

**GAYA PENGURUSAN KONFLIK DI KALANGAN
PELAJAR SEKOLAH MA'AHAD TAHFIZ MANHAL,
HPA**

SHARIFFAH NUR BAHIJAH BT SYED MAHMOOD

807355

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2011

**GAYA PENGURUSAN KONFLIK DI KALANGAN PELAJAR
SEKOLAH MA'AHAD TAHFIZ MANHAL, HPA**

Tesis ini dikemukakan kepada Kolej Perniagaan bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan),

Universiti Utara Malaysia

Disediakan Oleh:

Shariffah Nur Bahijah Bt Syed Mahmood

807355

Shariffah Nur Bahijah Bt Syed Mahmood, 2011. Hakcipta Terpelihara

KEBENARAN MENGGUNAKAN TESIS

Tesis ini dikemukakan bagi sebahagian keperluan program Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia. Dengan ini, saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan mempamerkan laporan ini sebagai rujukan umum. Saya juga bersetuju membenarkan mana-mana pihak membuat salinan sama ada sebahagian atau keseluruhan tesis ini bagi tujuan akademik dengan syarat mendapat kebenaran terlebih dahulu daripada Penyelia Tesis ataupun melalui Dekan Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia. Sebarang bentuk cetakan atau salinan bagi tujuan komersial adalah dilarang tanpa merujuk kepada penyelidik.

Kebenaran perlu diperolehi terlebih dahulu untuk menyalin atau mengemukakan sama ada sebahagian atau keseluruhan isi kandungan tesis ini iaitu yang beralamat kepada:

Dekan,
Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan di sekolah Ma'had Tahfiz Manhal, HPA, Sungai Petani yang mana ianya bertujuan untuk mengenalpasti beberapa aspek yang berkaitan dengan pengurusan konflik khususnya dari aspek faktor-faktor yang mempengaruhi berlakunya konflik di kalangan pelajar-pelajar. Selain itu, kajian juga dilakukan untuk mengenalpasti gaya pengurusan konflik yang diamalkan oleh pelajar-pelajar sekolah yang dikaji. Gaya pengurusan konflik yang berkesan di kalangan pelajar amatlah penting kerana gaya pengurusan konflik yang tidak sesuai dengan situasi konflik akan terbawa-bawa hingga ke alam pekerjaan dan ini akan menjejaskan kualiti dan produktiviti kerja. Sebanyak 120 borang soal selidik telah diedarkan dan 100 responden telah memberikan maklumbalas. Data ini telah dianalisis menggunakan "Statistical Package for Social Science" (SPSS) Versi 16. Melalui analisis deskriptif dan analisis T-test, pengkaji mendapati kelima-lima faktor yang disenaraikan tidak mempengaruhi gaya pengurusan konflik. Berdasarkan maklumat yang didapati, ini menunjukkan pelajar-pelajar di sekolah Ma'had Tahfiz Manhal mampu menangani setiap konflik yang berlaku tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

