



**EFEKTIVITAS LAYANAN MEDIASI UNTUK MENYELESAIKAN
INTERPERSONAL CONFLICT SISWA MELALUI TEKNIK RELAKSASI
DI MAN 1 MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah
Dan Keguruan*

Oleh:

ANNISA OKTAVIANI

NIM. 33154141

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



**EFEKTIVITAS LAYANAN MEDIASI UNTUK MENYELESAIKAN
INTERPERSONAL CONFLICT SISWA MELALUI TEKNIK RELAKSASI
DI MAN 1 MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan strata satu (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah
Dan Keguruan*

Oleh:

ANNISA OKTAVIANI
NIM. 33154141

Pembimbing Skripsi I

Drs. Mafidun, M.Pd
NIP. 1958004200194031001

Pembimbing Skripsi II

Suhairi, ST, MM
NIP. 197706112007101001

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2019

Nomor : Istimewa

Medan, 14 Agustus 2019

Lamp : -

Hal : Skripsi

An. Annisa Oktaviani

Kepada Yth:

Bapak Dekan Fak. Ilmu Tarbiyah dan

Keguruan UIN Sumatera Utara

di-

Medan

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca ini, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa:

Nama : Annisa Oktaviani

NIM : 33.15.4.141

Prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Judul : **“Efektivitas Layanan Mediasi untuk Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan”**

Dengan ini saya menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SU Medan.

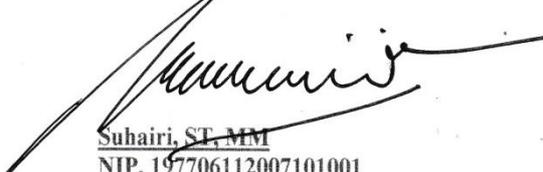
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing Skripsi I


Drs. Mahidin, M.Pd
NIP. 1958004200194031001

Pembimbing Skripsi II


Suhairi, ST, MM
NIP. 197706112007101001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Oktaviani

NIM : 33.15.4.141

Fak/ Jur : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/ Bimbingan dan Konseling Islam
UIN Sumatera Utara

Judul Skripsi : **Efektivitas Layanan Mediasi untuk Menyelesaikan
Interpersonal Conflict Siswa melalui Teknik Relaksasi di
MAN 1 Medan**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah dijelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil orang lain, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 14 Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan



Annisa Oktaviani
NIM. 33.15.4.141

ABSTRAK

Nama : Annisa Oktaviani
NIM : 33154141
Fak/ Jur : FITK/ Bimbingan dan Konseling Islam
Pembimbing I : Drs. Mahidin, M.Pd
Pembimbing II: Suhairi, ST, MM.
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Mediasi untuk Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa Melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan

Kata Kunci : *Layanan Mediasi, Interpersonal Conflict, Teknik Relaksasi*

Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) adalah merupakan konflik atau pertentangan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Konflik ini biasanya dipengaruhi oleh adanya perbedaan masing-masing individu tersebut. Perbedaan tersebut dikarenakan perbedaan pendapat, perbedaan tujuan maupun persaingan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengeksplorasi secara mendalam data tentang Efektivitas Layanan Mediasi Untuk Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa Melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan berupaya untuk menguraikan hasil temuan penelitian dan menentukan fakta-fakta dengan menggunakan instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Guru BK dan Siswa MAN 1 Medan.

Kesimpulan dari penelitian ini dapat dijelaskan bahwa efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan cukup efektif. Teknik relaksasi sangat membantu dalam mengatasi ketegangan serta kecemasan yang dialami oleh siswa yang berkonflik. Layanan mediasi adalah layanan dalam bimbingan konseling yang efektif digunakan dalam penyelesaian *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan.

Mengetahui,

Pembimbing I

Drs. Mahidin, M.Pd

NIP. 1958004200194031001

KATA PENGANTAR

Pujisyukur saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah dilimpahkan kasih sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang. Dalam penelitian skripsi saya ini membahas tentang “Efektivitas Layanan Mediasi untuk Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa Melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan”

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menenpuh ujian sarjana pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Bimbingan KONSELING Islam UIN Sumatera Utara. Dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk menuntut ilmu
2. Bapak Dr. H. Amiruddin Siahaan, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan serta seluruh jajarannya yang telah memberikan pelayanan akademik selama penyusunan skripsi ini
3. Ibunda Dr. Hj. Ira Suryani, M.Si selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam serta jajarannya yang telah memberikan pelayanan selama penyusunan skripsi
4. Bapak Drs. Mahidin, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Suhairi, ST, MM selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan sabar dan tulus selama proses penyelesaian skripsi ini
5. Bapak/ Ibu penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik, Bapak/ Ibu dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang selama ini memberikan pengajaran dan pengetahuan selama perkuliahan, terkhusus kepada **Ibu Erni** dan **Ibu Aisyah** selaku penjaga

6. Perpustakaan Tarbiyah yang selama ini memberikan tempat dan motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ibunda **Maisarah Siregar, S.Pd, M.Si** selaku Kepala MAN 1 Medan dan seluruh guru dan staff tata usaha yang telah banyak membantu selama penelitian berlangsung. Terimakasih kepada Guru BK MAN 1 Medan Bunda **Khairunnisa Mahdea Lubis, S.Pd.I** Serta siswa-siswi yang terlibat dalam penelitian ini.
8. Kepada Ayah saya **Andi Arbain**, Ibu saya **Rini Ruswita, SE** dan Kakak saya **Putri Apridha Hartina** yang tak henti-hentinya mendoakan serta memberikan dukungan kepada saya dalam penyelesaian pendidikan S1 saya.
9. Orang-orang terbaik yang telah banyak meluangkan waktunya bagi penulis serta bantuan tanpa pamrih yang telah diberikan kepada penulis, yang paling sering direpotkan tanpa pernah mengeluh, yang paling sering mendengar keluh kesah serta tempat berbagi suka duka yaitu **Ali Pernantian Pane, S.Pd, Nurani Hati, S.Pd, dan Angga Kurniawan.**
10. Keluarga **BKI-4** yang telah berjuang bersama-sama sampai akhir diperkuliahan dan paling setia dalam mensupport setiap teman-temannya dalam pencapaian gelar S.Pd terkhusus kepada orang-orang tersayang **“Ukhuwah Fillah” (Dewi Puspa, Febri Syahfitri, Fahrudin Amalia Arda, Mai Sarah Tobing, Saftina, Yusni Kusuma Pertiwi)**
11. Kepada Teman-teman **BKI 1 sampai 6** yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini terkhusus kepada **Aisyah Amini, Cahaya Wulandari, Siti Rianti Rizky Utami dan Rizky Wafira Aulina.**
12. Teman-teman **KKN 05 Cengkeh Turi** terkhusus kepada **Yeniati Harahap, S.Sos, Amrizal, Khairul Amri Nasution** tempat berbagi cerita dalam penyelesaian skripsi ini
13. Teman-teman tempat berbagi cerita, tempat *refreshing*, tempat *ghibah* tanpa kenal waktu yang paling baik hatinya **Ilma Mindani, S.Si dan Rizqi Gunawan, S.Psi.**
14. Seluruh rekan-rekan saya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.
15. Dan teruntuk yang bertanya **“kapan skripsimu selesai?”** maka saya ucapkan *“terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan*

16. *sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu*".

Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis, karena itu kritikan dan saran dari semua pihak, merupakan solusi terbaik dalam rangka menjadikan karya kecil ini sebuah karya berkualitas kedepannya, sehingga layak menjadikan sebuah kajian keilmuan dan semoga Allah SWT senantiasa menaungi semua dengan payung hidayah-Nya. Aamiin

Medan, 14 Agustus 2019



Annisa Oktaviani
NIM. 33154141

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Efektivitas	10
B. Konsep Dasar Layanan Mediasi.....	11
1. Pengertian Layanan Mediasi	11
2. Tujuan Layanan Mediasi.....	13
3. Komponen Layanan Mediasi	14
4. Asas Layanan Mediasi	16
5. Pendekatan, Strategi dan Teknik.....	21
6. Operasionalisasi Layanan.....	25
C. Konsep Dasar Konflik Interpersonal.....	27
1. Pengertian Konflik	27
2. Bentuk-bentuk Konflik.....	30

3. Manajemen Konflik	32
4. Pengertian Konflik Interpersonal	35
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Interpersonal	37
6. Dampak Konflik Interpersonal.....	39
7. Gaya Pemecahan Konflik Interpersonal.....	40
8. Teori Konflik Interpersonal.....	42
D. Teknik Relaksasi	43
1. Pengertian Relaksasi	43
2. Tujuan Relaksasi	44
3. Karakteristik Teknik Relaksasi	45
4. Manfaat Relaksasi	46
5. Jenis-jenis Relaksasi.....	47
6. Hal-hal yang perlu diperhatikan.....	48
7. Keterbatasan Relaksasi.....	52
8. Kelebihan	53
9. Pelaksanaan Relaksasi.....	54
E. Penelitian Relevan	56

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	58
B. Subyek Penelitian.....	60
C. Waktu dan Lokasi Penelitian	60
D. Sumber Data Penelitian.....	61
E. Instrument Pengumpulan Data.....	62
F. Teknik Pengumpulan Data.....	67

G. Analisis Data	67
H. Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data	69

BAB IV TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum.....	73
1. Sejarah Singkat MAN 1 Medan	73
2. Profil MAN 1 Medan	74
3. Motto, Visi dan Misi MAN 1 Medan.....	77
4. Tujuan Madrasah.....	79
5. Personil Madrasah	81
6. Identitas Guru BK	91
7. Rekapitulasi Data Guru	91
8. Peserta Didik	92
9. Struktur Organisasi.....	94
B. Temuan Khusus.....	97
1. Data Observasi	97
2. Data Wawancara	99
C. Pembahasan Hasil Penelitian	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2	: Tabel Tujuan Layanan Mediasi.....	12
Tabel 3.E	: Tabel Kisi-Kisi Instrumen.....	64
Tabel 4.2.a	: Tabel Pimpinan MAN 1 Medan.....	75
Tabel 4.2.6	: Data Sarana dan Prasarana MAN 1 Medan	76
Tabel 4.5	: Daftar Nama Guru dan Pegawai MAN 1 Medan.....	81
Tabel 4.7.a	: Daftar Rekapitulasi Guru MAN 1 Medan.....	91
Tabel 4.7.b	: Data Lulusan Guru MAN 1 Medan.....	92
Tabel 4.8.a	: Jumlah Siswa-Siswi MAN 1 Medan.....	93
Tabel 4.8.b	: Tabel Rekapitulasi Kelas	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Kepala Sekolah116
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Guru BK.....	..117
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara Siswa.....	..118
Lampiran 4 : Hasil Wawancara Kepala Sekolah.....	..119
Lampiran 5 : Hasil Wawancara Guru BK.....	..124
Lampiran 6 : Hasil Wawancara Siswa (WH).....	..130
Lampiran 7 : Hasil Wawancara Siswa (HG).....	..133
Lampiran 8 : Hasil Wawancara Siswa (PG)137
Lampiran 9 : Hasil Wawancara Siswa (FJ)140

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi MAN 1 Medan	97
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sebuah usaha sadar yang dilakukan sebagai peningkatan pembinaan dan pengembangan siswa yang diharapkan mampu melahirkan insan dan manusia yang bermutu dan memiliki kepribadian maju dan mandiri. Secara sederhana, pendidikan itu sendiri merupakan sebuah usaha dasar yang dilakukan secara sistematis dalam mewujudkan suasana belajar-mengajar agar para peserta didik dapat mengembangkan potensi didalam dirinya.

Pendidikan sendiri dapat dilihat sebagai suatu proses pembelajaran. Sebagai suatu proses, pendidikan merupakan usaha memberikan bimbingan dan pembinaan terhadap potensi setiap individu anak yang sedang mengalami perkembangan untuk mencapai kedewasaan yang optimal. Dalam konteks ini pendidikan dapat berlangsung seumur hidup dalam berbagai situasi, baik dengan keteladanan, pembiasaan, bimbingan, pengarahan, pembelajaran, pelatihan, hukuman, pujian dan lain-lain.¹

Seseorang yang telah mengemban pendidikan sedikit banyaknya dituntut untuk dapat mengaplikasikan apa yang ia dapatkan selama ia memperoleh pendidikan baik dari mulai anak-anak, remaja, dewasa sekalipun. Didalam dunia pendidikan tak jarang kita juga menemukan suatu permasalahan-permasalahan mulai dari yang kecil maupun yang besar. Biasanya permasalahan itu lebih sering muncul pada masa remaja.

¹ Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd, dkk.,2016, *Sosiologi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing, 2016, hlm. 50

Secara psikologis masa remaja merupakan kelanjutan dari masa-masa sebelumnya dan merupakan tahap kematangan mental dalam persiapan mencapai kedewasaan. Masa remaja dari sudut sosiologis merupakan jembatan antara masa anak-anak yang penuh ketergantungan dengan masa dewasa yang penuh dengan kebebasan sebagai anggota masyarakat yang bertanggung jawab, sedangkan dari segi biologis masa remaja ditandai dengan perubahan organ-organ jasmaniah yaitu matangnya beberapa unsur jasmani, termasuk kematangan kelenjar seksual.

Masa remaja dikenal sebagai suatu tahap perkembangan fisik, yaitu masa alat-alat kelamin manusia mencapai kematangannya seperti dijelaskan dalam ilmu kedokteran dan ilmu-ilmu lain yang terkait (seperti Biologi dan ilmu faal). Secara anatomis berarti alat-alat kelamin khususnya dan keadaan tubuh pada umumnya memperoleh bentuknya yang sempurna dan secara faal alat-alat kelamin tersebut sudah berfungsi secara sempurna pula.²

Tak jarang orang-orang menyebutkan masa remaja merupakan masa seseorang yang sedang dilanda ke-labilan. Labil maksudnya disini suatu kondisi dimana saat seseorang mudah berubah keadaan perasaan dan kejiwaannya, misal keadaan dari sedih menjadi marah, sering marah-marah dikarenakan sesuatu yang tidak jelas, dan sikap-sikap lainnya. Dan masa remaja tak jarang pula disebutkan orang sebagai masa pencarian jati diri.

Masa remaja sering ditandai dan dijuluki dengan masa peralihan dan masa perubahan. Masa peralihan pada remaja maksudnya peralihan dari satu tahap perkembangan ke tahap berikutnya. Artinya, apa yang telah terjadi sebelumnya akan meninggalkan bekasnya pada apa yang terjadi sekarang dan

² Sarlito W. Sarwono, 2015, *Psikologi Remaja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 8

yang akan datang. Tingkat perubahan dalam sikap dan perilaku selama masa remaja sejajar dengan tingkat perubahan fisik. Selama awal masa remaja, ketika perubahan fisik terjadi dengan pesat, perubahan perilaku dan sikap juga berlangsung pesat. Kalau perubahan fisik menurun maka perubahan sikap dan perilaku menurun juga.³

Sering kita dapati ketika masa remaja dimana seseorang atau beberapa orang mengalami permasalahan. Permasalahan tersebut mulai dari hal kecil hingga hal besar, ketidakcocokan atau perbedaan pendapat, ketidakcocokan atau perbedaan pendapat seringkali disebut sebagai konflik. Konflik tidak hanya terjadi antar satu individu dengan individu lainnya, konflik memiliki beberapa macam bentuk yaitu dalam diri individu itu sendiri atau biasa disebut dengan *Intrapersonal Conflict*, ada pula konflik yang terjadi antarpribadi atau biasa disebut dengan *Interpersonal Conflict*.

Banyak faktor yang menyebabkan remaja memiliki banyak masalah, salah satunya adalah sifat emosional yang mendominasi menyebabkan remaja kurang mampu untuk menyepakati pendapat orang lain yang kontradiktif dengan pendapatnya. Remaja juga menolak hal-hal yang menurutnya tidak masuk akal. Apabila dipaksa menerima pendapat tanpa alasan yang rasional maka remaja cenderung untuk menentang.

Ketidaksepakatan dan penentangan yang dilakukan remaja merupakan bentuk dari konflik sosial. Penyebab utama konflik terjadi adalah kemampuan remaja yang terbatas dalam menghadapi masalah-masalah sosial karena remaja tidak mengetahui bagaimana cara mengatasi konflik yang terjadi.

³ Elizabeth B. Hurlock, 1980, *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*, Jakarta: Erlangga, 1980, hlm. 207

Sebagai seorang remaja pastilah pernah mengalami dan memiliki yang namanya permasalahan ataupun konflik. Konflik yang sering terjadi pada masa remaja khususnya di sekolah ialah konflik interpersonal. Konflik interpersonal adalah konflik antarpribadi yang timbul antara dua orang atau lebih dan saling bertentangan satu dengan lainnya.

Bentuk konflik interpersonal siswa disekolah antara lain adalah persaingan dalam prestasi belajar, perbedaan pendapat dalam diskusi ataupun diluar diskusi, siswa yang nakal dengan siswa yang baik bertentangan karena berbeda perilaku atau kebiasaan.

Konflik bisa saja terjadi dimanapun dan kapanpun termasuk konflik antarpribadi tersebut, tak terkecuali di MAN 1 Medan. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi biasanya berupa ketidakcocokan antar individu yang satu dengan yang lain, perdebatan atau perselisihan pendapat antara individu yang satu atau dengan individu dengan suatu kelompok yang lainnya. Konflik yang terjadi biasanya dapat berujung dengan permusuhan, kekerasan fisik seperti perkelahian, mengolok-olok, memukul dan lain-lain.

Dampak dari konflik yang terjadi seperti misalnya permusuhan dikarenakan penyelesaian konflik yang tidak tuntas, yang hanya mengandalkan jalan berdamai antar pihak yang sedang bermasalah saja. Kebanyakan dari mereka yang mengalami permasalahan dan sedang dalam konflik hanya menyelesaikan dengan jalan meminta maaf, terkadang permintaan maaf juga dilakukan karena terpaksa apalagi disekolah. Konflik yang diselesaikan antar pihak yang satu dengan pihak lain biasanya dilakukan melalui perantara baik itu dengan teman sebaya saja, guru mata pelajaran, wali kelas dan guru Bimbingan dan Konseling (BK).

Bimbingan dan konseling merupakan suatu bagian integral pendidikan yang menyediakan bantuan bagi individu untuk dapat berkembang secara optimal, memahami diri, lingkungan dan dapat merencanakan masa depan. Bimbingan dan konseling juga merupakan upaya yang dilakukan untuk membantu peserta didik memiliki kompetensi psikologis, memiliki pribadi yang aktif, kreatif, mandiri dan berbudi luhur.

Bimbingan dan konseling memiliki tujuan baik itu tujuan umum dan tujuan khusus. Adapun tujuan umum dari bimbingan dan konseling adalah untuk membantu individu memperkembangkan diri secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan dan predisposisi yang dimilikinya (seperti kemampuan dasar dan bakatnya), berbagai latar belakang yang ada (seperti latar belakang keluarga, pendidikan, status sosial ekonomi), serta sesuai dengan tuntutan positif lingkungannya. Adapun tujuan khusus bimbingan dan konseling merupakan penjabaran tujuan umum tersebut yang dikaitkan secara langsung dengan permasalahan yang dialami oleh individu yang bersangkutan, sesuai dengan kompleksitas permasalahannya itu.⁴

Bimbingan dan konseling memiliki beberapa layanan didalamnya dan asas yang dapat diberikan dari konselor kepada klien untuk membantu klien menyelesaikan masalahnya. Salah satu layanan yang digunakan dalam memberikan bantuan kepada klien adalah layanan mediasi. Layanan mediasi adalah suatu layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh konselor untuk menjembatani dua orang atau lebih yang sedang bertikai atau dalam keadaan saling bermusuhan. Lebih jauhnya dengan layanan mediasi para siswa dapat diajak untuk menangani masalah yang sedang

⁴ Prayitno, Erman Amti, 2013, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, hlm. 114

dialaminya. Beberapa asas yang digunakan dalam pelaksanaan konseling yaitu asas kerahasiaan, asas kesukarelaan, asas keterbukaan dan masih banyak lagi.

Konselor atau guru BK sebagai seorang yang ahli dalam menyelesaikan *Interpersonal Conflict* di sekolah tentulah sudah mengetahui bagaimana cara penanganan permasalahan tersebut. Apabila suatu permasalahan diselesaikan oleh yang bukan ahlinya pastilah permasalahan tersebut tidak akan menemukan jalan keluar yang tepat atau malah semakin buruk.

Penyelesaian suatu konflik lebih spesifiknya mengenai konflik interpersonal dengan menggunakan layanan mediasi ini pastilah melalui beberapa tahap atau bahkan bisajadi menggunakan suatu teknik apalagi penyelesaian konflik yang dilakukan oleh guru BK. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa dampak dari terjadinya *interpersonal conflict* ini dapat melahirkan permusuhan dan perasaan berapi-api antar pihak yang bersangkutan.

Untuk mengentaskan masalah ini maka peneliti bekerja sama dengan guru BK, hal ini memudahkan pencarian permasalahan yang dihadapi siswa khususnya konflik interpersonal yang terjadi di sekolah tersebut. sebelumnya guru BK di sekolah juga telah memberikan tindakan dalam menyikapi konflik interpersonal dengan memanggil siswa yang bersangkutan untuk ke ruangan BK.

Oleh karena itu peneliti lebih tertarik untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan penyelesaian konflik interpersonal dengan menggunakan layanan mediasi melalui teknik relaksasi. Teknik relaksasi sendiri bertujuan

untuk mengurangi ketegangan ataupun kecemasan yang terjadi atau yang dialami oleh seorang individu. Dengan demikian peneliti mengambil judul **“Efektivitas Layanan Mediasi Untuk Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa Melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan”**. Penelitian ini diharapkan agar para guru khususnya guru BK dapat memberikan pelayanan baik *preventif* kepada seluruh siswa dan juga *kuratif* pada penanganan konflik interpersonal di sekolah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah apakah sangat efektif layanan mediasi digunakan untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi yang terjadi di MAN 1 Medan.

1. Hubungan teman sebaya tidak membentuk pola pikir individu
2. Kurang baiknya kondisi lingkungan dalam pembentukan pola pikir
3. Kurang baiknya komunikasi antarpribadi
4. Kurangnya upaya dalam meminimalisir terjadinya konflik

C. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah Efektivitas Layanan Mediasi untuk menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan. Untuk lebih memperjelas permasalahan yang dimunculkan maka dikemukakan pertanyaan yang penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan?

2. Faktor-faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan?
3. Bagaimana efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

E. Manfaat Penelitian

Atas dasar penelitian ini, maka diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat atau kegunaan kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber dalam kajian pendidikan terkait dengan tema efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik interpersonal siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan . Penulis juga berharap agar penelitian ini suatu saat bisa menjadikan suatu tambahan informasi jika ada penelitian dengan tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat untuk beberapa pihak yang terkait yaitu, pada siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MAN 1) Medan.

- a. Bagi siswa, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi suatu konflik interpersonal yang terjadi. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya berbagai macam konflik lebih khususnya konflik interpersonal
- b. Bagi pihak sekolah, penelitian ini diharapkan bisa memberi suatu gambaran tentang penyelesaian suatu konflik dan segala jenis konflik khususnya konflik interpersonal yang terjadi di MAN 1 Medan

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan dengan baik. Adapun pengertian efektivitas dalam hal ini menurut Handoko, efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan. Efektif berarti dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan.⁵

Menurut Efzioni, efektivitas dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran.⁶ Sedangkan Julitriarsa dan Suprihanto, menjelaskan bahwa efektivitas merupakan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan tepat dan hemat sebagai upaya pencapaian tujuan secara utuh dan sepenuhnya. Menurut Peter F. Drucker yang dikutip oleh Handoko, efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*).⁷

Effendy menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.⁸ Jadi dapat diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

⁵Handoko, Manajemen Edisi 2, (Yogyakarta: BPFE, 1984), hlm. 7

⁶Franz Efrizoni, Efektivitas Penerapan Strategi Belajar Inkuiri dan Pengaruhnya Terhadap Belajar Siswa SLTP, (Jakarta: UNJ, 1964), hlm. 10

⁷ Dita, 2018, *Efektivitas Teknik Kursi Kosong Dalam Menumbuhkan Kembali Kepercayaan Diri Korban Bullying di SMP Negeri 1 Tanjung Morawa*, FITK, UINSU, hlm. 7

⁸ <http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf>. Diakses pada 13 Juli 2019

Memperhatikan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat dari apa yang dikehendaki. Misalkan saja jika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka perbuatan orang itu dikatakan efektif jika hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang dikehendakinya dan telah direncanakan sebelumnya.

