



*Conflict Management Between the School and the Guarantee of Students in Social Media in Islamic Education*

**Manajemen Konflik Antara Pihak Sekolah dengan Wali Murid di Media Sosial dalam Pendidikan Islam**

Received: 09-06-2021; Revised: 16-06-2021; Accepted: 17-06-2021

**Rayhan Ali Arifin\***

Pondok Pesantren TI Dar El Ilmi Payakumbuh

Korespondensi: Jl. Singa Harau No.87, Balai Panjang, Payakumbuh Sel., Kota Payakumbuh, Sumatera Barat<sup>1</sup>

e-mail: [rayhangensida@gmail.com](mailto:rayhangensida@gmail.com)

\*) *Corresponding Author*



**Abstract:** *In the all-digital era and the era of information and communication openness coupled with the pandemic period, causing various and varied conflicts in various fields of life. conflict is motivated by various things, and managers must immediately resolve the existing conflict, and it will have a negative impact if it is not handled properly. In the world of education, conflicts between schools and parents often occur, especially in the digital era and the use of social media in interacting indirectly which often creates assumptions and prejudices that lead to conflict. In this article, the author examines the causes of conflict between the school and the guardians of students on social media and their management using a descriptive qualitative approach. The research subjects were several school managers, institutional coaches and guardians of students. The results of the study show that many conflicts occur in social media due to misunderstandings, egos and prejudices that are put forward. The solution is in the form of a spiritual, personal, cross-check and deliberation approach.*

**Keywords:** *Conflict Management, Schools, Guardians*

**Abstrak:** Di era serba digital dan era keterbukaan informasi dan komunikasi ditambah dengan masa pandemi, menimbulkan konflik yang beragam dan bervariasi di berbagai bidang kehidupan. konflik dilatar belakangi dengan berbagai macam hal, dan manajer harus segera mengatasi konflik yang ada, dan akan berdampak negatif tidak ditanganani dengan baik. Dalam dunia pendidikan konflik antara pihak sekolah dan wali murid sering terjadi terlebih di era yang serba digital serta pemanfaatan mediasosial dalm berinteraksi secara tidak langsung yang sering menimbulkan asumsi dan prasangka-parasngkayang berujung konflik. Dalam artikel ini penulis meneliti tentang sebab terjadinya konflik antara pihak sekolah dan wali murid di media sosial serta manajerialnya dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian adalah beberapa manajer sekolah, pembina lembaga dan wali murid. Hasil penelitianmenunjukkan bahwa konflik banyak terjadi di medsos akibat kesalah pahaman, ego dan prasangka yangdikedepankan. Adapun penyelesaiannya berupa pendekatan spritual, personal, kroscek dan musyawarah.

**Kata Kunci:** Manajemen Konflik, Sekolah, Wali Murid

## PENDAHULUAN

**M**anusia selalu dihadapkan dengan konflik, dan begitu pula di dalam suatu organisasi, setiap anggota pasti akan menghadapi konflik-konflik yang terjadi di organisasinya, baik konflik antar individu, konflik antar kelompok, dan lain-lain.

Di era keterbukaan informasi dan teknologi sekarang, batas ruang dan waktu bukanlah menjadi halangan dalam berinteraksi baik antar individu ataupun antar kelompok. Interaksi dapat kita lakukan dengan media sosial yang ada. Kita patut bersyukur atas kemudahan yang ada ini, namun bukan berarti dengan kemudahan yang ada tidak akan terjadi konflik. Bahkan interaksi tidak langsung ini beresiko lebih besar dalam menimbulkan konflik. Dalam dunia pendidikan sendiri interaksi antar anggota atau antar kelompok juga memanfaatkan media sosial yang ada, baik itu individu antar pendidik atau antara pendidik dan peserta didik dan juga antara pihak sekolah maupun wali murid.

Artikel ini bertujuan mendeskripsikan konflik yang timbul disebabkan interaksi tidak langsung atau via media sosial antara pihak sekolah dan wali murid serta penyelesaiannya dalam pendidikan Islam.

