

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari keberadaan sekolah. Perkembangan masyarakat modern menuntut bahwa sebagian tugas pendidikan dijalankan oleh institusi yang disebut sekolah. Sekolah merupakan pelaksana pendidikan yang berfungsi untuk mengaplikasikan tujuan, kebijakan, dan manajemen pendidikan.

Sebagai sebuah institusi, sekolah menjadi komunitas yang kompleks karena sekolah dihuni oleh berbagai elemen antara lain kepala sekolah, para guru, karyawan dan siswa.

Kompleksitas komunitas sekolah membutuhkan organisasi yang baik dalam rangka melakukan perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan dan evaluasi untuk mencapai tujuan pendidikan. Tujuan pendidikan yang berlangsung di Indonesia adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab (UURI No. 20: 2003: pasal 3)

Terbentuknya kultur sekolah yang baik dalam kerangka peningkatan kualitas pendidikan banyak ditentukan kemampuan kerja sama yang sinergis diantara elemen-elemen sekolah. Kerja sama yang baik dalam institusi dapat tercipta apabila terjadi gotong royong antar individu dalam mencapai tujuan bersama.

Layaknya suatu organisasi, dunia pendidikan juga tidak lepas dari permasalahan. Timbulnya permasalahan tidak hanya datang dari luar sekolah namun dapat pula muncul dan berkembang dari dalam (internal) sekolah. Untuk mengatasi masalah yang berkembang secara internal di sekolah dibutuhkan strategi pemecahan masalah sehingga masalah yang berasal dari dalam sekolah (internal) maupun yang berasal dari luar (eksternal) sekolah dapat terselesaikan dengan baik.

Bentuk-bentuk permasalahan internal sekolah dapat menyebabkan salah faham, kebencian, masa bodoh (apatitis) diantara pihak-pihak yang bermasalah.

Pemicu timbulnya masalah atau konflik dapat terjadi pada hal-hal yang kecil namun dapat berakibat tajam. Berikut beberapa permasalahan internal yang dapat terjadi di sekolah.

Orang yang bermasalah	Pemicu masalah
Siswa dengan Siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. masalah pergaulan selain jenis 2. olok-olok panggilan nama 3. rumor yang berkembang diantara mereka 4. pemberian nilai yang dianggap tidak adil 5. perebutan kepemimpinan organisasi intra sekolah 6. kepemilikan 7. perkelahian 8. pelaksanaan piket
Orang tua dengan orangtua	<ol style="list-style-type: none"> 1. masalah supervisi guru terhadap siswa 2. aturan disiplin yang ditetapkan 3. penyalahan orang lain
Guru dengan Guru	<ol style="list-style-type: none"> 1. beban kurikulum 2. sumberdaya sekolah 3. strategi mengajar 4. gaya pribadi guru 5. penilaian kinerja guru

Orang tua dengan Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. pengelolaan siswa 2. kelas atau alokasi pengelompokan siswa 3. kebutuhan individual anak 4. masalah kepribadian 5. tuntutan pembelajaran sekolah 6. tuntutan pekerjaan rumah
Guru dengan Siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. beban pekerjaan 2. pekerjaan rumah 3. ketepatan kehadiran 4. tanggung jawab sekolah 5. perilaku yang ditetapkan
Guru dengan Kepala sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. kondisi kerja 2. alokasi penugasan 3. alokasi anggaran

Daftar permasalahan internal diatas diadopsi dari pemikiran Gunaryo (2009) tentang Resolusi Konflik di Sekolah. Kemudian dikembangkan oleh penulis sesuai fakta permasalahan sekolah yang sering terjadi.

Permasalahan internal sekolah tersebut dapat menjadi konflik tersendiri, jika tidak terselesaikan dapat mengganggu situasi kerja dan pembelajaran. Kegagalan dalam menyelesaikan permasalahan yang menimpa sekolah dapat pula menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Panggabean (2008) menyebutkan bahwa masalah yang sering menghingapi siswa di sekolah diantaranya tawuran (perkelahian pelajar secara kelompok), dan bentuk-bentuk kekerasan lainnya seperti kenakalan siswa di sekolah, kejahatan jalanan, *bullying* (intimidasi), serangan seksual, prasangka buruk, dan stereotip negatif.