B. Konsep Dasar Layanan Mediasi

1. Pengertian Layanan Mediasi

Mediasi berasal dari kata “media” yang berarti perantara atau penghubung. Dengan demikian mediasi berarti kegiatan yang mengantarai atau menghubungkan dua hal yang semula terpisah, menjalin hubungan antara dua kondisi yang berbeda, mengadakan kotak sehingga dua yang semula tidak sama menjadi saling terkait, saling mengurangi jarak, saling memperkecil perbedaan dan memperbesar persamaan, jarak keduanya menjadi dekat. Kedua hal yang semula berbeda itu saling mengambil manfaat dari adanya perantaraan atau penghubungan untuk keuntungan keduanya.

Mediasi merupakan kosakata atau istilah yang berasal dari kosakata Inggris, yaitu *mediation*. Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutuskan. Pihak netral tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan procedural dan substansial.⁹

Christopher W. Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang

⁹Takdir Rahmadi, 2010, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta; Rajawali Pers, hlm. 12

dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.¹⁰

Layanan mediasi adalah layanan yang dilaksanakan oleh konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang mengalami keadaan tidak harmonis (tidak cocok). Menurut Prayitno dalam Tohirin layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Berdasarkan makna ini, layanan mediasi juga berarti layanan atau bantuan terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam kondisi bermusuhan.

Menurut Prayitno, ketidakcocokan menjadikan mereka saling berhadapan, saling bertentangan, saling bermusuhan. Pihak-pihak yang berhadapan itu jauh dari rasa damai bahkan mungkin berkehendak saling menghancurkan. Keadaan yang demikian itu akan merugikan kedua belah pihak (lebih). Dengan layanan mediasi konselor berusaha mengantarai atau membantu memperbaiki hubungan diantara mereka, sehingga mereka menghentikan pertikaian dan terhindar dari pertentangan lebih lanjut yang akan merugikan kedua belah pihak. Layanan mediasi adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.¹¹

¹⁰ Bambang Sutyoso, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Yogyakarta: Gama Media), hlm. 57.

¹¹Tarmizi, 2018, *Bimbingan Konseling Islami*, Medan: Perdana Publishing, hlm. 95-96

Jadi layanan mediasi merupakan suatu layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh konselor untuk menjembatani dua orang yang sedang bertikai atau dalam keadaan saling bermusuhan.

2. Tujuan Layanan Mediasi

Layanan mediasi (MED) biasanya umumnya bertujuan agar tercapai kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara para klien, yaitu pihak-pihak yang berselisih. Kondisi awal yang negatif dan eksposif diantara kedua belah pihak (atau lebih) diarahkan dan dibina oleh konselor sedemikian rupa sehingga berubah menjadi kondisi yang diinginkan bersama.

Tujuan khusus layanan MED difokuskan kepada perubahan atas kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah. Contoh gambarannya sebagai berikut:

Tabel 2.2 (Tujuan Layanan Mediasi)

Kondisi awal antara kedua pihak (Sebelum layanan mediasi)	Kondisi yang dikehendaki (Sesudah layanan mediasi)
1. Rasa bermusuhan terhadap pihak lain	1. Rasa damai terhadap pihak lain
2. Adanya perbedaan dan/ atau kesenjangan dibandingkan pihak lain	2. Adanya kebersamaan (dengan pihak lain)
3. Sikap menjauhi pihak lain	3. Sikap mendekati pihak lain
4. Sikap mau menang sendiri terhadap pihak lain	4. Sikap mau memberi dan menerima terhadap pihak lain
5. Sikap ingin membalas	5. Sikap memaafkan
	6. Sikap lembut dan positif

6. Sikap kasar dan negatif	7. Sikap mau memahami
7. Sikap mau benar sendiri	8. Sikap toleran
8. Sikap bersaing	9. Sikap konstruktif terhadap
9. Sikap destruktif terhadap pihak lain	pihak lain

Sumber: Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling oleh Prayitno

Hasil layanan MED tersebut diatas diharapkan tidak hanya berhenti pada tingkat pemahaman dan sikap (fungsi pemahaman) saja, melainkan teraktualisasikan dalam tingkah laku nyata yang menyertai hubungan kedua belah pihak. Hubungan yang positif, kondusif dan konstruktif itu dirasakan membahagiakan pihak-pihak terkait dan memberikan manfaat yang cukup besar bagi mereka.

3. Komponen Layanan Mediasi

Proses layanan mediasi melibatkan konselor dan klien, yaitu dua pihak (atau lebih) yang sedang mengalami masalah berupa ketidakcocokan diantara mereka.¹²

a. Konselor

Konselor sebagai perencana dan penyelenggara layanan mediasi mendalami permasalahan yang terjadi pada hubungan diantara pihak-pihak yang bertikai. Konselor membangun jembatan diatas jurang yang menganga diantara dua pihak (atau lebih) yang sedang bermasalah itu.

¹²Prayitno, dkk, 2015, *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*, Padang: Universitas Negeri Padang, hlm. 235-238

b. Klien

Berbeda dari layanan konseling perorangan, pada layanan mediasi konselor menghadapi klien yang terdiri dari dua pihak atau lebih; dua orang individu atau lebih; dua kelompok atau lebih; atau kombinasi sejumlah individu dan kelompok.

Klien yang dihadapi oleh konselor itu sedang mengalami ketidakcocokan, dan mereka sepakat untuk meminta bantuan konselor untuk mengatasi ketidakcocokan itu. Melalui layanan mediasi pihak-pihak yang bertikai itu diharapkan mencapai kesesuaian yang membuat hubungan mereka tidak bermasalah lagi.

c. Masalah Klien

Masalah klien yang dibahas dalam layanan mediasi pada dasarnya adalah masalah hubungan yang terjadi diantara individu dan/ atau kelompok-kelompok yang sedang bertikai, yang sekarang meminta bantuan konselor untuk mengatasinya. Masalah-masalah tersebut dapat berpangkal pada perikaian atas kepemilikan sesuatu, kejadian dadakan (seperi perkelahian), persaingan memperebutkan sesuatu, perasaan tersinggung, dendam dan sakit hati, tuntutan atas hak, dsb. Pokok pangkal permasalahan tersebut menjadikan kedua belah pihak (atau lebih) menjadi tidak harmonis atau bahkan saling antagonis yang selanjutnya dapat menimbulkan suasana eksplosif yang dapat membawa malapetaka atau bahkan korban.

Berkenaan dengan masalah yang ditangani dalam layanan mediasi perlu dicatat bahwa masalah yang dibahas dalam layanan mediasi bukanlah masalah yang bersifat criminal, atau orang dan/ atau kelompok yang menjadi

klien sedang terlibat dalam kasus kriminal yang menjadi urusan polisi. Permasalahan yang dibahas itu pada dasarnya terbebas dari urusan pihak berwajib.

4. Asas Layanan Mediasi

Pada dasarnya semua asas konseling perlu mendapat perhatian dan diterapkan didalam layanan mediasi.¹³

a. Asas Kerahasiaan

Layanan mediasi melibatkan lebih dari dua orang yaitu seorang konselor dan dua orang klien atau lebih. Identitas pribadi dan segenap materi yang dibicarakan dalam layanan mediasi diketahui setidak-tidaknya oleh segenap peserta layanan. Semua orang yang terlibat dalam pertikaian dan masalah yang dipertikaikan itu bukan rahasia lagi bagi semua orang yang ikut serta dalam layanan.

Asas kerahasiaan hendaknya ditekankan agar semua orang yang terlibat dalam layanan (termasuk konselor) tidak menyebarkan informasi apapun kepada siapapun berkenaan dengan orang-orang yang ikut serta menjadi klien dan permasalahan yang dibahas dalam layanan. Asas kerahasiaan harus dipegang teguh agar permasalahan yang sedang dicarikan pencerahannya itu tidak justru semakin meluas, atau pemecahannya semakin rumit. Dalam layanan mediasi asas kerahasiaan benar-benar ditekankan oleh konselor untuk dipahami dan dijamin oleh semua peserta layanan.

Dibutuhkannya asas kerahasiaan dalam bimbingan dan konseling merupakan suatu kebutuhan subjek layanan agar terjaminnya privasi

¹³*Ibid*, hlm. 241-249

yang merupakan hal-hal mengenai pribadi seseorang yang tidak perlu dibebarkan kepada orang lain, berkaitan dengan hadis Rasulullah Muhammad SAW sebagaimana yang diriwayatkan oleh Tarmidzi sebagai berikut:

... وَالْآخِرَةَ الدُّنْيَا فَيُعَلِّمُهَا لَهَا هُتْرَ الدُّنْيَا فَيُؤْمِنُ بِمَا عَلَّمَتْهُ مَنْ...

Artinya: ...“Barangsiapa yang menutupi (aib) seorang muslim sewaktu di dunia, maka Allah akan menutup (aibnya) di dunia dan akhirat” (Hadis Riwayat Imam Bukhari No. 2442)¹⁴

b. Asas Keterbukaan

Layanan mediasi diikuti oleh dua orang atau lebih klien. Semua orang yang mengikuti layanan hendaknya membuka diri seluas-luasnya sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Selain penerapan asas kerahasiaan, keterbukaan para peserta layanan secara langsung ataupun tidak langsung dipengaruhi oleh adanya orang ketiga dalam proses layanan, baik orang lain itu dari pihak atau kelompok sendiri (kalau kliennya adalah kelompok) maupun dari pihak lawan bertikai.

Konselor tidak memihak. Untuk mengatasi suasana tidak terbuka, konselor meyakinkan suasana tidak terbuka, konselor meyakinkan para klien, bahwa Konselor tidak memihak kepada siapapun, kecuali kepada kebenaran. Tidak berpihak kepada si A, B, atau C, atau kepada pihak yang satu atau kepada pihak yang lain. Konselor menjelaskan dan memberikan contoh-contoh ketidakberpihakan itu.

¹⁴ Ahmad bin Ali bin Hajar Al-Asqolani, 2003, *Fathul Baari (Syarah Shahih Bukhari)*, Beirut Lebanon: Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah, hal.123

Masalah yang dibahas adalah masalah bersama. Suasana saling menyalahkan, diri atau pihak sendirilah yang benar dan yang lain salah, biasanya mewarnai hubungan antar klien; terutama diawal proses layanan. Suasana ini perlu diubah konselor, sehingga semua peserta layanan memahami dan dapat menerima bahwa masalah yang mereka hadapi adalah masalah bersama. Semua pihak harus secara bersama membahas masalah tersebut dan menyelesaikannya. Apabila satu pihak saja yang menyelesaikan, hal itu mungkin justru tidak adil, dan tidak menyelesaikan masalah; pihak lain tidak mau menerima penyelesaian sepihak itu; masalah bisa semakin rumit; dan layanan mediasi menjadi tidak bermanfaat. Dalam hal ini konselor sejak awal proses layanan, mengembangkan suasana kebersamaan itu. Suasana kebersamaan itu akan memungkinkan semua pihak secara terbuka membahas masalah yang dihadapi.

Perlakuan adil. Keterbukaan para peserta layanan akan berkembang apabila mereka merasa bahwa konselor berlaku adil kepada mereka. Tidak ada yang diutamakan atau dinomorduakan atau dikesampingkan. Tidak ada yang disalahkan atau dimenangkan, dilindungi atau dipojokkan. Konselor menghargai mereka semua; menganggap mereka sebagai pribadi-pribadi yang memiliki kedudukan sama, yaitu kedudukan yang layak memperoleh penghargaan dan penghormatan secara tulus dan jujur.

Keadilan adalah hak yang sangat asasi dan merupakan prinsip yang harus ditegakkan di muka bumi ini. Pelaksanaan ajaran Islam yang benar akan mewujudkan rasa keadilan. Sebaliknya, penyelewengan dari ajaran

Islam akan membuahkan kerusakan atau penindasan. Penegakan keadilan dalam Islam bersifat universal dan komprehensif, seperti diisyaratkan dalam ayat-ayat berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."* (Q.S. An-Nahl: 90).¹⁵

c. Asas Kesukarelaan

Idealnya semua peserta sejak awalnya bersukarela (self referral) mengikuti layanan mediasi. Namun hal seperti itu amat sulit terjadi apabila suasana pertikaian diantara kedua belah pihak (yang sebenarnya memerlukan layanan mediasi) masih marak. Mereka menganggap mediasi itu tidak perlu; mereka masing-masing menganggap perilakunya adalah (satu pihak) yang benar (oleh karena itu harus menang) dan pihak lain salah (sehingga harus dikalahkan). Pihak yang merasa kuat dan benar (dan harus menang) menolak mediasi, dan pihak yang merasa lemah kurang mempercayai mediasi dari pihak ketiga. Mereka, terutama pihak yang merasa lemah, menganggap mediator akan tidak adil dan memihak kepada yang kuat; sedangkan pihak yang merasa kuat dan benar menganggap mediator tidak

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, Semarang: CV. Toha Putra Semarang, 1996, hal. 221

memahami dan tidak akan sanggup menyelesaikan masalah yang dipersengketakan itu.

d. Asas Kesukarelaan

Materi pokok yang menjadi fokus bahasan dalam layanan mediasi adalah hal-hal yang bersifat aktual, yang menyangkut pikiran, perasaan, persepsi, sikap dan kemungkinan tindakan yang ada atau berkembang sekarang. Hal-hal yang sudah terjadi, akan atau berkemungkinan terjadi, dibahas dalam kaitannya dengan kondisi sekarang.

e. Asas Kemandirian

Dengan layanan mediasi seluruh peserta layanan diharapkan dapat mengembangkan kemandirian mereka, dalam berpikir, merasa, berpendapat dan berpandangan, bersikap, bertindak dan bertanggung jawab (BMB3). Kemandirian itu bersifat dan mengarah kepada hal-hal positif yang jauh dari suasana pertikaian, permusuhan ataupun persaingan tidak sehat terhadap pihak-pihak lain, sebagaimana hal itu terjadi sebelum layanan mediasi. Lebih jauh, suasana yang negatif seperti itu diharapkan telah terkikis habis dan tidak akan terjadi lagi, dengan para pesaingannya terdahulu, dan dengan siapa pun juga, dengan pihak manapun juga. Mereka, secara sendiri-sendiri dan/ atau bersama-sama dalam kelompok, tidak terpengaruh atau terseret untuk hal-hal negatif sebagaimana pernah terjadi sebelumnya.

f. Asas-asas Lainnya

Asas-asas lain dalam konseling, yaitu asas kegiatan, kedinamisan keterpaduan, kenormatifan, keahlian, alih tangan dan tut wuri handayani, pelaksanaannya dalam layanan mediasi sebagaimana dalam layanan konseling lainnya. Dalam layanan mediasi, pelaksanaan asas-asas tersebut tertuju kepada sejumlah klien dari dua “kubu” atau lebih dan memfasilitasi terbinanya hubungan diantara mereka yang semakin kondusif dan permisif serta berkembangnya nilai-nilai positif dalam hubungan mereka itu.

5. Pendekatan, Strategi dan Teknik

Selain komponen dan asas-asas, layanan mediasi juga memiliki beberapa pendekatan, strategi dan teknik. Adapun pendekatan, strategi dan teknik dalam layanan mediasi adalah sebagai berikut: ¹⁶

a. Format Kolaboratif

Pendekatan kolaboratif seringkali perlu dilakukan oleh konselor dalam mengupayakan pengentasan masalah yang ada diantara pihak-pihak yang bertikai. Dalam layanan ini konselor menghubungi orang-orang atau pihak-pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang sedang dibahas. Pihak-pihak lain diupayakan dapat menyumbang kepada pengentasan masalah yang dibahas itu.

b. Pendekatan

Ada tiga pendekatan didalam layanan mediasi. Pertama “Saya Oke, Kamu Juga Oke”, maksudnya hubungan yang hendaknya didasari oleh persepsi dan sikap “*saya oke kamu juga oke*” (SOKO) yang merupakan

¹⁶Prayitno, dkk, 2015, *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*, Padang: Universitas Negeri Padang, hlm. 232-273, hlm. 250-269

kondisi bagi berkembangnya hubungan yang positif dan produktif. Kondisi ini boleh dikatakan tidak terjadi di awal layanan mediasi, bahkan sebaliknya, kondisi yang ada diantara pihak-pihak yang bertikai itu boleh jadi adalah suasana “*saya oke kamu tidak oke*” (SOKTO) dan/ atau “*saya tidak oke kamu oke*” (STOKO), atau bahkan “*saya tidak oke dan kamu juga tidak oke*” (STOKTO).

Yang kedua yaitu Komunikasi Secara Dewasa, maksudnya adalah jika dalam suasana hubungan yang tidak didasari oleh suasana SOKO, komunikasi diantara pihak-pihak yang bertikai diwarnai oleh pembicaraan yang kurang menyenangkan dan tidak dapat diterima oleh pihak lain. Pembicaraan atau pesan-pesan yang disampaikan bernada penekanan, tuntutan, ungkapan menyalahkan, menghukum, memerintah.

Yang ketiga yaitu Pendekatan Komprehensif, maksudnya adalah masalah yang terjadi di antara pihak-pihak yang bertikai harus dilihat secara Gestalt, pemahaman terhadap satu kesatuan yang menyeluruh; tidak dilihat dari sudut-sudut bagian-bagiannya secara terpisah-pisah. Pencermatan masalah secara Gestalt akan mampu memahami keterkaitan antar bagian-bagian yang ada didalamnya.

Yang keempat yaitu Pendekatan Realistik, Bermoral, dan Bertanggung Jawab. Maksudnya adalah dengan kaidah 3R (*Reality, Right, Responsibility*) itu kehidupan akan berjalan dengan baik. Kaidah realistik menekankan pentingnya diperhatikan hal-hal yang menjadi kenyataan. Apapun yang dilakukan harus sesuai dengan kenyataan yang ada. Kenyataan sekaligus mengandung kemungkinan dan keterbatasan

untuk dilakukannya sesuatu. Dalam melakukan sesuatu berdasarkan kenyataan yang ada seseorang harus memperhatikan nilai dan moral yang berlaku; dan lebih jauh, perbuatan itu harus dipertanggung jawabkan.

Dalam layanan mediasi, kaidah-kaidah 3R tersebut perlu diaplikasikan. Konselor perlu menekankan bahwa dalam penyelesaian masalah yang mereka hadapi, para peserta layanan membutuhkan 3R. Dengan berpegang pada 3R, mereka akan dapat saling berhubungan secara harmonis dan saling membantu.

c. Strategi BMB3

Sejak awal kegiatan layanan konselor menegakkan strategi BMB3 untuk mendorong kedua belah pihak berpikir, merasa, bersikap, bertindak dan bertanggung jawab sepositif mungkin dalam menghadapi, membicarakan dan mencari solusi berkenaan dengan masalah konsulti dan pihak ketiga.

d. Teknik

Selain strategi, layanan mediasi juga memiliki teknik. Ada dua macam teknik didalam layanan mediasi yaitu teknik umum dan teknik khusus. Adapun yang termasuk teknik-teknik umum yaitu penerimaan terhadap klien dan posisi duduk, penstrukturan, ajakan untuk berbicara. Teknik umum lainnya yaitu kontak mata, keruntutan, penyimpulan, penafsiran dan konfrontasi, transferensi dan kontra-transferensi, teknik eksperensial.

Seluruh teknik umum konseling perorangan dipakai oleh konselor untuk mengembangkan proses mediasi yang efektif, dimulai dari

menerima klien, mengatur posisi duduk, penstrukturan (khususnya tentang layanan mediasi dan asas-asas pokok konseling perorangan), mengadakan analisis dan diskusi permasalahan yang dihadapi, sampai dengan mengadakan penilaian dan laporan. Perlu dicatat, bahwa dalam layanan mediasi semua peserta (secara individual) didorong untuk secara aktif berpartisipasi dalam proses layanan.

Teknik-teknik khusus konseling perorangan digunakan dalam layanan mediasi untuk mengubah tingkah laku para peserta layanan, khususnya berkenaan dengan permasalahan yang mereka alami. Teknik khusus lainnya yaitu informasi dan contoh pribadi, tujuan, contoh dan latihan (latihan penenangan), nasihat, kontrak, waktu dan tempat. Lebih jauh, lamanya layanan mediasi tergantung pada luas dan dalamnya pembicaraan serta latihan-latihan yang dilaksanakan. Layanan mediasi diselenggarakan di tempat netral, disetujui bersama untuk pihak-pihak yang bertikai.

e. Keterkaitan

Salah satu keterkaitan layanan mediasi yaitu keterkaitan jenis layanan lain. Berbagai jenis layanan konseling lainnya terbuka untuk lebih memantapkan pengentasan masalah yang dibahas. Layanan-layanan lain itu juga dapat merupakan layanan tindak lanjut. Misalnya ada pihak yang termasuk di dalam masalah yang telah diselesaikan itu ingin menindaklanjuti hal tertentu dengan menggunakan layanan KP, ORIN, INF, BKP, dan lain-lain. Di samping itu, kegiatan pendukung konseling juga perlu dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk suksesnya layanan mediasi.

Keterkaitan yang kedua yaitu keterkaitan jenis pendukung. Kelima kegiatan pendukung konseling, yaitu aplikasi instrumentasi, himpunan data, konferensi kasus, kunjungan rumah, tampilan kepustakaan, dan alih tangan kasus perlu dipertimbangkan dalam layanan mediasi.

6. Operasionalisasi Layanan

Layanan mediasi menyangkut klien yang jumlahnya relatif banyak dengan masalah yang berfokus pada konflik antar dua orang atau lebih. Untuk suksesnya layanan ini diperlukan rangkaian kegiatan yang tertib dan lengkap, dari perencanaan sampai ditulisnya laporan. Profesionalitas layanan akan terlihat dari dilaksanakannya langkah-langkah kegiatan secara tertib dan mutu hasil layanan yang dicapai oleh klien.¹⁷

Operasionalisasi layanan mediasi yang pertama yaitu perencanaan. SATLAN layanan mediasi definisi hasil identifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan mediasi melalui hubungan atau pertemuan awal dengan calon peserta layanan. Pertemuan awal dapat terjadi antara insiatif konselor yang tahu adanya kesenjangan antara pihak-pihak terkait, atau salah satu pihak itu yang menghubungi konselor berkenaan dengan permasalahan yang ada.

Operasionalisasi layanan mediasi yang kedua yaitu pengorganisasian unsur-unsur dan sarana layanan. Pengorganisasian ini mengarah diselenggarakannya pertemuan antara konselor dengan masing-masing pihak dapat terjadi untuk selanjutnya dilakukan pertemuan antara konselor dengan kedua pihak sekaligus (pertemuan segitiga).

¹⁷*Ibid*, hlm 270-273

Operasionalisasi layanan mediasi yang ketiga yaitu pelaksanaan. Pelaksanaan layanan mediasi yang pertama yaitu pertemuan konselor dengan masing-masing pihak dilakukan untuk menjajaki versi masalah yang terjadi menurut masing-masing dan tawaran solusi yang mungkin diambil menurut masing-masing pihak itu. Kemudian yang kedua yaitu pertemuan segitiga. Yang mana pertemuan segitiga konselor mempertemukan kedua (atau lebih) pihak. Dalam pertemuan segitiga ini segenap permasalahan yang dirasakan oleh masing-masing pihak itu diungkap, dibahas dan dicari solusinya. Disini pulalah konselor menampilkan peran sesungguhnya sebagai mediator handal yang memanfaatkan segenap pendekatan, strategi, teknik dan taktik. Yang keempat adalah menetapkan fasilitasi layanan dan yang terakhir ialah menyiapkan kelengkapan administrasi.

Operasionalisasi layanan mediasi yang keempat yaitu penilaian. Fokus penilaian hasil konseling, sebagaimana juga diaplikasikan dalam layanan mediasi, ialah diperolehnya pemahaman baru oleh klien, berkembangnya perasaan positif dan kegiatan apa yang akan dilakukan klien setelah proses pelayanan berlangsung. Kegiatan penilaian dilakukan dalam tiga tahap, penilaian segera (*laiseg*), penilaian jangka pendek (*laijapen*), dan penilaian jangka panjang (*laijapan*). Kegiatan penilaian dapat dilakukan secara lisan ataupun tertulis, dalam format individual dan/atau kelompok.

