% merasa kurang mampu. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar gurumerasa yakin dalam mendukung ekspresi siswa, ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan dukungan emosional.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa guru memiliki kemampuan yang baik dalam berbagai aspek manajemen konflik di kelas. Mereka merasa sangat mampu dalam memotivasi siswa, mencegah dan mengelola konflik, menggerakkan partisipasi siswa, dan menjaga keamanan serta kenyamanan di kelas. Guru juga mampu menyelesaikan konflik dengan adil, mengembangkan solusi berkelanjutan, dan membangun hubungan positif setelah konflik. Namun, ada beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih, terutama dalam mencegah timbulnya konflik dan mendukung siswa untuk mengekspresikan perasaan mereka. Peningkatan dalam area ini akan membantu memperkuat kemampuan gurudalam mengelola konflik secara keseluruhan, menciptakan lingkungan belajar yang lebih harmonis dan efektif.

1.4 Kemampuan guru dalam mengawasi (*controlling*) pengelolaan konflik

Hasil kuesioner mengungkapkan bahwa mayoritas guru memiliki keyakinan tinggi dalam kemampuan mereka mengelola konflik di kelas dan menjaga ketertiban. Sebagian besar guru (92.9%) merasa mampu menjaga ketertiban di kelas saat terjadi konflik antar siswa, dengan 7.1% lainnya merasa sangat mampu. Tidak ada yang merasa kurang mampu dalam aspek ini, menunjukkan kepercayaan diri yang tinggi dalam menjaga ketertiban selama konflik. Sebanyak 71.4% guru merasa mampu menggunakan strategi untuk memperkuat kendali dan otoritas saat terjadi konflik, dan 7.1% merasa sangat mampu. Namun, 21.4% guru merasa kurang mampu dalam hal ini, menandakan bahwa meskipun mayoritas merasa percaya diri, ada beberapa yang memerlukan peningkatan dalam aspek ini. Ketika dihadapkan dengan perselisihan antara siswa, 92.9% guru merasa mampu mengendalikan situasi, dengan 7.1% merasa sangat mampu, menunjukkan keyakinan yang tinggi dalam mengelola perselisihan secara efektif.

Kemampuan menetapkan aturan yang jelas dan konsisten juga tinggi, dengan 92.9% gurumerasa mampu dan 7.1% merasa sangat mampu dalam hal ini. Mereka juga menunjukkan keterampilan yang baik dalam memfasilitasi dialog yang efektif antara siswa yang terlibat dalam konflik, dengan 92.9% merasa mampu dan 7.1% merasa sangat mampu. Ini menunjukkan bahwa guru memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam membantu siswa menyelesaikan konflik. Sebanyak 85.7% guru merasa mampu membedakan antara konflik yang memerlukan intervensi langsung dan yang dapat diselesaikan oleh siswa sendiri, sementara 14.3% merasa kurang mampu. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar guru dapat menilai situasi dengan baik, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam menilai kebutuhan intervensi. Kemampuan untuk mengarahkan siswa menuju solusi yang saling menguntungkan dalam konflik juga tinggi, dengan 85.7% guru merasa mampu dan 14.3% merasa kurang mampu.

Sebanyak 92.9% guru merasa mampu menjaga sikap yang tenang dan terkendali saat menghadapi situasi konflik di kelas, dengan 7.1% merasa sangat mampu. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kontrol diri yang baik dalam

situasi yang menegangkan. Semua guru (100%) merasa mampu memanfaatkan teknik-teknik manajemen kelas yang tepat untuk mengontrol konflik, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada siswa setelah penyelesaian konflik, menandakan bahwa mereka sangat yakin dalam menggunakan berbagai teknik untuk menjaga kontrol kelas dan membantu siswa belajar dari pengalaman konflik.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa guru memiliki kemampuan yang baik dalam berbagai aspek manajemen konflik di kelas. Mereka sangat yakin dalam menjaga ketertiban, mengendalikan situasi perselisihan, menetapkan aturan yang jelas dan konsisten, memfasilitasi dialog efektif, dan memanfaatkan teknik manajemen kelas yang tepat. Guru juga mampu memberikan umpan balik konstruktif kepada siswa, yang penting untuk pembelajaran dan pengembangan siswa setelah konflik. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam menggunakan strategi yang memperkuat kendali dan otoritas saat terjadi konflik, serta dalam membedakan jenis konflik yang memerlukan intervensi langsung. Peningkatan dalam area ini akan membantu memperkuat kemampuan gurudalam mengelola konflik secara keseluruhan, memastikan lingkungan belajar yang lebih harmonis dan efektif.

2. Tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon dapat dikatakan puas, terlihat dari mayoritas peserta didik merasa puas dengan kondisi fisik sekolah serta layanan pendidikan yang diberikan oleh guru dan staf. Mereka juga mengindikasikan bahwa mereka merasa didengarkan, didukung, dan dihargai dalam interaksi dengan guru dan staf sekolah. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti peningkatan infrastruktur sekolah untuk memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai, pengembangan keterampilan interpersonal guru dan staf sekolah, serta peningkatan layanan bimbingan dan konseling yang memperhatikan kebutuhan emosional dan sosial peserta didik. Hal ini dapat dijabarkan dengan menggunakan dimensi kepuasan, yaitu: 1) *tangible*, 2) *reliabilty*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *emphathy*

2.1 Tingkat kepuasan peserta didik terhadap fasilitas fisik (*tangible*)

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa fasilitas fisik di sekolah mereka memadai, meskipun ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Dalam hal kenyamanan dan kecukupan ruang kelas, 40.9% responden merasa ruang kelas yang tersedia nyaman dan memadai untuk proses belajar-mengajar, sementara 4.3% sangat setuju dengan pernyataan ini. Namun, 51.6% merasa kurang nyaman dan 3.2% merasa sangat tidak nyaman, mengindikasikan bahwa banyak ruang kelas perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan siswa dan guru.