Permasalahan yang terjadi menurut Panggabean diatas menunggu penyelesaian segera dari sekolah. Namun jika di dalam sekolah terjadi permasalahan secara internal maka ketimpangan dan perbedaan pola penyelesaian akan menimbulkan masalah tersendiri.

Permasalahan atau konflik sangat erat kaitannya dengan perasaan manusia. Jika perasaan manusia dilanggar oleh orang lain maka akan menimbulkan kemarahan. Pelanggaran perasaan seperti diabaikan, disepelekan, tidak dihargai, ditinggalkan, dan juga perasaan jengkel karena kelebihan beban kerja dapat berujung pada konflik.

Keadaan tersebut akan mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan kegiatannya secara langsung, dan dapat menurunkan produktivitas kerja organisasi secara tidak langsung dengan melakukan banyak kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Kumpulan banyak individu dengan karakter dan latar belakang yang berbeda-beda sebagaimana yang terjadi di sekolah merupakan potensi konflik atau masalah yang dapat mengganggu kinerja institusi.

Permasalahan bisa terjadi secara vertikal antara atasan dengan bawahan maupun secara horisontal antar individu dalam level yang sama. Oleh karenanya pengelolaan konflik sangat bermanfaat dalam organisasi atau institusi yang berpotensi konflik guna mendorong persaingan untuk meningkatkan motivasi kerja, meningkatkan kualitas institusi dan menciptakan organisasi yang sehat (*organization health*).

Pimpinan yang ingin memajukan organisasinya, harus memahami faktor-faktor apa saja yang menyebabkan timbulnya konflik, baik konflik

di dalam individu maupun konflik antar perorangan dan konflik di dalam kelompok. Pemahaman faktor-faktor tersebut akan lebih memudahkan tugas pimpinan organisasi sekolah dalam hal menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan menyalurkannya ke arah perkembangan yang positif.

Berdasarkan paparan diatas, kajian terhadap friksi, perselisihan, konflik atau apapun definisi yang terjadi secara internal dalam institusi pendidikan perlu dilakukan. Untuk memulainya dapat dilakukan dari satu lembaga atau sekolah tertentu yang didalamnya mengindikasikan adanya konflik. Kasus yang terjadi di dalam satu sekolah memang tidak serta merta merepresentasikan lembaga pendidikan secara general, tetapi unsur-unsur atau faktor-faktor yang sama dapat dijadikan sebagai acuan, meskipun bersifat tentatif.

Penulis ingin mengurai lebih jauh melalui penelitian tentang pola-pola penyelesaian masalah internal sekolah di Kabupaten Wonosobo.

Berkaitan dengan asumsi tersebut, penulis menentukan SMA Negeri dan SMA Swasta yang ada di Kabupaten Wonosobo tempat penelitian. Ada beberapa pertimbangan mengapa institusi SMA di Kabupaten Wonosobo ini penulis pilih.

Pertama, secara umum, Pendidikan di Kabupaten ini memerlukan penanganan yang serius dalam rangka peningkatan kualitas. Menurut klaim pemerintah Kabupaten Wonosobo, dalam hal pendidikan kabupaten ini pernah menduduki peringkat terbawah di Jawa Tengah¹.

¹ Ahmad Hafidz, S.Ag, Sekretaris Dewan Pendidikan Kabupaten Wonosobo mengatakan, secara umum tahun 2009 Pendidikan di Kabupaten Wonosobo menduduki

Kedua, Penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi dalam internal sekolah tidak terdapat petunjuk pelaksanaannya, sedangkan masalah yang dihadapi bersifat kauistik. Sehingga membutuhkan strategi, pola dalam rangka penyelesaian permasalahan internal.

Ketiga, Salah satu SMA Negeri di Kabupaten Wonosobo pernah terjadi permasalahan yang fatal sehingga mengakibatkan orang yang bermasalah tersebut melarikan diri, selanjutnya pemerintah melakukan pemecatan atas orang tersebut².