Operasionalisasi layanan mediasi yang kelima yaitu tindak lanjut dan laporan. Menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian di antara pihak-pihak yang terlibat. Hasil akhir layanan yang dilatar belakangi oleh kajian

menyeluruh proses layanan merupakan isi LAPELPROG (laporan pelaksanaan program). Dokumen laporan dapat merupakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan, disamping merupakan dokumen bagi konselor sendiri.

C. Konsep Dasar Konflik Interpersonal

1. Pengertian Konflik

Istilah konflik secara etimologis berasal dari bahasa Latin “*Con*” yang artinya bersama dan “*Fligere*” yang artinya benturan atau tabrakan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan konflik dalam konsep adalah benturan atau tabrakan bersama, atau benturan kepentingan. **Crable** (1981) menyatakan, bahwa “*Conflict is a disagreement or a lack of harmony*”. Kalimat tersebut dapat diartikan bahwa konflik merupakan ketidaksepahaman atau ketidakcocokan.

Robbins (2006) menyatakan, bahwa konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi, bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. **Degenova** (2008) menyatakan, bahwa konflik adalah sesuatu yang normal terjadi pada setiap hubungan, di mana dua orang tidak pernah selalu setuju pada suatu keputusan yang dibuat.¹⁸

Konflik harus dirasakan oleh pihak-pihak yang berhubungan dengannya. Apakah konflik tersebut memang ada, itu adalah masalah persepsi. Jika tidak ada yang merasakan adanya konflik, pada umumnya konflik memang tidak ada. Tentu saja, konflik yang dirasakan sebetulnya bisa tidak ada, sedangkan

¹⁸ Erni Tisnawati dan Donni Juni Priansa, 2015, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan*, Jakarta: Repika, hlm. 282

banyak situasi yang digambarkan mengandung konflik sebenarnya tidak demikian, karena para anggota organisasi tidak merasakan adanya konflik tersebut.

Konflik merupakan tindakan yang ditentukan, yang dapat timbul pada tingkat yang tersembunyi atau terbuka. Yang mana definisi konflik merupakan suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebarang usaha untuk menghalangi sehingga mengakibatkan frustrasi pada B dalam usahanya untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya.¹⁹

Konflik menurut Handoko (2003) adalah segala macam interaksi pertentangan atau antagonistic antara dua orang atau lebih. Konflik juga merupakan gesekan yang terekspresikan antara dua pihak atau lebih, dimana masing-masing mempersepsi adanya intervensi dari pihak lain, yang dianggap menghalangi jalan untuk mencapai sasaran organisasi. Konflik hanya terjadi bila semua pihak yang terlibat, merasakan adanya kecurangan-kecurangan dalam pelaksanaan tujuan organisasi.

Konflik dapat diartikan sebagai ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena harus menggunakan sumberdaya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama dan atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Firman Allah SWT dalam surah an-Nisa 111 yang berbunyi:

¹⁹ Stephen P. Robins, 1994, *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, Jakarta: Arcan, hlm. 451

وَمَنْ يَكْسِبْ إِثْمًا فَإِنَّمَا يَكْسِبُهُ عَلَىٰ نَفْسِهِ وَكَانَ اللَّهُ عَلِيمًا حَكِيمًا ۝۱۱

Artinya: *Barangsiapa yang mengerjakan dosa, maka sesungguhnya ia mengerjakannya untuk kemudharatan dirinya sendiri, dan Allah maha mengetahui dan maha bijaksana. (QS. An nisa: 111)*

Tafsiran Ayat adalah barangsiapa yang melakukan dosa dan berpendapat dia melakukan karena mendatangkan manfaat baginya, sesungguhnya dia melakukan sesuatu yang mendatangkan celaka kecelakaan dan bahaya kepada dirinya sendiri. Keadaannya seperti orang yang tidak mengetahui akibat dosa-dosa didunia dan akhirat. Dengan ilmunya yang maha luas, Allah ta'ala telah menggariskan pada manusia syariat-syariat yang apabila dilanggar akan mendatangkan bahaya kepada mereka.²⁰

Tentu saja ada konflik yang hanya dibayangkan ada sebagai sebuah persepsi yang tidak riil. Sebaliknya dapat terjadi bahwa ada situasi-situasi yang sebenarnya dapat dianggap sebagai “bernuansa konflik” ternyata tidak dianggap sebagai konflik karena anggota-anggota kelompok tidak menganggapnya sebagai konflik. Konflik selalu diasosiasikan dengan sebutan, “oposisi” (lawan), “kelangkaan”, dan “blockade”.²¹

2. Bentuk-Bentuk Konflik

Dalam setiap organisasi, tentu tidak akan terlepas oleh adanya konflik karena pada dasarnya konflik itu muncul melalui tiga bentuk, yaitu konflik dalam diri individu; konflik antarpribadi; dan konflik organisasi.²²

²⁰ Ahmad Mustafa al-Maragi, *Terjemahan Tafsir al-Maragi*, PT Karya Toha Putra Semarang, hlm. 250-251

²¹ Nasrul Syakur Chaniago, dkk., 2016, *Organisasi Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 132-133

²² Sutarto Wijono, 2014, *Psikologi Industri & Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014, hlm. 206-223

a. Konflik dalam Diri Individu (*Intraindividual Conflict*)

Munculnya konflik yang ada dalam diri individu ini mempunyai kecenderungan, misalnya konflik yang berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai. Maksudnya disini yaitu pertentangan yang hendak dicapai saling berimbang kekuatannya (saling tarik-menarik). Pertentangan tersebut dapat memiliki bentuk positif maupun bentuk negatif, sehingga terjadi persaingan dua atau lebih kepentingan dalam diri individu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya.

Ada tiga kemungkinan mengapa konflik yang berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai ini muncul, adapun bentuknya yaitu: Konflik mendekat-mendekat (*approach-approach conflict*), konflik ini muncul ketika individu didorong untuk melakukan pendekatan positif terhadap dua persoalan atau lebih. Tetapi, tujuan yang dicapai saling terpisah satu sama lain. Yang kedua konflik mendekat-menghindar (*approach-avoidance conflict*), individu yang mengalami konflik ini didorong untuk melakukan pendekatan terhadap persoalan-persoalan yang mengacu pada satu tujuan dan pada waktu yang sama didorong untuk melakukan penghindaran terhadap persoalan-persoalan tersebut. Yang ketiga yaitu konflik menghindar-menghindar (*avoidance-avoidance conflict*), individu yang didorong untuk menghindari dua atau lebih hal yang negative tetapi tujuan-tujuan yang dicapainya saling terpisah satu sama lain.

b. Konflik Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*)

Konflik antarpribadi adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antara individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya konflik antarpribadi adalah adanya kesalahan dalam persepsi (*misperception*), kesalahan berpendapat (*misopinion*), kesalahan dalam memahami (*misunderstanding*), kesalahan dalam berkomunikasi (*miscommunication*), perbedaan tujuan (*goal different*), latar belakang budaya (*culture background*), sosial-ekonomi (*social-economic*), dan sifat-sifat pribadi (*personality traits*) antara karyawan dengan karyawan, antara atasan dengan bawahan, antara atasan dengan atasan, atau antarkelompok dalam organisasi. Untuk menghadapi konflik antarpribadi dalam organisasi tersebut diperlukan adanya kerangka kerja sama secara khusus yang dapat digunakan untuk menganalisis adanya dinamika psikologis dan perilaku terjadinya konflik antarpribadi atau antara diri sendiri dengan oranglain dalam organisasi yang dapat dilihat melalui pembahasan dalam teori “Johari Window”. Sumber konflik antarpribadi/ kelompok biasanya terjadi melalui beberapa kondisi dan dengan adanya enam sumber. Adapun yang dimaksud yaitu: persaingan terhadap sumber-sumber (*competition for resources*), ketergantungan terhadap tugas (*task independence*), kekaburan deskripsi tugas (*jurisdictional ambiguity*), masalah status (*status problems*), sifat-sifat individu (*individual traits*), rintangan-rintangan komunikasi (*communications barriers*).

3. Manajemen Konflik

Dalam manajemen konflik, ada beberapa strategi yang dapat digunakan. Adapun strateginya yaitu sebagai berikut:²³

a. Strategi mengelola konflik dalam diri individu (*Intraindividual Conflict*)

Ada kecenderungan bahwa jika orang mengalami konflik sering kali menggunakan cakrawala berfikir secara sempit dalam menentukan strategi yang tepat. Jika konflik melanda dirinya, dia akan cenderung menggunakan reaksi menurut kebiasaannya dan kurang berpikir mengenai berbagai alternatif yang memungkinkan untuk dilakukan lebih dahulu. Untuk memberi solusi terhadap konflik intraindividual diperlukan strategi yang efektif dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- 1) Pengenalan diri. Individu yang dapat mengenal kekuatannya secara tepat seperti emosi positif yang dimilikinya, yaitu bangga, bahagia, kasih, kelegaan, dan harapan, nilai-nilai tentang kemanusiaan, ciri-ciri pribadi secara asertif, kreatif, inovatif, kritis, dan bercita-cita tinggi akan dapat membawa pengaruh signifikan terhadap tujuan dan perannya dalam mengelola konflik intraindividual. Sebaliknya, kelemahan-kelemahan itu dapat meliputi emosi yang negative (kemarahan, rasa bersalah, takut, cemas, iri, curiga, benci, sedih atau dendam). Jika setiap kelemahan itu dapat dipahami dan diusahakan untuk dikelola dan diperbaiki, maka individu akan dapat mencapai tujuan dan memainkan perannya untuk mengubah kelemahan-

²³*Ibid*, hlm. 240-257

kelemahannya itu menjadi kekuatan yang dapat mengatasi konflik intraindividualnya.

- 2) Meningkatkan kekuatan. Ketika individu mulai merasakan adanya konflik tersembunyi, sebaiknya perlu meningkatkan kekuatan. Salah satu kekuatan yang dapat dikembangkan adalah rasa percaya diri. Untuk meningkatkan rasa percaya diri, maka individu perlu melihat berbagai keberhasilan yang telah dilakukannya dalam mencapai tujuan yang diharapkannya. Sebaliknya, untuk memainkan peran dan menghabiskan ambigiusnya, individu memerlukan rasa percaya diri bahwa dia dapat mencapainya.
 - 3) Memilih berbagai alternatif. Dalam menghadapi konflik intraindividual, individu perlu mempunyai berbagai alternatif untuk dapat mengatasinya. Dalam konflik intraindividual yang berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai biasanya digunakan tiga strategi yaitu konflik mendekat-mendekat (approach-approach conflict), konflik mendekat-menghindar (approach-avoidance conflict), dan konflik menghindar-menghindar (avoidance-avoidance conflict). Sebaliknya, untuk mengatasi konflik peran dan ambigius diperlukan paling tidak empat cara, yaitu mempunyai kesadaran akan terjadinya konflik peran; menerima kondisi dan situasi jika muncul konflik yang dapat membuat tekanan-tekanan dalam pekerjaan; memiliki kemampuan untuk mentoleransi stress; memperkuat sikap/ sifat pribadi lebih tahan dalam menghadapi konflik yang muncul dalam organisasi.
- b. Strategi mengelola konflik antarpribadi (Interpersonal Conflict)

Strategi menyelesaikan konflik antarpribadi ini dapat menggunakan beberapa bentuk penyelesaian, yaitu: untuk penyelesaian konflik antar-individu/ kelompok ada kecenderungan untuk melakukan kompromi atau mengambil jalan tengah; membayar sekelompok orang yang terlibat dalam konflik. Pada umumnya, pembayaran berbentuk materi misalnya uang pelicin; menggunakan jasa orang atau sekelompok orang ketiga (*lawyer*) untuk dijadikan pihak penengah; menggunakan peraturan yang berlaku sebagai cara penyelesaian konflik antarpribadi atau antarkelompok. Strategi pengolahan konflik ini diarahkan pada tiga strategi, yaitu: strategi kalah-kalah (*lose-lose strategy*), strategi menang-kalah (*win-lose strategy*), dan strategi menang-menang (*win-win strategy*).

- 1) Strategi kalah-kalah (*lose-lose strategy*). Dalam mengaplikasikan strategi saya kalah Anda kalah (*lose-lose strategy*) untuk menyelesaikan konflik adalah berorientasi pada kedua belah pihak yang terlibat (individu/ kelompok) yang sama-sama kalah dalam perselisihan. Dalam strategi saya kalah Anda kalah ini dapat diselesaikan dengan cara melibatkan pihak ketiga bila perundingan mengalami jalan buntu. Dengan kata lain, untuk mengatasi situasi itu pihak ketiga diundang agar dapat melakukan campur tangan atas konflik yang dialami oleh pihak-pihak yang berselisih atau barangkali bertindak atas kemauannya sendiri. Ada dua tipe utama dalam campur tangan pihak ketiga, yaitu arbitrase dan mediasi.
- 2) Strategi menang-kalah (*win-lose strategy*). Dalam strategi saya menang Anda kalah menekankan adanya salah satu pihak yang sedang

konflik mengalami kemenangan, tetapi pihak yang lain mengalami kekalahan. Strategi semacam ini sering digunakan untuk mengatasi konflik didalam aspek kehidupan sehari-hari dan tak terkecuali di dalam organisasi. Pada konflik dengan pendekatan *win-lose strategy*, biasanya diidentifikasi adanya pola-pola kejadian yang tipikal dan terus berkepanjangan.

- 3) Strategi menang-menang (*win-win strategy*). Pemecahan konflik dengan strategi saya menang dan Anda menang (*win-win strategy*) adalah kemungkinan untuk memuaskan berbagai pihak yang terlibat konflik. Penyelesaian konflik dengan strategi ini dipandang sebagai penyelesaian psikologis yang mengedepankan “kemanusiaan”, sehingga penyelesaian ini dipandang paling tepat dalam kehidupan organisasi. Strategi ini menggunakan berbagai pengetahuan, sikap, pengalaman, dan keterampilan menciptakan relasi komunikasi dan interaksi yang dapat membuat pihak-pihak yang terlibat saling merasa aman dan jauh dari ancaman.

4. Pengertian Konflik Interpersonal/ Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*)

Konflik Interpersonal (*Interpersonal Conflict*) adalah konflik yang terjadi karena pertentangan antar satu individu dengan individu lainnya. Konflik ini biasanya dipengaruhi oleh adanya perbedaan masing-masing individu tersebut. Perbedaan tersebut dikarenakan perbedaan pendapat, perbedaan tujuan maupun persaingan.²⁴

²⁴Budi Kho, Ilmu Manajemen Industri, diakses 06 April 2019, “*Pengertian konflik dan jenis-jenis konflik berdasarkan tingkatannya*”, <https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-konflik-dan-jenis-jenis-konflik-berdasarkan-tingkatannya>

Konflik Interpersonal (*Interpersonal Conflict*) adalah konflik antarpribadi. Konflik demikian timbul antara dua orang atau lebih dan saling bertentangan satu dengan lainnya. Apabila mereka termasuk dalam suatu kelompok, maka konflik dapat berkembang ke arah konflik *intragroup* atau intrakelompok.²⁵

Menurut Rapoport, konflik interpersonal adalah dua orang atau dua kelompok yang saling bermusuhan tidak mau saling berdamai, walaupun keduanya sama-sama menderita kerugian. Rapoport mengambil contoh dari penjelasan diatas “kalau saya mengajak berdamai lebih dahulu, saya yang rugi karena seakan-akan saya harus minta maaf duluan. Sementara itu, lawan saya akan berpikir sama dengan saya sehingga ia pun tidak mau berinisiatif untuk berdamai.”²⁶

Konflik interpersonal adalah konflik yang selalu ditandai oleh komunikasi yang penuh kemarahan. Jika pihak ketiga dapat menurunkan tingkat ancaman dan meningkatkan saling kepercayaan, kemungkinan untuk mencapai penyelesaian akan meningkat.

Konflik interpersonal merupakan pertentangan, perbedaan antara dua belah pihak atau lebih dalam suatu perselisihan yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan dengan sengaja mengganggu pencapaian pihak yang menjadi lawan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal adalah suatu ketidaksetujuan antar individu yang sedang berhubungan yang ditandai dengan timbulnya rasa kebencian, bermusuhan, komunikasi yang penuh kemarahan yang mengakibatkan suatu ancaman bagi individu itu sendiri.

²⁵ Bimo Walgito, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), hlm 148

²⁶ Kartini Kartono, *Psikologi Sosial untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 20012), hlm. 131

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Konflik Interpersonal/ Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*)

Robert J. Edelman menyatakan ada tujuh faktor yang menyebabkan terjadinya konflik interpersonal yaitu: (1) Karakteristik kelompok. (2) Aturan dalam suatu hubungan. (3) Perselisihan pribadi. (4) Perbedaan gender. (5) Perbedaan usia. (6) Kesalahan persepsi dan kesalahpahaman. (7) Harapan dan keyakinan.²⁷

Menurut Max A. Eggert dan Wendy Falzon, konflik interpersonal disebabkan beberapa hal sebagai berikut:²⁸

a. Komunikasi yang buruk

Konflik dapat muncul ketika siswa yang terlibat konflik tidak dapat mengekspresikan diri, tidak dapat mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan yang dirasakannya, tidak dapat menyatakan masalah yang dialami dengan benar, tidak dapat menyajikan argumentasi yang logis dan terstruktur, dan tidak dapat mendengarkan secara efektif. Semakin terbatas kemampuan komunikasi siswa maka kemungkinan munculnya konflik juga semakin besar.

b. Perbedaan-perbedaan yang dirasakan

Secara alamiah manusia membentuk kelompok-kelompok dalam kehidupan sosialnya, begitu juga dengan siswa di sekolah. Setiap kelompok memiliki peraturan tersendiri yang menjadi ciri khas dan membuatnya berbeda dari kelompok lain. Perbedaan yang ada sekaligus dapat menjadi pemicu terjadinya konflik. Begitu juga halnya dengan perbedaan individu dalam kelompok itu sendiri. Perbedaan yang

²⁷Rahyuwinata, diakses 15 April 2019 (online), (<http://> penyebab terjadinya konflik)

²⁸ Agus M. Hardjana, 1994, *Konflik di Tempat Kerja*, (Yogyakarta: Kanisius), hlm. 44-46

dimaksud menyangkut perbedaan pandangan, ketidakcocokan perilaku atau kebiasaan, ketidakcocokan nilai-nilai yang dianut, perbedaan usia, dan perbedaan agama atau kepercayaan.

c. Orientasi biologis

Siswa dengan keberanian dan kekuatan fisik yang lebih, cenderung berani untuk menekan siswa lain yang dianggap lemah, sehingga menjadi penyebab terjadinya konflik. Selain kekuatan fisik juga mengacu pada keidealan bentuk fisik. Siswa yang memiliki bentuk fisik bagus cenderung lebih percaya diri dan menonjolkan diri daripada siswa yang memiliki bentuk fisik biasa. Hal ini dapat menimbulkan pertentangan yang menjadi awal terjadinya konflik.

Dari pernyataan para ahli tentang penyebab terjadinya konflik interpersonal, maka peneliti dapat menyimpulkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan konflik interpersonal/ antarpribadi (*interpersonal conflict*) adalah:

- a. Perbedaan siswa yang meliputi perbedaan individu dan perasaan
- b. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda
- c. Perbedaan kepentingan antara siswa atau kelompok
- d. Perbedaan pendapat dan keinginan

6. Dampak Konflik Interpersonal (*Interpersonal Conflict*)

Secara sepihak konflik lebih banyak menimbulkan dampak negatif, akan tetapi konflik juga dapat menimbulkan dampak positif, seperti

dikemukakan oleh Max A. Eggert dan Wendy Falzon tentang dampak positif dari konflik antara lain:²⁹

- a. Konflik meningkatkan pertumbuhan, melalui pembelajaran untuk mengatasi tantangan-tantangan dalam suatu kebersamaan dengan orang lain
- b. Konflik meningkatkan kreativitas dan perubahan solusi untuk mengatasi perbedaan-perbedaan diantara pihak-pihak yang terlibat
- c. Konflik meningkatkan perkembangan keterampilan interpersonal, karena setiap individu berusaha untuk berhubungan meskipun ada perbedaan diantara mereka
- d. Konflik meningkatkan pengertian yang saling menguntungkan tentang perbedaan nilai, aspirasi dan kebudayaan

Dampak negatif konflik interpersonal diantaranya:

- a. Konflik dapat menyebabkan stress diantara pihak-pihak yang terlibat
- b. Konflik dapat menyebabkan interaksi yang lebih rendah diantara pihak-pihak yang terlibat dan para pendukungnya
- c. Status dan ego menjadi lebih penting daripada alasan kenyataan
- d. Konflik dapat mengambat aktivitas produktivitas

7. Gaya Pemecahan Konflik Interpersonal/ Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*)

Johnson menyebutkan ada lima gaya dalam pemecahan konflik yaitu:³⁰

- a. Gaya ikan hiu

²⁹*Ibid*, hlm. 48

³⁰*Ibid*, hlm. 52

Senang menaklukkan lawan dengan cara memaksa menerima solusi konflik yang ia sodorkan. Baginya, tercapainya tujuan pribadi atau kelompok adalah yang utama, sedangkan hubungan dengan pihak lain tidak penting. Cara ini merupakan pendekatan menang-kalah (*win-lose approach*). Disini satu pihak memperjuangkan kepentingannya dengan mengorbankan pribadi dan kepentingan pihak lain. Tujuannya adalah menang, mendapatkan yang diperjuangkan dan mengalahkan pihak lain, sehingga pihak lain itu tidak mendapatkan apa yang dia perjuangkan.

b. Gaya burung hantu

Konflik merupakan masalah yang harus dicari pemecahannya yang sejalan dengan tujuan-tujuan pribadi maupun lawannya. Cara pengelolaan ini merupakan pendekatan menang-menang (*win-win approach*). Tujuannya untuk memuaskan kepentingan kedua belah pihak, agar masing-masing mendapatkan tujuan yang diinginkan, sehingga kedua belah pihak ada yang dikalahkan.

c. Gaya rubah

Senang mencari kompromi. Bagi gaya rubah, baik tujuan-tujuan pribadi maupun hubungan baik dengan pihak lain sama-sama penting. Masing-masing bersedia sedikit mengorbankan kepentingan pribadinya atau kelompok demi tercapainya kepentingan dan kebaikan bersama. Cara ini merupakan pendekatan di mana pihak-pihak yang berkonflik tidak ada yang menang atau kalah (*neither win-win nor lose-lose approach*). Masing-masing pihak yang berkonflik saling memberi kelonggaran atau konsesi. Kedua pihak mendapatkan apa yang

diinginkan tetapi tidak penuh, merasa kehilangan tetapi tidak seluruhnya.

d. Gaya kura-kura

Gaya kura-kura maksudnya adalah menarik diri dan bersembunyi dibalik tempurung badannya untuk menghindari konflik. Merasa selalu berusaha menghindar dari pokok-pokok soal maupun orang-orang yang dapat menimbulkan konflik. Cara ini merupakan pendekatan kalah-kalah (*lose-lose approach*). Dalam pendekatan ini kedua belah pihak yang berkonflik tidak memperjuangkan kepentingan masing-masing, bahkan menurut mereka tidak menaruh perhatian pada perkara yang dikonflikkan. Dengan cara ini kedua belah pihak tidak mendapatkan hal yang diinginkan dan membiarkan konflik mereda.

e. Gaya kelinci

Gaya ini berkeyakinan bahwa konflik harus dihindari demi kerukunan. Setiap konflik tidak mungkin dipecahkan tanpa merusak hubungan. Cara ini disebut gaya penyesuaian, dengan pendekatan kalah-menang (*lose-win approach*). Dalam pendekatan ini, satu pihak melepaskan dan mengesampingkan hal yang diinginkan, sehingga pihak yang lain yang mendapatkan sepenuhnya hal yang diinginkan.³¹

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa setiap gaya pemecahan konflik memiliki ciri khas masing-masing. Setiap gaya akan efektif jika digunakan pada situasi atau kondisi yang tepat. Penggunaan gaya pemecahan konflik yang tidak tepat atau tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi maka tidak akan menghasilkan pemecahan konflik yang diharapkan. Oleh karena itu

³¹ Atasokhi Antonius, dkk., 2003, *Relasi dengan Sesama*, (Jakarta: Antonina Panca), hlm. 13

penting bagi siswa untuk memahami semua gaya sehingga dapat memilih gaya yang tepat dan disesuaikan dengan konflik yang dihadapi.