ABSTRACT

This study carried out in Ma'had Tahfiz Manhal, HPA, Sungai Petani which it aim to identify several aspects related to conflict management especially from aspect factors which influenced occurrence of conflict among students. Apart from that, study also done to identify conflict management style that practiced by school students that studied. Effective conflict management style among students is very important because inappropriate conflict management style for a conflict situation can be carried over into work practice to negatively impact work quality and productivity. Out of 120 questionnaires distributed, only 100 respondents returned the questionnaires. The data was analyzed using "Statistical Package for Social Science" (SPSS) version 16. Through descriptive analysis and T-test analysis, researcher find out all five factors that listed does not affect conflict management style. Based on information which found, this show students in Ma'ahad Tahfiz Manhal can handle every conflict which occurred without influenced by other factors.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur kepada Allah s.w.t kerana dengan limpah kurnia-Nya dapatlah penyelidik menyelesaikan penyelidikan ini. Penyelidikan ini dapat dilaksanakan hasil daripada kerjasama pelbagai pihak kerana tanpa kerjasama ini penyelidikan ini tidak dapat disiapkan dengan sempurna. Terima kasih diucapkan kepada Dr. Muhammad Nasri Hussein yang banyak memberi tunjuk ajar kepada penyelidik dalam menyiapkan penyelidikan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada pihak Sekolah Ma'ahad Tahfiz Manhal, HPA serta pensyarah-pensyarah Universiti Utara Malaysia (UUM) kerana sudi memberikan tunjuk ajar yang berguna kepada penyelidik. Tidak lupa juga kepada kedua ibu bapa yang tercinta, Syed Mahmood bin Syed Mustaffa dan Che Rokiah binti Che Sooh yang sentiasa memberikan dorongan dan semangat kepada penyelidik selama ini. Ribuan terima kasih juga kepada sahabat-sahabat seperjuangan terutamanya Noorhayati Bt Abd Halim, Mardiatul Akmaliah Bt Mohd Asri, dan Noornasirah Bt Nasri yang sudi membantu penyelidik dalam menyiapkan penyelidikan ini. Seterusnya penyelidik mengharapkan semoga hasil penyelidikan yang kecil ini dapat memberikan manfaat kepada umat Islam secara umumnya dan dapat menjadi panduan kepada ahli akademik dan pengamalannya.

KANDUNGAN

MUKASURAT

PERAKUAN KERTAS KERJA PROJEK	i
KEBENARAN MERUJUK	ii
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	iii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	1
1.3	Penyataan Masalah	3
1.4	Persoalan Kajian	5
1.5	Objektif Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	8
1.7	Skop Kajian	9
1.8	Struktur Kajian	9

BAB 2 ULASAN KARYA

2.1	Pendahuluan	11
2.2	Konsep Konflik	12
2.3	Jenis-Jenis Konflik	15
2.4	Faktor-faktor terjadinya Konflik	19
2.5	Tekanan dan Konflik <i>Interpersonal</i>	26
2.6	Kesan dan Implikasi Konflik	27
2.7	Gaya Pengurusan Konflik	29

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	34
3.2	Kerangka Teoritikal	34
3.3	Pembolehubah Kajian	35
3.4	Hipotesis Kajian	36
3.5	Rekabentuk Kajian	37
3.5.1	Kajian Rintis	37
3.5.2	Kaedah Kajian Yang Dilakukan	38
3.5.3	Jenis Kajian	38
3.5.4	Dimensi Masa	38
3.5.5	Populasi Kajian	39
3.5.6	Kaedah Persampelan	39
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	40
3.6.1	Data Primer	40
3.6.2	Data Sekunder	41
3.7	Analisis Data	41

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1	Pendahuluan	42
4.2	Frekuensi Analisis	42
4.2.1	Jantina Responden	43
4.2.2	Umur Responden	43
4.2.3	Bangsa Responden	44
4.2.4	Tingkatan Responden	44
4.3	Statistik Deskriptif	46
4.4.	Analisis Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	47
4.5	One Sample T-test Analisis	48
4.5.1	Kekurangan Maklumat	48
4.5.2	Persekitaran Stress	49
4.5.3	Perbezaan Pendapat	50
4.5.4	Masalah Komunikasi	51
4.5.5	Ketidak Jelasan Tugas	52

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan	53
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	53
5.3	Saranan Dan Cadangan	55
5.4	Kesimpulan	57

BIBLIOGRAFI	59
--------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran A Borang Soal Selidik
Lampiran B Analisis Statistik

SENARAI JADUAL

	<u>JADUAL</u>	<u>MUKASURAT</u>
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	42
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Kategori Umur	43
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Kategori Bangsa	44
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Kategori Tingkatan	44
Jadual 4.5	Statistik Deskriptif	45
Jadual 4.6	Analisis Kebolehpercayaan (Realibility)	46
Jadual 4.7	Analisis <i>One Sample T-test</i> Untuk Kekurangan Maklumat	47
Jadual 4.8	Analisis <i>One Sample T-test</i> Untuk Persekitaran <i>Stress</i>	48
Jadual 4.9	Analisis <i>One Sample T-test</i> Untuk Perbezaan Pendapat	49
Jadual 4.10	Analisis <i>One Sample T-test</i> Untuk Masalah Komunikasi	50
Jadual 4.11	Analisis <i>One Sample T-test</i> Untuk Ketidakjelasan Tugas	51

