

PENGELOLAAN KONFLIK DALAM PENDIDIKAN ISLAM

Ivan Taopik Firdaus¹⁾, Khodijah Alhabibah Ikhsani²⁾

^{1),2)}Universitas PTIQ Jakarta, Indonesia

Email : ivantaupik24@gmail.com¹⁾, khodijahbibah@gmail.com²⁾

Abstract: Management is organizing that involves many people and working together to achieve goals. Within organizations, of course, there are differences of views, incompatibilities and contradictions which give rise to many conflicts, from small to large conflicts, both hidden and overt. There are positive, negative and neutral conflicts. There are four structures that often give rise to conflict, namely hierarchical conflict, functional conflict, line-staff conflict and formal-informal conflict. Conflict in an organization originates from three things, namely: communication problems, organizational structure and human factors. Next, there are three stages that must be passed in an effort to resolve conflict, namely: conflict analysis planning, conflict evaluation and conflict resolution. Strategies for dealing with conflict can be through forcing, avoding, compromising, collaborating, and smoothing. On the other hand, conflict can also be resolved by integrating, obliging, dominating, avoiding and compromising.
Keywords: Management, Conflict and Islamic Education.

Abstrak: Manajemen merupakan pengorganisasian yang melibatkan banyak orang dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Di dalam organisasi tentu terjadi perbedaan pandangan, ketidakcocokan dan pertentangan yang menimbulkan banyak konflik, mulai konflik kecil hingga besar, baik tersembunyi maupun terang-terangan. Konflik ada positif, negatif dan netral. Empat struktur yang seringkali menjadi timbulnya konflik, yaitu konflik hirarki, konflik fungsional, konflik lini-staf dan konflik formal-informal. Konflik dalam suatu organisasi bersumber dari tiga hal, yaitu: masalah komunikasi, struktur organisasi dan faktor manusia. Selanjutnya, ada tiga tahapan yang harus dilalui dalam upaya mengatasi konflik, yaitu: perencanaan analisis konflik, evaluasi konflik dan pemecahan konflik. Strategi mengatasi konflik bisa melalui forcing, avoding, compromising, collaborating, dan smoothing. Di sisi lain, konflik juga dapat diatasi dengan mempersatukan (*integrating*), membantu (*obliging*), mendominasi (*dominating*), menghindari (*avoiding*), dan mengadakan kompromi (*compromising*).

Kata Kunci: Manajemen, Konflik dan Pendidikan Islam.

PENDAHULUAN

Pengelolaan, baik dalam dunia pendidikan maupun bisnis berperan untuk mengantarkan kemajuan dan membantu menjelaskan perilaku organisasi berkaitan dengan motivasi, produktivitas dan kepuasan (*satisfaction*). Manajemen merupakan faktor dominan dalam kemajuan organisasi (Mujamil, 2007: 3). Sebagai manusia sosial di lingkungan bermasyarakat dan berorganisasi tentunya mengalami interaksi. Dalam proses interaksi manusia selalu dihadapkan dengan konflik-konflik yang disebabkan oleh berbagai sumber.

Pengelolaan merupakan pengorganisasian yang melibatkan banyak orang dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Di dalam organisasi tentu terjadi perbedaan pandangan, ketidakcocokan dan pertentangan yang menimbulkan banyak konflik, mulai konflik kecil hingga besar, baik tersembunyi maupun terang-terangan. Begitu juga terjadi di dalam manajemen lembaga pendidikan Islam. Kemajuan bidang teknologi dan sosial budaya mendorong perkembangan aspek kehidupan manusia, di antaranya berkumpul dan hidup berkelompok. Semakin besar ukuran suatu organisasi semakin cenderung menjadi kompleks keadaannya.

Kompleksitas mengenai alur informasi, komunikasi, pembuat keputusan, pendelegasian wewenang dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat diidentifikasi berbagai kompleksitas. Kompleksitas merupakan sumber potensial untuk timbulnya konflik dalam organisasi, terutama konflik yang berasal dari sumber daya manusia. Seorang pimpinan yang ingin memajukan organisasinya, tentu harus memahami faktor yang menyebabkan timbulnya konflik, baik di dalam individu maupun antar perorangan dan di dalam kelompok serta antarkelompok.