Keempat, penyelesaian permasalahan-permasalahan internal dirasakan oleh pihak yang bersengketa tidak memuaskan.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi dua permasalahan yang akan diteliti antara lain :

1. Permasalahan internal sekolah apa saja yang sering terjadi di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo ?
2. Bagaimana pola penyelesaian masalah internal pada sekolah di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo ?

C. Tujuan Penelitian

urutan ke-19 dari 35 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah. Peringkat sebelumnya pernah menduduki urutan terbawah. (wawancara dilakukan tanggal 27 Januari 2010)

² Kasus yang terjadi adalah tentang pencatutan nama guru-guru dan karyawan oleh salah seorang staf administrasi melakukan peminjaman pada beberapa lembaga keuangan. Permasalahan ini terjadi di salah satu SMA Negeri di Kecamatan Kaliwiro Wonosobo.

Penulis mempunyai tujuan mengapa meneliti pola penyelesaian masalah internal sekolah pada SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo antara lain:

1. Mengetahui permasalahan internal apa saja yang sering muncul di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo.
2. Mendiskripsikan pola penyelesaian masalah internal sekolah pada SMA Negeri dan Swasta di Kabupaten Wonosobo.

D. Signifikansi

Signifikansi penelitian ini antara lain :

1. Menjadi acuan bagi penanganan permasalahan internal sekolah atas kasus serupa yang terjadi di Sekolah atau lembaga pendidikan.
2. Memberikan referensi kepada masyarakat berkaitan dengan persoalan-persoalan yang terjadi pada lembaga pendidikan atau Sekolah
3. Bahan evaluasi bagi penyelesaian masalah internal sekolah di Kabupaten Wonosobo

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang mengkaji pola penyelesaian masalah dalam dunia pendidikan tidak banyak ditemukan. Penelitian-penelitian yang menyangkut penanganan masalah atau konflik banyak bertema manajemen konflik di dalam pendidikan.

Setidaknya ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan manajemen konflik di sekolah dan di lembaga pendidikan. Yang pertama adalah tesis yang

berjudul *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kemajuan Lembaga Pendidikan di SMK Negeri 3 Semarang* oleh Toni Zakariya (2003).

Tesis ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Zakariya meneliti apakah konflik-konflik yang terjadi di SMK 3 Semarang mempunyai pengaruh ataukah tidak terhadap kemajuan lembaga tersebut. Penelitiannya difokuskan pada tanggapan para guru, karyawan dan beberapa sampel siswa. Melalui penyebaran kuesioner, penulisnya memberikan kesimpulan bahwa konflik-konflik yang terjadi mempunyai pengaruh signifikan bagi kemajuan SMK 3 Semarang.

Yang kedua adalah tesis yang berjudul *Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di Yayasan Sunan Prowoto Pati)* oleh Ahmad Zaedun (2009). Tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif bersetting pada sebuah Yayasan yang menangani sejumlah madrasah mulai jenjang *Raudlah al-Athfal* hingga *Madrasah Aliyah*. Jumlah peserta didik yang ada pada Yayasan tersebut mencapai 1.500 siswa, termasuk lembaga pendidikan non formal yaitu *Madrasah Diniyah*.

Zaedun menduga bahwa jumlah peserta didik membutuhkan manajemen yang baik, jika tidak maka akan menimbulkan permasalahan-permasalahan.

Pengumpulan data dilakukan Zaedun dengan cara mewancarai orang-orang yang berkompeten dan terlibat langsung pada konflik, mempelajari dokumen dan survei lapangan. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisa dengan menggunakan teori konflik, serta didekati secara sosiologis.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan kontribusi pada yayasan tentang bagaimana pentingnya manajemen konflik. Konflik bukanlah semata sesuatu yang negatif, melainkan bisa menjadi positif, tergantung pada bagaimana menyikapi dan memberikan solusi. Setelah melakukan analisa yang mendalam dengan teori dan pendekatan tersebut, sampai pada kesimpulan bahwa konflik terjadi karena perebutan akses (sumber) yang sama oleh dua pihak, terlanggarnya kebutuhan dasar manusia serta persepsi yang berbeda antara pihak-pihak yang bertikai.