SENARAI RAJAH

	<u>RAJAH</u>	<u>MUKASURAT</u>
Rajah 2.1	Pengaruh situasi ke atas gaya pengurusan konflik	31
Rajah 3.1	Kerangka Teoritikal	34

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab satu pengkaji akan menerangkan gambaran kajian kes ini. Pada bahagian ini mengandungi latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian dan struktur kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pendidikan ialah satu istilah yang umum mengikut tujuan dan konteks penggunaannya. Namun begitu, pengertiannya adalah kabur dan kompleks. Pendidikan yang dimaksudkan ialah satu perubahan tingkahlaku individu setelah mengalami proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah. Pendidikan merupakan nadi penggerak untuk menjayakan ilmu pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai yang boleh membawa manusia sejagat ke satu tahap peradaban yang lebih tinggi. Pendidikan juga adalah kunci utama 'pengeluaran' atau 'hasil' kehidupan. Pelaburan dalam pendidikan yang bermula daripada peringkat prasekolah hingga ke peringkat pendidikan tertinggi mampu memperbaiki dan meningkatkan kualiti hidup seseorang.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

- Ayoko, O. B., & Pekerti, A. A (2008). The mediating and moderating effects of conflict and communication openness on workplace trust. *International Journal of Conflict Management*, 19(4), 297–318.
- Azman Adnan. (2009). Konflik dalam organisasi. Retrieved April 9, 2011, from <http://www.smkbp.com/index.php/laman-pengetua/137-konflik-dalam-organisasi>.
- Boonsathorn, W. (2007). Understanding conflict management styles of Thais and Americans in multinational corporations in Thailand. *International Journal of Conflict Management*, 18(3), 196 – 221.
- Darling, J. R., & Walker, W. E. (2001). Effective conflict management; use of the behavioral style model. *Leadership & Organization Development Journal*, 22 (5), 230 – 242.
- Folberg & Taylor. (2000). A mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation. San Fransisco: Jossey-Bass Publishing Company.
- Kolbo, D. & Putnam, L. (1992). The multiple faces of conflict in organization. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 311-324.
- Knezevich, S. J. (2000). Administration of public education. Harper & Row Publisher.
- Nair, N. (2008). Towards understanding the role of emotions in conflict : a review and future directions. *International Journal of Conflict Management*, 19 (4), 359–381.
- Razali Mat Zin (2009). Kepimpinan dalam pengurusan. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distribution.

- Robiah Sidin (1998). *Pemikiran dalam pendidikan*. Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational Behavior: Concepts, controversies and application*. New York: Prentice-Hall
- Sabitha Marican. (2005). *Hubungan manusia dalam organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Steers, R. M. & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Thomas, K. W. & Kilmann, R. H. (2000). *Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. New York: XICOM
- Tjosvold, D. (2006). Defining conflict and making choices about its management. Lighting the dark side of organizational life. *International Journal of Conflict Management*, 17 (2), 87– 95.
- Wan Izuddin (1999). *Strategi membina pasukan berkesan*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2003). *Developing Management Skills*. New York: Harper Collins.
- Xmeng. (2003). *Konflik dalam sesuatu organisasi*. Retrieved April 9, 2011, from <http://www.mymasjid.net.my/koleksi-artikel/display/1489/konflik-dalam-sesuatu-organisasi/>
- Yusof Ismail (1991). *Mengurus secara Islam*. Kuala Lumpur: A. S. Nordeen
- Zainal Ariffin Ahmad. (2007). *Pengurusan konflik di tempat kerja*. Retrieved April 11, 2011, from <http://web.usm.my/mentor/download/konflik>
- Zulkefly Othman. (2008). *Pengurusan Konflik dan Perundingan*. Retrieved April 9, 2011, from <http://konflikperundingan.wordpress.com>