8. Teori Konflik Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*)

Menurut Hocker dan Wilmot (1995) mendefinisikan konflik antarpribadi sebagai “perjuangan yang dinyatakan antara paling tidak dua pihak yang saling bergantung yang memersepsikan tujuan-tujuan yang tidak cocok atau incompatible goals, sumber-sumber yang langka, dan campur tangan pihak lain dalam mencapai tujuan-tujuan mereka”.³²

Teori diatas menjelaskan bahwasanya konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) suatu keinginan individu dengan individu lain yang saling bertolak belakang atau bertentangan yang mana dua pihak yang saling bergantung memersepsikan atau menyatakan bahwa tujuan mereka lah yang paling benar padahal belum tentu demikian. Konflik antarpribadi terjadi karena adanya campur tangan pihak lain dalam mencapai tujuan-tujuan dari masing-masing individu namun akibat ketidakcocokan dalam merealisasikan tujuannya yang memicu terjadinya suatu konflik tersebut.

Konflik interpersonal terkadang didahului oleh perdebatan dalam al-Qur’an dinyatakan dengan mujadalah, yakni perdebatan antara logika yang benar dan salah. Mujadalah (debat) dan sebagainya disebutkan dalam al-Qur’an surah al-A’raf ayat 71:

قَالَ قَدْ وَقَعَ عَلَيْكُمْ مِّن رَّبِّكُمْ رِجْسٌ وَغَضَبٌ أَتَجَادِلُونَنِي فِي أَسْمَاءِ سَمَّيْتُمُوهَا أَنْتُمْ وَأَبَاؤُكُمْ
مَا نَزَّلَ اللَّهُ بِهَا مِن سُلْطَانٍ فَانظُرُوا إِلَيَّ مَعَكُمْ مِّنَ الْمُنتَظِرِينَ

Artinya: "Sungguh sudah pasti kamu akan ditimpa azab dan kemarahan dari Tuhanmu". Apakah kamu sekalian hendak berbantah dengan aku tentang nama-nama (berhala) yang kamu beserta nenek moyangmu menamakannya,

³² Muhammad Budyatna & Leila Mona Ganiem, 2014, *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), hlm. 277

padahal Allah sekali-kali tidak menurunkan hujjah untuk itu? Maka tunggulah (azab itu), sesungguhnya aku juga termasuk orang yang menunggu bersama kamu".(QS. Al-A'raf ayat 71).

D. Konsep Dasar Teknik Relaksasi

1. Pengertian Relaksasi

Relaksasi adalah salah satu teknik dalam terapi perilaku yang dikembangkan oleh Jacobson dan Wolpe untuk mengurangi ketegangan dan kecemasan. Teknik ini dapat digunakan tanpa bantuan terapis dan mereka dapat menggunakannya untuk mengurangi ketegangan dan kecemasan yang dialami sehari-hari di rumah. Oleh orang awam, relaksasi dapat diartikan sebagai partisipasi dalam aktivitas olah raga, melihat TV, dan rekreasi. Sebaliknya ketegangan dapat menunjuk pada suasana yang bermusuhan, perasaan-perasaan negatif terhadap individu.³³

Relaksasi juga merupakan sebuah teknik yang dapat digunakan semua orang untuk menciptakan mekanisme batin dalam diri seseorang dengan membentuk pribadi yang baik, menghilangkan berbagai bentuk pikiran yang kacau akibat ketidakberdayaan seseorang dalam mengendalikan ego yang dimilikinya, mempermudah seseorang mengontrol diri, menyelamatkan jiwa dan memberikan kesehatan bagi tubuh.

Hebert Benson dan Miriam Z. Klipper yang diterjemahkan oleh Nurhasan mengemukakan bahwa respon relaksasi merupakan karunia alami yang dapat didayagunakan oleh semua orang. Dengan menjembatani jurang pemisah antara psikologi, fisiologi, ilmu kedokteran, dan sejarah. Respon relaksasi adalah mekanisme batin yang terdapat dalam jiwa seseorang. Relaksasi adalah teknik mengatasi kekhawatiran/ kecemasan atau stres melalui pengenduran otot-otot dan syaraf, itu terjadi atau bersumber pada obyek-obyek tertentu.³⁴

Relaksasi dapat digunakan untuk menurunkan stress karena relaksasi merupakan keterampilan *copying* yang aktif bila digunakan untuk mengajarkan

³³ Zainul Anwar, 2012, *A-Z Psikologi - Berbagai Kumpulan Topik Psikologi*, (Yogyakarta: ANDI), hlm. 254

³⁴ Ayad Wahyu Utomo dan Agus santoso, 2013, *Studi Pengembangan Terapi Musik Islami Sebagai Relaksasi Untuk Lansia*, (Surabaya: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam.), dalam <http://jurnalbki.uinsby.ac.id>, diakses pada 7 April 2018, pukul 13:09 WIB

kepada individu tentang kapan dan bagaimana menerapkan teknik relaksasi didalam kondisi dimana individu yang bersangkutan mengalami kecemasan.

2. Tujuan Relaksasi

Tujuan pokok teknik relaksasi adalah untuk menahan terbentuknya respon stress, terutama dalam sistem saraf dan hormon. Adapun tujuan jangka panjang relaksasi adalah agar tubuh dapat memonitor secara spontan semua signal kontrolnya dan secara otomatis membebaskan ketegangan yang tidak diinginkan.

Secara umum tujuan dari teknik relaksasi ada dua, yaitu:³⁵

a. Tujuan pokok relaksasi adalah membantu orang menjadi rileks, dan dengan demikian dapat memperbaiki berbagai aspek kesehatan fisik.

Tujuan pokok atau tujuan utama dari teknik ini yaitu membantu seseorang agar dapat merasakan diri menjadi lebih tenang dan rileks, dengan tercapainya tujuan tersebut membantu individu dalam memperbaiki berbagai aspek kesahatan fisiknya.

b. Membantu individu untuk dapat mengontrol diri dan memfokuskan perhatian sehingga ia dapat mengambil respon yang tepat saat berada dalam situasi yang menegangkan.

Tujuan dari teknik ini untuk membantu individu atau konseli dalam usaha mengontrol dirinya lebih di fokuskan pada situasi dimana dia mengalami ketegangan atau kecemasan. Maka teknik ini sangat tepat dalam melatih diri untuk mengatasi situasi ketegangan.

3. Karakteristik Teknik Relaksasi

Beberapa karakteristik teknik relaksasi yaitu:³⁶

³⁵ Lilis Ratna, *Teknik-teknik Konseling*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013), hlm. 14

³⁶ *Ibid*, hlm. 15

- a. Merupakan metode untuk mengembalikan tubuh dalam kondisi yang lebih rileks sehingga akan mempengaruhi aspek psikisnya.

Dalam mengatasi dan menurunkan kecemasan serta ketegangan pada individu atau konseli, teknik relaksasi cocok digunakan sebab teknik relaksasi memang merupakan metode untuk mengembalikan tubuh dalam kondisi yang lebih rileks sehingga akan mempengaruhi aspek psikisnya atau kejiwaannya.

- b. Relaksasi lebih mengutamakan kondisi individu yang lebih nyaman dan menyenangkan dibandingkan dengan usaha pemecahan masalah penyebab terjadinya ketegangan.

Teknik ini dinilai lebih efektif dalam mengurangi dan meminimalisir ketegangan emosi diri konseli karena teknik relaksasi lebih mengutamakan kondisi individu yang lebih nyaman dan menyenangkan dibandingkan dengan usaha pemecahan masalah penyebab terjadinya ketegangan.

4. Manfaat Relaksasi

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa manfaat teknik relaksasi adalah:³⁷

- a. Berkurangnya ketegangan otot.

Individu yang mengalami kecemasan atau bahkan tidak stabilnya emosi pada dirinya menyebabkan tegangnya otot-otot. Dengan teknik relaksasi diharapkan didalam individu dapat mengurangi ketegangan otot yang dialami melalui pelaksanaan teknik relaksasi yang sesuai prosedur.

- b. Perubahan pada keadaan mental dan emosi.

³⁷*Ibid*, hlm. 16

Dengan dilakukannya teknik relaksasi diharapkan individu dapat meminimalisir emosi negatif didalam dirinya dan juga merubah keadaan mental dan emosi seperti cara berpikir individu tersebut

c. Perasaan menjadi lebih kreatif.

Perasaan yang kreatif diharapkan dapat muncul ketika individu telah melakukan teknik relaksasi. Perasaan lebih kreatif ini biasanya akan muncul ketika diri dalam posisi tenang bukan dalam keadaan emosi yang meledak-ledak

d. Kemarahan tidak mudah terpancing serta tidak mudah merasa cemas.

Dengan terlaksananya teknik relaksasi dapat membantu individu dalam melatih dirinya menimalisir perasaan cemas dan mudah marah. Karena tujuan dari relaksasi ini memberikan perasaan tenang dan rileks pada diri individu apabila teknik relaksasi dilakukan dengan prosedur yang benar

e. Stress dan hipertensi dapat ditekan sampai batas normal, kemurnian berpikir dapat lebih baik.

Tidak hanya emosi dan perasaan cemas, stress dan hipertensi juga dapat diminimalisir apabila teknik relaksasi ini dilakukan dengan prosedur yang baik dan benar

5. Jenis-jenis Relaksasi

Pada dasarnya teknik relaksasi dapat mengkombinasikan teknik pernafasan, pengendoran otot, dan visualisasi. Lichstein (1988), mengemukakan jenis-jenis teknik relaksasi antara lain:³⁸

a. *Autogenic Training*

³⁸*Ibid*, hlm. 17

Yaitu suatu prosedur relaksasi dengan membayangkan sensasi-sensasi yang menyenangkan pada bagian-bagian tubuh seperti kepala, dada, punggung, ibu jari kaki atau tangan, pergelangan tangan. Sensasi-sensasi yang dibayangkan itu seperti rasa hangat, lemas atau rileks pada bagian tubuh tertentu, juga rasa lega karena nafas yang dalam dan pelan. Sensasi yang dirasakan ini diiringi dengan imajinasi yang menyenangkan misalnya tentang pemandangan yang indah, danau, yang tenang dan sebagainya. Relaksasi ini terkadang dilakukan dengan membaca doa/ zikir/ mantra dalam hati.

b. Progressive Training

Progressive Training adalah prosedur teknik relaksasi dengan melatih otot-otot yang tegang agar lebih rileks, terasa lebih lemas dan tidak kaku. Efek yang diharapkan adalah proses neurologis akan berjalan dengan lebih baik. Karena ada beberapa pendapat yang melihat hubungan tegangan otot-otot dengan kecemasan, maka dengan mengendurkan otot-otot yang tegang diharapkan tegangan emosi menurun dan demikian sebaliknya.

c. Meditation

Meditation adalah prosedur klasik relaksasi dengan melatih konsentrasi atau perhatian pada stimulus yang monoton dan berulang (memusatkan pikiran pada kata/ frase tertentu sebagai fokus perhatiannya), biasanya dilakukan dengan menutup mata sambil duduk, mengambil posisi yang pasif dan berkonsentrasi dengan pernafasan yang teratur dan dalam. Ketenangan diri dan perasaan dalam kesunyian yang tercipta pada waktu meditasi harus menyisakan suatu kesadaran diri yang tetap

terjaga, meskipun nampaknya orang yang melakukan meditasi sedang berdiam diri/terlihat pasif dan tidak bereaksi terhadap lingkungannya. Selain ketiga jenis di atas juga dapat menggunakan media aroma, suara, cita rasa makanan, minuman, keindahan panorama alam dan air. Semua itu merupakan teknik relaksasi fisik/ tubuh.

6. Hal-hal yang perlu diperhatikan

Berbagai faktor dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan teknik relaksasi. Faktor tersebut dapat berasal dari segi internal maupun eksternal klien. Beberapa hal perlu diperhatikan dalam melakukan teknik relaksasi antara lain:³⁹

- a. Kenyamanan tempat (suasana, tempat duduk, music, dll).

Hal terpenting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan relaksasi ialah tempat yang nyaman. Bagaimana mungkin teknik relaksasi dapat terlaksana sementara untuk penyediaan tempat kurang memadai atau kurang nyaman.

- b. Konseli aktif, relaksasi sebagai kegiatan belajar keterampilan dalam mengatasi permasalahan jadi bukan hanya konselor saja yang aktif.

Konseli atau klien dituntut untuk dapat aktif dalam pelaksanaan relaksasi ini. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan teknik relaksasi berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

- c. Kesuksesan relaksasi membutuhkan pembelajaran dan latihan yang berkesinambungan.

Suksesnya sebuah kegiatan relaksasi tergantung klien dalam mengikutinya. Apabila kegiatan tersebut dilakukan dengan sungguh-

³⁹*Ibid*, hlm. 18-20

sungguh maka dapat dipastikan pelaksanaan teknik relaksasi tersebut dapat sukses maka dibutuhkanlah pembelajaran dan latihan yang berkesinambungan

- d. Konselor perlu memberikan *home work* relaksasi kepada konseli.
Perlunya pemberian *home work* dari konselor kepada konseli/ klien bertujuan agar konseli dapat merasakan efek atau perubahan yang terjadi pada dirinya setelah mengikuti pelaksanaan teknik relaksasi
- e. Konseli menggunakan pakaian yang nyaman pada saat relaksasi.
Tidak hanya tempat yang nyaman yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan teknik relaksasi, pakaian yang nyaman juga perlu diperhatikan dalam pelaksanaan teknik ini. Hal ini dikarenakan apabila memakai pakaian yang terlalu mewah, terlalu kecil atau terlalu sempit dapat menyulitkan konseli dalam proses relaksasi apalagi pada tahap pengambilan nafas dan lain-lain
- f. Pada orang kidal, instruksi peregangan untuk sisi kiri tubuh seharusnya lebih didahulukan.
Seperti diketahui bahwasanya kidal merupakan seseorang yang lebih dominan menggunakan sisi kiri tubuh, berkaitan dengan teknik ini cocok sekali apabila orang kidal lebih berfokus pada sisi kiri tubuhnya misalnya dalam tahap pengepalan tangan atau pada saat telapak tangan menghadap ke atas
- g. Suara dan intonasi konselor sangat menentukan keberhasilan teknik relaksasi.
Dalam pelaksanaan teknik ini konselor tidak boleh mengeluarkan suara terlalu keras tidak pula terlalu pelan, tidak terlalu cepat tidak pula

terlalu lambat. Konselor perlu mengatur suara dan intonasi agar terlaksananya teknik relaksasi dengan baik dan benar dikarenakan apabila konselor tidak memiliki suara dan intonasi dengan semestinya maka teknik ini dapat dianggap gagal sebab konseli akan bingung. Misal suara intonasi konselor yang terlalu lembut dan pelan mengakibatkan konseli tidak mendengar dengan jelas sehingga konseli tidak fokus pada instruksi yang diberikan oleh konselor

- h. Konseli mempunyai jumlah sesi waktu yang cukup untuk belajar relaksasi secara rutin.

Konselor harus menyusun jadwal secara terstruktur dengan klien untuk dapat belajar relaksasi secara rutin. Kegiatan ini dapat dilakukan berulang sesuai kebutuhan dari konseli itu sendiri

- i. Kebutuhan waktu konseli untuk dapat mencapai tingkat/ rasa “rileks” berbeda sehingga jumlah sesi disesuaikan kondisi konseli.

Untuk tingkat pencapaian keberhasilan teknik relaksasi ini berbeda-beda setiap individu atau konseli. Karena pencapaian rasa rileks setiap individu tidak sama dan serupa ada yang mungkin lebih cepat, normal maupun lebih lambat tergantung diri si konseli

- j. Pemberhentian sesi relaksasi dilakukan dengan menghitung mundur dan konseli diminta untuk membuka mata perlahan.

Dalam tahap pengakhiran pelaksanaan teknik relaksasi biasanya konselor menghitung mundur dan meminta konseli untuk membuka mata perlahan agar konseli dapat merasakan perubahan setelah terlaksananya teknik relaksasi

- k. Evaluasi pasca kegiatan. Konselor meminta konseli untuk merangkum kegiatan relaksasinya.

Setelah pelaksanaan teknik relaksasi selesai bukan berarti kegiatan konseling telah selesai pula, konseli diminta untuk merangkum apa yang ia dapatkan selama proses teknik berlangsung dan terutama perubahan yang terjadi pada dirinya setelah dilaksanakannya teknik relaksasi

- l. Konselor memberi penguatan kembali tentang pentingnya relaksasi otot.

Konselor tidak hanya sebagai pemandu dalam pelaksanaan teknik relaksasi namun juga konselor mempunyai peran sebagai seseorang yang memberikan penguatan kepada individu tentang pentingnya relaksasi otot

- m. Memberikan konseli PR untuk melakukan relaksasi dan setelah itu diadakan evaluasi kembali.

Seperti yang telah dipaparkan diatas, bahwasanya setelah selesai pelaksanaan teknik relaksasi maka konseli tidak hanya merangkum hasil kegiatan namun juga diberikan PR untuk melaksanakan teknik relaksasi dan setelah itu diadakan evaluasi kembali oleh konselor

7. Keterbatasan Relaksasi

Faktor teknis, klien dan masalahnya akan sangat mempengaruhi keberhasilan penggunaan teknik relaksasi.⁴⁰

- a. Faktor teknis ini meliputi kurang terampilnya instruktur dalam memberikan instruksi; media yang digunakan dalam relaksasi kurang begitu diperhatikan; kondisi tempat yang tidak nyaman

⁴⁰*Ibid*, hlm. 20

- b. Faktor dari konseli; kurang bisa mengontrol diri; konseli salah kostum; konseli mengutamakan nilai pribadinya
- c. Faktor dari masalah konseli itu sendiri. Beratnya masalah yang dihadapi konseli itu membuatnya dikuasai masalah tersebut sehingga tidak dapat mengikuti terapi relaksasi dengan baik.

Keterbatasan lain dalam teknik relaksasi adalah:

- a. Pelaksanaannya tidak selalu mudah karena membutuhkan tempat yang kondusif

Pelaksanaan teknik relaksasi tidak mudah dikarenakan sangat lah dibutuhkan kondisi tempat yang nyaman, tidak hanya tempat namun juga sarana dan prasarana yang memadai.

- b. Teknik relaksasi memerlukan waktu yang relatif lama (karena tidak hanya dilakukan sekali)

Pelaksanaan teknik relaksasi tidak cukup hanya dilakukan sekali saja, jika konseli memiliki tingkat kecemasan atau ketegangan emosi yang cukup serius maka teknik ini harus dilakukan berulang-ulang dan itu membutuhkan waktu yang telatif lama

- c. Konseli yang tidak dapat memfokuskan pikiran atau konsentrasinya dapat menghambat pelaksanaan teknik relaksasi

Kefokusan konseli dalam mengikuti pelaksanaan relaksasi sangat dibutuhkan karena jikalau konseli itu sendiri tidak fokus dan konsentrasi maka bisajadi pelaksanaan teknik ini tidak efektif dan hasilnya tidak seperti yang diharapkan

- d. Membutuhkan sarana dan prasarana yang cukup banyak

Tidak hanya kenyamanan tempat yang dibutuhkan melainkan sarana dan prasana yang cukup banyak dan memadai untuk mendukung akan terlaksananya kegiatan relaksasi oleh konselor kepada konseli

8. Kelebihan

Kelebihan teknik relaksasi antara lain:⁴¹

- a. Konseli menjadi tidak merasa tegang dan tertekan dengan penggunaan teknik ini

Kelebihan dari teknik relaksasi sendiri sangat efektif dalam menurunkan kecemasan diri konseli karena memang tujuan dari relaksasi ini untuk mengatasi dan menurunkan kecemasan dan ketegangan

- b. Tidak memerlukan model dalam pelaksanaannya (selain konselor)

Didalam proses konseling banyak terdapat model-model konseling namun dalam teknik ini tidak diperlukan model-model konseling.

9. Pelaksanaan Relaksasi

- a. Relaksasi dengan waktu pendek

Anda diminta melakukan kegiatan dengan membacakan kalimat-kalimat sebagai berikut:

- Silahkan anda duduk dengan santai sambil memejamkan mata
- Kepalkan kedua telapak tangan tegangkan otot bisep dan otot lengan bawah ... tahan (selama 5-7 detik), Lemaskan (20 detik).
- Kerutkan dahi serentak dengan itu tekan kepala kebelakang sejauh mungkin, putar searah jarum jam dengan sempurna dan sebaliknya.... lemaskan. Sekarang kerutkan otot muka, dahi dan kedipkan mata, kerutkan bibir, tekan lidah ke langit-langit dan bahu di bongkokkan... tahan..... lemaskan.
- Lengkungkan pinggang kebelakang, bernafas dengan dada lemaskan. Ambil nafas dalam-dalam tekan ke perut lepaskan.
- Tarik kaki dan jari kaki ke arah wajah kencangkan... pertahankan (5-7 detik) ... lemaskan. Kepalkan jari kaki kencangkan betis, paha, perut secara serempak... tahan... lemaskan.

⁴¹*Ibid*, hlm. 21

b. Relaksasi dengan menarik napas

Sepanjang hari anda mungkin mengeluh, dan menguap. Umumnya hal ini menandakan anda tidak mendapat cukup oksigen. Keluh kesah sering disertai dengan perasaan tidak tenang, tidak nyaman, tegang dan mengganggu seseorang. Menarik napas dapat mengurangi keluh kesah yang diasakan.

Prosedur pelaksanaan.

Anda diminta melakukan kegiatan dengan membacakan kalimat-kalimat sebagai berikut:

- Duduk atau berdiri lurus
- Tarik napas dalam-dalam dan hembuskan kuat-kuat sampai bersuara, sehingga udara keluar dari paru-paru. (Jangan memikirkan pernapasan itu, biarkan udara masuk secara alami)
- Ulangi cara ini 8 sampai 12 kali sampai anda merasa benar-benar rileks.

c. Penenangan Penuh

Penenangan penuh digunakan untuk mengendurkan bagian-bagian tubuh secara menyeluruh, sehingga tubuh menjadi segar yang selanjutnya akan berpengaruh pada ketenangan psikis. Latihan ini dilakukan dengan cara meminta klien untuk berbaring, lalu mengosongkan pikiran dan perasaan dari hal-hal yang menimbulkan ketegangan. Konselor meminta klien untuk memusatkan perhatian dan mengikuti berbagai perintah yang diberikan konselor dengan kata-kata atau nada suara tertentu. Dalam melaksanakan latihan konselor biasanya menggunakan petunjuk-petunjuk yang siap pakai, yang dapat dibuat dalam bentuk tertulis atau kaset rekaman. Perintah-perintah dalam latihan diberikan secara perlahan-lahan selama lebih kurang 20 menit.

Anda diminta melakukan kegiatan dengan membacakan kalimat-kalimat sebagai berikut:

- Silahkan anda berbaring dengan santai, pada posisi terlentang dengan kedua kaki diregangkan dalam jarak lebih kurang 30 cm. Kedua tangan lemas dengan telapak tangan menghadap ke atas.
- Pejamkan mata anda, bayangkan bahwa anda berada dalam suatu ruangan yang sejuk, santai dan nyaman. Gerakkan secara perlahan semua bagian badan untuk menciptakan kesan untuk menciptakan kesan umum keadaan badan yang tenang.
- Lalu mulai mengendurkan badan bagian demi bagian. Pusatkan perhatian pada kaki kanan, tarik napas dan perlahan-lahan angkat kaki kanan setinggi 25 cm dari lantai. Biarkan letak kaki seperti itu terus pertahankan.... sampai benar-benar menjadi tegang (setelah beberapa detik) lepaskan napas secara tiba-tiba, dan kendurkan otot-otot kaki, biarkan kaki turun dengan sendirinya. Gerakkan kaki kanan anda secara lembut ke kanan dan ke kiri, kendurkan sepenuhnya, lupakan keadaan kaki itu. (Ulangi kegiatan ini untuk kaki kiri dan kedua tangan satu-persatu). Kemudian arahkan perhatian anda pada otot-otot pinggul, pantat, dan dubur. Tegangkan.... kendurkan, sekali lagi tegangkan... kendurkan. Selanjutnya perhatikan daerah perut. Tarik napas dalam-dalam melalui hidung, dan kembungkan perut,tahan..... (tahan selama lima detik), dan semburkan udara keluar melalui mulut secara

tiba-tiba serentak dengan mengendurkan semua otot-otot perut dan sekat rongga badan.