### **Defenisi Konflik dan Pengelompokannya.**

Konflik merupakan hal yang selalu ada dalam kehidupan kita, semakin kita sering berinteraksi dengan orang lain maka potensi adanya konflik juga semakin besar. Menurut Sedarmayanti (2000:137) konflik merupakan perjuangan antara kebutuhan, keinginan, gagasan, kepentingan atau pihak saling bertentangan, sebagai akibat dari adanya perbedaan tujuan, nilai, pemikiran, perasaan, serta perilaku.

Kesimpulannya, konflik adalah segala permasalahan yang terjadi dalam proses interaksi satu dengan yang lainnya disebabkan perbedaan kebutuhan, perbedaan aktivitas dan perbedaan pandangan dalam suatu masalah.

Sementara menurut Robbin (2010:85) membagi konflik menjadi lima bagian, yaitu; a) Konflik Dalam Diri Seseorang, b) Konflik Antar Individu, c) Konflik Antar Anggota Kelompok, d) Konflik Antar Kelompok, f)Konflik Intra Organisasi, g) Konflik Antar Organisasi.

Konflik intra organisasi meliputi 4 sub jenis yaitu konflik vertical, horizontal, lini staf, peran. Konflik vertical terjadi antara manajer dengan bawahan yang tidak sependapat tentang cara terbaik untuk menyelesaikan suatu tugas. Konflik horizontal terjadi antara karyawan atau departemen yang memiliki hirarki yang sama dalam organisasi. Konflik antar lini terjadi karena adanya perbedaan persepsi tentang keterlibatan staf dalam proses pengambilan keputusan oleh manajer lini. Misalnya konflik antara kepala jurusan dengan tenaga administrasi. Konflik peran terjadi karena seseorang memiliki lebih dari satu peran dalam organisasi, seperti seseorang yang menjabat sebagai kepala sekolah dan juga mengurus pembendaharaan.

### **Manajemen Konflik**

Manajemen dapat dikatakan sebagai proses efektif untuk mencapai tujuan yang memiliki empat prinsip dasar; merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengawasi. Dan salah satu tugas manajer adalah memajemen konflik dengan baik.

Menurut Lynne Irvine dalam bukunya Wirawan (2010:131) mengemukakan bahwa manajemen konflik adalah:

“Manajemen konflik adalah strategi dimana organisasi dan individu bekerja untuk mengenali dan mengendalikan perbedaan-perbedaan, dengan cara pengurangan biaya keuangan dan manusia dari kesulitan pengendalian konflik, sementara keselarasan konflik sebagai sumber pembaharuan dan perkembangan”.

Manajemen konflik (Wirawan, 2010:129) merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga yang menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Konflik merupakan sebuah fenomena yang tak bisa dihindari dan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu sangat dibutuhkan manajemen konflik dan dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan.

Wirawan (2010: 132-133) menjelaskan tujuan-tujuan dari manajemen konflik diantaranya. Pertama, mencegah gangguan kepada anggota organisasi untuk memfokuskan

diri pada visi, misi dan tujuan organisasi. Kedua, menghormati orang lain dan memahami keberagaman. Ketiga, meningkatkan kreativitas. Keempat, meningkatkan kualitas kebijakan melalui pertimbangan dari berbagai informasi dan sudut pandang. Kelima, konflik harus mampu mengoptasi atau mengikut sertakan setiap anggota dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengevaluasian. dan juga harus menciptakan pygmalione effect yaitu meyakinkan setiap anggota organisasi bahwa mereka mempunyai kemampuan dan kompetensi untuk ikut serta dalam pencapaian tujuan organisasi. Dan terakhir, menciptakan prosedur dan mekanisme penyelesaian konflik, sehingga menjadi norma budaya dalam organisasi.

### **Dampak Positif Dan Negatif Konflik.**

Wirawan (2010:201) mengatakan jika konflik dikelola dengan baik maka dapat berdampak positif bagi organisasi yaitu, memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas.