Mengenai fasilitas perpustakaan, 39.8% responden merasa mampu memanfaatkan perpustakaan dengan koleksi buku yang memadai dan bermanfaat, sementara 7.5% merasa sangat mampu. Namun, 51.6% merasa kurang mampu, dan 1.1% merasa sangat tidak mampu, menunjukkan bahwa perpustakaan perlu lebih dioptimalkan agar lebih bermanfaat bagi proses pembelajaran. Pada aspek laboratorium atau fasilitas praktikum, 41.9% merasa fasilitas tersebut sesuai dengan kebutuhan pembelajaran dan 5.4% sangat setuju. Namun, 51.6% merasa kurang sesuai, dan 1.1% merasa sangat tidak sesuai, menandakan perlunya perbaikan dan pembaruan fasilitas praktikum.

Kebersihan toilet sekolah menjadi perhatian penting, dengan 38.7% responden merasa toilet selalu dalam kondisi bersih dan terawat, dan 6.5% merasa sangat bersih. Namun, mayoritas responden (53.8%) merasa toilet kurang bersih, dan 1.1% merasa sangat tidak bersih, yang menunjukkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kebersihan dan perawatan toilet. Kenyamanan ruang terbuka di sekolah juga memerlukan perhatian, dengan 29.0% responden merasa cukup nyaman dan 3.2% merasa sangat nyaman. Namun, 63.4% merasa kurang nyaman, dan 4.3% merasa sangat tidak nyaman, menunjukkan bahwa ruang terbuka perlu diperbaiki untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi siswa.

Fasilitas umum seperti kantin dan ruang istirahat mendapat tanggapan yang beragam, dengan 33.3% responden merasa fasilitas tersebut memenuhi standar

kenyamanan, dan 2.2% sangat setuju. Namun, 61.3% merasa kurang nyaman, dan 3.2% merasa sangat tidak nyaman, menandakan perlunya peningkatan di area ini. Fasilitas ruang kesehatan juga perlu ditingkatkan, dengan 35.5% responden merasa fasilitas kesehatan memenuhi standar, dan 3.2% sangat setuju. Namun, 58.1% merasa kurang sesuai, dan 3.2% merasa sangat tidak sesuai.

Fasilitas teknologi seperti koneksi internet dan komputer juga dinilai kurang memadai, dengan 36.6% responden merasa cukup memadai dan 3.2% sangat setuju, sementara 58.1% merasa kurang memadai, dan 2.2% merasa sangat tidak memadai. Tingkat keamanan di lingkungan sekolah mendapat penilaian cukup positif, dengan 36.6% responden merasa nyaman dan 4.3% sangat nyaman. Namun, 58.1% merasa kurang nyaman, dan 1.1% merasa sangat tidak nyaman, menunjukkan perlunya peningkatan sistem keamanan.

Kesimpulannya, meskipun mayoritas responden merasa bahwa fasilitas sekolah cukup memadai, ada banyak aspek yang memerlukan perhatian lebih untuk perbaikan. Peningkatan infrastruktur kelas, perpustakaan, laboratorium, kebersihan toilet, ruang terbuka, fasilitas umum, ruang kesehatan, teknologi, dan keamanan sekolah adalah prioritas yang harus segera ditangani.

2.2 Tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari ketanggapan (*reliability*)

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa layanan dan dukungan di sekolah sudah memadai, meskipun ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih. Pertama, terkait ketersediaan guru atau staf sekolah, 63.4% responden merasa kurang memadai, dan 32.3% merasa cukup memadai, dengan 2.2% merasa sangat memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepuasan, sebagian besar responden merasakan kurangnya ketersediaan staf.

Kedua, informasi dan pengumuman yang disampaikan oleh sekolah dinilai tepat waktu dan akurat oleh 52.7% responden, sedangkan 43.0% merasa kurang tepat waktu dan akurat, dan 1.1% merasa sangat tidak tepat waktu dan akurat. Ini menunjukkan bahwa komunikasi informasi perlu ditingkatkan. Ketiga, keteraturan jadwal pelajaran atau kegiatan dirasakan cukup teratur oleh 47.3% responden,

namun 48.4% merasa kurang teratur dan 1.1% merasa sangat tidak teratur, mengindikasikan perlunya penjadwalan yang lebih konsisten. Keempat, sistem penilaian dan pelaporan hasil belajar dianggap jelas dan dapat dipercaya oleh 44.1% responden, namun 51.6% merasa kurang jelas, dan 1.1% merasa sangat tidak jelas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi dalam sistem penilaian.

Kelima, komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa dianggap efektif oleh 30.1% responden, namun 64.5% merasa kurang efektif dan 1.1% merasa sangat tidak efektif, menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi ini. Keenam, ketersediaan sekolah untuk menanggapi keluhan atau masukan dianggap memadai oleh 31.2% responden, namun 62.4% merasa kurang memadai dan 2.2% merasa sangat tidak memadai, menunjukkan perlunya peningkatan dalam respons terhadap keluhan. Ketujuh, efektivitas program bimbingan dan konseling dinilai efektif oleh 31.2% responden, namun 62.4% merasa kurang efektif dan 1.1% merasa sangat tidak efektif, menunjukkan perlunya perbaikan dalam layanan bimbingan dan konseling.

Kedelapan, dukungan dan layanan tambahan bagi siswa dinilai memadai oleh 35.5% responden, namun 57.0% merasa kurang memadai dan 1.1% merasa sangat tidak memadai, menunjukkan perlunya lebih banyak dukungan akademik dan layanan tambahan. Kesembilan, proses administrasi sekolah dinilai lancar dan efisien oleh 29.0% responden, namun 64.5% merasa kurang lancar dan 1.1% merasa sangat tidak lancar, mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi administrasi. Kesepuluh, keandalan layanan yang diberikan oleh sekolah dinilai memadai oleh 32.3% responden, namun 60.2% merasa kurang memadai dan 2.2% merasa sangat tidak memadai, menunjukkan perlunya peningkatan keandalan layanan.

Kesimpulan, Secara keseluruhan, meskipun banyak responden yang merasa cukup puas dengan berbagai aspek layanan sekolah, ada beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih. Khususnya dalam hal ketersediaan guru dan staf, ketepatan waktu informasi, keteraturan jadwal, kejelasan sistem penilaian, komunikasi dengan orang tua, respons terhadap keluhan, efektivitas program

bimbingan dan konseling, dukungan tambahan untuk siswa, efisiensi administrasi, dan keandalan layanan sekolah.