- Pindah ke bagian dada, tahan (selama lima detik), dan semburkan udara keluar melalui mulut sambil mengendurkan semua otot-otot dada dan sekat rongga perut.
- Pindah ke bagian bahu. Tanpa menggerakkan tangan, gerakkan bagian bahu ke bahagian depan dari badan. Kendorkan kembali dan biarkan ia turun dengan sendirinya ke lantai dan kembali seperti biasa, kemudian kendurkan otot-otot leher.
- Perhatikan otot-otot bagian muka, gerakkan rahang ke atas dan ke bawah, ke kanan dan ke kiri sampai beberapa kali, lalu kendurkan. Kempotkan kedua bibir dalam bentuk mencibir, kemudian kendurkan kempotkan otot pipi dan kendurkan. Tegangkan ujung hidung dan kendurkan. Kerutkan kening, kendurkan.
- Sekarang anda telah selesai mengendurkan semua otot-otot. Untuk meyakinkan apakah seluruh bagian tubuh anda telah kendur, telusurilah (dengan perhatian anda) sekujur tubuh anda mulai dari ujung kaki sampai ke kepala, untuk mengetahui apakah masih ada bagian-bagian yang belum kendur. Jika anda menemui bagian yang masih tegang, pusatkan perhatian anda dan kendurkan.
- Anda telah melakukan penenangan penuh. Bahkan jiwa anda dalam keadaan tenang. Anda dapat terus memperhatikan pernapasan anda, udara terus mengalir keluar dan masuk dari dan ke alat pernapasan anda secara bebas dan tenang. Perhatikanlah apa yang anda pikirkan tanpa mencoba untuk memaksa alam pikiran anda mengarah ke permasalahan tertentu. Anda adalah bebas sebebannya, tidak terikat oleh keadaan jasmani dan rohani anda. Anda ibarat lautan kedamaian dan ketenangan. (Tetaplah dalam keadaan seperti ini setidaknya-tidaknya selama lima menit). Bila anda ingin terbangun dari tidur ini, lakukanlah dengan amat perlahan-lahan, kemudian perlahan-lahan duduklah.⁴²

Pelaksanaan teknik relaksasi memiliki rentang waktu, ada yang dengan cara jangka panjang menengah dan jangka pendek. Waktu pelaksanaan tersebut tergantung masalah dan apa yang dialami oleh individu atau konseli. Berbagai macam pelaksanaan teknik relaksasi dari mulai yang hanya dilakukan dengan teknik pernapasan sampai pada penenangan penuh yang mengharuskan konseli untuk berbaring atau bersandar. Salah satu kekurangan dari teknik relaksasi yaitu pelaksanaannya membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan kadang harus berulang.

⁴² Tim Ahli, *Materi Pelatihan Pembinaan Pendidikan Khusus Trauma Konseling di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam*, 2004, hlm. 166

E. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan yaitu yang digunakan sebagai perbandingan dan menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar pernah diteliti oleh orang lain. Penelitian terdahulu yang relevan pernah dilakukan oleh:

1. Ratna Dewi, mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan judul Penelitian yaitu “Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru” pada tahun 2011. Skripsi ini ditulis mengenai layanan mediasi secara umum .
2. Wahyu Nugroho, mahasiwa Universitas Slamet Riyadi Surakarta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada tahun 2016 dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Layanan Mediasi terhadap Perilaku Bullying pada Siswa kelas IX SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016” yang mana penelitian ini fokus kepada perilaku bullying siswa sedangkan peneliti memfokuskan terhadap konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa.
3. Fanny Uria, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru jurusan program Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berjudul penelitian “efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik Antarsesama siswa di Sekolah Menengah Atas Negri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antarsesama siswa (2) faktor-faktor yang

memengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antarsesama siswa di SMA Negeri Tandun. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah siswa yang mengikuti layanan mediasi, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antarsiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antarsiswa belum efektif yang terlihat dari: (1) masih ada siswa yang belum bisa bersikap toleran terhadap pihak lawan siswa (2) masih ada siswa yang berpikiran untuk membalas perilaku pihak lawan dikemudian hari (3) masih ada siswa yang belum bisa memaafkan kesalahan teman (4) masih ada siswa yang belum tegur sapa (5) sikap guru BK dalam proses layanan mediasi terkadang tidak bersikap adil dan cenderung membela satu pihak saja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode Penelitian berasal dari dua suku kata yaitu metode berasal dari Bahasa Yunani *methodos* yang berarti cara atau jalan yang ditempuh, dan penelitian berasal dari kata *research* “re” adalah kembali “search” mencari. Mencari kembali yang dimaksud adalah secara terus-menerus melakukan penelitian melalui proses pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkan, memodifikasi atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau kelompok penyelidikan.⁴³

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Peneliti harus menggali masalah penelitian dari latar penelitian. Peneliti harus datang ke tempat pendidikan berlangsung, misalnya sekolah. Peneliti hadir ke tempat proses pendidikan dan proses pembelajaran berlangsung.

Penelitian kualitatif menekankan model fenomenologi dan evaluasi. Penelitian Evaluasi merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan dan produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan. Evaluasi sebagai penelitian berarti akan berfungsi untuk menjelaskan fenomena.⁴⁴ Sedangkan model fenomenologi bermaksud melihat realitas itu tidak tunggal atau jamak yang berakar dari persepsi subjek. Fokusnya adalah pemahaman dan makna yang berbasis pada narasi verbal dan observasi daripada angka-angka. Artinya, pemahaman dan

⁴³ Nana Darna, Elin Herlina, 2018, *Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*, Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen, No. 01 April Vol. 5, hlm. 2

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 3

makna yang digali berdasarkan penghayatan subjek atau partisipan yang diteliti, bukan berdasarkan sudut pandang atau perspektif si peneliti. Karena itu basisnya adalah ungkapan verbal subjek yang didapat melalui wawancara dan observasi.

Karena itu penelitian kualitatif lebih berfokus dengan memahami (*verstehen*), bukan mencari penjelasan/ eksplanasi (*erklaren*). Dalam konteks inilah makna dalam penelitian kualitatif bukanlah makna yang ditangkap dan diungkap oleh si peneliti sebagai hasil kajiannya terhadap fakta sosial.

Makna dalam penelitian kualitatif adalah makna sebagaimana yang dihayati oleh subjek yang diteliti. Makna yang dibangunnya secara aktif dalam interaksi sosial dengan sesama pada konteks sosial yang konkret dan khas. Ketika si subjek berpartisipasi dalam kehidupan sosial.⁴⁵

Dalam penelitian kualitatif akan terjadi tiga kemungkinan terhadap masalah yang dibawa peneliti ke dalam penelitian yaitu:

1. Masalah yang dibawa peneliti tetap, sehingga sejak awal penelitian sampai akhir sama.
2. Masalah yang dibawa peneliti Berkembang, yakni memperluas dan memperdalam masalah yang telah ditetapkan dengan demikian tidak terlalu banyak perubahan, sehingga judul penelitian cukup disempurnakan.

⁴⁵Nusa Putra, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers), hlm. 61-62

3. Masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total, sehingga harus mengganti proposal dengan judul penelitian tidak sama dan judulnya harus diganti.⁴⁶

B. Subyek Penelitian

Subyek yang diteliti dalam penelitian kualitatif tersebut informan yang dijadikan teman bagi peneliti bahkan konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan sebaiknya ialah seorang yang mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan pokok masalah yang diteliti.

Sebagai informasi data penelitian ini, peneliti mengambil beberapa informan data:

1. Siswa/i di Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan yang dijadikan sebagai subjek dan informan penelitian
2. Guru pembimbing/ konselor. Data yang diperlukan adalah data diri siswa yang dibuat oleh guru pembimbing serta pelaksanaan bimbingan dan konselingnya
3. Kepala Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan yang dijadikan sebagai subjek dan informan penelitian. Data yang diperlukan adalah data umum sekolah serta bagaimana pelaksanaan bimbingan dan konseling disekolah tersebut

C. Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, waktu dalam penelitian ini dimulai pada tanggal 27 Mei 2019 hingga 03 Agustus 2019, untuk mengadakan suatu penelitian perlu ditetapkan suatu lokasi yang menjadi tempat penelitian, sesuai dengan

⁴⁶ Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cv)hlm. 205

judul penelitian ini maka lokasi penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Medan yang beralamatkan di Jl. Jalan Wiliem Iskandar No.7B, Kelurahan Siderejo, Kecamatan Medan Tembung, Kota medan, Provinsi Sumatera Utara. Alasan peneliti memilih sekolah ini karena lokasi penelitian yang mudah di jangkau dan juga peneliti adalah alumni dari sekolah tersebut.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.⁴⁷

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs web diinternet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

⁴⁷*Ibid*, hlm. 137

Sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁸

1. Sumber Tertulis

Meskipun sumber ini merupakan data kedua, hal ini jelas tidak dapat diabaikan begitu saja, karena ia merupakan data tambahan untuk menambah keakuratan data seperti buku, majalah ilmiah, arsip dan dokumen-dokumen lainnya.

2. Foto

Dengan adanya foto, latar penelitian ini dalam pengamatan yang dilakukan oleh penelitian dapat memberikan gambaran perjalanan sehingga sebagai pendorong kearah menghasilkan data.

E. Instrument Pengumpulan Data

Guna untuk mendapatkan dan melengkapi data-data yang mendukung penelitian ini, penulis akan menggunakan instrument sebagai alat bantu dalam bentuk wawancara (*interview*), pengamatan (*observasi*) dan dokumentasi.

Interview atau wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pernyataan untuk melakukan interview, ada beberapa faktor yang mempengaruhi dan saling terkait antara satu dengan yang lain. Wawancara membutuhkan waktu yang lebih lama, hanya saja respon tidak terlihat (mimik muka, gerakan tubuh dan situasi wawancara) dari mereka-mereka yang diwawancarai dapat terlihat dengan mudah.

⁴⁸ Lexu J. Meleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), hlm. 157

Ada bermacam-macam cara pembagian jenis wawancara yang dikemukakan dalam kepustakaan, diantaranya:

1. Wawancara Terstruktur (*Structure Interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan telah menyiapkan alternative jawabannya.

2. Wawancara Semistruktur (*Semistrucuture Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Wawancara tak berstruktur (*Unstructure Interview*)

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Informasi atau data yang diperoleh dari wawancara sering bias. Bias adalah menyimpang dari yang seharusnya, sehingga dapat dinyatakan data

tersebut subyektif dan tidak akurat. Kebiasaan data ini akan tergantung pada wawancara, yang diwawancarai (responden) dan situasi serta kondisi pada saat wawancara, oleh karena itu peneliti jangan memberi pertanyaan yang bias. Selanjutnya situasi dan kondisi seperti yang telah dikemukakan di atas, sangat mempengaruhi proses wawancara, yang pada akhirnya akan mempengaruhi validitas data.⁴⁹

Observasi atau pengamatan, merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi dapat dilakukan secara langsung dengan mata tanpa alat bantu, atau dengan menggunakan alat bantu yang sederhana sampai dengan yang canggih. Observasi merupakan proses aktivitas yang dipengaruhi oleh ekspresi pribadi, pengalaman, pengetahuan, perasaan, nilai-nilai, harapan dan tujuan observer. Daftar observasi digunakan untuk memberikan penilaian terhadap unit analisis. Daftar observasi juga dapat digunakan untuk mengambil data sekunder, dimana penelitian ini dilakukan terhadap dokumen-dokumen, medical record, atau sejenisnya.⁵⁰

Dokumentasi berasal dari bahasa dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode foto dapat dijadikan sebagai wakil dari sumber utama yang diperoleh dan diabadikan, oleh karena itu sangat berharga dalam membantu perolehan data penelitian ini foto ini bisa saja dihasilkan oleh penulis sendiri. Dokumen bukan hanya foto dan video saja, melainkan data-data atau keterangan yang bersifat tertulis juga termasuk dokumen.

⁴⁹ Syahrudin dan Salim, 2012, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media), hlm. 141

⁵⁰ Jemmy Rumengan, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Ciptapustaka Media Perintis, 2013), hlm. 66-67

Berikut ini adalah gambaran tentang instrument pengumpulan data yang dimuat dalam sebuah tabel kisi-kisi efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan.

Tabel 3.E kisi-kisi instrumen efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan interpersonal conflict siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

No	Fokus Masalah	Indikator	Sumber
1	Komponen Layanan Mediasi	<ul style="list-style-type: none"> - Konselor - Klien - Masalah klien 	Observasi, Wawancara
2	Pendekatan, Strategi, Teknik Layanan Mediasi	<ul style="list-style-type: none"> - Format kolaboratif - Pendekatan <ul style="list-style-type: none"> a. Saya oke, kamu oke (SOKO) b. Saya oke, kamu tidak oke (SOKTO) c. Saya tidak oke, kamu oke (STOKO) d. Saya tidak oke, kamu oke (STOKTO) - Komunikasi secara dewasa - Pendekatan komprehensif - Pendekatan realistik, bermoral dan bertanggung jawab (<i>reality, right, responsibility</i>) - Strategi BMB3 - Teknik umum dan teknik khusus - Keterkaitan 	Observasi, Wawancara dan Dokumentasi
3	Operasionalisasi Layanan Mediasi	<ul style="list-style-type: none"> - Perencanaan - Pengorganisasian - Pelaksanaan - Penilaian - Tindak lanjut 	Observasi, Wawancara dan Dokumentasi
4	Faktor penyebab terjadinya konflik antarpribadi (<i>Interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi yang buruk - Perbedaan-perbedaan yang dirasakan - Orientasi biologis 	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

	<i>Conflict</i>)		
5	Strategi penyelesaian konflik antarpribadi (<i>Interpersonal Conflict</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi Menang-Menang - Strategi Menang-Kalah - Strategi Kalah-Kalah 	Observasi dan Wawancara
6	Dampak terjadinya konflik antarpribadi (<i>Interpersonal Conflict</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Dampak Positif - Dampak Negatif 	Observasi Wawancara
7	Karakteristik teknik relaksasi	<ul style="list-style-type: none"> - Mengembalikan tubuh dalam kondisi yang lebih rileks - Menurunkan kecemasan serta ketegangan pada diri individu - Mengutamakan kondisi individu yang lebih nyaman 	Observasi, Wawancara dan Dokumentasi
8	Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan teknik relaksasi	<ul style="list-style-type: none"> - Kenyamanan tempat (suasana, tempat duduk, music, dll) - Konseli aktif - Pembelajaran dan latihan yang berkesinambungan - Memberikan <i>home work</i> relaksasi kepada konseli - Konseli menggunakan pakaian yang nyaman pada saat relaksasi - Pada orang kidal, instruksi peregangan untuk sisi kiri tubuh seharusnya lebih didahulukan - Suara dan intonasi konselor sangat menentukan keberhasilan teknik relaksasi - Konseli mempunyai jumlah sesi waktu yang cukup untuk belajar relaksasi secara rutin - Waktu konseli berbeda, sehingga jumlah sesi disesuaikan kondisi konseli - Pemberhentian sesi relaksasi dilakukan dengan menghitung mundur dan 	Observasi Dokumentasi

		konseli diminta untuk membuka mata perlahan - Evaluasi pasca kegiatan - Konselor memberi penguatan tentang pentingnya relaksasi	
--	--	--	--

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan baik terstruktur maupun tidak terstruktur (acak) kepada subjek penelitian dan kepada informan pendukung, mengenai pelaksanaan layanan mediasi, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi dan penyebab terjadinya konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa di MAN 1 Medan.
2. Observasi atau pengamatan. Pengamatan dan penelitian ini dilakukan terhadap objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi ini dikumpulkan dan mengenai reaksi siswa terhadap layanan yang diberikan.
3. Studi dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang keadaan guru dan siswa serta apa saja yang terjadi selama penelitian berlangsung berupa foto, video, rekaman, dan juga profil dari sekolah MAN 1 Medan.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi

dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵¹

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan data tersebut, selanjutnya dicari data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data terkumpul. Bila berdasarkan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Analisis data dikategorikan kepada tiga tahapan proses yaitu:

1. Reduksi data yaitu menelaah kembali data-data yang telah dikumpulkan (baik melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi) sehingga ditemukan data sesuai dengan kebutuhan untuk menemukan pertanyaan.
2. Penyajian data adalah gambaran secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh.
3. Kesimpulan yaitu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dalam pengambilan, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid

⁵¹ Nasution, 2007, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara), hlm. 29

dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Kesimpulan ini digunakan metode induktif dan deduktif.

Adapun metode induktif adalah cara pengambilan kesimpulan yang diawal mengkaji data khusus dan kemudian diambil data umum, sedangkan metode deduktif adalah cara mengambil kesimpulan yang diawali dengan mengkaji data umum kemudian diambil kesimpulan khusus.

H. Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sangat diperhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan atau terpercaya. Untuk memperoleh pengakuan terhadap hasil penelitian ini terletak pada keabsahan dan penelitian yang telah dikumpulkan. Untuk mencapai kebenaran diergunakan teknik kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas yang terkait dengan proses pengumpulan data dan analisis data.

1. Kredibilitas (Keterpercayaan)

Adapun usaha untuk membuat lebih terpercaya, proses, interpretasi, dan temuan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

- a. Keterkaitan yang lama peneliti dengan yang diteliti dalam kegiatan memimpin yang dilaksanakan oleh pimpinan umum disekolah yaitu dilaksanakan dengan tidak tergesa-gesa sehingga pengumpulan data dan informasi tentang situasi sosial dan berfokus pada penelitian yang akan diperoleh secara sempurna.

- b. Ketekunan pengamatan terhadap cara-cara memimpin oleh pimpinan umum dalam melaksanakan tugas dan kerjasama oleh para aktor-aktor dilokasi penelitian untuk memperoleh informasi yang terpercaya.
- c. Melakukan triangulasi yaitu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber diperiksa silang dan antara data wawancara dengan data pengamatan dan dokumen. Demikian pula dilakukan pemeriksaan data dari berbagai informan.
- d. Mendiskusikan dengan teman sejawat yang tidak berperan serta dalam penelitian, sehingga penelitian akan mendapatkan masukan dari orang lain.
- e. Kecakupan referensi dalam konteks ini peneliti mengembangkan kritik tulisan untuk mengevaluasi tujuan yang sudah dirumuskan. Untuk itu peneliti naturalistic menggunakan materi referensi adalah dimungkinkan untuk mengetahui merasakan kepaduan kepada perbedaan lapisan, mendemonstrasikan kurang minat, dalam analisis kemurnian temuan daripada pengembangan perasaan peneliti.
- f. Analisis kasus negatif. Adapun analisis kasus negatif identik dengan analisis varian dalam penelitian kuantitatif. Kasus negatif dapat digunakan untuk membuktikan dan mengubah interpretasi dalam proses penelitian kualitatif untuk mencapai titik jenuh dan kreadibilitas penelitian. Analisis kasus negatif dilakukan dengan cara meninjau ulang hal-hal yang sudah terjadi, tercatat dalam catatan lapangan, apakah masih ada data yang tidak mendukung data utama. Dengan kata lain, analisis negatif yaitu menganalisa dan mencari kasus atau keadaan menyanggah temuan penelitian, sehingga tidak ada lagi bukti yang menolak temuan penelitian.

2. Transferabilitas

Generalisasi dalam penelitian kualitatif tidak mempersyaratkan asumsi-asumsi seperti rata-rata populasi dan rata-rata sampel atau asumsi kurva norma. Transferabilitas memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan fenomena lain diluar ruang lingkup studi. Cara yang ditemui untuk menjamin keteralihan ini adalah dengan melakukan uraian rinci dari kata-kata teori, atau dari kasus ke kasus lain, sehingga pembaca dapat menerapkannya dalam konteks yang hampir sama.

3. Dependabilitas

Dependabilitas identik dengan keterandalan. Dalam penelitian ini dependabilitas dibangun sejak dari pengumpulan data dan analisis data lapangan serta saat penyajian data laporan penelitian. Dalam pengembangan desain keabsahan data dibangun mulai dari pemilihan kasus dan fokus, melakukan orientasi lapangan dan pengembangan kerangka konseptual.

Keabsahan data sendiri dibangun dengan teknik, memeriksa bias-bias yang datang dari peneliti ataupun datang dari objek penelitian, menganalisis dengan memperhatikan kasus negatif, mengkonfirmasi setiap simpulan dari suatu tahapan kepada subjek penelitian. Selanjutnya mengkonsultasikannya kepada pembimbing, promotor atau konsultan. Selain itu untuk mempertinggi dependabiliti dalam penelitian ini juga dapat digunakan mengambil dokumentasi atau foto kegiatan menggunakan kamera dan video dalam pencatatan data wawancara.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas identik dengan objektivitas penelitian atau keabsahan deskriptif dan interpretative. Keabsahan data dan laporan penelitian ini dibandingkan dengan menggunakan teknik yaitu, mengkonsultasikan setiap langkah kegiatan kepada promotor atau konsultan sejak dari pengembangan desain, menyusun ulang fokus, penentuan konteks dan narasumber, penetapan teknik pengumpulan data, dan analisis data serta penyajian data penelitian. Beberapa hal yang menjadi pokok diskusi adalah keabsahan sampel/ subjek, kesesuaian logika kesimpulan dan data yang tersedia, pemeriksaan terhadap bias peneliti, ketepatan langkah dalam pengumpulan data dan ketetapan kerangka konseptual serta konstruk yang dibangun berdasarkan data lapangan. Selain itu, setia data wawancara dan observasi dikonfirmasi ulang kepada informan kunci, dan subjek penelitian lainnya berkaitan dengan kebenaran fakta yang ditemukan.

Perspektif lain dalam mencapai keabsahan data dan hasil penelitian dapat dilihat dari dimensi kesahihan data baik secara internal maupun eksternal.⁵²

⁵² Salim, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citrapustaka Media, hlm. 44

BAB IV

TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Singkat MAN 1 Medan

Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan pada awal berdirinya merupakan Madrasah persiapan Institut Agama Islam Negeri yang disingkat SPIAIN ini berdiri pada tanggal 1 Pebruari 1968, bertempat di gedung Sekolah hakim Jaksa Negeri di Jalan Imam Bonjol, selanjutnya SPIAIN ini pindah ke kedung Yayasan Pendidikan Harapan dengan peserta didik berjumlah 19 orang.

Direktur SPIAIN yang pertama adalah Drs.H.Mukhtar Ghaffar yang dikukuhkan dengan surat Keputusan Panitia Nomor : 08/SP-IAIN/1968 tertanggal, 27 Maret 1968.

Terhitung tanggal, 1 April 1979 Pemerintah merubah seluruh SPIAIN, PHIAIN, SGHA, PPPUA dan yang lainnya menjadi Madrasah Aliyah Negeri, SPIAIN Sumatera Utara juga berubah menjadi MAN dengan gedung tetapnya ada dikomplek IAIN Sumut di jalan Sutomo Ujung Medan, Pada tahun 1980 dan 1981 telah dibangun gedung MAN Medan di jalan Willem Iskandar. Selanjutnya MAN Medan pindah ke lokasi baru.

Pada tahun 1984 Bapak Drs.H.Mukhtar Ghaffar diangkat menjadi Pengawas Pendidikan Agama Kanwil Depag Provinsi Sumatera Utara. Sebagai penggantinya adalah Bapak Drs.H.Nurdin Nasution.

Dan selanjutnya terjadi pergantian kepemimpinan di MAN Medan seperti diuraikan berikut: Pada masa kepemimpinan Bapak Drs.H.Musa HD terjadilah perubahan MAN Medan menjadi MAN-1 Medan. Dan ketika terjadi perubahan tuntutan kebutuhan terhadap kualitas guru mata pelajaran

Pendidikan Agama Islam dengan masyarakat lulusan Diploma II, maka PGAN 6 tahun diikudasi oleh Pemerintah menjadi MAN pada tahun 1992, maka sejak itulah MAN Medan berubah menjadi MAN-1 Medan.

Sampai saat sekarang ini MAN-1 Medan masih tetap eksis berada di jalan Willem Iskandar No.7B Kelurahan sidorejo hilir Kecamatan Medan Tembung. perjalanan panjang yang telah dilalui MAN-1 Medan dari awal berdirinya hingga sekarang membuat MAN-1 Medan benar-benar mampu menjadi Madrasah yang maju, sesuai dengan usia dan pengalaman yang telah dilaluinya sehingga mampu melahirkan Siswa/siswi Yang handal dan berbakat bagi masyarakat dan bangsa Republik Indonesia. dan menjadi orang-orang penting, sukses dan berguna ditengah-tengah bagi masyarakat, Negara, bangsa, dan Agama. Semua kesuksesan tersebut tidak lepas dari hasil jerih payah segenap guru-guru MAN-1 Medan yang ikhlas memberikan ilmunya dan mendidik siswa-siswinya sampai sekarang.