Adapun, dampak negatif konflik (Wijono:1993), sesungguhnya disebabkan oleh kurang efektif dalam pengelolaannya yaitu ada kecenderungan untuk membiarkan konflik tumbuh subur dan menghindari terjadinya konflik. Akibatnya muncul keadaan-keadaan sebagai berikut: 1) Meningkatkan jumlah anggota yang bolos dan mangkir kerja. 2) Banyaknya keluhan dari anggota organisasi. 3) Banyak anggota organisasi yang sulit untuk konsentrasi dalam pekerjaannya, muncul perasaan-perasaan kurang nyaman dan prasangka buruk terhadap teman ataupun atasan. Kadang juga berakibat pada kesehatan anggota. 4) Seringnya anggota organisasi melakukan mekanisme pertahanan diri bila memperoleh teguran dari atasan, misalnya mengadakan sabotase terhadap jalannya pendidikan, dengan cara merusak fasilitas pendidikan, mengadakan provokasi dan lain-lain. 5) Meningkatnya kecenderungan anggota organisasi yang keluar masuk dan ini disebut labor turn-over. Kondisi semacam ini bisa menghambat kelancaran dan kestabilan organisasi secara menyeluruh karena kehilangan karyawan potensial.

### **METODE**

Dalam mendeskripsikan konflik dan penyelesaiannya ini, penulis memakai metode penelitian kualitatif deskriptif terhadap beberapa manajer, staff dan wali murid di beberapa lembaga pendidikan di Sumatera Barat. Tujuannya untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan konflik apa saja akibat berinteraksi via media sosial dan cara penyelesaiannya dalam pendidikan Islam.

Adapun metode pengumpulan data penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara dan studi literatur atau studi pustaka

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Konflik Yang terjadi antara pihak sekolah dan wali murid.**

Dalam komunikasi via media sosial akan timbul konflik yang beragam. Konflik yang terjadi antara pihak sekolah dan wali murid ketika berkomunikasi via media sosial diantaranya adalah; kesalahan wali santri dalam mencerna informasi yang diberikan pihak sekolah via media sosial. Sehingga menimbulkan asumsi yang salah terhadap sekolah. Kemudian adanya beberapa wali murid yang tidak peduli terhadap informasi yang diberikan, sehingga jika ada yang bermasalah terutama dengan anaknya, ia akan melayangkan protes dan provokasi terhadap sekolah. Kadang juga, ketika ada grup terbuka dengan komunikasi dua arah, wali murid sering menanyakan hal yang tak pantas di dalam grup, atau memberikan informasi yang berpotensi menimbulkan konflik baik dengan pihak sekolah ataupun antar wali murid.

#### **Dampak Negatif Dan Konflik Yang Ditimbulkan Media Sosial Dalam Dunia Pendidikan.**

Media sosial memang memberikan kita kemudahan berinteraksi dengan yang lainnya dalam berbagai bidang. Kemudahan yang ada dalam bermedia sosial sejatinya juga menimbulkan dampak negatif dan konflik, termasuk dalam dunia pendidikan. Diantara dampak negatif dan konflik yang ditimbulkan dalam dunia pendidikan terutama antara pihak sekolah dengan wali murid adalah: a) Interaksi secara langsung atau tatap muka cenderung

menurun, baik antara sesama staf sekolah, atau pendidik dengan peserta didik, terutama antara pihak sekolah dengan wali murid. b) Mengurangi privasi, dalam hal ini kita misalkan, mungkin ada informasi atau kegiatan yang seharusnya wali murid tidak perlu mengetahuinya namun sebab media sosial, informasi itu sampai kepada wali murid. c) Mudah terjadinya kesalah pahaman karena hal-hal sepele atau berita yang tidak benar. Dalam bermedia sosial, semua bisa mengeluarkan pendapatnya, semua dengan mudah mensharing informasi tanpa mengkroscek kebenarannya, sehingga konflik timbul dengan mudahnya. d) Terjadinya perdebatan tak berujung dalam grup media sosial, baik antara wali murid atau wali murid dengan pihak sekolah. e) Kadang adanya inisiator, yang membuat kelompok baru yang sepaham dengannya dalam media sosial semisal Grup WA atau lainnya tanpa pengetahuan pihak sekolah yang menjadikan konflik bertambah rumit, pembahasan didalam grup terkesan tidak sehat dan tak terkontrol.