Pada dasarnya dampak konflik dalam organisasi ada yang positif dan juga negatif. Dalam batas tertentu, konflik justru dapat memberikan pengaruh positif dalam organisasi. Maka, tidak benar ada pendapat yang mengatakan bahwa konflik akan merugikan individu dan organisasi. Mempelajari konflik adalah usaha untuk mengetahui mana konflik positif dan mana negatif. Hal tersebut akan membantu pimpinan dan anggota organisasi untuk mencegah kemungkinan timbulnya konflik serta berusaha menghilangkan konflik yang dapat merugikan. Dengan demikian, mengindikasikan bahwa konflik perlu dipelajari, karena konflik dapat terjadi setiap saat dan setiap organisasi. Begitu juga dampak negatif, tergantung bentuk konflik itu sendiri dan cara mengatasinya.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan makalah ini adalah metode kualitatif yang berdasarkan pada data data yang bersumber dari referensi primer dan sekunder dengan teknis *library research* dan *field reseach*. Selain itu, pemakalah juga menggunakan pendekatan teknik analisis deskriptif.

Secara umum, teknis penulisan makalah ini mengacu pada SK Standar Penulisan Makalah Mahasiswa yang diterbitkan dan diputuskan oleh Direktur Program Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Konflik dan Masalah

Konflik dalam bahasa Yunani adalah *configere, conflictum*, berarti saling berbenturan. Ini menunjukkan semua bentuk benturan, tabrakan, ketidaksesuaian, ketidakserasian, pertentangan, perkelahian, oposisi dan interaksi antagonis bertentangan. Konflik adalah relasi-relasi psikologis antagonis, berkaitan dengan tujuan yang tidak bisa disesuaikan, interes-teres eksklusif yang tidak bisa dipertemukan, sikap emosional yang bermusuhan dan struktur-struktur nilai yang berbeda (Soetopo, 2010: 267).

Menurut Kartini (1998: 213) konflik ada positif, negatif dan netral. Negatif, diartikan sebagai sifat-sifat animalistik, kebuasaan, kekerasan, barbarisme, destruks atau pengrusakan, penghancuran, irrasionalisme, tanpa kontrol emosional, huru-hara, pemogokan dan perang. Pengertian positif, konflik dihubungkan dengan peristiwa petualangan hal-hal yang baru, inovasi, pembersihan, pemurnian, pembaharuan, penerangan batin, kreasi, pertumbuhan, perkembangan, rasionalitas yang dialektis, mawas diri dan perubahan. Sedangkan dalam pengertian netral, konflik diartikan sebagai akibat biasa dari keanekaragaman individu manusia dengan sifat berbeda dan tujuan hidup yang sama.

Menurut Winardi (2004: 384) konflik adalah sebuah situasi, di mana dua orang (atau lebih) menginginkan tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang di antara mereka. Menurut Asnawir (2006: 319) konflik adalah reaksi yang muncul karena seseorang merasa terancam dari segi teritorial maupun kepentingan dengan menggunakan kekuatan untuk mempertahankan teritorial atau kepentingan tersebut. Konflik sama dengan perbedaan pendapat, persaingan dan permusuhan. Perbedaan pendapat tidak selalu berarti perbedaan keinginan. Karena konflik bersumber pada keinginan, maka perbedaan pendapat tidak selalu berarti konflik. Konflik tidak selalu harus dihindari karena tidak selalu negatif akibatnya. Konflik berbeda pengertiannya dengan perbedaan pendapat.

Akan tetapi perbedaan pendapat yang tidak diakomodasi dengan baik dapat melahirkan konflik dan membahayakan yang mengakibatkan hilangnya kekuatan persatuan dan kesatuan (Asnawir, 2006: 320). Konflik dalam bahasa Arab disebut dengan "tanaza`u" sebagaimana dinyatakan Allah swt dalam QS. al-Anfal ayat 46, yang artinya:

"Dan taatlah kepada Allah dan rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (QS. al-Anfal: 46).