2. Profil MAN 1 Medan

Mengenai data profil MAN 1 Medan, maka akan dipaparkan dibawah ini agar kita dapat mengetahui lebih jelas bagaimana keadaan MAN 1 Medan dimula dari Pimpinan MAN 1 Medan sejak awal berdiri hingga sekarang.

a. Pimpinan MAN 1 Medan

Pimpinan Madrasah Aliyah Negeri-1 Medan yang pernah bertugas di Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan sejak awal berdirinya sampai dengan sekarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.a (Pimpinan MAN 1 Medan)

No	NAMA KEPALA MADRASAH	PERIODE TUGAS
1.	Drs.H.Mukhtar Gaffar	1979 s/d 1984
2.	Drs.Nurdin Nasution	1984 s/d 1987
3.	Drs.H.Musa HD	1987 s/d 1993
4.	Drs.H.Soangkupon siregar	1993 s/d 1996
5.	Drs.H.Miskun	1996 s/d 2000
6.	Dra.Hj.Fatimah Ibrahim	2000 s/d 2007
7.	Dr.H.Burhanuddin,M.Pd	2007 s/d 2014
8.	H. Ali Masran Daulay,S.Pd,MA	2014 s/d 2017
9.	Maisaroh, S.Pd, M.Si	2017s/d Sekarang

Sumber :Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

b. Identitas Madrasah

1) Identitas Madrasah

1.1 Nama Madrasah : Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan

1.2 Nomor Statistik Madrasah : 311127503010

1.3 Nomor Pokok Madrasah : 60725193

1.4 Penyelenggara Madrasah : Pemerintah

1.5 Status : Negeri

1.6 Alamat Madrasah :

a. Jalan : Jalan Willem Iskandar No.7B

b. Kelurahan : Sidorejo

c. Kecamatan : Medan Tembung

d. Kota : Medan

e. Provinsi : Sumatera Utara

f. Kode Pos : 20222

g. Nomor Telepon : (061) 4159623

h. Nomor Faksimile : (061) 4150057

i. Website : www.man1medan.sch.id

j. E-Mail : Info@man1medan.sch.id

2) Data Tanah /Bangunan

2.1 Status : Milik Negara

2.2 Luas Tanah : 4.704 M2

2.3 Luas Bangunan : 3.748 M2

2.4 Panjang Pagar : 100 M2

3) Jumlah Rombongan Belajar

3.1 Kelas X : 19 Rombel

3.2 Kelas XI : 20 Rombel

3.3 Kelas XII : 13 Rombel

3.4 Total Rombongan Belajar: 52 Rombel

4) Keadaan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.2.b (Data Sarana dan Prasarana MAN 1 Medan)

No	NAMA BANGUNAN	LUAS (M2)	JUMLAH	KEADAAN
1	Ruang Teori/Kelas	2,580 M2	43	Baik
2	Ruang Kepala	50 M2	1	Baik
3	Ruang KTU	8 M2	1	Baik
4	Ruang Administrasi TU	20 M2	1	Baik
5	Ruang Guru	120 M2	1	Baik
6	Ruang Bendahara Rutin	12 M2	1	Baik
7	Laboratorium Biologi	64 M2	1	Baik
8	Laboratorium Kimia	64 M2	1	Baik
9	Laboratorium Fisika	64 M2	1	Baik
10	Laboratorium Komputer	64 M2	5	Baik
11	Laboratorium Bahasa	64 M2	1	Baik
12	Ruang Band Safarina/seni	32 M2	1	Baik
13	Ruang keterampilan Tata Busana	80 M2	1	Baik
14	Ruang Perpustakaan	64 M2	1	Baik
15	Aula /Serbaguna	100 M2	1	Baik

16	Ruang UKS	64 M2	1	Baik
17	Ruang Executive	32 M2	1	Baik
18	Ruang BK	32 M2	1	Baik
19	Ruang Fitness / Olah raga	32 M2	1	Baik
20	Ruang Osis	6 M2	1	Baik
21	Ruang Pramuka	6 M2	1	Baik
22	Ruang Paskibra	6 M2	1	Baik
23	Ruang Teater	6 M2	1	Baik
24	Ruang Pos Satpam	4 M2	1	Baik
25	Ruang Merching Band	32 M2	1	Baik
26	Rumah Ibadah / Mesjid 2 lantai	64 M2	1	Baik
27	Gudang	12 M2	3	Baik
28	Kamar Mandi/WC Guru	8 M2	2	Baik
29	Kamar Mandi /WC Pegawai	8 M2	1	Baik
30	Kamar Mandi /WC Siswa Lk	12 M2	2	Baik
31	Kamar Mandi/ WC Siswa Pr	18 M2	2	Baik
32	Tempat Berwudhu	12 M2	3	Baik
		795.664 M2	84	Baik

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

3. Motto, Visi dan Misi MAN 1 Medan

a. Motto

- Menebar kebaikan dan pewaris kebajikan
- Berjuang menebar kejujuran niscaya akan menuai kemakmuran

b. Visi MAN 1 Medan

Adapun Visi MAN 1 Medan yaitu: Bertakwa, Berilmu Pengetahuan, Populis dan Peduli Kesehatan serta Lingkungan.

c. Misi MAN 1 Medan

Visi tersebut di atas mencerminkan cita-cita bagi Madrasah Aliyah Negeri -1 Medan yang berorientasi ke depan dengan memperhatikan potensi keinginan, sesuai dengan norma agama dan harapan masyarakat dan bangsa

dan adanya keinginan yang kuat untuk mencapai keunggulan, mendorong semangat dan komitmen seluruh warga madrasah, serta mendorong adanya perubahan yang lebih baik. Untuk itu MAN-1 Medan menentukan langkah-langkah strategis yang dinyatakan dalam *Misi* berikut:

- Memiliki akhlakul karimah
- Mengamalkan dan menyampaikan ajaran Islam
- Mampu melanjutkan ke Perguruan Tinggi
- Produktif mengisi pembangunan Nasional
- Meningkatkan professional guru
- Melaksanakan pembelajaran sistematis serta berteknologi
- Meningkatkan peran serta orangtua siswa, masyarakat dalam pengelolaan pendidikan
- Mewujudkan sekolah sehat dalam upaya membangun generasi berencana menuju kesejahteraan sosial
- Melestarikan lingkungan sekolah maupun lingkungan luar sekolah dan mencegah pencemaran serta menciptakan green school

Di Setiap kerja komunitas MAN1 Medan selalu menumbuhkan kedisiplinan sesuai dengan aturan bidang kerja masing-masing, saling menghormati dan saling percaya dan tetap menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan berdasarkan kepada pelayanan prima, bekerjasama dan silaturahmi.

Misi merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pencapaian tujuan jangka pendek dan panjang yang masih perlu diuraikan menjadi beberapa kegiatan yang memiliki tujuan lebih mendetail dan lebih jelas lagi, yang dijabarkan dalam tujuan Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan pada saat sekarang ini.

4. Tujuan Madrasah

- a. Terwujudnya pengembangan kreativitas peserta didik baik dalam bidang akademik maupun non akademik.
- b. Terwujudnya lulusan yang beriman dan bertakwa, dan menguasai IMTAK dan juga mampu bersaing di era global dan dapat mempertahankan budaya bangsa.
- c. Tercapainya peningkatan ketrampilan menggunakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- d. Tercapainya peningkatan kemampuan guru dalam pemahaman terhadap peserta didik.
- e. Tercapainya peningkatan kedisiplinan dan ketertiban peserta didik dalam mewujudkan program kesiapsiagaan.
- f. Tercapainya peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas/sarana prasarana di lingkungan Madrasah.
- g. Tercapainya peningkatan perolehan rata-rata Ujian Akhir Nasional.
- h. Tercapainya peningkatan jumlah kelulusan yang diterima di berbagai Perguruan Tinggi dalam negeri yang berakreditasi A, maupun perguruan tinggi di luar negeri .
- i. Tercapainya kerja sama guru dengan Orang tua, masyarakat, dan institusi lain.
- j. Terciptanya pengetahuan diri dalam upaya membentuk generasi berencana menuju generasi emas untuk mewujudkan insan yang berkarakter, cerdas, mandiri, produktif dalam upaya meningkatkan harkat dan martabat bangsa.

- k. Tercapainya sikap peduli lingkungan melalui proses pembelajaran dan pembiasaan dalam upaya pembentukan perilaku siswa yang peduli lingkungan melalui model pembelajaran yang aplikatif dan menyentuh kehidupan sehari-hari.
- l. Tercapainya optimalisasi lahan yang terbatas dalam upaya meningkatkan kualitas lingkungan yang sehat baik lingkungan dalam madrasah maupun luar madrasah dalam mendukung madrasah berwawasan lingkungan.
- m. Tercapainya pengetahuan dan sikap seluruh warga madrasah dalam pengelolaan dan penataan yang baik dalam peningkatan mutu manajemen yang berwawasan lingkungan.
- n. Tercapainya sikap dan perilaku siswa yang peduli dalam pengelolaan sampah sehingga tercipta kondisi ramah lingkungan.
- o. Tercapainya kegiatan 11K (Ketakwaan, Keindahan, Keamanan, Kerindangan, Ketertiban, Kekeluargaan, Kebersihan, Keterbukaan, Keteladanan, Kedisiplinan, dan Kenyamanan).
- p. Tercapainya kegiatan 5T (Tertib Masuk, Tertib Kerja, Tertib Pulang, Tertib Belajar, Tertib Mengajar).
- q. Tercapainya kegiatan 5G (Gemar membaca, Gemar menulis, Gemar menghafal, Gemar memahami dan Gemar mengamalkan).

5. Personil Madrasah

Jumlah seluruh personil Madrasah adalah sebanyak : 136 Orang, yang terdiri dari :

- a. Guru Tetap/PNS : 62 Orang
- b. Guru Tidak Tetap/Honorer : 41 Orang
- c. Guru BP/BK : 5 Orang
- d. Pegawai PNS : 8 Orang

- e. Pegawai Administrasi : 5 Orang
 f. Pegawai Operator Komputer : 3 Orang
 g. Teknisi Lab Kom dan Bahasa : 2 Orang
 h. Laboran IPA : 2 Orang
 i. Keterampilan Tata busana : 2 Orang
 j. Petugas UKS : 2 Orang
 k. Pustakawan : 2 Orang
 l. Petugas Kebersihan : 2 Orang
 m. Petugas Jaga Malam : 2 Orang
 n. Satpam : 5Orang
 o. Petugas photo grafer : 1 Orang
 p. Teknisi/Petugas Air : 1 Orang
 q. Teknisi/Petugas Listrik : 1 Orang
 r. Teknisi/Tukang Mubelier : 1 Orang
 s. Petugas Taman : 1 Orang

Tabel 4.5 (Daftar Nama Guru dan Pegawai MAN 1 Medan

NO	NAMA/NIP	JABATAN	KETERANGAN
1	MAISAROH, S.Pd, M.Si	KEPALA MADRASAH	PNS
	NIP.19620804 199103 2 002		
2		KTU	PNS
	NIP.		
3	DRA.HJ.DEWI APRIYANTI, M.Pd	WKM.KURIKULUM	PNS
	NIP.19670404 199203 2 003		
4	SYARIFAH ZAITON, S.Pd	WKM.KESISWAAN	PNS
	NIP.19640814 199103 2 005		
5	Drs. Hamdah Syarif, M.Pd.I	WKM.SARANA PRASARANA	PNS
	NIP.19650311 200312 1 001		
6	KURNIA SENJA BAHAGIA,S.Ag,M.Sc	WKM.HUMAS	PNS

	NIP.19700828 199703 1 005		
7	ROSMAIDA SIREGAR, S.Pd	WKM.MGMP	PNS
	NIP.19720915 200312 2 002		
8	Rahmad Jamil, S.Ag, M.Pd	WKM KEAGAMAAN	PNS
	NIP.19740228 200701 1 017		
9	Asrul Yafizham Hrp, BBA, Couns, C.Ht	WKM LITBANG	PNS
10	DRA.MURNIATI KS	KETUA UPT UKS	PNS
	NIP.19660606 199503 2 001		
11	Dewi Arisanti, S.Pd	KEPALA LAB. FISIKA	PNS
	NIP.19761108 20050 2 000		
12	MARDIANI PANE, S.Pd	KEPALA LAB. KIMIA	PNS
	NIP.19780515 200604 2 007		
13	NURHANI HARAHAAP, S.Pd	KEPALA LAB. BIOLOGI	PNS
	NIP.19620414 198703 2 005		
14	EKA HAYANA, S.Kom	KEPALA LAB. STAF LITBANG	GTT
	HONORER		
15	DRA. AMINAH, S.Pd	KEPALA LAB. TATA BUSANA	PNS
	NIP.19651209 199503 2 001		
16	ROSNIDA NASUTION, S.Pd	KEPALA LAB. BAHASA	GTT
	HONORER		
17	LATIFA HANUM, S.Pd.I	KEPALA PERPUSTAKAAN	PNS
	NIP.19680112 198903 2 003		
18	DRA. UZMA	PENANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN	PNS
	NIP.19641203 199512 2 001		
19	DRA.Hj. YUSNAH	GURU	PNS
	NIP.19610803 199703 2 002		
20	DRA.RATNAMALAWATI, M.Pd	GURU	PNS
	NIP.19581125 198503 2 007		
21	Drs. ADIL, M.Si	GURU	PNS

	NIP.19680719 199403 1 005		
22	CHAIRANI SINAGA, S.Si	GURU	PNS
	NIP.19701231 200912 2 001		
23	DRS.SUNARIYADI	Guru	GTT
	HONORER		
24	YAUMI ADLINA, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19651211 198603 2 003		
25	KHAIRUNNISA Br MANIK, S.Ag	Guru	PNS
	NIP.19701211 198603 2 027		
26	DRA.MINARNI NST	Guru	PNS
	NIP.19690808 199803 2 007		
27	DRA. ERNITA SIREGAR	Guru	PNS
	NIP.19670909 199503 2 002		
28	MIRNA NINGSIH, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19830910 200901 2 009		
29	AZWAN AQSHA, S.Ag	Guru	PNS
	NIP.19690926 199903 1 003		
30	DRA.HJ.MAISYARAH MG	Guru	PNS
	NIP.19630121 198603 2 001		
31	HASMITA MAYA, M.Pd	Guru	PNS
	NIP.19750502 200312 2 002		
32	SRIANI LUBIS, S.Ag	Guru	PNS
	NIP.19671012 200501 2 001		
33	SRI WAHYUNI, S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
34	AHMAD YASER DAULAY, S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
35	MUHAMMAD YAMIN, S.S.S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
36	KHOIRI PUSANTO, S.Pd.I	Guru	GTT
	HONORER		
37	NUR AZIZAH, S.Ag	Guru	PNS

	NIP.19701104 199803 2 002		
38	HJ.MASRAH, S.Pd.I	Guru	PNS
	NIP.19591020 198603 2 002		
39	DRA.HJ.ZAIDAR FITRIANA, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19651006 199303 2 010		
40	SITI AMINAH Br GINTING, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19700608 200501 2 010		
41	HERAWATI DONGORAN,S.Ag, M.Pd	Guru	PNS
	NIP.19720101 199703 2 005		
42	LISNA SARI SORMIN, S.Ag	Guru	PNS
	NIP.19690525 199903		
43	DRA.HAMDHAH SYARIF, M.Pd.I	Guru	PNS
	NIP.19650311 200312 1 001		
44	DRA.FATIMAH BETTY	Guru	PNS
	NIP.19581005 198503 2 003		
45	VERA ANDRIYANI,S.Sos, M.Pd	Guru	PNS
	NIP.19700211 200312 2 001		
46	DRA.Hj.PIRMAWATI	Guru	PNS
	NIP.19650312 199303 2 004		
47	SITI SALMI, S.Pd, M.Hum	Guru	PNS
	NIP.19790515 200501 2 006		
48	DRA. BASYARIAH	Guru	PNS
	NIP.19580727 198603 2 002		
49	DRA.MARWIYAH	Guru	PNS
	NIP.19660617 200003 2 001		
50	ASNALI PUTRA NASUTION, ST	Guru	GTT
	HONORER		
51	JULIANA, S.Pd, M.Pmat	Guru	PNS
	NIP.19780716 199803 2 004		
52	DRA.NUR AFRIDA, S.Pd	Guru	PNS

	NIP.19620406 199103 2 001		
53	NURKHODRAH, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19660501 199203 2 001		
54	DRA.Hj.SYARIAH LUBIS	Guru	PNS
	NIP.19641030 199403 2 004		
55	DRS.MUSTAFA MATONDANG	Guru	PNS
	NIP.19621103 199903 1 001		
56	AMRI SUSANTO, MA	Guru	GTT
	HONORER		
57	HERRY AFANDI S.Si, M.Pd	Guru	PNS
	NIP.19740316 200604 1 005		
58	YUSRAH HASIBUAN, S.Ag	Guru	PNS
	NIP.19730404 199703 2 001		
59	SELVI SEPTIYA NINGSIH, S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
60	KHAIRUNNISYA DAULAY, S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
61	SURYANI, S.Pd	Guru	PNS
	NIP.19731124 199903 2 001		
62	LUSI KURNIATI, S.Pd	Guru	GTT
	HONORER		
63	SITI AISYAH HARAHAP, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
64	FANDI SETIAWAN, S.Pd, Gr	GURU	GTT
	HONORER		
65	ASRUL YAFIZHAM HRP,BBA,Couns,C.Ht	GURU	GTT
	HONORER		
66	DRS.AMIR HUSIN P, M.Pd.Kons	GURU	PNS
	NIP.19650524 199403 1 004		
67	KHAIRATUL FUADY NR, S.Psi	GURU	PNS

	NIP.19800211 200901 2 008		
68	ISRA MERIANA HSB, S.Ag	GURU	GTT
	HONORER		
69	RATNA, S.Pd.I	GURU	GTT
	HONORER		
70	KHAIRUNNISA MAHDEA LBS, S.Pd.I	GURU	GTT
	HONORER		
71	NURAINUN DAMANIK, S.Pd.I	GURU	PNS
	NIP.19711009 201411 2 002		
72	HAMIDAH A.SAMAD, S.Pd.I	GURU	PNS
	NIP.19601231 198503 2 014		
73	HARNA WINANDA, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
74	ADI EFENDI ALAMSYAH, S.Ag	GURU	GTT
	HONORER		
75	JUAINI BAHRI, MA	GURU	GTT
	HONORER		
76	HUSNI ISHAQ, M.Ag	GURU	GTT
	HONORER		
77	DRS.HUMALA HRP, S.Ag	GURU	GTT
	HONORER		
78	KIKI ARDIANSYAH, S.Pd.I	GURU	GTT
	HONORER		
79	H. HAMDAN NUR, Lc, MA	GURU	GTT
	HONORER		
80	RAMLAH KHAIRANI, ST, M.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
81	M.YAKUB, BA	GURU	GTT
	HONORER		
82	ZAKARIA, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		

83	HUMALA SAKTI HRP, S.Sn	GURU	GTT
	HONORER		
84	ALFIAN AZHAR SITORUS, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
85	MUHAMMAD RAZALI, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
86	MHD. SYAFI'I, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
87	NUR AISYAH SIREGAR, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
88	YUNI HARTATI	GURU	GTT
	HONORER		
89	DRS. LAHAMAN HASIBUAN	GURU	GTT
	HONORER		
90	FITRI HELENA, S.Pd.I	GURU	GTT
	HONORER		
91	KRIS MILIHARTI, S.S.M.S	GURU	GTT
	HONORER		
92	NINING MENTARI, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
93	LOLO RIZKI ELVANISA	GURU	GTT
	HONORER		
94	CHOTNI RIZKIAH GULTOM, S.Pd	GURU	GTT
	HONORER		
95	KHAIRUNNISA	GURU	GTT
	HONORER		
96	LESTARI DARA CINTA U G, S.S	GURU	GTT
	HONORER		
97	JUNI HERAWATI TANJUNG	GURU	GTT
	HONORER		
98	FAUZIAH NUR	GURU	GTT

	HONORER		
99	HALIMAH	GURU	GTT
	HONORER		
100	ELVI MELINDA		
	HONORER		
101	ARSYAD SOPIAN, SH	GURU	GTT
	HONORER		
102	HAMBALI, S.Pd, M.Pd	GURU	PNS
	NIP.19821007 200803 1 002		
103	ELLY SUNIATY HARAHAP, S.Ag	GURU	PNS
	NIP.19780814 200710 2 002		
104	MISKAHAYATI NASUTION, S.Pd.I	GURU	PNS
	NIP.19750130 200710 2 002		
105	DRA.PUSPA ELIDAR, M.Si	GURU	PNS
	NIP.19660115 199403 2 003		
106	HJ.NURENAM,S.Ag	BEND RUTIN	PNS
	NIP.19641231 198403 2 002		
107	MASNIARI RITONGA,S.Pd	PEGAWAI	PNS
	NIP.19670114 198903 2 001		
108	T.KAMALIAH	STAF BAGIAN SURAT MASUK/KELUAR	PNS
	NIP.190305 198803 2 002		
109	TIOLOM HARAHAP.Sag	STAF BAGIAN KEPEGAWAIAN	PNS
	NIP.19691216 199102 2 001		
110	ARIANSYAH,Amd	STAF OPERATOR	PNS
	HONORER		
111	MHD.ALI HANAFIAH SRG	STAF OPERATOR BOS	PNS
	NIP.19841103 201411 1 002		
112	NURIL HAMNA, SE	STAF OPERATOR KEUANGAN	PNS
	NIP.198412142010032002		

113	KIKI WAHYUDI	PENJAGA SEKOLAH	PNS
	HONORER		
114	EDY SYAHPUTRASIREGAR	PENJAGA MALAM	PTT
	HONORER		
115	MHD YUSUF LUBIS	SCURITY/DRIVER	PTT
	HONORER		
116	AHMAD SAUKANI	SCURITY	PTT
	HONORER		
117	ROSMAULINA HARAHAP	PETUGAS TAMAN	PTT
	HONORER		
118	MASWARI	PETUGAS KEBERSIHAN	PTT
	HONORER		
119	UMAR HABIBI DAULAY	STAF ADMINISTRASI	PTT
	HONORER		
120	JEMY KASIDI,SE	STAF OPERATOR	PTT
	HONORER		
121	MAISYARAH, S.Pd.I	STAF ADMINISTRASI	PTT
	HONORER		
122	EKA HAYANA HASIBUAN,S.KOMP	STAF OPERATOR	PTT
	HONORER		
123	WIKI SELVIKA DEWI,Amd	STAF PERPUSTAKAAN	PTT
	HONORER		
124	SAFARUDDIN LINTANG	PETUGAS KEBERSIHAN	PTT
	HONORER		
125	KADIRUN	PETUGAS TEKNISI LISTRIK	PTT
	HONORER		
126	NUR SARI RIZKY NST, Amd	PEMBANTU BEND. KOMITE	PTT
	HONORER		
127	IMAM ASYARI, SE	PEMBANTU BEND. KOMITE	PTT
	HONORER		
128	MUHAMMAD NUR	SECURITY	PTT

	HONORER		
129	MUTYA SIREGAR, ST	STAF	PTT
	HONORER	LAB.KOMPUTER	
130	ADELA ARIANTI, SH	STAF	PTT
	HONORER	PERPUSTAKAAN	
131	AHMAD SYARIF SYAHPUTRA, ST	PEMBANTU BEND. KOMITE	PTT
	HONORER		
132	DINA ANISYAH BINTANG, AM.Keb	STAF UKS	PTT
	HONORER		
133	MUHAMMAD AQIL AZIZI HRP	SECURITY	PTT
	HONORER		
134	NURHANIFAH SIREGAR, S.SiT	STAF UKS	PTT
	HONORER		
135	MULYONO	PETUGAS	PTT
	HONORER	KEBERSIHAN	
136	DION TRI HANDOKO, SE	STAF	PTT
	HONORER	LAB.BHSA/PHOTOG HRAFER	

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

Dari sejumlah guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan, yang berstatus guru PNS 63,86 % (62 orang), dan selebihnya guru tidak tetap/honorar 42,23 % (41 orang).

