

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya MTs Ummul Quro Putri

MTs Ummul Quro Putri merupakan sebuah lembaga pendidikan swasta yang berada di bawah naungan Kementerian Agama, berdiri tegak di Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. MTs Ummul Quro Putri berdiri sejak 26 April 2002 berdasarkan SK Pendirian No. Wm.06.03/pp.03.2/1853/SKP/2002, MTs Ummul Quro Putri telah menunjukkan komitmennya dalam mencetak generasi muda yang berakhlak mulia dan berilmu.

MTs Ummul Quro Putri terus berkembang dan meningkatkan kualitas pendidikannya. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya akreditasi B berdasarkan SK No. 599/BAN-SM/SK/2019 yang diterbitkan pada 9 Juli 2019. Prestasi ini menjadi bukti nyata bahwa MTs Ummul Quro Putri bertekad untuk memberikan pendidikan yang berkualitas kepada seluruh siswanya.

2. Profil MTs Ummul Quro Putri

Nama Madrasah : MTs Ummul Quro Putri

Nomor Statistik Madrasah : 121235280089

NPSN : 20583442

Akreditasi Madrasah : terakreditasi B oleh BAN S/M Tahun
2019

Alamat Lengkap : Dusun : Sabe Laok
Desa : Plakpak
Kecamatan : Pegantenan
Kabupaten : Pamekasan
Provinsi : Jawa Timur
No Telp : 081 913 752 779

No. NPWP Madrasah : 02.600.424.2-608.000

Nama Kepala Sekolah : Akhmad Sayyadi, M. Pd.I

Nama Yayasan : Yayasan Pendidikan dan Sosial
Ummul Quro

Alamat Yayasan : Pangaporan Plakpak Pegantenan
Pamekasan

No. Telp Yayasan : 0324-324588

No. Akte Pendirian Yayasan : 39

Kepemilikan Tanah : Yayasan

Status Bangunan : Yayasan

Status Tanah	: Wakaf
Luas Tanah	: 3.995 m ²
Luas Bangunan	: 616 m ²

3. Visi, Misi, dan Tujuan MTs Ummul Quro Putri

Adapun yang menjadi visi misi dan tujuan MTs Ummul Quro Putri adalah sebagai berikut:

a. Visi

Mandiri, Berprestasi, Kompetitif, dan Islami

b. Misi

- 1) Menanamkan sikap mandiri tanpa bergantung pada orang lain
- 2) Meningkatkan mutu dan prestasi akademik dan non akademik
- 3) Menumbuhkan kreatifitas positif dan berkelanjutan
- 4) Menanamkan dasar-dasar Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan SAINS dengan didasari imtaq
- 5) Menumbuhkembangkan sikap, perilaku dan amaliyah keagamaan
- 6) Membangun lingkungan madrasah yang sehat, bersih, indah dan disiplin

c. Tujuan

Tujuan MTs Ummul Quro Putri dibagi 2 tahap, yaitu:

- 1) Tahap I Madrasah berupaya untuk mencapai tujuan:
 - a) Menumbuhkan kualitas iman, ilmu dan amal shaleh pada seluruh warga madrasah
 - b) Memperbaiki kemampuan membaca Al-Qur'an dan menulis Arab pada siswa baru
 - c) Menumbuhkan nilai rata-rata UN secara berkelanjutan
 - d) Menumbuhkan kuantitas dan kualitas sarana/prasarana serta pemberdayaannya, yang mendukung peningkatan prestasi akademik dan non akademik
 - e) Menumbuhkan kegiatan ekstrakurikuler (kesenian dan keterampilan)
 - f) Meningkatkan kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan dalam bidang ICT
 - g) Menumbuhkan jumlah lulusan yang diterima pada madrasah/sekolah lanjutan favorit
 - h) Memperhatikan kesehatan, kebersihan, keindahan lingkungan madrasah untuk warga madrasah
- 2) Tahap II Madrasah berusaha untuk mencapai tujuan:
 - a) Madrasah juga berusaha membentuk tim kesenian yang mampu bersaing di tingkat Kecamatan dan Kabupaten
 - b) Mewujudkan peserta didik yang mempunyai life skill
 - c) Menumbuhkan jumlah peserta didik yang aktif menguasai bahasa Arab dan Inggris

- d) Menumbuhkan jumlah peserta didik yang menguasai baca kitab kuning
- e) Mewujudkan madrasah sebagai lembaga pendidikan yang diakui dan diperhitungkan oleh masyarakat Kabupaten Pamekasan khususnya Jawa Timur pada umumnya

4. Struktur Organisasi di MTs Ummul Quro Putri

untuk mempermudah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam suatu lembaga, penting untuk menetapkan struktur organisasi. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas dan tanggung jawab antar bagian akan lebih terperinci. Hal ini bertujuan agar setiap individu yang memegang tanggung jawab dapat menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran. Struktur organisasi setiap lembaga atau institusi biasanya berbeda, tergantung pada karakteristik dan ukuran lembaga tersebut.

Adapun data mengenai struktur organisasi MTs Ummul Quro Putri, peneliti memperoleh informasi tersebut langsung melalui dokumentasi yang tersedia di lembaga tersebut. Berikut ini adalah struktur organisasi yang berhasil diperoleh oleh peneliti melalui dokumentasi di MTs Ummul Quro Putri.

No.	Nama Guru	Organisasi
1.	Ach. Bashri Hasan, S. Ag	Komite Madrasah
2.	Akhmad Sayyadi, M. Pd.i	Kepala Madrasah

3.	Yuli Hendrayani, S. Pd	Wakil Kepala Madrasah
4.	Slamet	Ka. Tata Usaha
5.	Ulfatun Hasanah, S.Pd	PKM Kurikulum
6.	Husnayain, S. Ag	PKM Kesiswaan
7.	Mukhlis Bahri	PKM Humas
8.	Masturah, S.Pd	Koor. Perpustakaan
9.	Innani Mukarromah, S. Pd	Koor. BP/BK
10.	Anis Fitriyah	Wali Kelas 7
11.	Aisyah Arini, M. Pd	Wali Kelas 8
12.	Zubaidi, S. Ag	Wali Kels 9

Sumber data: Tata Usaha MTs UmmulQuro Putri

5. Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan di MTs Ummul Quro Putri

Data yang berkaitan dengan tenaga pengajar, peneliti memperoleh dokumentasi yang tersedia di MTs Ummul Quro Putri. Berikut ini adalah Tabel Pendidik di lembaga MTs Ummul Quro Putri.

No	Nama
1	Akhmad Sayyadi, M.Pd.I
2	Ah. Bashri Hasan, S. Ag
3	Yuli Hendrayani, S. Pd
4	Masturah, S. Pd
5	Nursidi, S. H. I
6	Ach. Syafii, S. T
7	Akhmad Nurhasan, S. Pd
8	Aisyah Arini, M. Pd
9	Zubaidi, S. Ag

10	Slamet
11	Ulfatun Hasanah, S.Pd
12	Innani Mukarromah, S.Pd
13	Husnayain, S.Ag
14	Anis Fitriyah, S. Pd

Sumber data: Tata Usaha MTs Ummul Quro Putri

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Paparan dan Temuan tentang Konflik Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*) yang Terjadi di MTs Ummul Quro Putri

Konflik seringkali terjadi pada siswa, namun konflik tersebut sangat wajar apabila terjadi di lingkungan sekolah. Konflik yang terjadi antara siswa dengan siswa dinamakan konflik interpersonal. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) merupakan konflik yang terjadi antara dua orang atau lebih yang sedang mengalami ketidakcocokan, perselisihan, persaingan. Biasanya konflik ini dipengaruhi oleh perbedaan pendapat, kurang memahami satu sama lain, terjadi kesalahpahaman, serta nilai atau tujuan-tujuan yang tidak sama.