Penelitian yang dilakukan oleh Zaedun berkonsentrasi pada lapangan lembaga pendidikan khususnya Yayasan Sunan Prawoto (YASPRA) di Kabupaten Pati. Kesimpulan yang diperoleh oleh Zaedun adalah akibat terlanggarnya kebutuhan dasar manusia maka dapat memicu adanya konflik yang menghambat kemajuan lembaga pendidikan.

Yang ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Imam Shofwan (2004) yang berjudul *Konflik di Lingkungan Kerja Guru (Hubungan antara Ukhuwah Islamiyah dengan Kemampuan Guru dalam Mengelola Konflik)*. Lokasi penelitian ini adalah di beberapa MTsN Kabupaten Tegal yaitu di MTsN Babakan, MTsN Lebaksiu dan MTsN Slawi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden 49 orang guru. Proses penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden untuk menggali informasi tentang pengelolaan konflik dengan *Ukhuwah Islamiyah*.

Hasil penelitian Shofwan terhadap responden adalah terdapat hubungan yang positif antara *ukhuwah Islamiyah* dengan kemampuan guru mengelola konflik.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mansur (2005) yang berjudul *Manajemen Konflik di Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Kompetisi Karier Pada Suatu Fakultas di Universitas Islam Buana)*.

Penelitian tersebut mengambil lokasi di salah satu Fakultas di Universitas Islam Buana dengan pendekatan kualitatif. Mansur menggambarkan bahwa suatu fakultas yang diteliti kental dengan nilai-nilai dan budaya Islami yang menjunjung kebersamaan, kedamaian dan keselamatan.

Tujuan penelitian ini adalah meneliti konflik di lembaga pendidikan dengan kasus kompetisi karier di suatu fakultas di Universitas Islam Buana. Fokus permasalahan yang digali adalah tentang konflik yang terjadi, sumber terjadinya konflik dan cara penyelesaian konflik.

Mansur menyimpulkan bahwa konflik yang terjadi dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu konflik kelompok dan konflik individu. Konflik yang terjadi masih dalam kategori konflik fungsional berasal dari perebutan jabatan Dekan, perbedaan pandangan, nilai mitos keberhasilan pejabat, konflik individu yang disebabkan terganggunya komunikasi dan senioritas.

Cara yang dilakukan dalam meminimalisasi konflik dalam penelitian yang dilakukan oleh Mansur antara lain: menghindar berupa memaksimalkan kinerja dan loyalitas lembaga, mengefektifkan acara-acara informal, menghindarkan benturan yang lebih besar dan berdampak negatif,

meningkatkan kemauan tulus akan ketaatan pada aturan dan norma, dan Kompromi melalui bantuan pihak ketiga (mediator).

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini berupaya untuk mengkaji kasus-kasus secara mendalam dan tuntas. Sesuai dengan judul yaitu pola penyelesaian masalah internal sekolah maka penelitian ini bertujuan untuk memahami (*understanding*) dunia makna yang disimpulkan dalam perilaku masyarakat dalam hal ini dunia sekolah yang meliputi SMA Negeri dan SMA Swasta menurut perspektif masyarakat itu sendiri.

2. Sumber data

Penelitian kualitatif, sebagaimana tersebut diatas, tidak menggunakan sampel (responden), melainkan nara sumber. Melalui nara sumber ini, penulis akan merekonstruksi fenomena yang belum jelas. Nara sumber yang akan digali meliputi orang-orang yang terkait dengan penyelesaian permasalahan internal di sekolah

Nara sumber utama yang wawancarai adalah Kepala Sekolah, Guru Bimbingan Konseling (BK), dan Siswa. Nara sumber lain Guru mata pelajaran, Orang Tua Siswa dan Masyarakat sekitar sekolah agar memberikan gambaran utuh tentang maksud penelitian maka penulis akan menambah kepada

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan dipakai pada penelitian ini, antara lain:

a. Observasi

Penelitian studi kasus pola penyelesaian internal sekolah ini secara umum tidak memerlukan banyak observasi. Namun ada beberapa observasi diperlukan untuk mendapatkan informasi yang tidak terekam dalam pengumpulan data lainnya seperti wawancara dan dokumentasi.