2.3 Tingkat kepuasan peserta didik dilihat dari tanggap/sigap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai persepsi responden terhadap tanggapan dan dukungan dari guru dan staf sekolah, terdapat beberapa temuan yang signifikan. Mayoritas responden, sebanyak 63.4%, menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan responsivitas guru dan staf sekolah, sementara 30.1% merasa cukup puas, dan hanya 1.1% merasa kurang puas. Ini menunjukkan adanya kepuasan yang relatif tinggi terhadap kinerja sekolah dalam merespons kebutuhan dan permintaan peserta didik. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Misalnya, terkait kecepatan respon, hanya 1.1% responden yang merasa tanggapan dari guru atau staf sekolah terhadap pertanyaan atau permintaan peserta didik dianggap sangat cepat, sedangkan 33.3% merasa cukup cepat, dan 61.3% merasa tanggapannya cukup.

Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam merespon pertanyaan dan permintaan peserta didik dengan lebih cepat. Selain itu, dalam hal keseriusan dalam menanggapi permintaan bantuan atau dukungan dari peserta didik, sebanyak 59.1% responden merasa permintaan mereka selalu ditanggapi dengan serius, 35.5% merasa cukup serius, dan hanya 1.1% yang merasa kurang serius. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa permintaan bantuan atau dukungan mereka diperlakukan dengan serius oleh guru dan staf sekolah.

Kesimpulannya, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan, secara keseluruhan, kinerja sekolah dalam merespons dan memberikan dukungan terhadap kebutuhan peserta didik dinilai positif oleh mayoritas responden. Oleh karena itu, perlu adanya upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas sekolah guna memenuhi harapan dan kebutuhan peserta didik secara lebih baik.

2.4 Tingkat kepuasan dilihat dari jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai persepsi peserta didik terhadap guru dan staf sekolah, dapat dilihat bahwa mayoritas peserta didik merasa yakin bahwa guru atau staf sekolah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam mengajar atau memberikan layanan pendidikan. Sebanyak 41.9% responden merasa sangat yakin, 45.2% merasa yakin, 6.5% merasa cukup yakin, dan hanya 6.5% merasa tidak yakin. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan peserta didik terhadap kemampuan guru dan staf sekolah cukup tinggi. Namun, terkait dengan pengelolaan informasi, sebanyak 39.8% responden merasa bahwa guru atau staf sekolah menjaga kerahasiaan informasi pribadi atau akademik dengan baik, sementara 47.3% merasa cukup baik, dan 7.5% merasa kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam pengelolaan informasi yang lebih baik di sekolah.

Selain itu, dalam hal dukungan bagi peserta didik menghadapi masalah atau tantangan yang muncul, mayoritas responden merasa bahwa sekolah memberikan dukungan yang memadai. Sebanyak 43.0% responden merasa sangat puas, 43.0% merasa cukup puas, 6.5% merasa kurang puas, dan 6.5% merasa tidak puas.

Kesimpulannya, meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, secara keseluruhan, peserta didik merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Oleh karena itu, perlu adanya upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan informasi, dan dukungan bagi peserta didik guna memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara lebih baik.

2.5 Tingkat kepuasan dilihat dari perhatian (*emphathy*)

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai persepsi peserta didik terhadap interaksi dengan guru dan staf sekolah, dapat dilihat bahwa mayoritas peserta didik merasa bahwa guru dan staf sekolah cukup mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan atau masalah mereka. Sebanyak 58.1% responden merasa sangat didengarkan, 35.5% merasa cukup didengarkan, dan hanya 2.2% merasa

kurang didengarkan. Ini menunjukkan bahwa komunikasi antara peserta didik dan guru/staf sekolah cukup baik. Namun, terkait dengan dukungan dan pemahaman saat menghadapi kesulitan atau tantangan, terdapat variasi dalam tingkat kepuasan.

Meskipun mayoritas responden merasa didukung dan dipahami, sebesar 46.2% merasa sangat didukung, 39.8% merasa cukup didukung, dan 8.6% merasa kurang didukung. Hal yang serupa terjadi dalam hal merasa dihargai oleh pendapat mereka oleh guru dan staf sekolah, dimana mayoritas merasa dihargai, namun terdapat beberapa yang merasa kurang dihargai. Secara umum, tingkat kepuasan dengan layanan konseling atau bimbingan yang memperhatikan kebutuhan emosional atau sosial juga cukup tinggi, dengan 47.3% merasa sangat puas, 40.9% merasa cukup puas, dan hanya 6.5% merasa kurang puas. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal pemberian dukungan moral atau emosional yang diperlukan, dimana 43% merasa sangat puas, 45.2% merasa cukup puas, dan 8.6% merasa kurang puas.

Kesimpulannya, meskipun sebagian besar peserta didik merasa didengarkan, didukung, dan dihargai oleh guru dan staf sekolah, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi emosional.

3. Terdapat pengaruh yang terjadi antara manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik, hal ini dapat dilihat dari hasil uji T yang menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk pengaruh variabel manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik adalah sebesar 2,562 dengan nilai t tabel sebesar 2,01174. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa t hitung 2,562 lebih besar daripada t tabel 2,01174, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,014 yang lebih kecil dari 0,05.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen guru dalam pengelolaan konflik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajemen guru dalam pengelolaan konflik di SMK Pariwisata Kota Cirebon terbukti memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan meningkatkan kepuasan peserta didik. Guru yang mampu mengenali dan menyelesaikan konflik dengan baik dapat mencegah eskalasi masalah dan memastikan bahwa setiap siswa merasa didengar dan dihargai. Pendekatan yang inklusif dan empatik dalam menangani konflik, seperti memfasilitasi dialog konstruktif dan memberikan dukungan emosional, tidak hanya menyelesaikan masalah tetapi juga memperkuat hubungan antara guru dan siswa. Dengan demikian, kemampuan guru dalam mengelola konflik secara efektif sangat berkontribusi terhadap suasana kelas yang harmonis, meningkatkan keterlibatan dan motivasi siswa, serta secara keseluruhan meningkatkan kualitas pengalaman belajar di sekolah.