Siswa yang mengalami konflik interpersonal harus diberikan sebuah tindakan agar konflik tersebut tidak berdampak negatif pada dirinya. Karena siswa yang terlibat antara konflik tersebut tidak akan mengalami hubungan yang baik antar sesama teman dan dapat terjadi

anggapan negatif pada pihak lain sehingga menciptakan masalah yang serius yang menyebabkan keduanya saling menyakiti satu sama lain.

Terkait hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada guru BK di sekolah tentang konflik apa saja yang sering terjadi di MTs Ummul Quro Putri yaitu Innani Mukarromah, S. Pd. Pada hari Kamis 6 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Pastinya yang pertama itu ada konflik kognitif, contohnya seperti perbedaan pendapat, yang satu berpendapat seperti ini dan yang satunya berpendapat seperti itu. Nah dari perbedaan pendapat itu membuat dari salah satu mereka tidak terima atau tidak puas dengan pendapatnya. Yang kedua ada konflik emosi, misalnya karena perbedaan kepentingan dan tujuan. Kalo konflik emosi ini biasanya sering terjadi di kelas VII karena mereka kan masih anak-anak, biasanya temannya mau berniat bercanda tapi teman yang satu malah dianggap serius. Untuk yang ketiga ada konflik komunikasi, misalnya siswa yang sedang bermusuhan. Ada siswa yang bermusuhan tidak saling berbicara satu sama lain. Kadang ada juga yang tengkarnya itu pakek mulut ke mulut, saling berkata kasar. Tapi disini itu konflik siswanya tidak sampai ke fisik yang saling memukul atau lain sebagainya.”¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK di MTs Ummul Quro Putri dapat disimpulkan bahwa konflik yang terjadi di lingkungan sekolah khususnya di kalangan siswa memiliki beberapa bentuk yang berbeda, tergantung pada sumber dan penyebabnya. Guru BK menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis konflik utama yang umum terjadi di sekolah, yaitu konflik kognitif, konflik emosi, dan konflik komunikasi. Secara keseluruhan peneliti melihat bahwa konflik-konflik yang terjadi di

¹ Innani Mukarromah, Guru Bimbingan dan Konseling. Wawancara Langsung, 6 Maret 2025, pukul 09.36 WIB.

sekolah masih dalam batas wajar dan belum mengarah pada tindakan yang membahayakan. Namun demikian, perlu adanya pendampingan dan penanganan yang tepat agar konflik-konflik tersebut tidak berkembang menjadi lebih serius.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai dengan Kepala Sekolah yaitu Bapak Sayyadi, M. Pd. tentang konflik apa saja yang sering terjadi di MTs Ummul Quro Putri pada hari Kamis, 6 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Disini itu konflik interpersonal yang sering terjadi ya ada yang berbeda pendapat, kadang-kadang karena memang kekanak-kanakan jadi sesuatu yang semestinya tidak perlu dibesar-besarkan dibesar-besarkan. Misalnya, salah paham dianggap temannya dijahilin. Ya intinya seperti itu karena sifat yang kekanak-kanakannya. Dan sejauh ini yang paling sering terjadi karena salah paham itu. Contoh, temannya mau gurau tapi dianggap serius, dan kalo disini itu tengkarnya hanya mulut ke mulut, saling berkata kasar, tidak sampek ke fisik, hanya saja saling tidak berbicara.”²

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah di MTs Ummul Quro Putri bahwa konflik yang paling sering terjadi di lingkungan sekolah yaitu konflik interpersonal. Kepala sekolah menjelaskan bahwa konflik ini umumnya dipicu oleh sikap dan perilaku siswa yang masih bersifat kekanak-kanakan, sehingga hal-hal kecil yang seharusnya bisa disikapi dengan santai justru dibesar-besarkan. Seperti siswa yang berniat gurau atau bercanda namun oleh temannya dianggap

² Akhmad Sayyadi, Kepala Sekolah. Wawancara Langsung, 6 Maret 2025, pukul 10.12 WIB.

serius atau menyakitkan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kedewasaan emosional siswa masih belum stabil.

Kemudian hasil wawancara dari salah satu siswa di MTs Ummul Quro Putri yang berinisial SW tentang bagaimana konflik interpersonal siswa yang terjadi di MTs Ummul Quro Putri pada hari Minggu, 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Konfliknya lebih sering tidak menyapa, tidak saling berbicara kadang hal itu terjadi lebih dari 2 hari, kadang gengsi yang mau menyapa duluan, mungkin karena sama-sama ego ya mbak jadi yang mau mengalah itu agak sulit.”³ (Siswa kelas VII)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu siswa kelas VIII yang berinisial FJ tentang bagaimana konflik interpersonal yang terjadi di MTs Ummul Quro Putri pada hari Minggu, 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“konfliknya lebih sering kesalahpahaman, dulu saya pernah berkonflik sama teman saya, teman saya meminjam buku kepada saya terus saya mengira buku itu tidak dikembalikan, ternyata buku yang dipinjam oleh teman itu ada di guru dikumpulkan, sedangkan saya sudah terlanjur ngambek marah-marah gak jelas.”⁴ (Siswa Kelas VIII)

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu siswa kelas IX yang berinisial ANA tentang bagaimana konflik

³ Siska Wardani, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08.24 WIB.

⁴ Faizatul Jannah, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08. 48 WIB.

interpersonal yang terjadi di MTs Ummul QuroPutri pada hari Minggu,9

Maret 2025 yaitu:

“Kalo pendapat saya mbak konflik interpersonal ini konflik yang terjadi antara sesama teman kan, kalo dilihat-lihat si disini itu konfliknya lebih sering ke bermusuhan, tengkarnya disini itu ya saling tidak menyapa tapi tidak sampai memukul teman, menjambak teman yaa intinya tidak sampai ke fisik. Dan keseringan kalo tengkar itu adu mulut berkata kasar/jorok seperti (Anj***), menghina dan kadang mengancam.”⁵ (Siswa kelas IX)

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa 1 menunjukkan bahwa konflik yang sering terjadi di kalangan mereka adalah konflik yang saling mendiamkan. Bentuk konfliknya berupa tidak saling menyapa atau berbicara, penyebab utamanya adalah rasa gengsi dan ego yang tinggi. Sedangkan pada siswa 2 menunjukkan bahwa konflik yang dialaminya lebih disebabkan oleh kesalahpahaman, hal ini disebabkan kurangnya komunikasi dan klarifikasi menjadi pemicu utama terjadinya konflik di kalangan siswa. Dan untuk siswa 3 menunjukkan bahwa konflik yang terjadi yaitu konflik interpersonal antar teman yang umumnya berbentuk permusuhan ringan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi ketegangan, konflik yang ada masih bersifat verbal dan pasif seperti berkata jorok, menghina dan mengancam, tanpa melibatkan tindakan fisik.

⁵ Aulia Nur Aisyah, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 09.10 WIB.



Gambar 1.1 Kegiatan Ekstrakurikuler

Dari hasil wawancara diatas kemudian penemuan peneliti lebih diperkuat lagi dengan hasil observasi yang dilakukan. Peneliti meneliti tentang konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri. Pada waktu observasi pada tanggal 19 Mei 2025 memperoleh gambaran langsung mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan konflik interpersonal antar siswa. Observasi ini dilakukan secara langsung di lingkungan sekolah. Di sekolah peneliti bertemu dengan guru BK dan menanyakan terkait konflik apa saja yang terjadi di sekolah tersebut, kemudian guru BK menjelaskan bahwa konflik yang sering terjadi yaitu konflik interpersonal atau konflik siswa antar siswa, Konflik ini berupa salah paham antar teman dan perbedaan pendapat. Setelah itu peneliti juga mengunjungi perkelas yang dibantu oleh guru BK untuk bertemu dengan siswa yang pernah terjadi konflik, kemudian dari siswa tersebut saya menanyakan pula terkait konflik interpersonal.

