

ABSTRAK

Ayu Safitri, 2025. “*Pelaksanaan Layanan Mediasi Terhadap Konflik Interpersonal Siswa di MTs Ummul Quro Putri*”. Skripsi Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Madura.

Pembimbing : Misnawi, M. Pd. I

Kata kunci : **Layanan Mediasi, Konflik Interpersonal, Siswa**

Latar belakang diadakannya penelitian ini karena adanya konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri. Konflik interpersonal sering kali terjadi di kalangan sekolah dan hal tersebut pastinya mengganggu proses belajar siswa. Konflik interpersonal siswa ini biasanya disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif, sifat egois yang dimiliki siswa, dan perbedaan cara pandang antar individu. Maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui konflik yang sering terjadi, dan bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi untuk menangani konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri. Berdasarkan hal tersebut terdapat tiga fokus penelitian yang akan menjadi acuan bagi peneliti dalam penelitian ini, yakni : *Pertama*, apa saja konflik interpersonal yang terjadi di MTs Ummul Quro Putri? *Kedua*, bagaimana pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri? *Ketiga*, apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri?

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Prosedur pengumpulan data ini diperoleh dari observasi non-partisipan, wawancara semi terstruktur, serta dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis data penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Sedangkan pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *Pertama*, Konflik yang terjadi di sekolah yaitu konflik verbal yang dilakukan dengan kata-kata kasar, berkata jorok, menghina atau mengancam yang menyebabkan kesalahpahaman dan merasa tersinggung, serta perbedaan pendapat atau tujuan. *Kedua*, pelaksanaan layanan mediasi sudah tentu berjalan dengan semestinya seperti adanya peran mediator ketika proses layanan mediasi. Adapun tahap pelaksanaan layanan mediasi yaitu mengidentifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut. *Ketiga*, faktor pendukung pelaksanaan layanan mediasi yaitu adanya dukungan dari pengampu kebijakan seperti kepala madrasah, wakil kepala, dan semua guru. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu siswa yang tidak berpartisipasi mengikuti layanan mediasi, tidak terbuka dan tidak jujur, dan ruangan yang terbatas.