Konflik yang timbul tentu memiliki sebab. Diantara penyebab utama terjadinya masalah diatas adalah; 1) pemilihan kata penyampaian dalam grup yang kurang tepat. 2) Su'udzan atau berburuk sangka, dan tergesa-gesa dalam mengambil kesimpulan. 3) tidak sabar dalam menganggapi masalah yang timbul dalam grup. 4) latar belakang individu yang berbeda terutama dari wali murid. 5) antar anggota grup yang tidak terlalu mengenal satu dengan lainnya. 6) komentar atau tanggapan yang berlebihan yang tanpa memikirkan akibat buruk yang ditimbulkan. 7) enggan untuk ketika timbul masalah di media sosial.

Jika konflik antara pihak sekolah dengan wali murid dibiarkan, maka lingkungan sekolah tidak lagi menjadi kondusif, baik bagi individu yang berkonflik ataupun kelompok.

Akan timbul ketidakpercayaan dari wali murid terhadap pihak sekolah, timbul suara-suara miring yang ditujukan pada sekolah, bahkan sangat memungkinkan akan adanya pemberontakan dari pihak wali murid bahkan intervensi mereka terhadap murid-murid terutama anaknya untuk melakukan pemberontakan.

Maka sudah menjadi kewajiban manajer harus segera menyelesaikan konflik yang terjadi

terutama antara wali murid dengan pihak sekolah.

### **Manajemen Konflik Antara Pihak Sekolah Dengan Wali Murid Di Media Sosial.**

Sejatinya konflik dan perpecahan adalah musibah Nabi kita bersabda:

“Persatuan adalah rahmat dan perpecahan/konflik adalah adzab” (Zawaidul musnad).

Oleh karena itu, hendaknya sekecil apapun konflik yang ada harus segera diselesaikan. Allah subhanahu wata'ala berfirman yang artinya “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”. (QS Al-Hujurat: 10).

Ketika kita berhasil menyelesaikan konflik yang ada pada organisasi pendidikan kita dengan benar, maka kita dan organisasi akan dirahmati oleh Allah, sebagaimana kandungan dari ayat di atas.

Diantara cara penyelesaian konflik yang terjadi antara wali murid dan pihak sekolah di media sosial adalah;

1. Melakukan pendekatan religius berbasistazkiyatun nafs kepada kelompok yang berkonflik secara umum.

Allah berfirman;

فَدَأْفَلَحَ مَنْ رَكَّبَهَا

“Sesungguhnya beruntunglah orang yang mensucikan jiwa itu”. (QS. Asy-Syams: 09).

Diantara nasehat yang hendaknya disampaikan tentang ini adalah nasehat ketaqwaan, mengedepankan husnu dzhan (prasangka baik) dan menghilangkan su'udzan (parasangka buruk) antar sesama muslim, sikap tasamuh (tenggang rasa), menjaga lisan dan menumbuhkan sifat persaudaraan antar sesama muslim, memotivasi untuk memperkuat hubungan persaudaraan atas dasar keimanan. Nabi bersabda: Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, bahwasanya Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: “Jauhilah prasangka buruk, karena prasangka buruk adalah sedusta-dustanya perkataan.” (HR. Bukhari dan Muslim)

Di hadist lainnya, Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda:

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

“Seorang Mukmin dengan Mukmin lainnya seperti satu bangunan yang tersusun rapi,

sebagiannya menguatkan sebagian yang lain.” Dan beliau merekatkan jari-jemarinya (HR;Bukhari).

2. Melakukan pendekatan personal Dalam hal ini manajer berdiskusi secara

Personal kepada setiap anggota yang berkonflik untuk mengurai benang merah dari konflik yang terjadi.