Dari hasil dokumentasi diatas terlihat adanya beberapa interaksi antar siswa yang menunjukkan potensi terjadinya konflik interpersonal. Misalnya terdapat kelompok siswa yang cenderung membentuk

kelompok-kelompok tertentu dan kurang berinteraksi dengan kelompok lainnya. Ada juga saat berdiskusi kelompok terdapat siswa yang tidak mau berkelompok dengan temannya, terlihat adanya ketidaksepakatan dan perbedaan pendapat yang kadang disertai dengan nada bicara tinggi atau ekspresi tidak menyenangkan, selain itu juga ada beberapa siswa yang berisik di dalam kelas yang tidak mendengarkan keamanan kelasnya sehingga menyebabkan siswa keamanan marah dan merasa tidak dihargai. Hal ini menunjukkan adanya gesekan antar individu yang berpotensi menjadi konflik interpersonal. Guru-guru dan staf sekolah tampak berusaha menjaga kondisi lingkungan sekolah agar tetap kondusif, namun beberapa konflik interpersonal tampaknya tidak selalu terpantau secara langsung oleh pihak sekolah. Jadi, untuk mengetahui adanya konflik interpersonal yaitu dengan adanya informasi dari para guru atau dari siswa yang berlapor kepada guru BK.

Adapun beberapa temuan peneliti terkait konflik interpersonal yang terjadi di MTs Ummul Quro Putri yaitu:

- a. Konflik yang sering terjadi di MTs Ummul Quro Putri yaitu konflik verbal siswa antar siswa yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata kasar, jorok, menghina atau mengancam. Selain itu juga ada perbedaan pendapat dimana siswa yang memiliki pemikiran atau pandangan yang berbeda dalam mencapai suatu tujuan.

b. Konflik verbal ini terjadi karena tidak adanya komunikasi yang baik antar siswa sehingga menyebabkan kesalahpahaman dan perasaan tersinggung, serta dapat menghalangi atau menghambat tindakan seseorang. Konflik yang sering terjadi yaitu pada kelas VII dan Kelas VIII dan IX jarang terjadi konflik, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah tingkat kematangan emosional siswa. Siswa kelas VII yang baru memasuki jenjang MTs umumnya masih dalam tahap penyesuaian, baik dari lingkungan baru, teman-teman baru, maupun sistem pembelajaran yang berbeda dari sebelumnya. Sementara itu, siswa kelas VIII dan IX lebih terbiasa dengan lingkungan sekolah dan telah memiliki pengalaman dan berinteraksi sosial. Oleh karena itu, konflik interpersonal cenderung lebih jarang terjadi pada kelas-kelas tersebut.

2. Paparan dan Temuan tentang Pelaksanaan Layanan Mediasi Terhadap Konflik Interpersonal Siswa di MTs Ummul Quro Putri

Mediasi merupakan istilah dari penghubung atau perantara. Mediasi ini berarti suatu aktivitas yang menggabungkan atau menghubungkan dua hal yang semulanya berpisah menjadi saling terikat. Dengan adanya penghubungan tersebut menjadikan suatu keuntungan bagi keduanya.

Layanan mediasi merupakan sebuah pemberian layanan konseling yang dilakukan oleh guru BK kepada siswa yang sedang mengalami

konflik. Pihak-pihak yang terlibat dalam konflik berada dalam situasi yang jauh dari kondisi damai, bahkan ada yang saling merusak. Hal tersebut bisa menyebabkan kerugian bagi keduanya. Kehadiran layanan mediasi guru BK atau konselor berupaya mengatasi atau membantu memperbaiki hubungan diantara mereka, sehingga bisa dihentikan permusuhan dan terhindar dari perselisihan lanjutan yang bisa mendatangkan kerugian.

Layanan mediasi juga memiliki beberapa proses atau tahapan dalam pelaksanaannya, sama hanya dengan layanan-layanan lainnya. Layanan mediasi memiliki 3 tahapan dalam proses pelaksanaannya, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Sebelum pada tahap pelaksanaan guru BK melakukan perencanaan terlebih dahulu, menentukan pihak-pihak yang akan terlibat sebagai penerima layanan, mengadakan pertemuan dengan peserta layanan, menyiapkan fasilitas layanan. Setelah dilakukan perencanaan, yaitu langsung beralih ke pelaksanaan yang menyelenggarakan layanan mediasi, membahas permasalahan yang dihadapi oleh pihak peserta layanan, mengubah perilaku individu yang menerima layanan, serta membangun kesetiaan dalam menjalin hubungan yang baik bagi peserta layanan lainnya. Terakhir, evaluasi, dengan membahas ketuntasan dalam penyelesaian masalah dan memantapkan rasa perdamaian.

Terkait hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada guru BK di sekolah tentang pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri yaitu Innani Mukarromah, S. Pd. Pada hari Kamis 6 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Pelaksanaan layanan mediasi itu sangat penting untuk guru BK terapkan, karena setiap sekolah itu pasti ada yang namanya konflik mbak, entah itu konflik siswa dengan gurunya atau siswa dengan siswa lainnya. Jadi menurut saya layanan mediasi itu perlu untuk diterapkan, karena dengan layanan mediasi ini kan bisa membantu mendamaikan siswa yang berkonflik atau kita sebagai guru BK harus bisa mengatasi konflik yang terjadi pada anak-anak, karena jika tidak ada layanan mediasi kalo dibiarkan begitu saja, maka takutnya konflik itu akan menjadi sangat parah bagi anak anak.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK dapat disimpulkan bahwa layanan mediasi dipandang sangat penting dalam menangani konflik interpersonal siswa. Guru BK menekankan bahwa konflik merupakan hal yang wajar terjadi di lingkungan sekolah, baik antar siswa maupun dengan guru. Layanan mediasi dianggap sebagai solusi yang efektif untuk mendamaikan pihak-pihak yang berkonflik, serta mencegah konflik yang berkembang menjadi lebih serius. Oleh karena itu, peran guru BK dalam menerapkan layanan ini sangatlah penting demi menciptakan suasana sekolah yang harmonis.

Peneliti juga meminta pendapat tentang pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal kepada Kepala Sekolah MTs

⁶ Innani Mukarromah, Guru Bimbingan dan Konseling. Wawancara Langsung, 6 Maret 2025, pukul 09.36 WIB.

Ummul Quro Putri yaitu Bapak Akhmad Sayyadi, M.Pd. pada hari Sabtu 15 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Melihat hasil dari pelaksanaan layanan mediasi itu yang lebih banyak positifnya maka memang sangat perlu terus dilaksanakan, bahkan kompetensi guru BK terkait bagaimana pelaksanaan layanan mediasi itu lebih ditingkatkan kompetensinya, sehingga semakin meningkatnya kompetensi guru BK saya yakin hasilnya juga akan semakin meningkat.”⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, pelaksanaan layanan mediasi dinilai memberikan dampak positif yang signifikan di lingkungan sekolah. Oleh karena itu, layanan ini perlu terus dilaksanakan dan ditingkatkan. Kepala sekolah juga menekankan pentingnya peningkatan kompetensi guru BK dalam menjalankan layanan mediasi, karena semakin tinggi kompetensi guru BK, maka hasil mediasi yang dicapai juga akan semakin optimal.