Mayoritas guru merasa percaya diri dalam mengelola konflik di kelas, dengan rata-rata kepercayaan diri keseluruhan sebesar 89.6%. Meskipun demikian, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama dalam perencanaan spesifik, pencegahan konflik, penggunaan pengalaman masa lalu, evaluasi, komunikasi, dan dukungan emosional bagi siswa. Peningkatan dalam area ini akan membantu memperkuat kemampuan guru dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih harmonis dan efektif.

2. Tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon secara keseluruhan menunjukkan hasil yang positif, meskipun ada beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian lebih. Para siswa umumnya merasa puas dengan

ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, dan koneksi internet, serta layanan yang diberikan oleh guru dan staf sekolah. Namun, ada beberapa area seperti kebersihan toilet dan perhatian individu terhadap kebutuhan emosional siswa yang masih bisa ditingkatkan. Secara keseluruhan, kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kualitas pengajaran, responsivitas guru terhadap kebutuhan siswa, dan lingkungan fisik sekolah. Dengan meningkatkan aspek-aspek yang masih kurang memadai, sekolah dapat lebih meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar para siswa

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan peserta didik terhadap berbagai aspek di sekolah adalah sekitar 62.2%. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas peserta didik merasa puas dengan layanan yang diberikan, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

3. Manajemen guru dalam pengelolaan konflik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon. Guru yang efektif dalam mengelola konflik mampu menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, di mana siswa merasa didengar dan dihargai. Pendekatan yang proaktif dan empatik dalam menangani konflik tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang muncul tetapi juga memperkuat hubungan antara guru dan siswa. Hal ini berdampak positif pada kepuasan siswa, karena mereka merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan belajar. Dengan demikian, kemampuan guru dalam mengelola konflik secara efektif berkontribusi pada peningkatan kepuasan peserta didik, yang pada gilirannya mendukung suasana akademik yang kondusif dan produktif.

Kesimpulan mengenai pengaruh manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik adalah bahwa manajemen guru memiliki pengaruh positif dan signifikan. Ini dapat dilihat dari hasil uji T, di mana nilai t hitung sebesar 2,562 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 2,01174, dengan tingkat signifikansi 0,014 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, semakin baik manajemen guru dalam mengelola konflik, semakin tinggi tingkat kepuasan peserta didik. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif oleh guru

berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta didik di sekolah.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi pada bidang pendidikan terhadap manajemen guru dalam pengelolaan konflik di sekolah. Dengan hal ini maka implikasinya sebagai berikut :

1. Implikasi dari manajemen guru yang efektif dalam pengelolaan konflik di sekolah sangat signifikan bagi seluruh ekosistem pendidikan. Pertama, kemampuan guru dalam mengelola konflik dengan baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih aman dan nyaman bagi peserta didik, sehingga mereka merasa lebih termotivasi dan fokus dalam kegiatan belajar-mengajar. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan diri peserta didik dalam mengekspresikan diri dan berpartisipasi aktif di kelas, karena mereka tahu bahwa konflik akan ditangani dengan adil dan profesional. Selain itu, manajemen konflik yang baik oleh guru dapat mengurangi tingkat stres dan ketegangan di antara peserta didik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesehatan mental dan emosional mereka. Di sisi lain, guru yang terampil dalam menangani konflik juga akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, karena mereka dapat menciptakan suasana kelas yang positif dan produktif. Ini dapat mengurangi tingkat kelelahan emosional dan burnout di kalangan guru, sehingga mereka lebih mampu memberikan pengajaran yang berkualitas. Secara keseluruhan, manajemen konflik yang efektif oleh guru tidak hanya berdampak positif pada dinamika kelas tetapi juga meningkatkan keseluruhan kualitas pendidikan dan kepuasan semua pihak yang terlibat.
2. Tingkat kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan fisik sekolah, layanan yang diberikan, serta empati dan perhatian dari guru dan staf sekolah. Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas peserta didik merasa cukup puas dengan fasilitas fisik yang tersedia di sekolah, seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, toilet, ruang terbuka, kantin, ruang kesehatan, teknologi, keamanan, dan layanan fisik

lainnya. Sebagian besar responden menyatakan bahwa fasilitas ini memadai dan mendukung proses belajar-mengajar. Namun, ada beberapa aspek yang membutuhkan perbaikan, seperti kebersihan toilet dan kenyamanan ruang terbuka, yang mendapat persentase ketidakpuasan yang lebih tinggi. Dalam hal layanan dan komunikasi, para peserta didik umumnya merasa bahwa guru dan staf sekolah responsif dan memberikan informasi yang akurat serta dukungan yang memadai, meskipun ada beberapa yang merasa bahwa respons terhadap permintaan bantuan masih bisa ditingkatkan. Selain itu, dari segi empati dan perhatian individu, sebagian besar peserta didik merasa didukung dan dipahami oleh guru serta merasa bahwa pendapat mereka dihargai. Namun, ada beberapa responden yang merasa bahwa perhatian terhadap perubahan emosional atau perilaku mereka bisa lebih ditingkatkan.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik secara keseluruhan, sekolah dapat melakukan beberapa langkah sebagai berikut. Pertama, memastikan bahwa semua fasilitas fisik seperti toilet, ruang terbuka, dan ruang kesehatan selalu dalam kondisi bersih dan terawat. Menambah kenyamanan ruang terbuka dan memastikan fasilitas teknologi, seperti koneksi internet, selalu memadai. Kedua, memastikan bahwa setiap permintaan bantuan atau dukungan dari peserta didik ditanggapi dengan cepat dan serius serta meningkatkan komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa agar lebih efektif dan responsif. Ketiga, melakukan pelatihan bagi guru dan staf sekolah untuk lebih peka terhadap kebutuhan emosional dan perubahan perilaku peserta didik, memberikan lebih banyak perhatian individu dan dukungan moral kepada peserta didik, serta memastikan bahwa layanan konseling dan bimbingan selalu tersedia dan mudah diakses. Keempat, guru dan staf sekolah harus memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap kinerja atau prestasi peserta didik untuk membantu siswa merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan akademik dan pribadi mereka. Kelima, mengajak siswa untuk lebih berpartisipasi dalam penyelesaian konflik dan kegiatan sekolah lainnya, yang dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan siswa terhadap lingkungan sekolah. Dengan

implementasi langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan peserta didik dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih baik dan lingkungan belajar yang lebih harmonis.