Observasi dalam penelitian ini ingin melihat masalah internal dan penyelesaiannya dari wujud perilaku warga sekolah yang sedang mengalami atau melakukan penyelesaian masalah internal sekolah. Selain itu dengan observasi penulis dapat memperoleh gambaran komprehensif mengenai obyek penelitian yang diluar persepsi nara sumber, juga dapat memperoleh kesan pribadi serta merasakan situasi sosial yang diteliti.

Model observasi yang dipilih penulis yaitu observasi terstruktur dan tersamar, dan observasi tak terstruktur. Observasi terstruktur dan tersamar dipilih karena untuk memperoleh data secara jelas diperlukan adanya keterusterangan kepada nara sumber bahwa penulis memerlukan data-data untuk tujuan penelitian. Selain itu, secara informal/tersembunyi, penulis mengumpulkan informasi atau data yang bersifat memperkaya dan melengkapi. Sementara observasi tak terstruktur digunakan karena obyek yang akan diteliti belum dapat

ditentukan secara jelas, sistematis dan tersruktur sehingga dapat berkembang sesuai kondisi yang ada di lapangan.

b. *Interview* (Wawancara)

Wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang tidak (mungkin) terungkap dalam observasi. Selain itu wawancara berguna sebagai pendahuluan untuk mendeteksi persoalan yang sebenarnya.

Penulis berharap bahwa dengan wawancara dapat mengetahui segala sesuatu dari nara sumber secara mendalam. Wawancara yang akan dilakukan adalah dengan wawancara yang tidak tersruktur dan menggunakan instrumen wawancara.

Instrumen tes atau instrumen wawancara digunakan untuk menggali data dengan pertimbangan karena nara sumber yang akan di wawancarai berjumlah banyak dan berada pada lokasi yang berbeda wilayah. Nara sumber yang ada meliputi Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah, Guru Bimbingan Konseling (BK), dan Siswa pada 7 SMA Negeri dan 7 SMA Swasta yang ada di Kabupaten Wonosobo.

Wawancara yang akan dilakukan sebagai instrumen utama penelitian dan sebagai pemandu tahap-tahap analisis data.

c. Dokumentasi

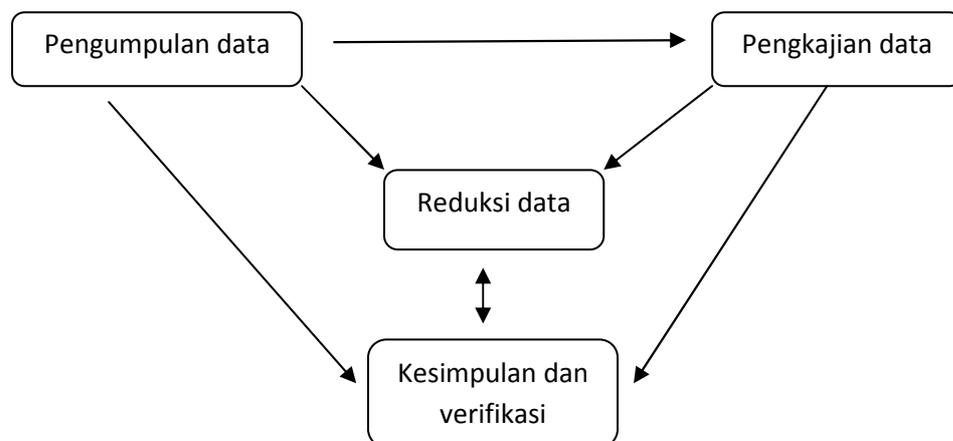
Dokumentasi menurut penulis adalah instrumen pendukung utama yang sangat *valid*, karena dokumentasi dapat dijadikan bukti akurat. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data pendukung tentang catatan permasalahan yang ada,

kejadian yang pernah menimpa, rekaman mekanisme penyelesaian masalah internal dan lebih khusus konflik apa yang terjadi.

Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan melihat data permasalahan yang dicatat oleh Guru Bimbingan Konseling atau melakukan pengambilan gambar melalui kamera digital pada kasus yang maksud seperti ketika siswa dalam keadaan bermasalah dengan ketidaklulusannya, tentang visi misi sekolah, siswa yang resah menunggu guru di luar kelas, penjelasan dari nara sumber tentang permasalahan yang terjadi, peran serta masyarakat dalam rangka menjembatani permasalahan sekolah dan sebagainya. Selanjutnya dokumentasi dapat dilihat pada lampiran 8.