Menasehati secara personal dan tidak di keramaian itu akan lebih mengena dan berefek kepada diri seseorang Imam Asy

Syafi’i rahimahullah berkata:

“Berilah nasihat kepadaku ketika aku sendiri. Jauhilah memberikan nasihat di tengah-tengah keramaian. Sesungguhnya nasihat di tengah-tengah manusia itu termasuk sesuatu Pelecehan yang aku tidak suka mendengarkannya. Jika engkau menyelisih dan menolak saranku. Maka janganlah engkau marah jika kata-katamu tidak aku turuti” (Diwan Asy Syafi’i)

3. Kroscek kebenaran dari konflik

Sebelum seorang manajer mengambil keputusan dan menyimpulkan masalah konflik yang terjadi, hendaknya ia benar mengumpulkan data dan informasi dengan akurat, serta melakukan tabayyun. Allah ta’ala berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

“Wahai orang-orang yang beriman, jika ada seorang faasiq datang kepada kalian dengan membawa suatu berita penting, maka tabayyunlah (telitilah dulu), agar jangan sampai kalian menimpakan suatu bahaya pada suatu kaum atas dasar kebodohan, kemudian akhirnya kalian menjadi menyesal atas perlakuan kalian” (QS. Al-Hujurat: 6).

4. Bermusyawarah dan berdiskusi.

Agar konflik bisa diselesaikan, dan meminimalisir terjadinya pemberontakan, maka hendaknya manajer berdiskusi dengan para pelaku konflik dan mencari serta menimbang keputusan mana yang terbaik dalam menyelesaikan konflik.

Dan hendaknya diskusi dilakukan dengan pertemuan secara langsung agar bisa kembali menata hati, menyatukan pandangan dan lebih mempererat hubungan persaudaraan.

Bahkan dengan hanya bertemu dan saling sapa saja kadang permasalahan yang ada terselesaikan dengan sendirinya.

Kemudian diantara hal yang bisa meminimalisir terjadinya konflik dalam media sosial antara pihak sekolah dan wali murid, seorang manajer bisa mengambil tindakan berikut;

Pertama, menjadikan media sosial hanya sebagai media informasi satu arah dari pihak sekolah kepada wali murid. Kedua, jika ada saran atau pertanyaan dari wali murid maka disampaikan melalui pesan pribadi. Ketiga, membuat pengumuman jika pihak sekolah berlepas diri dari grup-grup di media sosial yang dibuat tanpa sepengetahuan pihak sekolah. Sehingga ketika ada simpang siur maka pegangan informasi yang valid tetap berada dari pihak sekolah. Kelima, pihak manajemen memberikan edukasi kepada admin atau narahubung untuk menggunakan bahasa yang mudah dimengerti setiap wali murid sehingga meminimalisir kesalahpahaman terhadap informasi yang diumumkan. Keenam, Jika ada hal yang harus didiskusikan maka pihak manajemen harus menekankan agar berdiskusi tatap muka, jika tidak memungkinkan maka minimal menggunakan media sosial berbasis interface atau video conference. Terakhir, tetap selalu membekali staf sekolah dan juga wali murid dengan ilmu dan taqwa. Karena sejatinya pengikat terkuat antar sesama muslim adalah ilmu dan ketaqwaan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Suatu organisasi tidak akan pernah bisa lepas dari namanya konflik, yang kadang bisa menghambat pertumbuhan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena diperlukan cara untuk menyelesaikan konflik yang sering disebut manajemen konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan interpretasi.

Jika konflik dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu, memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas. Namun sebaliknya, jika konflik dibiarkan atau

tidak diselesaikan, maka ia akan mendatangkan dampak buruk terhadap organisasi.

Dampak negatif yang ditimbulkan dengan interaksi media sosial adalah; interaksi langsung cenderung menurun, kurangnya privasi, mudah terjadi permasalahan, perdebatan yang tak berujung di grup media sosial, adanya inisiasi yang membuat grup baru tanpa sepengetahuan pihak sekolah yang bersifat memprovokasi.

Diantara penyebab utama terjadinya masalah di atas adalah; 1) pemilihan kata penyampaian dalam grup yang kurang tepat. 2) Su'udzan atau berburuk sangka, dan tergesa-gesa dalam mengambil kesimpulan. 3) tidak sabar dalam menganggapi masalah yang timbul dalam grup. 4) latar belakang individu yang berbeda terutama dari wali murid. 5) antar anggota grup yang tidak terlalu mengenal satu dengan lainnya. 6) komentar atau tanggapan yang berlebihan yang tanpa memikirkan akibat buruk yang ditimbulkan. 7) enggan untuk ketika timbul masalah di media sosial.