Disadari atau tidak, konflik akan selalu ada, kapan dan di mana saja. Hal yang terpenting dilakukan adalah mempersiapkan aturan-aturan untuk mengatasi terjadinya konflik yang tidak sehat. Muncul konflik biasanya diawali dengan muncul bibit-bibit konflik. Sehubungan dengan itu, pimpinan baik formal maupun nonformal bertanggungjawab untuk mengidentifikasi sumber dan tipe-tipe dari konflik sedini mungkin serta menganalisa akibat-akibat yang mungkin muncul, begitu juga pimpinan harus mengetahui kekuatan dan kelemahan untuk dapat menentukan langkah-langkah preventif yang dilakukan secara tepat. Di samping itu, konflik walau menimbulkan ketegangan, tetap diperlukan untuk kemajuan dan perkembangan organisasi. Konflik dapat menjadi suatu energi yang dahsyat jika dikelola dengan baik dan dapat dijadikan alat untuk melakukan perubahan, sebaliknya dapat menurunkan kinerja jika tidak dikendalikan dengan baik.

Sumber dan Jenis Konflik

1. Sumber Konflik

Konflik dalam suatu organisasi termasuk organisasi sekolah pada dasarnya bersumber dari tiga hal, yaitu: masalah komunikasi, struktur organisasi dan faktor manusia (Soetopo, 2010: 272). Konflik sering terjadi akibat kesalahan dalam komunikasi/distorsi. Kebenaran yang dikemukakan dengan pola komunikasi tidak bersahabat, cenderung menjadi informasi yang diterima dengan tidak baik. Di sisi lain, struktur organisasi termasuk sektor penyumbang konflik yang tidak kecil, karena masing-masing unit organisasi memiliki tugas dan kepentingan yang bergesekan dan berbenturan. Penyumbang konflik adalah faktor manusia. Hal ini karena adanya sifat-sifat kepribadian yang beragam dan unik. Setiap pribadi memiliki kepentingan dan kebutuhan berbeda, begitu juga sikap otoriter dan mau menang sendiri, dogmatis,

individualistis dan sifat-sifat pribadi lainnya. Semua itu dapat menimbulkan konflik dalam organisasi.

Ada empat unsur yang menjadi sumber konflik, yaitu:

- (1) adanya perbedaan fungsi dalam organisasi;
- (2) adanya pertentangan kekuatan antarpribadi dan subsistem;
- (3) adanya perbedaan peranan; dan
- (4) adanya tekanan yang dipaksakan dari luar organisasi (Soetopo, 2010: 273). Konflik dalam organisasi tidak terjadi secara alamiah dan terjadi bukan tanpa penyebab. Penyebab terjadinya konflik pada setiap organisasi sangat bervariasi tergantung pada cara individu menafsirkan, mempersepsi dan memberikan tanggapan terhadap lingkungan kerjanya. Kajian mengenai penyebab atau sumber-sumber konflik dalam organisasi atau lembaga dimaksudkan sebagai dasar pertimbangan bagi pimpinan organisasi khususnya para pemimpin lembaga pendidikan dalam mengendalikan konflik. Apabila konflik dikelola secara baik, maka ia dapat dimanfaatkan sebagai media untuk mengkritisi kinerja organisasi. Dengan demikian keberadaan konflik tidak perlu dipandang sebagai peristiwa yang merisaukan bagi pimpinan, justru munculnya konflik organisasi menjadi dinamis.