3. Implementasi pengaruh manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon sangatlah penting. Guru yang mampu mengelola konflik dengan baik dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih harmonis dan kondusif, yang secara langsung berdampak positif pada kepuasan peserta didik. Dalam konteks ini, guru perlu dilatih untuk mengenali potensi konflik sejak dini dan menerapkan strategi penyelesaian yang efektif dan adil. Misalnya, dengan memfasilitasi mediasi antara siswa yang berkonflik, menetapkan aturan kelas yang jelas, dan memberikan dukungan emosional yang memadai. Selain itu, guru harus mampu memberikan perhatian individual kepada siswa, mendengarkan kebutuhan mereka, dan menunjukkan empati. Implementasi manajemen konflik yang baik juga mencakup penyediaan umpan balik konstruktif dan dukungan akademik yang membantu siswa merasa dihargai dan didukung dalam proses belajar mereka. Dengan demikian, pengelolaan konflik yang efektif oleh guru tidak hanya mengurangi ketegangan di lingkungan sekolah tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan peserta didik, menciptakan suasana belajar yang lebih positif dan produktif di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

C. Saran

Dalam bab ini, penulis berupaya untuk secara menyeluruh mengevaluasi hasil-hasil yang telah dipaparkan dalam penelitian, dan juga menggambarkan implikasi yang dapat disimpulkan dari analisis penulis. Pengaruh manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon dikatakan baik.

Hal ini ditunjukkan dengan adanya komunikasi yang efektif, resolusi konflik yang baik, dukungan terhadap kemampuan siswa dan kepemimpinan yang

memotivasi mungkin menjadi kontributor utama dalam membentuk persepsi positif siswa terhadap sekolah dan pengalaman belajar mereka.

Dalam proses manajemen guru dalam pengelolaan konflik terhadap Tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya proses manajemen yaitu sebagai berikut :

1. Sekolah perlu melakukan pelatihan rutin tentang manajemen konflik dan komunikasi efektif untuk guru dan staf. Pelatihan ini harus mencakup teknik mediasi, resolusi konflik, dan keterampilan mendengarkan secara aktif. Penting untuk mengembangkan dan menerapkan prosedur penanganan konflik yang jelas dan konsisten, sehingga seluruh guru, staf, peserta didik, dan orang tua memahami langkah-langkah yang harus diambil saat konflik terjadi.

Selain itu, guru harus didorong untuk mengembangkan keterampilan empati dan komunikasi mereka agar mampu merespons kebutuhan emosional dan sosial peserta didik dengan tepat. Penerapan pendekatan proaktif juga sangat penting, misalnya dengan membangun hubungan positif dengan peserta didik sejak awal dan menciptakan lingkungan kelas yang inklusif dan mendukung.

Untuk mendukung hal ini, program bimbingan dan konseling di sekolah harus ditingkatkan dengan menyediakan akses yang lebih mudah bagi peserta didik yang memerlukan bantuan. Pastikan konselor memiliki keterampilan yang memadai untuk menangani berbagai jenis konflik dan masalah pribadi. Selanjutnya, monitoring dan evaluasi rutin terhadap efektivitas strategi penanganan konflik perlu dilakukan, dengan menggunakan umpan balik dari guru, peserta didik, dan orang tua untuk memperbaiki prosedur yang ada.

2. Sekolah harus memastikan bahwa fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, toilet, dan ruang terbuka selalu dalam kondisi bersih, nyaman, dan memadai. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan perawatan rutin dan peningkatan fasilitas secara berkala. Selain itu, meningkatkan akses dan kualitas teknologi pendidikan, seperti koneksi

internet yang cepat dan perangkat komputer yang memadai, juga penting untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar yang efektif. Komunikasi antara sekolah, peserta didik, dan orang tua harus diperbaiki. Sekolah harus memastikan bahwa informasi dan pengumuman disampaikan tepat waktu dan akurat melalui berbagai saluran komunikasi seperti email, aplikasi sekolah, dan papan pengumuman. Menyediakan waktu khusus bagi guru dan staf untuk menanggapi pertanyaan atau permintaan dari peserta didik dan orang tua juga akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan.

Sekolah harus memberikan perhatian khusus pada layanan bimbingan dan konseling. program bimbingan yang responsif dan efektif dapat membantu peserta didik dalam mengatasi masalah akademik, sosial, dan emosional. Menyediakan ruang konseling yang nyaman dan konselor yang terlatih dapat membantu peserta didik merasa didukung dan dihargai. Selanjutnya, program ekstrakurikuler yang beragam dan menarik juga harus dikembangkan untuk membantu peserta didik mengeksplorasi minat dan bakat mereka di luar akademik. Partisipasi aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan peserta didik terhadap sekolah.

3. Untuk meningkatkan manajemen guru dalam pengelolaan konflik dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon, ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan. Pertama, penting untuk menyediakan pelatihan khusus bagi guru dalam manajemen konflik melalui workshop dan seminar. Ini akan membekali mereka dengan keterampilan yang diperlukan untuk menangani konflik secara efektif dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Selain itu, sekolah harus menerapkan prosedur yang jelas dan konsisten untuk menangani konflik, termasuk panduan yang mudah diakses oleh guru dan siswa. Mengadopsi pendekatan proaktif dengan menciptakan kegiatan kolaboratif juga dapat membantu mempromosikan kerjasama dan saling pengertian di antara siswa. Keterlibatan orang tua dalam proses ini sangat penting; sekolah perlu meningkatkan komunikasi dan melibatkan mereka dalam penyelesaian