4. Teknik analisis data

Analisis data menggunakan analisis data kualitatif, yaitu melakukan analisis secara interaktif. Mekanisme analisis model interaktif sebagai berikut :



Langkah-langkah analisis yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada bagian ini penulis melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan abstraksi dan transformasi data kasar yang diperoleh dari lapangan.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Jika data yang telah tereduksi belum memenuhi harapan, maka penulis berupaya untuk menggali lagi dari sisi lain.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada bagian ini penulis menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang akan dilakukan dalam bentuk teks naratif berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, angka dan sebagainya.

Data yang terkumpul akan direalisasikan dalam bentuk teks yang menceritakan tentang masalah-masalah yang sering muncul di sekolah dan mekanisme penyelesaian masalah internal yang biasa dilakukan di sekolah.

c. Verifikasi Data dan *Conclusion Drawing* (penarikan kesimpulan)

Verifikasi data dan penarikan kesimpulan yang akan dilakukan merupakan upaya untuk mengartikan data yang terkumpul setelah melalui proses reduksi data dengan melibatkan pemahaman peneliti. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini akan dilakukan dengan mengartikan, menggambarkan berbagai data dari observasi, dokumentasi dan wawancara, kemudian dipilih dan disajikan sehingga didapatkan pemahaman yang komprehensif tentang pola penyelesaian masalah internal sekolah pada SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini dilakukan penulis dengan cara membagi bagian-bagian tesis menjadi beberapa bab. Setiap bab dibagi atas beberapa sub, yang isinya antara satu dan yang lain saling berkaitan, dengan maksud agar mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, studi pustaka, metodologi penelitian, prosedur dan sistematika penulisan. Secara keseluruhan substansi pada bab ke-satu merupakan penjabaran dari alasan apa yang dikemukakan tentang penelitian ini dan

mengapa judul tersebut ditampilkan serta permasalahan apa saja yang terkandung di dalamnya hingga perlu untuk dilaksanakan penelitian.

Bab II Teori Manajemen Konflik dan Penyelesaiannya. Bab ini merupakan kerangka teoritik sebagai dasar pijakan untuk mengkonstruksi pemikiran-pemikiran selanjutnya. Bab kedua menerangkan tentang kajian pustaka tentang pengelolaan atau manajemen konflik meliputi pengertian konflik, jenis-jenis konflik, konflik dalam organisasi, mekanisme dan prosedur penyelesaian konflik dan resolusi konflik. Selain itu pada bab ini juga berisi tentang mediasi dalam rangka penyelesaian konflik.

Bab III Bentuk- bentuk permasalahan internal pada sekolah di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo. Bab ini menguraikan tentang bentuk-bentuk permasalahan yang sering muncul pada sekolah sehingga menjadi permasalahan internal sekolah. Permasalahan secara internal yang akan dipaparkan pada bab III meliputi permasalahan yang sering terjadi dikalangan siswa, permasalahan yang terjadi dikalangan guru, karyawan dan manajemen sekolah, permasalahan yang terjadi antara sekolah dan masyarakat.

Bab IV, Pola Penyelesaian Permasalahan Internal pada SMA di Kabupaten Wonosobo. Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan tentang bagaimana mekanisme penyelesaian dan pola penyelesaian masalah internal yang sering muncul di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo. Isi dari bab ini merupakan uraian analisis dan penelitian tentang prosedur, mekanisme dan pola penyelesaian masalah internal yang sering muncul dikalangan siswa, guru, staf tata usaha dan masyarakat kaitanya dengan sekolah pada SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo.

Bab V, Penutup, merupakan bab terakhir yang meliputi kesimpulan, rekomendasi dan saran. Bagian ini memuat jawaban dari rumusan masalah penelitian berdasarkan temuan di lapangan, serta mengklarifikasikan pola penyelesaian masalah internal sekolah di SMA Negeri dan SMA Swasta di Kabupaten Wonosobo.