Selanjutnya ada tambahan dari guru BK yaitu Ibu Innani Mukarromah S. Pd terkait bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi yang akan diberikan kepada siswa yang terlibat konflik di MTs Ummul Quro Putri pada hari Kamis 6 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Untuk proses pelaksanaan layanan mediasi pertama, saya mengidentifikasi dulu konflik yang terjadi antar siswa, konfliknya seperti apa. Yang kedua, mengumpulkan informasi tentang konflik tersebut, penyebabnya apa, dan siapa saja yang terlibat. Setelah itu saya membuat perencanaan mengatur pertemuan dengan siswa yang terlibat konflik. Setelah saya memanggil siswa saya langsung

⁷ Akhmad Sayyadi, Kepala Sekolah. Wawancara Langsung, 15 Maret 2025, pukul 09. 25 WIB.

membuka layanan mediasi dan membahas terkait masalah-masalah yang dihadapi siswa dan berusaha untuk menyelesaikan atau mendamaikan mereka. Setelah itu evaluasi saya mengamati mereka takut setelah diberikan layanan mereka masih tidak baik, jika terjadi seperti itu maka akan dilakukan tindak lanjut atau mengatur pertemuan kembali.”⁸

Berdasarkan tambahan wawancara dari guru BK, pelaksanaan layanan mediasi dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu identifikasi konflik, pengumpulan informasi, perencanaan, pelaksanaan/proses, evaluasi dan tindak lanjut jika diperlukan. Proses ini bertujuan untuk memahami akar masalah, mempertemukan pihak konflik, serta mencari solusi damai agar hubungan antar siswa dapat kembali harmonis.

Selain guru BK dan Kepala Sekolah, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu siswa kelas VII yang berinisial SW tentang bagaimana pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri pada hari Sabtu, 15 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“pelaksanaan layanan mediasi penting sekali untuk dilakukan mbak, apalagi untuk kelas VII yang mungkin masih belum tau apa-apa, jadi jika terjadi masalah atau konflik guru BK bisa langsung menyelesaikannya.”⁹ (siswa kelas VII)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah satu siswa kelas VIII tentang pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik

⁸ Innani Mukarromah, Guru Bimbingan dan Konseling. wawancara Langsung, 6 Maret 2025, pukul 09. 36 WIB.

⁹ Siska Wardani, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08. 24 WIB.

interpersonal di MTs Ummul Quro Putri yang berinisial FJ pada hari Minggu, 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Untuk sejauh ini pelaksanaan layanan mediasi cukup membantu untuk menyelesaikan masalah siswa atau konflik yang dialami siswa. Karena kalo diselesaikan dengan guru BK pastinya sudah tau bagaimana caranya karena sudah ahlinya.”¹⁰ (siswa kelas VIII)

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu siswa yang berinisial ANA yang merupakan siswa kelas IX tentang pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal di MTs Ummul Quro Putri pada hari Minggu 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Pelaksanaan layanan mediasi cukup membantu menurut saya, yang awalnya siswa itu gengsi yang mau baikan tidak tau bagaimana caranya untuk memulai, dengan adanya guru BK bisa mengatasi masalah tersebut. Kebanyakan disini kan kesalahpahaman mbak jadi untuk saling terbuka pada siswa lain cukup sulit sih, takutnya sama siswa lain itu ceritanya ditambah-tambah atau dikurang-kurangi, kalo ke guru BK pastinya sudah aman karena ahlinya.”¹¹ (siswa kelas IX)

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa 1 bahwa layanan mediasi sangat penting, terutama bagi siswa kelas VII yang masih dalam tahap penyesuaian. Layanan ini membantu menyelesaikan konflik secara cepat melalui peran aktif guru BK dalam menangani permasalahan yang muncul. Sedangkan untuk siswa 2 yaitu layanan mediasi dinilai cukup

¹⁰ Faizatul Jannah, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08. 48 WIB.

¹¹ Aulia Nur Aisyah, Siswa. Wawancara langsung, 9 Maret 2025, pukul 09.12 WIB.

membantu dalam menyelesaikan konflik antar siswa, siswa merasa percaya bahwa guru BK mampu menangani masalah dengan baik karena memiliki keahlian di bidang tersebut. Dan untuk siswa 3 yaitu layanan mediasi sangat membantu dalam mengatasi kesalahpahaman antar siswa, terutama saat mereka merasa gengsi atau sulit memulai untuk berdamai, siswa merasa lebih nyaman menyampaikan masalah kepada guru BK karena dianggap lebih aman dan professional dalam menangani konflik.



Gambar 2.1 Pelaksanaan Layanan Mediasi

Dari hasil wawancara diatas peneliti melakukan observasi langsung untuk memperkuat temuan peneliti. Observasi dilakukan di MTs Ummul Quro Putri pada tanggal 9 Maret 2025 peneliti mengamati bahwa pelaksanaan layanan mediasi dilakukan oleh guru BK sebagai upaya penyelesaian masalah secara damai dan edukatif. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, layanan mediasi dilakukan dengan pendekatan yang cukup terbuka meskipun sarana dan prasarana yang tersedia masih terbatas. Proses mediasi dimulai dengan guru BK

memanggil siswa-siswa yang terlibat konflik. Pemanggilan dilakukan secara terencana agar tidak mengganggu proses belajar-mengajar siswa di kelas. Mediasi dilaksanakan di ruang perpustakaan sekolah karena sekolah belum memiliki ruang khusus untuk kegiatan BK. Meski demikian, guru BK tetap berusaha menciptakan suasana yang kondusif, aman, dan nyaman agar siswa dapat mengungkapkan perasaan serta permasalahan mereka dengan terbuka.

Pada dokumentasi diatas guru BK bertindak sebagai mediator yang netral, mendengarkan penjelasan dari masing-masing pihak yang berselisih, dan membantu mereka untuk memahami sudut pandang satu sama lain. Guru BK juga memberikan arahan dan bimbingan agar siswa dapat menyelesaikan konflik dengan cara yang baik serta tidak mengulanginya di masa mendatang. Secara keseluruhan, meskipun pelaksanaan layanan mediasi dilakukan dengan keterbatasan fasilitas, namun proses mediasi berjalan efektif karena adanya keterlibatan aktif dari guru BK dan partisipasi siswa yang baik. Hal ini menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam membina karakter dan hubungan sosial yang sehat antar siswa melalui layanan bimbingan yang ada.

Adapun temuan peneliti terkait bagaimana pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik intrpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri yaitu:

- a. Pelaksanaan layanan mediasi dalam penyelesaian konflik sudah terpenuhi dengan semestinya, yaitu melalui peran mediator/konselor. Adapun tahapan pelaksanaan layanan mediasi yaitu mengidentifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan/proses mediasi, evaluasi dan tindak lanjut.
- b. Pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa terbilang efektif, tetapi bukan berarti sangat efektif. Layanan ini sangat membantu dalam penyelesaian konflik siswa walaupun ada beberapa tantangan seperti siswa yang sulit untuk terbuka kepada guru BK, namun hal tersebut guru BK harus memaksakan siswa untuk mau berbicara agar mengetahui permasalahannya seperti apa serta memberikan solusi dengan baik kepada kliennya.

3. Paparan dan Temuan tentang Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Layanan Mediasi Terhadap Konflik Interpersonal Siswa di MTs Ummul Quro Putri

Suatu program layanan bimbingan dan konseling tidaklah terlepas dari berbagai faktor pendukung maupun hambatan dalam proses perencanaan maupun pelaksanaannya. Dalam layanan mediasi pasti memiliki beberapa dukungan dan juga pasti memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa faktor yang dapat menghambat terealisasinya proses layanan mediasi yaitu ketidaksepakatan dari salah satu pihak yang terlibat konflik, sedangkan faktor pendukung dalam

pelaksanaan layanan mediasi yaitu adanya kesediaan dua belah pihak untuk berbicara dengan jujur.