konflik. Evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi manajemen konflik juga diperlukan untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan yang berkelanjutan. Terakhir, membangun lingkungan sekolah yang mendukung, di mana siswa merasa aman untuk berbicara tentang masalah mereka, serta memastikan akses mudah ke layanan konseling, akan sangat membantu dalam menciptakan suasana belajar yang positif. Implementasi saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan manajemen konflik oleh guru, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan peserta didik di SMK Pariwisata Kota Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Damin, S. (2011). *Profesionalisasi Dan Etika Profesi Guru*. Alfabeta.
- Eriyanti, E., Arafat, Y., & Eddy, S. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Guru*. 5.
- Farihin. (2022). *Pengembangan Profesionalisme Guru*. Aksara Satu.
- Hafidulloh, Iradawaty, S. N., & Mochamad, M. (2021). *Manajemen Guru: Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Guru*. Bintang Pustaka Madani.
- Kartono, K. (2013). *Patologi Sosial*. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, A. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muslim, A. (2014). *MANAJEMEN KONFLIK INTERPERSONAL DI SEKOLAH*. 1.
- Poesporodjo, W. (1999). *Filsafat Moral kesuksesan dalam teori dan praktek*. Pustaka Grafika.
- Rahmawati, I. (2023). Problematika di Lembaga Pendidikan Islam. In *Studi Lembaga Pendidikan Islam*.
- Robbins. (1990). *Organization theory: Structure, design, and applications*. Englewood Cliffs Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi, Alih Bahasa Jusuf Udaya*. Arcan.
- Sahertian, P. A., & Sahertian, I. A. (1990). *Supervisi pendidikan dalam rangka program inservice education*. Rineka Cipta.
- Shulhan, M., & Soim. (2013). *Manajemen Pendidikan Islam*. Teras.
- Siagian, Sondang P. (1990). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Soedijarto. (2010). *Motivasi Belajar*. Rineka Cipta.
- Stoner, J. A. F. (1988). *Manajemen*. Erlangga.
- Sujana, N. (1991). *Teori-Teori Belajar Untuk Pengajaran*. FEUI.
- Sukaningtyas, D. (2005). *Efektivitas pengembangan kemampuan profesional guru lembaga pendidikan islam swasta*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suprayekti. (2003). *Interaksi Belajar Mengajar*. Departemen Pendidikan Nasional.
- Syaefudin, S. (2009). *Pengembangan Profesi Guru*. Alfabeta.

Syakdiyah, S. H., & Romzi, M. (2023). *Strategi Kepala Sekolah Sebagai Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo Melalui Customer Intimacy*.

Shulhan, M., & Soim. (n.d.). *MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM Startegi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Dasar* (2013th ed.). Penerbit Teras.

Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Terry, G. R. (2009). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. PT Bumi Aksara.

Undang Undang Republik Indonesia, 20 (2003).

Waruwu, Y., & Julio, G. (2023). *MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA GURU PENDIDIKAN AGAMA KRISTEN*. 4(2).

Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Salemba Humanika.

B. Jurnal

Anisa, C. A. (2021). TINGKAT MANAJEMEN DAN MANAJER BESERTA FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN. *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 150–164. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.712>

Agung Wibowo, Dian Armanto, & Wildansyah Lubis. (2022). Evaluasi Pembelajaran Berbasis Proyek Pada Materi Bangun Ruang Kelas V Sekolah Dasar Dengan Model CIPP. *Journal of Educational Analytics*, 1(1), 27–40. <https://doi.org/10.55927/jeda.v1i1.424>

Amin, & Fitri. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada Man Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan*.

Anisa, C. A. (2021). Tingkat manajemen dan manajer beserta fungsi-fungsi manajemen. *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 150–164. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.712>

Arikunto. (2009). *Penelitian Tindakan Kelas*. Aditya Media.

Baslini, B. (2023). Peran, Tugas dan Tanggung Jawab Manajemen Pendidikan. *Journal of Innovation in Teaching and Instructional Media*, 2(2), 109–115. <https://doi.org/10.52690/jitim.v2i2.276>

Farihin, F., Rosidin, D. N., Mustahdi, D., Syamsi, A., & Arifudin, A. (2022). Improving Students' Creative Thinking Skills through Mind Map

- Integration in Akidah Akhlak Subject. *ELEMENTARY: Islamic Teacher Journal*, 10(1), 81. <https://doi.org/10.21043/elementary.v10i1.14536>
- Fink, C. F. (1968). Some conceptual difficulties in the theory of social conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 12(4), 412–460. <https://doi.org/10.1177/002200276801200402>
- Kaushal, R., & Kwantes, C. T. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(5), 579–603. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2006.01.001>
- Khunaifi, A. Y., & Matlani, M. (2019). Analisis Kritis Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 13(2), 81. <https://doi.org/10.30984/jii.v13i2.972>
- Mustofa, B. U. (2016). *Pengaruh kompetensi, gaya kepemimpinan partisipatif dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pt. Surya segara surabaya. 04.*
- Nasrudin, A. H., Unsa, F. F., Aini, F. N., Arifin, I., & Adha, M. A. (2021). Manajemen Konflik dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.30603/tjmpi.v9i1.1888>
- Ruhaya, B. (2021). FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP PENDIDIKAN ISLAM. *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 7(1), 125–132. https://doi.org/10.31943/jurnal_risalah.v7i1.174
- Sekar Kurnia Rahmadani, Neviyarni S, & Herman Nirwana. (2024). Developing Student Abilities Through Classroom Management: Principles, Components and Role of the Teacher. *Manajia: Journal of Education and Management*, 2(1), 19–30. <https://doi.org/10.58355/manajia.v2i1.33>
- Suncaka, E. (2023). Manajemen Konflik di Sekolah. *Journal on Education*, 5(4), 15143–15153. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2597>
- Syaban, M. (2019). KONSEP DASAR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. *AL-WARDAH*, 12(2), 131. <https://doi.org/10.46339/al-wardah.v12i2.141>
- Sudrajat, D., Kartadinata, S., & Suherman, U. (2019). Analisis Pemodelan Rasch: Skala Tatapikir Kedamaian Siswa. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 217–224. <https://doi.org/10.30653/001.201933.102>
- Suharta, T. (2017). PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENGUKUR TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 8(2), 117–125. <https://doi.org/10.21009/JEP.082.07>

Suncaka, E. (2023). Manajemen Konflik di Sekolah. *Journal on Education*, 5(4), 15143–15153. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2597>

Syaban, M. (2019). KONSEP DASAR MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. *AL-WARDAH*, 12(2), 131. <https://doi.org/10.46339/al-wardah.v12i2.141>

Sengadji, P. M., Badrudin, B., & Hidayat, W. (2023). Manajemen Konflik Kepala Madrasah dan Hubungannya dengan Kinerja Guru di Madrasah Tsanawiyah

Negeri. *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 9(1), 53–62.