Organisasi sebagai kumpulan individu tidak terlepas dari persoalan konflik dalam mencapai tujuan. Karena itu agar berdampak positif bagi organisasi harus dikelola secara baik dengan mengetahui sumber-sumber konflik sebagai berikut:

1) Kebijakan sebagai sumber konflik

Timbulnya konflik dari sebuah kebijakan dapat terjadi karena adanya pihak-pihak dalam penentuan kebijakan tersebut tidak semua dapat terakomodasi dengan kebijakan tersebut. (Winardi, 2007: 65). Hal ini dapat terjadi karena: substansi kebijakan bisa saja tidak diterima oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kebijakan tersebut; dan adanya individu/pihak yang mempunyai akses lebih terhadap kebijakan, sehingga ada pihak yang tidak terakomodasi.

2) Sumber Konflik lain

a. Teori struktur social

Teori ini menekankan pada persaingan antara pihak yang berkepentingan sebagai motif utama sebuah konflik. Tindakan terhadap pihak lain dalam pemikiran teori struktur sosial akan menciptakan tantangan nyata untuk meningkatkan solidaritas

dan respon kolektif dalam menghadapi lawan. Selanjutnya pihak tersebut melakukan konsolidasi secara sadar sehingga membentuk suatu kekuatan dalam menghadapi konflik tersebut. Di sisi lain struktur sosial berhubungan erat dengan teori kelompok elit yang mana konflik sangat sering terjadi dalam hal ini.

b) **Teori Psychocultural**

Menekankan pada konflik sebagai kekuatan psikologi dan cultural. Ini menunjukkan bahwa suatu pihak perlu memperhitungkan kejadian-kejadian eksternal dan tingkah laku pihak lain. Oleh karena itu, kondisi sosial dan hubungan dengan pihak lain menjadi hal penting untuk diperhatikan dalam menghadapi konflik karena kondisi psikologis dan culutural merupakan sebuah kekuatan nyata (James, 1992: 551). Ini muncul karena kesalahan dalam mengkomunikasikan keinginan dan adanya kebutuhan serta nilai-nilai kepada orang lain. Kegagalan komunikasi dikarenakan proses komunikasi tidak dapat berlangsung secara baik, pesan sulit dipahami oleh karyawan karena perbedaan pengetahuan, kebutuhan dan nilai-nilai yang diyakini pimpinan.

a. **Jenis**

1. Konflik interpersonal, suatu konflik yang terdiri di dalam diri seseorang;
2. Konflik intergroup, suatu konflik yang terjadi antara dua individu atau lebih;
3. Konflik intragroup, konflik antara dua atau beberapa orang dalam satu group;
4. Konflik intergroup, konflik yang terjadai antar kelompok;
5. Konflik intraorganisasi konflik yang terjadi antarunit dalam organisasi;
6. Konflik interorganisasi, yaitu konflik yang terjadi antar organisasi (Mujamil, 2007: 237-238).

Jenis dan bentuk konflik memiliki implikasi dan konskuensi bagi manajer lembaga pendidikan Islam. Ini karena manajer memiliki peran fungsional dalam mengelola konflik dan diharapkan mampu mengelola sebaik mungkin sehingga menghasilkan kepuasan bagi semua pihak, terutama pihak yang berkonflik.

2. Pengaruh Konflik terhadap Lembaga Pendidikan Islam

Dalam teori organisasi klasik, terdapat empat struktur yang seringkali menjadi timbulnya konflik, yaitu:

- a. Konflik hirarki: pada berbagai macam tingkat hirarki dalam organisasi, terdapat kemungkinan timbulnya konflik antara pimpinan dengan karyawannya;
- b. Konflik fungsional: terdapat kemungkinan terjadi konflik fungsional di antara berbagai organisasi yang mempunyai fungsi-fungsi tertentu;
- c. Konflik lini-staf: terjadi kemungkinan konflik antara pejabat-pejabat lini dan staf. Konflik ini muncul ketika pejabat-pejabat staf tidak memiliki otoritas formal atas pejabat-pejabat lini;
- d. Konflik formal-informal: terdapat kemungkinan konflik antara satuan organisasi formal dan informal. Di mana terjadi ketidakseimbangan pelaksanaan ketentuan organisasi formal dengan ketentuan organisasi informal (Miftah, 1983: 29).