6. Identitas Guru Bimbingan Konseling

- a. Nama : Khairunnisa Mahdea Lubis, S.Pd.I
- b. Tempat Tanggal Lahir : Medan, 26 Mei 1990
- c. Status : Menikah
- d. Pendidikan :

- SD/ MI : SDN 060854
- SMP/ MTs : MTs N 2 Medan
- SMA/ MA : MAN 1 Medan
- Perguruan Tinggi : IAIN SU

7. Rekapitulasi Data Guru

Adapun rekapitulasi data guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan tahun ajaran 2017/ 201 berdasarkan status kepegawaian yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7.a (Data Rekapitulasi Guru MAN 1 Medan)

NO	MATA PELAJARAN	STATUS		
		PNS	GTT	JUMLAH
1.	Al-Qur'an Hadist	4	-	4
2.	Akidah Akhlak	2	-	2
3.	Fiqi	3	-	3
4.	SKI	1	-	1
5.	Ilmu Tafsir	-	-	-
6.	Ilmu Hadist	-	-	-
7.	Ushul Fiqh	1	-	1
8.	Bahasa Indonesia	5	-	5
9.	Bahasa Inggris	7	-	7
10.	Bahasa Jerman	-	1	1
11.	Bahasa Mandarin	-	1	1
12.	Bahasa Arab	3	-	3
13.	PPKN	2	1	3
14.	Matematika	5	-	5
15.	Fisika	4	-	4
16.	Biologi	5	-	5
17.	Kimia	3	-	3
18.	Sejarah	-	1	1
19.	Geografi	1	1	2
20.	Ekonomi	2	1	3
21.	Sosiologi	3	-	3
22.	Penjaskes	1	1	2
23.	Seni Rupa	-	2	2
24.	Antropologi	1	1	2
25.	TIK	1	1	2
26.	BP/BK	1	2	3

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

Rekapitulasi data tenaga pendidik MAN 1 Medan Tahun Pembelajaran 2017/ 2018 berdasarkan pendidikan.

Tabel 4.7.b (Data Lulusan Guru MAN 1 Medan)

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	STATUS	JUMLAH		%
		PNS	GTT	PTT	
1	D-3	-	-	2	
2	SARJANA MUDA	-	-		
3	S-1	50	22		
4	S-2	10	2		
5	S-3		-		
JUMLAH		60	24	2	

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

8. Peserta Didik

Adapun jumlah peserta didik di MAN 1 Medan mulai dari kelas X hingga kelas XII tahun pembelajaran 2017/ 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8.a (Tabel Jumlah Siswa-Siswi MAN 1 Medan)

KELAS 10	JUMLAH		JLH
	L	P	
X MIA 1	18	32	50
X MIA 2	17	32	49
X MIA 3	18	30	48
X MIA 4	18	30	48
X MIA 5	22	27	49
X MIA 6	19	31	50
X MIA 7	23	26	49
X MIA 8	14	22	36
JUMLAH	135	208	379
X IIS 1	16	18	34
X IIS 2	19	18	37
X IIS 3	11	14	25
X IIS 4	12	15	27
JUMLAH	46	50	123
X IIK 1	18	15	33
X IIK 2	11	15	26
JUMLAH	29	30	59
JUMLAH KESELURUHAN KELAS X			561

KELAS 11	JUMLAH		JLH
	L	P	
XI MIA 1	14	32	46
XI MIA 2	18	27	45
XI MIA 3	17	29	46
XI MIA 4	19	26	45
XI MIA 5	10	34	45
XI MIA 6	19	21	40
XI MIA 7	25	21	46
XI MIA 8	16	20	36
JUMLAH	138	210	349
XI IIS 1	17	22	39
XI IIS 2	17	18	35
XI IIS 3	17	12	29
XI IIS 4	17	13	30
JUMLAH	68	65	133
XI IIK	17	25	38
JUMLAH	17	25	38
JUMLAH KELAS XI			520
KELAS 12	JUMLAH		JLH
	L	P	
XII MIA 1	18	32	50
XII MIA 2	19	31	50
XII MIA 3	24	26	50
XII MIA 4	24	26	50
XII MIA 5	18	32	50
XII MIA 6	20	30	50
XII MIA 7	20	30	50
XII MIA 8	27	23	50
JUMLAH	170	230	400
XII IIS 1	21	18	39
XII IIS 2	13	25	38
XII IIS 3	18	26	44
XII IIS 4	15	24	39
XII IIS 5	19	19	38
JUMLAH	88	112	198
XII IIK 1	10	17	27
XII IIK 2	14	11	25
JUMLAH	24	28	52
JUMLAH KELAS XII			650

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

Tabel 4.8.b (Tabel Rekapitulasi Kelas MAN 1 Medan

REKAP PERKELAS	Rombel	JUMLAH ROMBEL
KELAS X Matematika & Ilmu Alam (MIA)	8 Kelas Rombel	14 ROMBEL
KELAS X Ilmu-Ilmu Sosial (IIS)	4 Kelas Rombel	
KELAS X Ilmu-Ilmu Keagamaan (IIK)	2 Kelas Rombel	
KELAS XI Matematika & Ilmu Alam (MIA)	8 Kelas Rombel	13 ROMBEL
KELAS XI Ilmu-Ilmu Sosial (IIS)	4 Kelas Rombel	
KELAS XI Ilmu-Ilmu Keagamaan (IIK)	1 Kelas Rombel	
KELAS XII Matematika & Ilmu Alam (MIA)	8 Kelas Rombel	15 ROMBEL
KELAS XII Ilmu-Ilmu Sosial (IIS)	5 Kelas Rombel	
KELAS XII Ilmu-Ilmu Keagamaan (IIK)	2 Kelas Rombel	
JUMLAH KESELURUHAN	42 Kelas Rombel	

Sumber: Data diambil dari MAN 1 Medan tahun 2018

Kedaaan Peserta Didik Tidak Naik Kelas dan Putus Seklah /Drop Out. Peserta didik yang tidak naik kelas tergolong rendah, dan angka putus sekolah (Droup-Out) tidak ada.

9. Struktur Organisasi

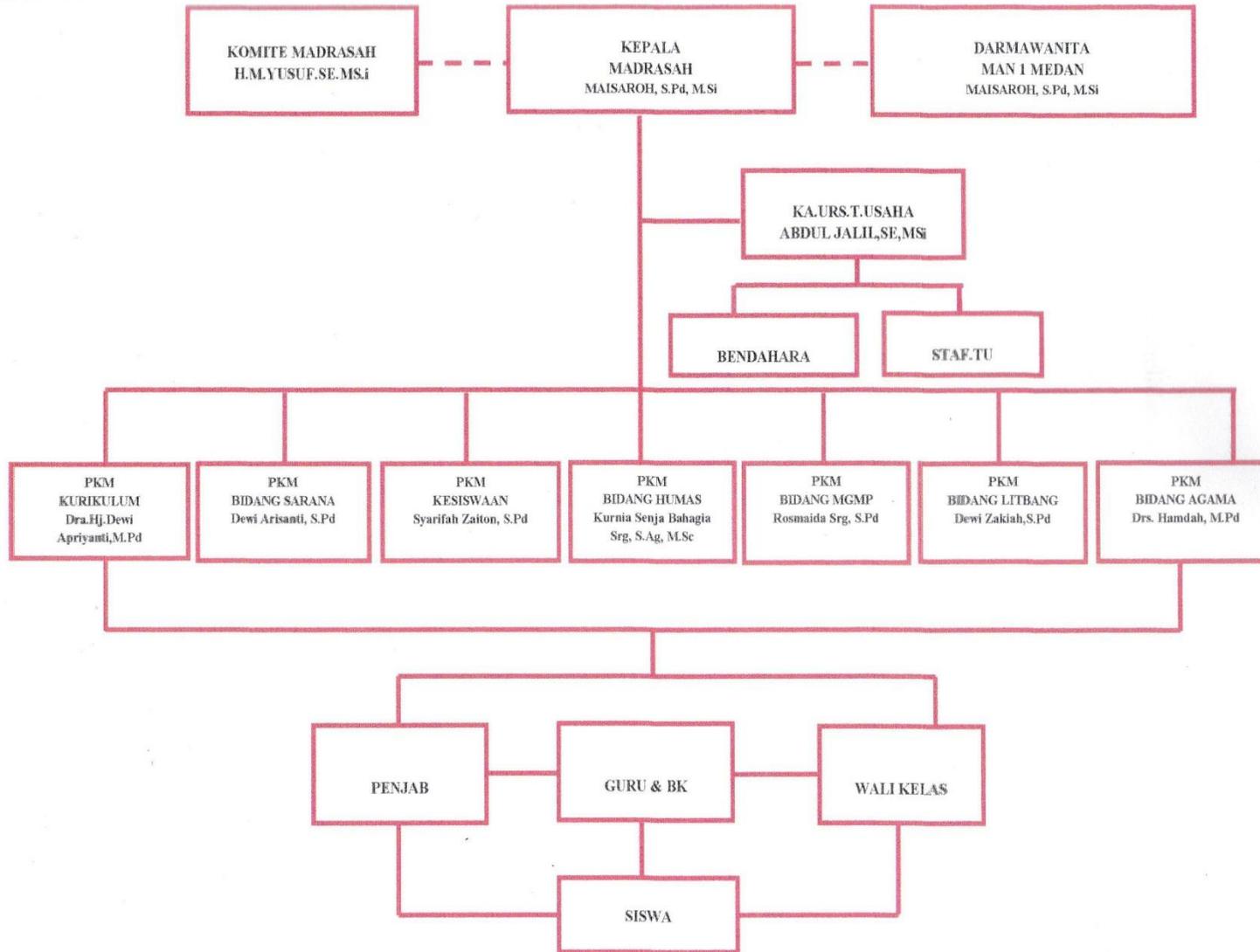
Struktur organisasi diperlukan MAN 1 medan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/ keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi dieprlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Peraturan ini dihubungkan dengan pencapaian tujuan instansi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Wadah tersebut disusun dalam suatu struktur yang baik, peraturan pelaksanaan pekerjaan dapat diterapkan sehingga elemen dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan sekolah tercapai. Salah satu komponen yang penting dimiliki oleh MAN 1

Medan adalah struktur organisasi tergambar jelas tentang sistem pembagian tugas, koordinasi, dan kewenangan dalam setiap jabatan yang ada disekolah ini.

Struktur organisasi MAN 1 Medan merupakan sistem hubungan formal kerja antara setiap komponen yang membagi dan mengkoordinasikan tugas untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah disepakati bersama. Dalam SK struktur organisasi sekolah, tiap anggota dari sekolah mempunyai tugas masing-masing.

STRUKTUR ORGANISASI MAN 1 Medan



Gambar 4.A.9

B. Temuan Khusus

1. Data Observasi

Data observasi penelitian ini diambil pada hari Sabtu, 27 Juli 2019 di MAN 1 Medan yang beralamat Jalan Willem Iskandar No. 7B Medan tepatnya di ruangan Bimbingan Konseling yang dilaksanakan oleh guru BK dan juga yang menjadi kliennya adalah siswa kelas XII MIA 8 pada pukul 14.20 WIB.

a. Konflik Antarpribadi (*Interpersonal Conflict*) di MAN 1 Medan

Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) merupakan konflik atau pertentangan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Konflik ini biasanya dipengaruhi oleh adanya perbedaan masing-masing individu tersebut. Perbedaan tersebut dikarenakan perbedaan pendapat, perbedaan tujuan maupun persaingan.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di MAN 1 Medan bahwasanya adanya beberapa konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di sekolah tersebut namun masih dapat diselesaikan.

b. Faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa MAN 1 Medan

Faktor adalah hal-hal yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya suatu hal sama seperti apa yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* yang terjadi di MAN 1 Medan.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di MAN 1 Medan bahwasanya ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *interpersonal conflict* salah satunya disebabkan karena komunikasi yang tidak baik, kurang

mampu dalam mengontrol diri dan emosi, serta perbuatan yang tidak menyenangkan.

Faktor lain yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* yaitu orientasi biologis. Maksudnya siswa dengan keberanian dan kekuatan fisik yang lebih, dan siswa tersebut cenderung berani untuk menekan siswa lain yang dianggap lemah. Sama halnya seperti kejadian yang terjadi di MAN 1 Medan bahwasanya siswa bernama HG memiliki bentuk fisik yang lebih berani sedangkan teman-temannya yang lain (siswa bernama FJ dan WH) mengumpankan siswa bernama PG yang dianggap biasa dan sedikit lemah untuk menjadi tersangka pelaku penyembunyian *handphone* milik si HG.

c. Efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di MAN 1 Medan bahwasanya pelaksanaan layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa dengan menggunakan teknik relaksasi terbilang efektif bukan berarti sangat efektif. Teknik relaksasi sangat membantu dalam proses penenangan kepada pihak-pihak terkait yang ketika dihadapkan dengan suatu persoalan, seperti dalam *interpersonal conflict* ini. Penenangan berupa penurunan kecemasan bukan penenangan secara penuh.

Layanan mediasi yang dilaksanakan dalam penyelesaian konflik tersebut sudah memenuhi apa yang semestinya, komponen dalam pelaksanaan layanan mediasi harus adanya konselor, klien dan masalah klien. Klien yang dihadapi konselor dalam layanan mediasi itu sedang mengalami

ketidakcocokan dan mereka sepakat untuk meminta bantuan konselor dalam mengatasi ketidakcocokan yang terjadi.

Sedangkan pelaksanaan teknik relaksasi memiliki tujuan dalam mengatasi kecemasan serta ketegangan, atau tujuan jangka panjang relaksasi agar tubuh dapat memonitor secara spontan semua signal kontrolnya dan secara otomatis membebaskan ketegangan yang tidak diinginkan. Berdasarkan hasil pengamatan saya bahwasanya teknik ini mampu untuk meminimalisir terjadinya emosi yang meluap dan shock yang dialami orangtua dari siswa bernama PG.

2. Data Wawancara

a. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu MS selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan tentang konflik antarpribadi yang terjadi di MAN 1 Medan pada Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB adalah sebagai berikut:

“Konfliknya itu masih seperti bermain kekanak-kanakan misalnya menyembunyikan handphone, menyembunyikan sepatu, menyembunyikan buku. Akan tetapi itu bisa berakhir ke hal-hal yang fatal, seperti kejadian beberapa hari silam yaitu disembunyikannya handphone satu harian. Biasanya dua itu gendangnya, kalau bukan karena disembunyikan berarti dicuri, rupanya ketahuan disembunyikan jadi temannya yang menyembunyikan itu sampai ditumbuk oleh yang punya handphone. Begitulah kira-kira contohnya.”⁵³

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Guru BK berinisial NS mengenai konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 14.20 WIB adalah sebagai berikut:

“Yang sering saya tangani itu yaa perkelahian, ya seperti masalah siswa tadi gara-gara menyembunyikan handphone temannya, lalu

⁵³ Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB

gara-gara hal sepele seperti percakapan di social media (whatsapp) yang membuat seorang anak tidak senang dalam grup whatsapp kelas yang menyebabkan maki-makian dan terjadilah konflik. Biasanya itu berawal dari mengejek dianya kemudian berlanjut mengejek orangtuanya lalu tidak terima, nah dari masalah ini kadang sampai orangtuanya pun ikut turun tangan dan datang ke sekolah karena tidak terima karena percakapan di grup tadi.”⁵⁴

Kemudian dari hasil wawancara oleh salah satu siswa di MAN 1 Medan yang berinisial PG tentang bagaimana konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan pada hari Selasa 30 Juli 2019 pukul 11.53 WIB adalah sebagai berikut:

“Menurut saya kak, konflik itu seperti misalnya masalah ini lah kak antara saya dan teman saya yang menyebabkan suatu keributan atau ya bisa dibilang antara saya dan teman saya mengalami ketidakcocokan.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak yang terkait bahwa benar adanya sering terjadi konflik di sekolah tersebut, walaupun konflik rentan terjadi diantara siswa-siswi baik itu antar-individu maupun antar-kelompok tetapi konflik tersebut masih dapat diselesaikan dengan berbagai cara.

b. Faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa MAN 1 Medan

Konflik dapat terjadi karena berbagai hal, *interpersonal conflict* muncul bukan tanpa alasan dan sebab apalagi faktor. Ada beberapa faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan tentang faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal*

⁵⁴ Wawancara dengan Guru BK pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 14.20 WIB

⁵⁵Wawancara dengan Siswa berinisial PG pada hari Selasa 30 Juli 2019 pukul 11.53 WIB

conflict siswa MAN 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB

adalah sebagai berikut:

“Kalau menurut Bunda faktor pemicu dan penyebabnya ialah adanya ketidakcocokan, atau perbedaan perilaku antar siswa yang bersangkutan. Kemudian faktor pemicu yang lain ialah Akhlak Karena kurangnya akhlak dan kesabaran yang ada pada diri siswa tersebut, coba kalau kita mengikuti ajaran dalam Al-Quran pasti tidak ada konflik seperti membiasakan kata-kata yang santun, kata-kata yang mendidik maka saya pastikan kecil kemungkinan untuk dapat terjadinya konflik. Karena saya sudah pengalaman menjadi guru selama 33 tahun belum pernah murid saya itu melawan, padahal diri pribadi saya itu orangnya keras tetapi siswa menilai saya itu mendidik mereka karena tidak pernah menggunakan kata-kata kasar namun intonasi suara saya yang sedikit menggertak mereka, jad mereka dengan sendirinya paham dan enjoy. Karena saya menyelesaikan masalah dengan musyawarah lalu dengan bagaimana baiknya saja dan hampir rata-rata permasalahan dapat saya selesaikan.”⁵⁶

Selanjutnya hasil wawancara berinisial NS tentang faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli pukul 14. 20 WIB adalah sebagai berikut:

“Bermacam-macam sih. Biasa dari masalah si anak, kemudian karena masalah sepele biasanya karena bercanda tapi kan kita gak tahu masalah emosional si anak jadinya ya dia mungkin marah atau tidak terima, kemudian masalah kecakapan berfikir si anak kan berbeda-beda atau bisa dibilang prasangka orang kan berbeda-beda dan prasangka yang berlebihan.”⁵⁷

Kemudian dari hasil wawancara oleh salah satu siswa di MAN 1 Medan yang berinisial FJ tentang faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* yang terjadi di MAN 1 Medan pada hari Selasa, 30 Juli 2019 pukul 11.57 WIB adalah sebagai berikut:

“Kadang-kadang faktor nya itu ya karena beda pendapat, karena adanya sesuatu yang membuat suatu masalah itu muncul. Seperti masalah yang kami alami yang awalnya cuma bercandaan tapi malah

⁵⁶ Wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB

⁵⁷Wawancara dengan Guru BK pada hari Senin, 29 Juli pukul 14. 20 WIB

kawan saya jadi emosi kak dan akhirnya jadi menyebabkan korban.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak yang terkait bahwa ada berbagai macam faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* di MAN 1 Medan, salah satu faktornya yaitu karena kesalahan komunikasi dan perbedaan pendapat antar individu yang satu dengan individu yang lainnya atau juga antar individu yang satu dengan suatu kelompok.

c. Efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan tentang efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB adalah sebagai berikut:

*“Menurut saya itu sangat efektif. Layanan itu efektif apabila dilaksanakan dalam penyelesaian konflik tersebut karena terkadang kita juga kan menghadirkan orangtua apabila masalah itu memang bukan masalah yang sepele seperti kejadian kemarin si anak sampai memar dan matanya terluka gitu kan. Jadi orangtua nya tahu bagaimana permasalahannya melalui penjelasan dari guru BK yang menangani masalah tersebut.”*⁵⁹

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Guru BK berinisial NS mengenai efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 14. 20 WIB adalah sebagai berikut:

“Efektivitasnya dibilang semua terlibat dalam teknik relaksasi sih enggak, paling penenangannya hanya sampai “duduk dulu ya Bu...” “tenang dulu ya Bu...” “kontrol emosinya” “ini tidak kenapa-napa kok”, nah seperti itu. Jadi kalo sangat efektif sih enggak, tapi kalau

⁵⁸ Wawancara dengan siswa berinisial FJ pada hari Selasa, 30 Juli 2019 pukul 11.57 WIB

⁵⁹ Wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 15.55 WIB

*cukup efektif sih iya dalam pelaksanaan layanan mediasi dengan menggunakan teknik relaksasi ini.*⁶⁰

Kemudian dari hasil wawancara oleh salah satu siswa di MAN 1 Medan yang berinisial HG tentang efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 11.00 WIB Medan adalah sebagai berikut:

*“Menurut saya sangat efektif kak, karena ketika saya sedang dalam emosi tidak stabil kemudian diberi penenangan dan relaksasi dapat meredakan emosi dan tibatiba muncul lah sebuah penyesalan ketika kita sudah terlanjur melakukan hal yang tidak baik seperti berbuat kasar kepada teman saya. Seperti itu kak.”*⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak yang terkait bahwa layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa menggunakan teknik relaksasi cukup efektif namun bukan berarti sangat efektif.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) di MAN 1 Medan

Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan berbagai macam bentuk dan jenisnya. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) merupakan konflik yang timbul antara dua orang atau lebih dan saling bertentangan satu dengan lainnya. Apabila mereka termasuk dalam suatu kelompok, maka konflik dapat berkembang ke arah konflik *intragroup* atau kelompok.⁶²

⁶⁰Wawancara dengan Guru BK pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 14. 20 WIB

⁶¹ Wawancara dengan siswa berinisial HG pada hari Senin, 29 Juli 2019 pukul 11.00 WIB

⁶² Bimo Walgito, 2010, *Bimbingan Konseling Studi dan Karir*, (Yogyakarta: ANDI) hlm. 148

Salah satu bentuk konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan yaitu suatu perilaku yang memicu pada perkelahian. Seperti yang telah diketahui bahwasanya terjadinya konflik tersebut dikarenakan beberapa hal seperti bercandaan yang dilakukan beberapa orang siswa kepada temannya hingga menyebabkan perkelahian dan menyebabkan adanya korban dalam peristiwa tersebut.

Walaupun konflik yang terjadi dapat diselesaikan dengan berbagai cara penyelesaian, tetap saja seharusnya pelaku dari konflik tidak melakukan tindakan tersebut. Seperti yang telah diketahui, tidak akan mungkin konflik terjadi apabila tidak ada pemicu untuk timbulnya konflik tersebut. Konflik terjadi karena adanya perselisihan diantara beberapa pihak.

Konflik harus dirasakan oleh pihak-pihak yang berhubungan dengannya, apabila seseorang merasa bahwa konflik tersebut memang ada maka sejatinya konflik itu memang benar ada. Namun apabila seseorang itu tidak merasakan adanya konflik maka konflik tersebut memang tidak ada, ini hanya soal persepsi.

2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa MAN 1 Medan

Konflik tidak mungkin terjadi dengan begitu saja ada faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya konflik seperti yang terjadi di MAN 1 Medan. Salah satu faktor penyebab terjadinya konflik yaitu perselisihan persepsi dan juga kesalahpahaman. Robert J. Edelman menyatakan ada tujuh faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yaitu: (1) karakteristik kelompok. (2) Aturan dalam suatu hubungan. (3) Perselisihan pribadi. (4) Perbedaan gender. (5) Perbedaan Usia. (6) Kesalahan persepsi dan kesalahpahaman. (7) Harapan dan keyakinan.⁶³

⁶³Rahyuwinata, diakses 15 April 2019 (online), (<http://> penyebab terjadinya konflik)

Menurut Max A. Eggert dan Wendy Falzon, faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) adalah sebagai berikut:⁶⁴

- a. Komunikasi yang buruk
Konflik dapat muncul ketika siswa yang terlibat konflik tidak dapat mengekspresikan diri, tidak dapat mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan yang dirasakannya, tidak dapat menyatakan masalah yang dialami dengan benar, tidak dapat menyajikan argumentasi yang logis dan terstruktur, dan tidak dapat mendengarkan secara efektif. Semakin terbatas kemampuan komunikasi siswa maka kemungkinan munculnya konflik juga semakin besar.
- b. Perbedaan-perbedaan yang dirasakan
Secara alamiah manusia membentuk kelompok-kelompok dalam kehidupan sosialnya, begitu juga dengan siswa di sekolah. Setiap kelompok memiliki peraturan tersendiri yang menjadi ciri khas dan membuatnya berbeda dari kelompok lain. Perbedaan yang ada sekaligus dapat menjadi pemicu terjadinya konflik. Begitu juga halnya dengan perbedaan individu dalam kelompok itu sendiri. Perbedaan yang dimaksud menyangkut perbedaan pandangan, ketidakcocokan perilaku atau kebiasaan, ketidakcocokan nilai-nilai yang dianut, perbedaan usia, dan perbedaan agama atau kepercayaan.
- c. Orientasi Biologis
Siswa dengan keberanian dan kekuatan fisik yang lebih, cenderung berani untuk menekan siswa lain yang dianggap lemah, sehingga menjadi penyebab terjadinya konflik. Selain kekuatan fisik juga mengacu pada keidealan bentuk fisik. Siswa yang memiliki bentuk fisik bagus cenderung lebih percaya diri dan menonjolkan diri daripada siswa yang memiliki bentuk fisik biasa. Hal ini dapat menimbulkan pertentangan yang menjadi awal terjadinya konflik.