Terkait hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan guru BK yaitu Innani Mukarromah, S.Pd tentang faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs UmmulQuro Putri pada hari Kamis 6 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“untuk faktor pendukung dalam melaksanakan layanan mediasi yaitu keterbukaan dan kejujuran siswa yang terlibat konflik. Jika siswa itu bisa diajak bicara atau terbuka dengan jujur maka mudah untuk melakukan layanan mediasi, karena hal ini sangat penting untuk mencapai apa yang sudah disepakati atau mencapai kesepakatan yang adil, selain itu juga ada ketersediaan sumber daya seperti waktu, tempat, peralatan sangat penting untuk mendukung proses mediasi. Dan untuk hambatan layanan mediasi ini mungkin kurangnya partisipasi pada siswa, siswa yang tidak ikut serta dalam pelaksanaannya sehingga sulit juga proses yang dilakukan, kadang ada salah satu pihak yang tidak masuk sekolah sehingga saya harus menunggu semua siswanya lengkap. Ada juga laporan layanan mediasi juga menjadi hambatan mbak, karena disini laporannya hanya memakai seadanya saja.”¹²

Bedasarkan hasil wawancara dengan guru BK, bahwasannya pelaksanaan layanan mediasi didukung oleh keterbukaan dan kejujuran siswa, serta ketersediaan sumber daya seperti waktu, tempat, dan peralatan. Namun, hambatan yang dihadapi antara lain kurangnya partisipasi siswa, ketidakhadiran salah satu pihak yang berkonflik, dan

¹² Innani Mukarromah, Guru Bimbingan dan Konseling. Wawancara Langsung, 6 Maret 2025, pukul 09.36 WIB.

keterbatasan dalam penyusunan laporan mediasi yang masih bersifat seadanya.

Disamping itu, peneliti turut melakukan wawancara dengan Kepala Madrasah Bapak Akhmad Sayyadi, M. Pd. tentang bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri pada hari Sabtu 15 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Ya pasti dukungan dari pengampu kebijakan seperti kepala, wakil kepala, termasuk juga motivasi dari guru BK itu sendiri. Kemudian waktu, untuk pelaksanaan layanan mediasi itu harus mengorbankan jam sekolah, jam pelajaran, maka juga ada dukungan dari semua guru, intinya harus seluruh pihak harus mendukung itu, mendukung dengan memberi kesempatan, mendukung dengan memberi laporan terhadap kasus-kasus yang harus segera dilakukan mediasi. Dan untuk hambatan dari pelaksanaan layanan mediasi itu ya laporannya tidak seberapa atau laporan kasusnya tidak up to date. Selain itu, hambatannya di pengumpulan informasi, karena sebelum melakukan layanan mediasi guru BK itu harus memiliki informasi yang komprehensif.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, bahwa pelaksanaan layanan mediasi memerlukan dukungan penuh dari seluruh pihak, termasuk pimpinan sekolah, guru BK, dan guru lainnya yang memberikan izin dan kesempatan untuk guru BK melakukan layanan mediasi, dan hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya laporan kasus

¹³ Akhmad Sayyadi, Kepala Sekolah. Wawancara Langsung, 15 Maret 2025, pukul 09. 25 WIB.

yang akurat dan terkini, serta kesulitan dalam mengumpulkan informasi yang lengkap sebelum mediasi dilakukan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terkait faktor pendukung dan penghambatnya pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri yaitu salah satu siswa kelas VII yang berinisial SW pada hari Minggu 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Menurut saya faktor pendukungnya yaitu guru BK yang sabar menghadapi siswanya mbak, sabar ketika menangani masalah dan sabar untuk mendengarkan keluh kesah siswa, dengan begitu siswa jadi lebih nyaman untuk terbuka dan mencari solusi bersama. Untuk hambatannya yaitu kurang mengetahui apa itu layanan mediasi, kadang merasa kayak tidak terlalu penting.”¹⁴
(siswa kelas VII)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu siswa kelas VIII yang berinisial FJ terkait faktor pendukung dan penghambatnya pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri pada hari Minggu 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Mungkin faktor pendukungnya dari guru BK itu sendiri sih mbak, kalo guru BK nya enak dan tidak galak maka siswa lebih gampang untuk berdiskusi dan terbuka. Kadang kan ada guru BK yang kelihatannya sudah galak jadi siswa itu takut atau sungkan untuk berdiskusi, tapi Alhamdulillah disini itu guru BK nya baik mbak jadi kalo mau cerita apa-apa itu enak juga. Dan hambatannya mungkin masalah waktu, kadang ada siswa yang

¹⁴ Siska Wardani, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08. 24 WIB.

perlu diberikan layanan tapi orangnya tidak masuk, jadi harus menunggu semuanya lengkap.”¹⁵ (siswa kelas VIII)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terkait faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan media terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri pada salah satu siswa kelas IX yang berinisial ANA pada hari Minggu 9 Maret 2025 adalah sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya ya saya bersyukur banget mbak guru BK membuka layanan mediasi ini. Karena dengan adanya layanan mediasi siswa yang berkonflik bisa dibantu oleh guru BK untuk menyelesaikan masalahnya dan bisa mencegah masalah agar tidak semakin besar, karena kebanyakan anak-anak disini itu kardiman mbak gak ada yang mau ngalah. Untuk hambatannya pastinya masalah waktu harus merelakan jam pelajaran, dan juga kurangnya partisipasi dari anak-anak kadang anak-anak males yang mau berdamai.”¹⁶(siswa kelas IX)

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa 1 bahwasannya faktor pendukung layanan mediasi adalah sikap sabar guru BK dalam mendengarkan dan menangani masalah siswa, sehingga menciptakan kenyamanan dan keterbukaan. Sementara hambatannya adalah kurangnya pemahaman siswa tentang layanan mediasi, yang membuatnya dianggap kurang penting. Sedangkan untuk siswa 2 yaitu faktor pendukung layanan mediasi adalah sikap guru BK yang ramah dan tidak galak, sehingga siswa merasa nyaman dan terbuka. Untuk hambatannya adalah kendala

¹⁵ Faizatu Jannah, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 08.48 WIB.

¹⁶ Aulia Nur Aisyah, Siswa. Wawancara Langsung, 9 Maret 2025, pukul 09.12 WIB.

waktu terutama ketika siswa yang terlibat konflik tidak menghadiri layanan mediasi sehingga prosesnya harus ditunda. Dan untuk siswa 3 yaitu layanan mediasi sangat dihargai karena membantu menyelesaikan konflik dan mencegah masalah menjadi lebih besar. Namun, hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan waktu karena harus mengorbankan jam pelajaran serta kurangnya partisipasi siswa yang terkadang enggan untuk berdamai.



Gambar 3.1 Ruang OSIS dan Perpustakaan

Dari hasil wawancara diatas kemudian penemuan peneliti lebih diperkuat lagi dengan hasil observasi yang dilakukan. Peneliti meneliti tentang faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan mediasi di MTs Ummul Quro Putri. Pada waktu observasi pada tanggal 18 Mei 2025 menunjukkan adanya dukungan yang cukup signifikan dari berbagai pihak. Faktor pendukung yang utama adalah adanya kerja sama dari seluruh pihak sekolah, terutama guru-guru yang memberikan izin kepada siswa untuk mengikuti proses mediasi meskipun harus mengorbankan

sebagian waktu belajar. Selain itu, motivasi dari guru BK dalam menjalankan layanan mediasi juga menjadi kekuatan penting. Guru BK menunjukkan dedikasi tinggi meskipun dalam keterbatasan, sehingga mampu menjaga keberlangsungan layanan. Dukungan lainnya datang dari para siswa yang bersedia bersikap terbuka dan jujur selama proses mediasi berlangsung, yang tentu sangat membantu dalam menyelesaikan konflik secara efektif.

Pada dokumentasi diatas menunjukkan bahwa ruangan OSIS (Organisasi Intra Sekolah) menjadi salah satu ruangan untuk melakukan layanan bimbingan dan konseling di sekolah, selain ruangan osis ada juga ruangan perpustakaan yang dimana merupakan salah satu kendala utama pada keterbatasan sarana dan prasarana. Selain itu, kualitas laporan pelaksanaan layanan mediasi masih tergolong sederhana, yang mencerminkan perlunya peningkatan kompetensi guru BK, khususnya dalam hal pendokumentasian dan evaluasi layanan. Kendala lainnya adalah kurangnya kesadaran akan pentingnya mediasi maupun ketidakjujuran dalam menyampaikan masalah yang sebenarnya, yang pada akhirnya menghambat keberhasilan mediasi.