<https://doi.org/10.26594/dirasat.v9i1.3566>

Wilda Rif'ah Fauziah, Naila Wulandari, Cinta Ayu Dewi Alawiyah, Dadang Sutrisna, & Mu'alimin Mu'alimin. (2022). MANAJEMEN KONFLIK INTERPERSONAL DI SMP PLUS MIFTAHULUL ULUM KALISAT JEMBER. *Religion : Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 1(6), 50–64. <https://doi.org/10.55606/religion.v1i6.23>

C. Sumber lainnya

<https://mahardhika.or.id/jurnal/index.php/jpas/article/view/26>

<https://dosen.perbanas.id/konsep-dimensi-variabel-indikator-dan-pengukuran/>

<https://repository.penerbiteureka.com/pt/publications/560938/manajemen-konflik-strategi-pengelolaan-konflik-dalam-organisasi>

LAMPIRAN





Kisi-Kisi Pernyataan variable (X₁) Dimensi *Planning* (Perencanaan)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STB	TB	B	SB
1.	Saya selalu merencanakan strategi untuk mengelola konflik di kelas				
2.	Saya mampu merencanakan alternatif tindakan untuk menangani situasi konflik yang timbul di kelas				
3.	Saya memiliki rencana dalam menangani konflik yang terjadi				
4.	Saya merancang langkah-langkah untuk mengatasi konflik yang akan terjadi				
5.	Saya merencanakan kegiatan atau metode khusus untuk mencegah konflik terjadi di kelas				
6.	Saya mempertimbangkan kebutuhan individu dan dinamika kelompok saat merencanakan penanganan konflik di kelas				
7.	Saya menggunakan pengalaman konflik sebelumnya sebagai referensi untuk merencanakan penanganan konflik di masa depan				
8.	Saya mampu mengevaluasi konflik yang terjadi diantara siswa				
9.	Saya mampu mengkomunikasikan rencana penanganan konflik kepada siswa				
10.	Saya mampu mengembangkan keterampilan pengelolaan konflik terhadap siswa				

Kisi-Kisi Pernyataan variable (X₂) Dimensi *Organizing* (Pengorganisasian)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STB	TB	B	SB
1.	Saya mampu membuat pedoman kelas yang jelas serta mencakup aturan dan ekspektasi perilaku siswa				
2.	Saya mampu mengidentifikasi potensi konflik di antara siswa sebelum konflik menjadi lebih serius				
3.	Saya mampu Menyusun aturan dan prosedur yang jelas untuk mengelola konflik di dalam kelas				
4.	Saya mampu mengelola waktu dengan efisien ketika menangani konflik di antara siswa				
5.	Saya mampu memfasilitasi dialog konstruktif antara siswa yang terlibat dalam konflik				
6.	Saya mampu memfasilitasi mediasi antara siswa yang berkonflik				
7.	Saya mampu menciptakan lingkungan yang mendukung untuk menyelesaikan konflik secara damai?				
8.	Saya mampu mengidentifikasi akar masalah di balik konflik antar siswa				
9.	Saya mampu mengelola emosi siswa selama penyelesaian konflik				
10.	Saya mampu mendorong siswa untuk mencari solusi bersama saat menghadapi konflik				

Kisi-Kisi Pernyataan variable (X₃) Dimensi *Actuating* (Pengimplementasian)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STB	TB	B	SB
1.	Saya mampu memotivasi siswa untuk mencapai solusi dalam menghadapi situasi konflik di kelas				
2.	Saya mampu mencegah timbulnya konflik dalam kelas				
3.	Saya mampu menggerakkan siswa untuk berpartisipasi dalam penyelesaian konflik yang muncul				
4.	Saya mampu menginspirasi siswa untuk berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul				
5.	Saya mampu memotivasi siswa untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka				
6.	Saya mampu memelihara keamanan dan kenyamanan di kelas meskipun terjadi konflik				
7.	Saya mampu menyelesaikan konflik tanpa menunjukkan sikap subjektif atau memihak pada pihak tertentu				
8.	Saya mampu mengembangkan solusi yang berkelanjutan untuk konflik yang terjadi di kelas				
9.	Saya mampu membangun hubungan positif dengan siswa setelah terjadi konflik				
10.	Saya mampu mendukung siswa untuk mengekspresikan perasaan dan pandangan mereka terhadap konflik				

Kisi-Kisi Pernyataan variable (X₄) Dimensi *Controlling* (Pengawasan)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STB	TB	B	SB
1.	Saya mampu menjaga ketertiban di kelas saat terjadi konflik antar siswa				
2.	Saya mampu menggunakan strategi yang memperkuat kendali dan otoritas saat terjadi konflik				
3.	Saya mampu mengendalikan situasi ketika terjadi perselisihan antara siswa di kelas				
4.	Saya mampu menetapkan aturan yang jelas dan konsisten terkait dengan penanganan konflik di kelas.				
5.	Saya mampu memfasilitasi dialog yang efektif antara siswa yang terlibat dalam konflik.				
6.	Saya mampu membedakan antara konflik yang memerlukan intervensi langsung dan yang dapat diselesaikan oleh siswa sendiri.				
7.	Saya memiliki keterampilan untuk mengarahkan siswa menuju solusi yang saling menguntungkan dalam konflik				
8.	Saya mampu menjaga sikap yang tenang dan terkendali saat menghadapi situasi konflik di kelas				
9.	Saya mampu memanfaatkan teknik-teknik manajemen kelas yang tepat untuk mengontrol konflik				
10.	Saya mampu memberikan umpan balik yang konstruktif kepada siswa setelah penyelesaian konflik.				