Adapun pendekatan manajemen konflik antara pihak sekolah dan wali santri yang disebabkan oleh interaksi media sosial adalah; 1) Melakukan pendekatan religius dengan menanamkan nilai-nilai ketaqwaan. 2) Melakukan pendekatan personal. 3) Kroscek kebenaran. 4) Musyawarah dan berdiskusi secara langsung.

Untuk meminimalisir terjadinya konflik di dalam interaksi media sosial. Manajer bisa melakukan langkah-langkah berikut; a) Menjadikan media sosial hanya sebagai media informasi satu arah dari pihak sekolah kepada wali murid. b) Jika ada saran atau pertanyaan dari wali murid maka disampaikan melalui pesan pribadi. c) Membuat pengumuman jika pihak sekolah berlepas diri dari grup-grup di media sosial yang dibuat tanpa sepengetahuan pihak sekolah. Sehingga ketika ada simpang siur maka pegangan informasi yang valid tetap berada dari pihak sekolah. d) Pihak manajemen memberikan edukasi kepada admin atau narahubung untuk menggunakan bahasa yang mudah dimengerti setiap wali murid sehingga meminimalisir kesalahpahaman terhadap informasi yang diumumkan. e) Jika ada hal yang harus didiskusikan maka pihak manajemen harus menekankan agar berdiskusi tatap muka, jika tidak memungkinkan maka minimal

menggunakan media sosial berbasis interface atau video conference. f) Tetap selalu membekali staf sekolah dan juga wali murid dengan ilmu dan taqwa. Karena sejatinya pengikat terkuat antar sesama muslim adalah ilmu dan ketaqwaan.

## KEPUSTAKAAN ACUAN

- Boulianne, S. (2016). Campaigns and conflict on social media: A literature snapshot. *Online Information Review*.
- Demina, D., Zulmuqim, Z., Marhen, M., & Marwan, S. (2021). Leadership Management Of Education And Personality Leaders Of Industrial Revolution 4.0. *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 139-146.
- Fortunately, R., Asmendri, A., & Haviz, M. H. M. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Di Sma Negeri 1 Pariangan. *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 87-96.
- Hardjana, Agus M. 1994. Konflik di Tempat Kerja, Kanisius, Yogyakarta.
- Indah Muliati . 2016. *Manajemen Konflik Dalam Pendidikan Menurut Perspektif Islam Padang: Jurnal Tingkat Vol XXI*.
- Khoirul Anwar. 2018. *Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan*. Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam. Vol.1
- Kuspriatni, Lista. 2005. *Perilaku AntarKelompok dan Manajemen Konflik*. Staffsite: Universitas Gunadarma.
- Muliati, I. (2016). Manajemen Konflik dalam Pendidikan Menurut Perspektif Islam. *TINGKAP*, 12(1), 39-52.
- Puspita, W. (2018). *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, dan Pendidikan*. Deepublish.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kespulub*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Rohwerder, B. (2015). Social media and conflict management in post-conflict and fragile contexts. *GSDRC Applied Knowledge Services*, 6.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Masdar Maju.
- Susanto, AB. 1997. *Budaya Perusahaan: Seri Manajemen dan Persaingan Bisnis*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Syairal Fahmy D. 2016. *Manajemen Konflik Dalam*

- Organisasi*. Medan: Jurnal Bahas Unimed.
- Qomar, Mujamil. 2008. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Introducing Communication Theory: Analysis and Application)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Weaven, S. K., Grace, D. A., Frazer, L., & Giddings, J. (2014). Processual antecedents of perceived channel conflict in franchising. *Journal of Business Economics and Management*, 15(2), 316-334.
- Wijono, Sutarjo. 1993. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung.
- Yani Tri W, Dkk. 2015. *Manajemen Konflik Organisasi Dalam Perspektif Islam*. Profetik: Jurnal Komunikasi Vol.08.
- Zeitsoff, T. (2017). How social media is changing conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 61(9), 1970-1991.