Beberapa temuan yang dapat peneliti paparkan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan mediasi yaitu dukungan para guru, semangat dan motivasi dari guru BK. Selain itu ada juga waktu, para guru yang mengizinkan siswanya untuk mengikuti layanan mediasi walaupun harus mengorbankan jam belajar siswa. Peningkatan wawasan dan kemampuan guru BK dalam memberikan layanan melalui pelatihan dan *sharing* dengan guru BK lainnya.
- b. Faktor penghambat pelaksanaan layanan mediasi yaitu tidak adanya ruangan khusus kegiatan bimbingan dan konseling, serta laporan pelaksanaan layanan mediasi yang kurang *up to date* atau sangat sederhana. Siswa yang sulit untuk terbuka atau tidak jujur, dan kurang berpartisipasi dalam mengikuti layanan mediasi.

C. Pembahasan

Berdasarkan data dan temuan penelitian yang telah dipaparkan, peneliti dapat membahasnya melalui tiga fokus utama dalam penelitian ini. Terdapat 3 fokus penelitian ini yaitu: *pertama*, konflik apa saja yang sering terjadi di MTs UmmulQuro Putri. *Kedua*, pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs Ummul Quro Putri. *Ketiga*, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan mediasi terhadap konflik interpersonal siswa di MTs UmmulQuro Putri.

1. Konflik Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*) yang terjadi di MTs

Ummul Quro Putri

Konflik interpersonal adalah suatu perselisihan atau pertentangan antara dua individu atau kelompok, dimana tindakan salah satu pihak bertentangan dengan tindakan pihak lainnya, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi salah satu atau kedua belah pihak. Konflik yang dialami oleh siswa perlu dilaksanakan dengan baik karena dampak dari konflik yang tidak diselesaikan dapat menyebabkan kegelisahan dan kecemasan, yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku mereka. Siswa yang tidak mampu menyelesaikan konflik dalam dirinya cenderung menjadi lebih mudah marah, tersinggung, kecewa, dan putus asa. Jika konflik ini tidak terselesaikan, mereka bisa terlibat dalam konflik yang lebih besar, yang dapat mengarah pada perilaku kenakalan remaja.¹⁷

Adapun hasil penelitian dan wawancara dengan guru BK, Kepala Sekolah dan siswa di MTs Ummul Quro Putri memang benar adanya terjadi konflik interpersonal. Konflik yang sering terjadi di MTs Ummul Quro Putri yaitu:

- a. Perbedaan pendapat, terjadi pada suatu organisasi sekolah seperti osis. Ketika mengadakan rapat osis ada beberapa siswa yang memberikan pendapat yang berbeda tentang kegiatan yang akan

¹⁷ Khadijah Lubis, Sigit Dwi Sucipto, Romi Fajar Tanjung. *Assertiveness Training Format Kelompok Untuk Meningkatkan Kompetensi Interpersonal Siswa* (Palembang: Bening Media Publishing, 2025) 100.

diadakan di sekolah seperti class meeting, lomba-lomba dan lain sebagainya, tentunya dari perbedaan pendapat mereka pasti memiliki tujuan yang berbeda juga, dari salah satu siswa tersebut ada pendapat mereka yang diterima dan tidak diterima. Pendapat siswa yang tidak diterima menjadi siswa merasa tidak dihargai atau tidak didengar, sehingga menyebabkan salah satu dari mereka menciptakan rasa iri hati, putus asa.

- b. Kesalahpahaman, di MTs Ummul Quro Putri paling sering terjadi konflik interpersonal yaitu salah paham antar teman, hal tersebut bisa diselesaikan dengan cara komunikasi yang benar tetapi malah dibiarkan begitu saja. Masalah kecil yang seharusnya tidak dibesarkan malah menjadi masalah besar jika terjadi kepada siswa yang gampang tersinggung atau terbawa perasaan. Jika dari kedua belah pihak bisa dikomunikasikan secara terbuka, jujur, dan saling mendengarkan maka masalah tersebut bisa diselesaikan dengan cepat dan tidak akan memperburuk suasana serta tidak melibatkan orang lain.

Menurut Kepala Sekolah MTs Ummul Quro Putri Bapak Akhmad Sayyadi M. Pd. mengatakan bahwa konflik yang sering terjadi di sekolah yaitu kelas VII, dan untuk kelas VIII dan IX jarang sekali terjadi konflik karena perbedaan dari kedewasaannya. Pada umumnya siswa kelas VII masih ada dalam tahap penyesuaian diri, baik itu dari lingkungan sekolah

maupun dari peran mereka sebagai remaja yang mulai berkembang. Maka tidak heran jika lebih rentan terjadi konflik kecil dan salah paham karena mereka yang masih kekanak-kanakan atau belum sepenuhnya menguasai emosional dan keterampilan sosial sehingga sulit bagi mereka untuk saling mengalah. Sedangkan untuk kelas VIII dan IX dalam hal kedewasaan sosial dan emosional sudah lebih matang dan memiliki pemahaman yang lebih baik terkait bagaimana mengontrol emosi mereka, sehingga konflik cenderung jarang terjadi dari pada kelas VII karena mereka yang sudah terbiasa berinteraksi dengan sesama temannya, tetapi terkadang masih ada beberapa siswa yang terlibat konflik.

Hal tersebut juga sependapat dengan guru BK MTs Ummul Quro Putri terkait konflik yang sering terjadi yaitu kelas VII. Guru BK mengatakan bahwa jenis konflik yang sering terjadi yaitu salah paham antar teman, saling tidak berkomunikasi. Ketika siswa terlibat konflik, kebanyakan dari mereka yang saling berkata kasar, saling mengejek satu sama lain sehingga menimbulkan permusuhan yang cukup lama.

Adapun konflik memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:¹⁸

- a. Terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan antara individu atau kelompok
- b. Perbedaan pendapat dalam mencapai tujuan disebabkan oleh perbedaan persepsi dalam memahami suatu hal

¹⁸ Ibid

- c. Terdapat pertentangan antara norma dan nilai yang dianut oleh individu dan kelompok
- d. Muncul sikap dan perilaku saling meniadakan, yang menghalangi pihak lain untuk meraih kemenangan dalam persaingan
- e. Perdebatan dan konflik timbul akibat munculnya kreativitas, inisiatif, atau ide-ide baru.

Devito menyatakan bahwa konflik dapat memberikan dampak yang negatif maupun positif. Dampak negatif dari konflik antara lain:¹⁹

- a. Konflik dapat melukai perasaan orang lain
- b. Konflik dapat membuat seseorang menjauh dan menutup diri dari orang lain
- c. Konflik dapat menyebabkan individu saling melukai dan menumbuhkan kebencian
- d. Konflik dapat merusak hubungan dan mengarah pada perpisahan

Sementara itu, dampak positif dari konflik adalah:

- a. Jika penyelesaian konflik dilakukan dengan pendekatan yang tepat, hubungan interpersonal yang ada bisa menjadi lebih kuat dan lebih baik dari sebelumnya
- b. Konflik dapat mendorong keterbukaan antar individu, dimana mereka dapat lebih bebas mengungkapkan keinginan masing-masing.

¹⁹ Ibid, 103.