Kisi-Kisi Pernyataan variable (Y₁) Dalam Dimensi *Tangible* (Keadaan Fisik)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SR	R	T	ST
1.	Saya merasa ruang kelas yang tersedia nyaman dan memadai untuk proses belajar-mengajar.				
2.	Saya mampu memanfaatkan fasilitas perpustakaan sekolah yang menyediakan koleksi buku yang memadai dan bermanfaat				
3.	Saya merasa laboratorium atau fasilitas praktikum sesuai dengan kebutuhan pembelajaran				
4.	Saya merasa toilet sekolah selalu dalam kondisi bersih dan terawat.				
5.	Saya merasa ruang terbuka di sekolah cukup nyaman				
6.	Saya merasa fasilitas umum seperti kantin atau ruang istirahat memenuhi standar kenyamanan.				
7.	Saya merasa ruang Kesehatan memenuhi standar, obat-obatan yang lengkap dan ruangan yang nyaman serta bersih				
8.	Saya merasa fasilitas teknologi, seperti koneksi internet dan komputer, memadai untuk kegiatan belajar-mengajar.				
9.	Saya merasa nyaman terhadap tingkat keamanan di lingkungan sekolah				
10.	Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang tersedia di sekolah				

Kisi-Kisi Pernyataan variable (Y₂) Dalam Dimensi *Reability* (Keandalan)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SR	R	T	ST
1.	Saya merasa ketersediaan guru atau staf sekolah saat diperlukan dianggap memadai.				
2.	Saya merasa informasi dan pengumuman yang disampaikan oleh sekolah selalu tepat waktu dan akurat.				
3.	Saya merasa jadwal pelajaran atau kegiatan sekolah teratur dan tidak sering berubah-ubah				
4.	Saya merasa sistem penilaian dan pelaporan hasil belajar dianggap jelas dan dapat dipercaya.				
5.	Saya merasa komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa dianggap efektif dan responsif				
6.	Saya merasa ketersediaan sekolah untuk menanggapi keluhan atau masukan dianggap memadai				
7.	Saya merasa program bimbingan dan konseling tersedia dan efektif untuk mendukung perkembangan				
8.	Saya merasa sekolah memberikan dukungan dan layanan tambahan, seperti bantuan akademik, bagi siswa yang memerlukan				
9.	Saya merasa proses administrasi sekolah, seperti pendaftaran siswa baru atau pengurusan administrasi lainnya, dianggap lancar dan efisien.				
10.	Saya merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan oleh sekolah				

Kisi-Kisi Pernyataan Variable (Y₃) Dalam Dimensi *Responsiveness* (Responsif)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SR	R	T	ST
1.	Saya merasa respon dari guru atau staf sekolah terhadap pertanyaan atau permintaan peserta didik dianggap cepat.				
2.	Saya merasa permintaan bantuan atau dukungan dari peserta didik selalu ditanggapi dengan serius.				
3.	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan atau masalah peserta didik.				
4.	Saya merasa sekolah menyediakan layanan konseling atau bimbingan yang responsif terhadap kebutuhan peserta didik.				
5.	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap kinerja atau prestasi peserta didik.				
6.	Saya merasa sekolah menyediakan layanan dan dukungan tambahan bagi peserta didik yang menghadapi kesulitan belajar atau sosial.				
7.	Saya merasa komunikasi antara sekolah dan orang tua/wali siswa terjadi secara teratur dan responsif terhadap masukan atau permintaan.				
8.	Saya merasa sekolah merespons dengan cepat ketika terjadi masalah atau kejadian yang memengaruhi peserta didik.				
9.	Saya merasa peserta didik merasa didukung dan dihargai oleh guru dan staf sekolah.				
10.	Saya merasa puas dengan tanggapan atau responsivitas guru dan staf sekolah				

Kisi-Kisi Pernyataan Variable (Y₄) Dalam Dimensi *Assurance* (Jaminan)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SR	R	T	ST
1.	Peserta didik merasa yakin bahwa guru atau staf sekolah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam mengajar atau memberikan layanan pendidikan.				
2.	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait dengan kebijakan atau prosedur sekolah.				
3.	Saya merasa sekolah memberikan panduan yang jelas mengenai harapan dan standar perilaku yang diterapkan kepada peserta didik.				
4.	Saya merasa peserta didik merasa dihargai dan diakui atas kontribusi dan prestasi di sekolah.				
5.	Saya merasa guru atau staf sekolah menjaga kerahasiaan informasi pribadi atau akademik dengan baik.				
6.	Saya merasa sekolah memberikan dukungan yang memadai bagi peserta didik dalam menghadapi masalah atau tantangan yang muncul.				
7.	Saya merasa aman dan nyaman untuk berpartisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler atau kegiatan di luar kelas.				
8.	Saya merasa sekolah menyediakan lingkungan yang mendukung untuk belajar dan berkembang secara pribadi.				
9.	Saya merasa bahwa sekolah memiliki komitmen yang kuat terhadap kesejahteraan dan keselamatan mereka.				
10.	Saya merasa puas dengan jaminan atau keyakinan Anda terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah				

Kisi-Kisi Pernyataan Variable (Y) Dalam Dimensi *Empathy* (Empati)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SR	R	T	ST
1.	Saya merasa guru atau staf sekolah mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan atau masalah peserta didik.				
2.	Saya merasa didukung dan dipahami oleh guru atau staf sekolah saat menghadapi kesulitan atau tantangan.				
3.	Saya merasa guru atau staf sekolah menunjukkan empati terhadap situasi atau perasaan peserta didik.				
4.	Saya merasa sekolah memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan belajar dan perkembangan				
5.	Saya merasa pendapat saya dihargai oleh guru dan staff yang ada di sekolah				
6.	Saya merasa guru atau staf sekolah memperhatikan dan merespons perubahan emosional atau perilaku peserta didik.				
7.	Saya merasa sekolah memberikan layanan konseling atau bimbingan yang memperhatikan kebutuhan emosional atau sosial				
8.	Saya merasa nyaman untuk berbicara atau berbagi dengan guru atau staf sekolah tentang masalah pribadi atau akademik.				
9.	Saya merasa guru atau staf sekolah memberikan dukungan moral atau emosional yang diperlukan.				
10	Saya puas dengan tingkat perhatian atau empati yang diberikan oleh guru dan staf sekolah				