Ada berbagai pandangan mengenai konflik dalam organisasi antara lain pandangan tradisional, perilaku dan pandangan interaksional. Pandangan tradisional mengatakan bahwa konflik merupakan gejala abnormal yang mempunyai akibat negatif, sehingga perlu dilenyapkan. Pendapat tradisional menguraikan: (1) konflik hanya merugikan organisasi, karena itu harus dihindari dan ditiadakan; (2) konflik ditimbulkan karena perbedaan kepribadian dan kegagalan dalam kepemimpinan; dan (3) konflik diselesaikan melalui pemisahan fisik atau dengan intervensi manajemen tingkat yang lebih tinggi.

Sedangkan pandangan perilaku, menganggap bahwa konflik dapat berakibat baik maupun buruk. Usaha penanganannya harus berupaya untuk menarik hal-hal baik dan mengurangi hal-hal buruk. Menurut pandangan ini konflik dapat bersifat fungsional atau memberikan manfaat, bersifat disfungsional atau merugikan. Walaupun demikian sebagian besar penganut paham ini berpendapat bahwa pada umumnya konflik tersebut disfungsional. Pandangan ini menguraikan: (1) konflik adalah suatu akibat yang tidak dapat dihindari dari interaksi organisasional dan dapat diatasi dengan mengenali sumber-sumber konflik; (2) konflik pada umumnya adalah hasil dari kemajemukan sistem organisasi; dan (3) konflik diselesaikan dengan cara pengenalan sebab dan pemecahan masalah.

Konflik tidak selalu merugikan organisasi selama bisa ditangani dengan baik sehingga dapat: (1) mengarah ke inovasi dan perubahan; (2) memberi tenaga kepada orang bertindak; dan (3) menyumbangkan perlindungan untuk hal-hal dalam organisasi.

Usaha-usaha Mengatasi Konflik dalam Pendidikan Islam

Ada tiga tahapan yang harus dilalui dalam upaya mengatasi konflik, yaitu: perencanaan analisis konflik, evaluasi konflik dan pemecahan konflik. Tidak dapat dipungkiri konflik antarorang di dalam organisasi (Lembaga Pendidikan Islam) tidak dapat dielakkan, tetapi dapat dimanfaatkan ke arah produktif bila dikelola secara baik. Konflik antarindividu atau antarkelompok dapat menguntungkan atau merugikan bagi kelangsungan organisasi.

Sebaiknya manajer lembaga pendidikan Islam menyelesaikan konflik saat baru memasuki tahapan pertama, yakni tahap laten berupa perbedaan faktor individu, organisasi maupun lingkungan. Dengan begitu, konflik bisa dibendung secepatnya sehingga masih mudah diselesaikan. Penyelesaian pada tahap perbedaan ini meskipun tidak termasuk upaya preventif, tetapi merupakan penyelesaian cepat tanggap yang berpengaruh secara signifikan dalam menekan terjadi konflik yang sesungguhnya. Oleh sebab itu, seorang manajer dituntut memiliki kemampuan manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas suatu lembaga pendidikan Islam.

Ada empat kecenderungan strategi dalam mengatasi konflik, yaitu: (1) kolaborasi, yaitu proses ketika orang-orang bekerjasama untuk menegaskan problemnya, kemudian mengikutsertakan dalam pemecahan problem bersama-sama; (2) perundingan, kompromi dan bentuk lain dari pemecahan perbedaan yang memiliki elemen bersama dengan pemecahan masalah secara kolaborasi; (3) penghindaran (penarikan diri atau hidup berdampingan secara damai dalam perbedaan) sering digunakan untuk menghadapi konflik; dan (4) perjuangan kekuasaan, tentu suatu usaha pada masing-masing orang untuk menang tanpa memerhatikan konsekuensi-konsekuensi pada orang lain.