Teori tersebut sesuai dengan apa yang terjadi di MTs Ummul Quro Putri bahwasannya dampak dari konflik tersebut yaitu bisa menyebabkan emosi, kemarahan dan rasa benci yang berlebihan sehingga dengan adanya rasa kebencian membuat individu saling menjaga jarak dengan lawannya. Selain itu, ada juga siswa yang menyebabkan stress atau frustrasi karena berkonflik dengan temannya sendiri sehingga merasa tidak fokus pada sekolah atau pelajarannya, merasa sedih dan putus asa yang berkepanjangan, merasa takut dan trauma untuk masuk sekolah yang menyebabkan mereka malas masuk kelas.. Adapun dampak sosialnya yaitu siswa yang merasa dihindari oleh teman lainnya dan takut berinteraksi dengan yang lain. (Innani Mukarromah, Guru BK MTs Ummul Quro Putri).

Konflik tidak akan terjadi jika tidak ada penyebabnya, konflik bisa muncul kapan pun dan dimanapun karena adanya beberapa faktor atau penyebab tertentu. Namun, penyebab dari konflik bisa beragam-ragam macamnya, konflik cenderung tidak akan terjadi jika tanpa adanya faktor yang memicu, dan faktor tersebut bisa bersifat internal maupun eksternal, tetapi walaupun penyebabnya selalu tidak jelas konflik pun tetap bisa muncul. Dalimunte menyebutkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan konflik antara lain: a) perbedaan pendapat antara individu atau kelompok b) perselisihan untuk mencapai tujuan c) pertentangan nilai dan norma

dalam diri individu atau kelompok d) sikap yang saling menjatuhkan e) perdebatan yang muncul akibat gagasan baru.²⁰

Selain itu, ada juga beberapa konflik yang sering memicu terjadinya konflik secara umum yaitu:

- a. Perbedaan kepentingan, konflik dapat muncul ketika individu atau kelompok memiliki tujuan atau prioritas yang saling bertentangan. Sebagai contoh, dalam organisasi, satu departemen mungkin ingin menambah anggaran, sementara departemen lain berusaha mengurangi pengeluaran.
- b. Perbedaan nilai dan keyakinan, perbedaan dalam norma, keyakinan, dan nilai-nilai bisa memicu ketegangan. Misalnya perbedaan pandangan antar kelompok mengenai isu sosial atau politik dapat menimbulkan konflik.
- c. Komunikasi yang tidak efektif, ketidakefektifan dalam berkomunikasi atau kurangnya pemahaman bisa menyebabkan konflik. Informasi yang ambigu atau tidak jelas bisa memperburuk keadaan dan menciptakan ketegangan.
- d. Masalah kekuasaan dan kontrol, perbedaan pendapat tentang kekuasaan atau kontrol dalam sebuah kelompok atau organisasi sering menjadi akar dari konflik. Ketidakpuasan terhadap

²⁰ Rizka Az-Zahra, Martunis, Dahlia Abd, Efektivitas Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa di SMAN 1 dengan SMKN 2 Langsa, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan dan Konseling*, 4,no.4 (Desember, 2019) 48.

kepemimpinan atau keputusan yang diambil bisa menimbulkan ketegangan

- e. Stress dan tekanan, situasi yang penuh tekanan, seperti krisis ekonomi atau bencana alam, dapat meningkatkan ketegangan dan memicu konflik. Stress dapat membuat seseorang lebih mudah tersulut emosi.

Teori tersebut sesuai dengan temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di MTs Ummul Quro Putri, ada beberapa faktor yang menyebabkan konflik interpersonal, yaitu:

- a. Perbedaan pendapat. Siswa yang berbeda pendapat atau cara berfikirnya dengan siswa lainnya, kebiasaan siswa dalam mengerjakan sesuatu yang tidak disukai dengan siswa lain, hal tersebut yang menyebabkan terjadinya konflik atau kesalahpahaman.
- b. Persaingan. Terkadang ada siswa yang merasa iri dengan siswa yang lainnya, entah itu dari hal akademik atau perhatian yang sering diberikan guru. Jika ada salah satu siswa yang lebih pintar atau lebih disukai guru-guru lain, siswa yang satu merasa dirinya tidak penting yang membuat dia bersaing secara tidak sehat dan juga bisa menimbulkan perasaan yang tidak suka.
- c. Komunikasi yang kurang efektif. Terkadang ada beberapa siswa yang merasa benci, saling menyindir satu sama lain. Hal tersebut ada beberapa siswa yang sulit untuk terbuka dan saling jujur kepada

temannya sehingga terjadi kesalahpahaman yang bisa memperburuk suasana.

- d. Keluarga atau lingkungan rumah, beberapa siswa yang memiliki masalah dengan orang rumahnya yang dibawa-bawa ke sekolah serta dilampiaskan ke teman lainnya.
- e. Kurangnya kepentingan dan kepercayaan. Siswa yang memiliki tujuan yang berbeda atau harapan yang berbeda pula yang bisa keduanya berselisih dan tidak ingin mengalah. Selain itu, siswa yang kurang percaya dengan temannya atau mempunyai perasaan curiga.

2. Pelaksanaan Layanan Mediasi Terhadap Konflik Interpersonal Siswa di MTs Ummul Quro Putri

Istilah mediasi secara etimologi berasal dari kata “*Mediare*”, yang berarti berada di tengah. Makna ini menekankan peran pihak ketiga sebagai mediator yang berfungsi sebagai penengah dan penyelesaian konflik. Istilah mediasi dalam bahasa Inggris dikenal dengan sebutan “*mediation*”, yang berarti penyelesaian masalah dengan cara menengahi. Menurut *Collins English Dictionary and Thesaurus*, mediasi ini adalah kegiatan yang menjembatani dua pihak yang sedang berselisih untuk mencapai kesepakatan.

Menurut Wijono, mediasi merupakan salah satu metode penyelesaian konflik yang melibatkan campur tangan pihak ketiga. Sedangkan Soemartono berpendapat bahwa mediasi merupakan prosedur

penyelesaian konflik yang melibatkan pihak ketiga sebagai media komunikasi antara dua pihak yang terlibat konflik.²¹

Menurut Block dan Blazej, tujuan umum dari mediasi adalah untuk membantu menciptakan lingkungan sekolah yang lebih sehat, positif, dan aman dengan memberdayakan siswa dalam mengelola konflik, memperbaiki hubungan, serta meningkatkan suasana sekolah. Adapun tujuan khusus dari mediasi ini meliputi:²²

- a. Memberikan keahlian dan strategi kepada siswa untuk mengatasi konflik
- b. Menumbuhkan kemampuan komunikasi dan pengambilan keputusan yang memengaruhi pilihan masa depan serta potensi peningkatan kepemimpinan
- c. Membantu siswa memahami perspektif diri mereka sendiri, orang lain, dan masalah yang mereka hadapi.
- d. Meningkatkan iklim sekolah dengan membangun hubungan yang positif
- e. Mengurangi perasaan keterasingan, kehilangan hak, dan ketidakberdayaan yang dialami siswa
- f. Membangun rasa kerjasama yang kuat dalam kelompok sekolah untuk menangani konflik yang mengganggu proses belajar.

²¹ Dhiya Indra Subarkah, Penerapan Mediasi Sebaya Untuk Menangani Konflik Interpersonal Siswa Kelas X APK di SMK Ketintang Surabaya, *Jurnal BK Unesa*, 03, no. 01 tahun 2013. 376.

²² Ibid.

Skiba dan Peterson menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan mediasi terdapat tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelatihan, dan implementasi. Sementara itu, tahapan mediasi menurut Purwoko adalah sebagai berikut:²³

a. Persiapan mediasi

Menyiapkan ruangan

mediator menyiapkan ruangan khusus yang nyaman agar klien dapat merasa bebas dan leluasa dalam mengungkapkan konflik yang mereka alami.

Pernyataan pembuka

teknik awal yang dilakukan mediator untuk memulai mediasi, yang bertujuan agar klien dapat berbicara dengan terbuka dan bebas.

b. Mengidentifikasi isu

Mendengarkan permasalahan dari kedua belah pihak

Mediator mendengarkan masalah yang dihadapi oleh klien dari dua sudut pandang yang berbeda.

Menyimpulkan permasalahan dari kedua belah pihak

²³ Ibid.

Mediator melakukan sesi tanya jawab untuk memahami konflik yang terjadi, kemudian menyimpulkan masalah dengan cara yang netral.

Memfokuskan penyelesaian permasalahan

Mediator memfokuskan perhatian pada penyelesaian masalah yang diungkapkan oleh kedua belah pihak.

c. Memfasilitasi proses mediasi

Mengungkapkan permasalahan

Kedua belah pihak mengungkapkan permasalahan yang mereka alami kepada mediator.

Keinginan pihak lain

Masing-masing pihak berusaha untuk memahami perasaan pihak lainnya dan mengemukakan solusi yang mereka miliki.

Menjaga hubungan

Pihak yang terlibat berupaya menjaga hubungan yang telah terjalin agar terhindar dari konflik. Mediator berperan dalam memperjelas kemauan kedua pihak untuk mencapai penyelesaian atas permasalahan yang ada. Mediator memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah.

Mencapai kesepakatan

Pihak yang terlibat membuat kesepakatan yang saling menguntungkan, yang dikenal dengan win-win solution.

Pendapat di atas tidak sesuai dengan apa yang dilakukan guru BK dalam pelaksanaan layanan mediasi di MTs Ummul Quro Putri, adapun menurut guru BK dalam tahap pelaksanaannya yaitu:

- a. Guru BK mengidentifikasi terlebih dahulu konflik yang terjadi antar siswa seperti apa konfliknya.
- b. Guru BK mengumpulkan informasi tentang konflik yang terjadi pada siswa, apa penyebabnya, dan siapa saja yang terlibat dalam konflik tersebut.
- c. Guru BK melakukan perencanaan seperti mengatur pertemuan dengan siswa yang terlibat konflik, namun dalam pertemuan tersebut harus ada kerjasama dengan guru-guru lainnya serta siswa yang terlibat konflik.
- d. Menentukan ruang yang nyaman dan aman yang sekiranya siswa merasa leluasa dalam berdiskusi.
- e. Pelaksanaan atau pembahasan dalam masalah yang dihadapi siswa, membahas apa yang terjadi, bagaimana perasaan yang dirasakan siswa, serta berusaha memperbaiki terjadinya perpecahan atau perselisihan. Menjaga komitmen atau hubungan yang baik.

- f. Evaluasi, setelah selesai melakukan layanan mediasi dan membahas masalah siswa, guru BK mengamati mereka apakah memang benar berdamai atau masih ada rasa kecanggungan.
- g. Tindak lanjut. Jika dari siswa yang terlibat konflik tetap tidak berdamai atau masih ada kecanggungan, maka guru BK melakukan tindak lanjut atau mengatur pertemuan selanjutnya.

Adapun Bapak Achmad Sayyadi, M. Pd. selaku Kepala Sekolah MTs Ummul Quro Putri terkait pentingnya pelaksanaan layanan mediasi di sekolah mengatakan bahwa melihat dari hasil pelaksanaan layanan mediasi jika lebih banyak positifnya maka memang sangat perlu untuk terus dilaksanakan, bahkan kompetensi guru BK terkait bagaimana pelaksanaan layanan mediasi itu lebih ditingkatkan kompetensinya, sehingga semakin meningkatnya kompetensi guru BK maka hasilnya juga akan semakin meningkat. Namun, dalam pelaksanaan tersebut juga harus ada dukungan dari kepala madrasah sebagai pengampu kebijakan utama dan juga dukungan bagaimana guru BK itu mengikuti pelatihan-pelatihan. Pelatihan yang sering kita ikuti yaitu melalui PintarKemenag secara online, bahkan pelatihan PintarKemenag ini banyak pont-point yang bisa diikuti yang diantaranya juga berkaitan dengan guru BK.

3. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Layanan Mediasi Terhadap Konflik Interpersonal Siswa di MTs Ummul Quro Putri

Pelaksanaan layanan mediasi yang dilaksanakan di sekolah memiliki peran sangat penting untuk menyelesaikan konflik interpersonal siswa. Konflik tersebut bisa bermacam-macam, seperti perselisihan kecil sehingga menjadi konflik yang lebih serius. Dengan adanya layanan mediasi sebagai pendekatan untuk penyelesaian masalah bisa menciptakan suasana yang damai dan harmonis di sekolah. Namun, pelaksanaan layanan mediasi tidaklah mungkin berjalan sangat mulus, pasti ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan layanan mediasi. Faktor-faktor inilah yang bisa bersifat penghambat dan pendukung yang sangat perlu diketahui oleh pihak sekolah untuk menciptakan layanan mediasi yang efektif.

Berikut ada beberapa faktor yang berdampak pada pelaksanaan layanan mediasi di sekolah yaitu:²⁴

- a. Faktor dalam
 - 1) Latar belakang guru pembimbing
 - 2) Kualitas pribadi guru BK
 - a) Pengetahuan diri
 - b) Terampil

²⁴ Ratna Dewi, Pelaksanaan Layanan Mediasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2011. 10.

- c) Bisa dipercaya
- d) Jujur dan ikhlas
- e) Bersikap hangat
- f) Tabah/lapang dada
- g) Pendengar yang baik

b. Faktor luar

Hal ini meliputi fasilitas, perlengkapan, dan tata ruang BK.

1) Penyediaan fasilitas

a) Fasilitas fisik

Ruang bimbingan dan konseling, ruang pertemuan, kantor administrasi/tata usaha bimbingan dan konseling, ruang penyimpanan data/catatan, *waiting room*. Kelengkapan ruangan BK: Meja dan kursi, tempat penyimpanan catatan (seperti lemari), papan tulis dan papan informasi.

b) Fasilitas

Fasilitas yang mencakup alat penghimpun data, seperti kuesioner, tes, inventori, dan daftar cek.

c) Penyediaan dana

Pendanaan personel, perolehan dan peningkatan perlengkapan teknis, biaya operasional, biaya penelitian atau riset.

Peneliti menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang ada di MTs Ummul Quro Putri, faktor pendukung dari pelaksanaan layanan mediasi pastinya ada dukungan dari pengampu kebijakan seperti kepala sekolah, wakil kepala, termasuk juga motivasi dari guru BK, dengan memiliki motivasi yang tinggi akan menjadi lebih proaktif dalam menangani permasalahan yang terjadi di sekolah, menjadikan suasana lebih terbuka dan mendukung untuk tercapainya solusi yang positif dalam masalah yang dihadapi. Pelatihan yang diikuti guru BK dan *sharing* dengan guru BK lainnya untuk menambah wawasan dan kemampuan guru BK di sekolah, agar tersuksesnya mediasi karena pelaksanaan layanan mediasi tanpa informasi yang komprehensif maka akan salah menentukan kebijakan. Selain itu, ada waktu juga menjadi faktor pendukung layanan mediasi. Dalam pelaksanaannya harus mengorbankan jam sekolah, jam pelajaran, maka juga ada dukungan dari semua guru atau seluruh pihak juga mendukung layanan mediasi ini, mendukung dengan memberi kesempatan, mendukung dengan memberikan informasi terhadap kasus yang harus segera dilakukan mediasi. Sedangkan menurut guru BK mengatakan bahwa faktor pendukung dari pelaksanaan layanan mediasi yaitu keterbukaan dan kejujuran siswa yang terlibat konflik, dukungan dari

semua guru, serta partisipasi siswa dalam mengikuti layanan mediasi. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kurangnya kesadaran dan pemahaman siswa tentang mediasi. Selain itu, sarana dan prasarana juga menjadi penghambat layanan mediasi, karena di MTs Ummul Quro Putri tidak mempunyai tempat atau ruang khusus ke-BK-an, dan peralatan untuk mendukung proses mediasi.