Selanjutnya, ada lima strategi untuk mengatasi konflik dalam pendidikan Islam, yaitu:

1. Jika kerja sama rendah dan kepuasan diri sendiri tinggi maka gunakan pemaksaan (*forcing*) atau *competing*;
2. Jika kerja sama rendah dan kepuasan diri sendiri rendah maka gunakan penghindaran (*avoiding*);
3. Jika kerja sama dan kepuasan diri seimbang (cukup) maka gunakan kompromi (*compromising*);
4. Jika kerja sama tinggi dan kepuasan diri sendiri tinggi maka gunakan kolaboratif (*collaborating*); dan
5. Jika kerja sama tinggi dan kepuasan diri sendiri rendah maka gunakan penghalusan (*smoothing*) (Husaini, 2006: 390).

KESIMPULAN

Konflik merupakan reaksi yang timbul karena seseorang merasa terancam, baik teritorialnya maupun kepentingannya, dengan menggunakan kekuatan untuk mempertahankan teritorial atau kepentingan tersebut. Konflik juga merupakan suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif.

Konflik dalam suatu organisasi bersumber dari tiga hal, yaitu: masalah komunikasi, struktur organisasi dan faktor manusia. Selanjutnya, ada tiga tahapan yang harus dilalui dalam upaya mengatasi konflik, yaitu: perencanaan analisis konflik, evaluasi konflik dan pemecahan konflik. Strategi mengatasi konflik bisa melalui *forcing*, *avoding*, *compromising*, *collaborating*, dan *smoothing*. Di sisi lain, konflik juga dapat diatasi dengan mempersatukan (*integrating*), membantu (*obliging*), mendominasi (*dominating*), menghindari (*avoiding*), dan mengadakan kompromi (*compromising*).

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawir. (2006). *Manajemen Pendidikan*, Padang: IAIN IB Press. Freeman, R. Edward, James AF. Stoner dan. (1992). *Mamajemen*, Jilid 1, Jakarta: Intermedia.
- Handoko, Tani T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hanson. (1990). *Educational Administration and Organizational Behavior*, Allyn and Bacon, Boston.
- Idris, S., & Tabrani ZA. (2017). Realitas Konsep Pendidikan Humanisme dalam Konteks Pendidikan Islam. *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1), 96–113. <https://doi.org/10.22373/je.v3i1.1420>
- Kartono, Kartini. (1998). *Pemimpin dan Kepemimpinan-Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Cet. 8, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Luthans F. (1981). *Organizational Behavior*, Singapore: Mc Graw Hill. Muhyadi. (1989). *Organisasi; Teori, Struktur dan Proses*, Jakarta: Ditjen Dikti.
- Mulyasa, E. (2006). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Negara, Abu Mangku, Anwar, AA. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia-Perusahaan*, Bandung: Rosdakarya.

- Qamar, Mujamil. (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga. Soetopo, Hendyat. (2010). *Perilaku Organisasi, Teori dan Praktek di Bidang Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- SP, Robbin. (1996). *Perilaku Organisasi; Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- SP, Robbins. (1979). *Organizational Behaviour*, Siding: Prentice Hall. Sudjana, D. (2000). *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Falah Production.
- Tabrani ZA, & Masbur. (2016). Islamic Perspectives on the Existence of Soul and Its Influence in Human Learning (A Philosophical Analysis of the Classical and Modern Learning Theories). *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(2), 99–112. Retrieved from <http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cobaBK/article/view/600>
- Tabrani ZA. (2012). Future Life of Islamic Education in Indonesia. *International Journal of Democracy*, 18(2), 271–284.
- Thoha, Miftah.(1983). *Kepemimpinan dalam Manajemen; Suatu Pendekatan Prilaku*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Usman, Husaini. (2006). *Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyosumidjo. (2002). *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoretik dan permasalahannya*, Jakarta: Raja Gafindo Persada.
- Walidin, W., Idris, S., & Tabrani ZA. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh: FTK Ar-Raniry Press.
- Winardi, J. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Kencana. Winardi. (2007). *Manajemen Konflik; KonflikPerubahan dan Pengembangan*, Bandung: Mandar Maju.