Seperti yang telah diketahui bahwasanya memang siswa yang terlibat atau siswa yang menjadi korban dari kejadian yang terjadi di MAN 1 Medan pada waktu itu (PG) memiliki postur tubuh yang biasa saja, tidak tegas dan lebih pendiam dari yang lainnya. Hal ini membuat teman-temannya (FJ dan WH) mengambil kesempatan agar siswa (PG) tersebut dapat ikut serta atas apa yang mereka lakukan terhadap siswa berinisial HG. Maka saat HG mendapati *handphone* miliknya ada ditangan PG maka HG yang memiliki

⁶⁴Agus M. Hardjana, 1994, *Konflik di Tempat Kerja*, (Yogyakarta: Kanisius), hlm. 44-46

postur tubuh lebih kuat dari yang lainnya menjadi terpancing emosi dan marah serta berlaku kasar terhadap siswa berinisial PG tersebut.

Tidak hanya orientasi biologis, faktor penyebab konflik lainnya yaitu kesalahan persepsi dan kesalahpahaman. Kesalahan persepsi dari kejadian tersebut bahwasanya siswa FJ dan WH menyangka apabila mereka melakukan hal demikian maka semua akan baik-baik saja, namun ternyata akibat yang ditimbulkan dari perbuatan mereka malah berakibat fatal yang menyebabkan siswa berinisial PG terluka dan harus diberi pengobatan.

Terjadinya konflik pun dapat disebabkan oleh beberapa hal salah satunya masih ada siswa yang berpikiran membalas perilaku pihak lawan yang telah berbuat suatu perilaku kurang menyenangkan terhadap dirinya yang menjadi korban, kemudian masih ada siswa yang enggan bertegur sapa satu sama lainnya, dan masih ada siswa yang belum bisa memaafkan kesalahan temannya sendiri.

3. Efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Layanan mediasi yang dilaksanakan untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi cukup efektif sebagai penurunan ketegangan dan kecemasan. Layanan mediasi menyangkut klien yang jumlahnya relative banyak dengan masalah yang berfokus pada konflik antar dua orang atau lebih.

Pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan di MAN 1 Medan sudah efektif, karena dalam pelaksanaan layanan mediasi yang pertama kali diperhatikan yaitu pertemuan yang mana pertemuan pertama dilakukan oleh

konselor (Guru BK) dengan siswa berinisial HG, kemudian setelahnya konselor membuat pertemuan dengan masing-masing pihak yang terlibat dalam *interpersonal conflict* tersebut. Setelah diadakannya pertemuan dengan masing-masing pihak maka kemudian konselor menawarkan solusi yang mungkin diambil menurut masing-masing pihak yang terlibat.

Langkah kedua yaitu pertemuan segitiga yang mana konselor mempertemukan kedua belah pihak (atau lebih) yang dalam pertemuan itu segenap permasalahan yang dirasakan oleh masing-masing pihak dapat terungkap dan diungkapkan kemudian setelah pengungkapan masalah barulah dicari solusinya.

Langkah selanjutnya yaitu penilaian, penilaian hasil konseling dengan harapan adanya hasil positif dan perasaan positif yang tercipta setelah dilaksanakan layanan mediasi tersebut. Setelah penilaian, kemudian tindak lanjut. Tindak lanjut biasanya dilakukan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat.

Relaksasi adalah salah satu teknik dalam terapi perilaku yang dikembangkan oleh Jacobson dan Wolpe untuk mengurangi ketegangan dan kecemasan. Teknik ini dapat digunakan tanpa bantuan terapis dan mereka dapat menggunakannya untuk mengurangi ketegangan dan kecemasan yang dialami sehari-hari di rumah. Oleh orang awam, relaksasi dapat diartikan sebagai partisipasi dalam aktivitas olahraga, melihat TV, dan rekreasi. Sebaliknya ketegangan dapat menunjuk pada suasana yang bermusuhan, perasaan-perasaan negatif terhadap individu.⁶⁵

Seperti yang telah dipaparkan guru BK dalam wawancara bahwasanya teknik relaksasi cukup efektif digunakan dalam pelaksanaan layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict*, namun belum bisa dikategorikan

⁶⁵ Zainul Anwar, 2012, *A-Z Psikologi – Berbagai Kumpulan Topik Psikologi*, (Yogyakarta: ANDI), hlm. 254

sangat efektif mengingat teknik relaksasi juga memiliki keterbatasan. Salah satu keterbatasan dalam teknik relaksasi yaitu pelaksanaan yang membutuhkan waktu relatif lama dan untuk penenangan penuh maka pelaksanaan teknik relaksasi baiknya dilakukan secara berulang.

Tidak hanya pelaksanaan yang harus berulang namun juga masih banyak hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan teknik relaksasi yang seperti semestinya. Contohnya saja tempat atau ruangan yang nyaman, tidak hanya ruangan tetapi dari diri konseli pun harus diperhatikan kenyamanannya. Konselor sebagai pemandu dalam berjalannya teknik relaksasi hendaknya memberi penguatan tentang pentingnya relaksasi.

Pelaksanaan teknik relaksasi bukanlah tanpa tujuan dan manfaat. Berikut ini beberapa manfaat dari relaksasi, yaitu perubahan pada keadaan mental dan emosi. Dengan dilakukannya teknik relaksasi diharapkan individu dapat meminimalisir emosi negatif didalam dirinya dan juga merubah keadaan mental dan emosi seperti cara berpikir individu tersebut. Selanjutnya, Perasaan menjadi lebih kreatif. Perasaan yang kreatif diharapkan dapat muncul ketika individu telah melakukan teknik relaksasi. Perasaan lebih kreatif ini biasanya akan muncul ketika diri dalam posisi tenang bukan dalam keadaan emosi yang meledak-ledak.

Manfaat lain dari relaksasi yaitu kemarahan tidak mudah terpancing serta tidak mudah merasa cemas. Dengan terlaksananya teknik relaksasi dapat membantu individu dalam melatih dirinya menimalisir perasaan cemas dan mudah marah. Karena tujuan dari relaksasi ini memberikan perasaan tenang

dan rileks pada diri individu apabila teknik relaksasi dilakukan dengan prosedur yang benar

Teknik relaksasi juga memiliki beberapa karakteristik yang harus kita ketahui, salah satunya yaitu dengan adanya teknik relaksasi maka tubuh konseli diharapkan dapat kembali dalam keadaan yang rileks, teknik relaksasi ini juga diharapkan dapat menurunkan kecemasan serta ketegangan pada diri individu.

Ada hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan teknik relaksasi yaitu seorang konselor tidak boleh mengeluarkan suara atau intonasi yang terlalu keras dan tidak pula terlalu pelan, tidak terlalu cepat dan tidak pula terlalu lambat. Seorang konselor perlu mengatur suara dan intonasi agar terlaksananya teknik relaksasi dengan baik dan benar dikarenakan apabila konselor tidak memiliki suara dan intonasi dengan semestinya maka teknik ini dianggap gagal sebab konseli akan bingung. Maka pelaksanaan teknik relaksasi hendaknya mengikuti prosuder yang telah ada dan semestinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan interpersonal conflict siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan berbagai macam bentuk dan jenisnya. Seperti yang terjadi pada beberapa siswa kelas XII MIA-8 MAN 1 Medan bahwasanya konflik terjadi karena adanya perselisihan diantara beberapa pihak. Konflik harus dirasakan oleh pihak-pihak yang berhubungan dengannya, apabila seseorang merasa bahwa konflik tersebut memang ada maka sejatinya konflik itu memang benar ada. Namun apabila seseorang itu tidak merasakan adanya konflik maka konflik tersebut memang tidak ada, ini hanya soal persepsi.
2. Faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* di MAN 1 Medan yaitu perselisihan persepsi dan juga kesalahpahaman. Tidak hanya itu, orientasi biologis juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya *interpersonal conflict* yang mana siswa dengan keberanian dan kekuatan fisik yang lebih, cenderung berani untuk menekan siswa lain yang dianggap lemah dan biasa saja. Faktor lain penyebab terjadinya *interpersonal conflict* yaitu karena adanya kesalahan persepsi dan kesalahpahaman antar individu yang satu dengan yang lainnya.

3. Efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan terbilang cukup efektif namun bukan berarti sangat efektif karena mengingat pelaksanaan teknik relaksasi membutuhkan waktu yang relatif lama. Tidak hanya itu, pelaksanaan teknik relaksasi dengan penenangan penuh biasanya dilaksanakan tidak hanya sekali saja namun butuh waktu berulang-ulang dan juga memerlukan evaluasi setelah dilaksanakannya teknik relaksasi tersebut. Dengan dilakukannya teknik relaksasi diharapkan individu dapat meminimalisir emosi negatif didalam dirinya dan juga merubah keadaan mental dan emosi seperti cara berpikir individu tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya maka peneliti mengajukan saran kepada pihak sekolah yakni kepada Kepala Madrasah, Guru Bimbingan dan Konseling, dan siswa-siswi MAN 1 Medan bahwa:

1. Bagi Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan, hendaknya mensupport dalam penambahan sarana dan prasarana untuk kegiatan konseling seperti penambahan ruang khusus konseling di ruang BK agar ketika ada pelaksanaan konseling antara konselor dan klien merasa lebih nyaman.
2. Bagi guru BK MAN 1 Medan, hendaknya memberikan arahan serta motivasi kepada siswa-siswi MAN 1 Medan terkhusus mengenai perilaku terpuji atau perbuatan baik agar diterapkan para siswa-siswi agar meminimalisir konflik yang terjadi di sekolah tersebut.

3. Bagi siswa-siswi MAN 1 Medan, hendaknya selalu terbuka kepada guru BK saat pelaksanaan bimbingan dan konseling agar guru BK dapat membantu menyelesaikan masalah-masalah siswa.
4. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan masalah yang sama kiranya dapat menjadikan skripsi ini sebagai tambahan dalam penelitian dan melakukan perbaikan dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad bin Ali bin Hajar Al-Asqolani. 2003. *Fathul Baari (Syarah Shahih Bukhari)*, Beirut Lebanon: Dar Al-Kotob Al-Ilmiyah.
- Antonius, Atasokhi. dkk. 2003. *Relasi dengan Sesama*. Jakarta: Antonina Panca.
- Anwar, Zainul. 2012. *A-Z Psikologi - Berbagai Kumpulan Topik Psikologi*. Yogyakarta: ANDI.
- Budyatna, Muhammad. Leila Mona Ganiem. 2014. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chaniago, Nasrul Syukur. dkk. 2016. *Organisasi Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darna, Nana. Elin Herlina. 2018. *Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*. Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen. No. 01 April Vol. 5.
- Departemen Agama RI. 1996. *Al-Quran al Karim dan Terjemahannya*. Semarang: CV. Toha Putra Semarang.
- Dita. 2018. *Efektivitas Teknik Kursi Kosong dalam Menumbuhkan Kembali Kepercayaan Diri Korban Bullying di SMP Negeri 1 Tanjung Morawa*. FITK. UINSU.
- Efrizoni, Franz. 1964. *Efektivitas Penerapan Strategi Belajar Inkuiri dan Pengaruh Terhadap Belajar Siswa SLTP*. Jakarta: UNJ.
- Handoko. 1984. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BFE.
- Hardjana, Agus. 1994. *Konflik di Tempat Kerja*. Yogyakarta: Kanisius.
- [Http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/4241/3/2MH01723.pdf). Diakses pada 13 Juli 2019
- Hurlock, B. Elisabeth. 1980. *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Kartono, Kartini. 2012. *Psikologi Sosial untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kho, Budi. Ilmu Manajemen Industri. diakses 06 April 2019. "Pengertian konflik dan jenis-jenis konflik berdasarkan tingkatannya". <https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-konflik-dan-jenis-jenis-konflik-berdasarkan-tingkatannya>.

- Mustafa, Ahmad al-Maragi. *Terjemahan Tafsir al-Maragi*. PT Karya Toha Putra Semarang.
- Meleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2007. *Metode Research. Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prayitno, Erman Amti. 2013. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prayitno. 2015. *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Putra, Nusa. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmadi, Takdir. 2010. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahyuwinata. 2019. <http://penyebab-terjadinya-konflik>.
- Ratna, Ratna. 2013. *Teknik-Teknik Konseling*. Yogyakarta: Deepublish
- Robins, P. Stephen. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Rumengan, Jenny. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Ciptapustaka Media Perintis.
- Sarwono, W. Sarlito. 2015. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutiyoso, Bambang. 2008. *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Gama Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafaruddin, dkk. 2016. *Sosiologi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Syahru.Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Tarmizi. 2018. *Bimbingan Konseling Islami*. Medan: Perdana Publishing.
- Tim Ahli. 2004. *Materi Pelatihan Pembinaan Pendidikan Khusus Trauma Konseling di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam*.

- Tisnawati, Erni. Donni Juni Priansa. 2015. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan*. Jakarta: Repika.
- Utomo, Ayad Wahyu. Agus santoso. 2013. *Studi Pengembangan Terapi Musik Islami Sebagai Relaksasi Untuk Lansia*. Surabaya: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam, dalam <http://jurnalbki.uinsby.ac.id>.
- Walgito, Bimo. 2010. *Bimbingan Konseling Studi dan Karir*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijono, Sutarto. 2014. *Psikologi Industri & Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zakaria, Zainal Arifin. 2014. *Tafsir Inspirasi (Inspirasi Seputar Kitab Suci al-Quran)*. Jakarta: Duta Azhar.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KEPALA SEKOLAH

1. Bagaimana keadaan jumlah tenaga pengajar di MAN 1 Medan?
2. Bagaimana latar belakang pendidikan guru BK di MAN 1 Medan?
3. Menurut pemahaman Ibu, bagaimana tujuan dan pentingnya bimbingan dan konseling disekolah?
4. Bagaimana proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Medan khususnya layanan mediasi?
5. Sejauh ini, apakah Ibu mengetahui tentang *Interpersonal Conflict*? Pernahkah Ibu ikut serta dengan guru BK dalam penanganan *Interpersonal Conflict* yang ada di MAN 1 Medan?
6. Faktor apa saja yang biasanya menjadi penyebab terjadinya *Interpersonal Conflict* di MAN 1 Medan?
7. Upaya apa yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk pencegahan *Interpersonal Conflict* di MAN 1 Medan?

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA GURU BK

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang menjadi tujuan utama adanya bimbingan dan konseling disekolah?
2. Bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi di MAN 1 Medan?
3. Apakah sudah pernah dilakukan teknik relaksasi yang dilakukan guru BK kepada siswa di MAN 1 Medan?
4. Apa saja kendala dalam pelaksanaan layanan mediasi dan teknik relaksasi untuk pencegahan *Interpersonal Conflict* pada siswa di MAN 1 Medan?
5. Dalam bentuk apa saja *Interpersonal Conflict* itu terjadi di MAN 1 Medan?
6. Faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya *Interpersonal Conflict* di MAN 1 Medan?
7. Pendekatan apa saja yang dilakukan guru BK dalam mengatasi *Interpersonal Conflict* di MAN 1 Medan?
8. Tindakan apa yang dilakukan siswa ketika ia menjadi pelaku dan korban dari *Interpersonal Conflict* di MAN 1 Medan?
9. Bagaimana efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi ini?

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA SISWA/I MAN 1 MEDAN

1. Bagaimana menurut pemahaman anda mengenai bimbingan dan konseling?
2. Apakah guru BK pernah memberikan layanan kepada siswa? Jikalau ada, layanan apa saja yang telah diberikan guru BK?
3. Bagaimana peranan guru BK dalam mengatasi *interpersonal conflict* siswa disekolah ini?
4. Bagaimana pelaksanaan layanan mediasi yang sudah dilaksanakan guru BK dalam mengatasi *interpersonal conflict* disekolah ini?
5. Bagaimana pelaksanaan teknik relaksasi yang sudah dilaksanakan guru BK dalam mengatasi *interpersonal conflict* disekolah ini?
6. Bagaimana efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi ini?
7. Setelah diberikan layanan oleh guru BK, perubahan apa yang terjadi pada diri adik-adik?
8. Apa harapan anda terhadap pelaksanaan BK disekolah?

Lampiran 4

Catatan Lapangan : No 01

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Kepala Sekolah MAN 1 Medan (MS)

Fokus Masalah

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah MAN 1 Medan

AO : Bagaimana tujuan adanya bimbingan konseling di sekolah MAN 1 Medan?

MS : Tujuan bimbingan konseling di sekolah untuk mengarahkan dan membimbing siswa-siswi di sekolah ini dengan aturan-aturan. Seperti kita kan disini memiliki peraturan sekolah, tata tertib dari kementrian, tata tertib dari kementrian hukum Indonesia kemudian mendukung visi dan misi. Jadi, jelas tujuan dari bimbingan konseling itu tidak fokus kepada menghukum (*punishment*) tetapi juga untuk mengembangkan kreativitas siswa.

AO : Bagaimana proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah ini?

- MS : Layanan bimbingan dan konseling di sekolah ini sudah memenuhi, akan tetapi untuk ruangan yang seharusnya satu konselor memiliki satu ruangan belum terpenuhi namun guru BK di sekolah ini sudah memiliki ruangan tersendiri tidak bercampur dengan guru-guru lainnya agar lebih fokus dalam menangani konflik yang dialami siswa secara tertutup agar lebih fokus.
- AO : Lalu bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di sekolah ini?
- MS : Pelaksanaan layanan mediasinya menurut saya sudah memenuhi karena kemarin sudah dilihat oleh pengawas juga tetapi belum memenuhi untuk ruangan konselingnya karena ruangan di MAN 1 Medan ini terbilang masih kecil atau sempit. Kalau untuk pelaksanaan sih sudah terlaksana.
- AO : Sejauh ini, apakah Bunda mengetahui tentang konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) ?
- MS : Kalau untuk konflik antarpribadi saya tidak mengetahui secara jelas karena memang selama masih dapat diatasi sendiri ya konflik itu tidak sampai mencuat, cepat segera ditangani.
- AO : Biasanya dalam bentuk apa saja konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi?
- MS : Konfliknya itu masih seperti bermain kekanak-kanakan misalnya menyembunyikan handphone, menyembunyikan sepatu, menyembunyikan buku. Akan tetapi itu bisa berakhir ke hal-hal yang fatal, seperti kejadian beberapa hari silam yaitu disembunyikannya handphone satu harian. Biasanya dua itu gendangnya, kalau bukan

karena disembunyikan berarti dicuri, rupanya ketahuan disembunyikan jadi temannya yang menyembunyikan itu sampai ditumbuk oleh yang punya handphone. Begitulah kira-kira contohnya.

AO : Apakah bunda ikut serta dengan guru BK dalam penanganan *interpersonal conflict* yang terjadi di sekolah ini?

MS : Tidak, saya tidak ikut serta. Karena masalah tersebut masih bisa diatasi oleh guru BK itu sendiri, tetapi saya mengetahui kabar tersebut. Jadi kalau saya itu ikut serta dalam penanganan konflik itu yang bersifat sidang khusus atau masalah yang sudah sangat berat.

AO : Jadi menurut Bunda apa saja faktor yang memicu terjadinya *interpersonal conflict*?

MS : Kalau menurut Bunda faktor pemicu dan penyebabnya ialah adanya ketidakcocokan, atau perbedaan perilaku antar siswa yang bersangkutan. Kemudian faktor pemicu yang lain ialah Akhlak. Karena kurangnya akhlak dan kesabaran yang ada pada diri siswa tersebut, coba kalau kita mengikuti ajaran dalam Al-Quran pasti tidak ada konflik seperti membiasakan kata-kata yang santun, kata-kata yang mendidik maka saya pastikan kecil kemungkinan untuk dapat terjadinya konflik. Karena saya sudah pengalaman menjadi guru selama 33 tahun belum pernah murid saya itu melawan, padahal diri pribadi saya itu orangnya keras tetapi siswa menilai saya itu mendidik mereka karena tidak pernah menggunakan kata-kata kasar namun intonasi suara saya yang sedikit menggertak mereka, jadi mereka dengan sendirinya paham dan enjoy. Karena saya menyelesaikan masalah dengan musyawarah

lalu dengan bagaimana baiknya saja dan hampir rata-rata permasalahan dapat saya selesaikan.

AO : Menurut Bunda sebagai kepala sekolah, bagaimana penanganan *interpersonal conflict* yang terjadi di MAN 1 Medan ini?

MS : Ya menurut saya, teruslah mengadakan tausiyah dan wejangan-wejangan. Karena menurut saya anak-anak ini kan bersifat labil jadi selain orangtua ada juga lah peranan guru dan wali kelas untuk teruskan dalam menyampaikan sesuatu yang baik kepada siswa. *Interpersonal conflict* ini kan artinya ada yang merugikan dan ada yang dirugikan, kalau tidak ada yang merugikan dan dirugikan ya tidak ada masalah. Makanya saling kerjasama, satu langkah satu tujuan karena kita ini bersaudara dan *ukhuwah islamiyah* ini harus kita jaga. Nah kalau kita mengikuti ajaran-ajaran Rasulullah ya tidak ada yang namanya konflik-konflik itu, tidak ada yang merugikan dan dirugikan. Kalau didalam biologi namanya itu simbiosis mutualisme (saling menguntungkan satu sama lain) bukan simbiosis parasitisme (merugikan salah satu pihak).

AO : Menurut Bunda, bagaimana efektivitas layanan mediasi dalam menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan?

MS : Menurut saya itu sangat efektif. Layanan itu efektif apabila dilaksanakan dalam penyelesaian konflik tersebut karena terkadang kita juga kanmenghadirkan orangtua apabila masalah itu memang bukan masalah yang sepele seperti kejadian kemarin si anak sampai memar

dan matanya terluka gitu kan. Jadi orangtua nya tahu bagaimana permasalahannya melalui penjelasan dari guru BK yang menangani masalah tersebut.

AO : Baik Bunda, terimakasih atas waktu dan kerjasamanya

MS : Iya nak, sama-sama.

Lampiran 5

Catatan Lapangan : No 02

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Guru BK MAN 1 Medan (NS)

Fokus Masalah

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu guru BK MAN 1 Medan

AO : Menurut Bunda, apa yang menjadi tujuan utama adanya bimbingan dan konseling di sekolah?

NS : Ya tujuannya itu membantu anak-anak disini untuk diberikan pengarahan, bimbingan contohnya dalam menentukan karir dan masa depan nah disini peran dari guru BK dan bimbingan konseling itu sebagai orang yang dapat mengarahkan dan membantu mereka dalam masalah kebingungan yang dialami mereka.

AO : Bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi di MAN 1 Medan?

NS : Ketika bunda mendapati laporan dari guru yang mengajar di kelas mereka bahwasanya ada siswa yang sedang berkelahi, nah kemudian bunda suruh mereka ke ruang BK. Bunda tanyalah yang bersangkutan satu

persatu, ada 5 orang sebenarnya kalau dihitung sama si korban tetapi yang satunya ini setelah ditanyai ternyata dia mengaku tidak ikut campur, memang kemaren disuruh ikut tapi dia tidak mau. Lalu kemudian diselidiki dengan pelan-pelan, kita konsultasi dengan semua orang, dengan koordinator dan dengan siswa yang terlibat bahwasanya siswa-siswa tersebut salah dan terlibat. Kemudian setelah mengetahui masalahnya, dilakukan tindak lanjut apabila pelanggarannya berat kita kenakan point karena setiap siswa sebenarnya memiliki 100 poin selama menjadi siswa nah untuk kasus seperti ini kan dapat dikatakan perilaku tidak menyenangkan jadi mereka berkurangnya poin nya sebanyak 40. Pada saat kejadian itu kan gak hanya guru mata pelajaran yang terlibat tetapi ada juga WKM kesiswaan yang terlibat, nah kemudian WKM tersebut mengatakan “ini diselesaikan secara kekeluargaan atau secara hukum?” Nah anak-anak ini menjawab akan menyelesaikan secara kekeluargaan. Lalu dibuatlah kesepakatan bahwasanya untuk biaya pengobatan itu dibagi rata sebagai wujud tanggungjawab atas perlakuan mereka itu, dan disetujui oleh orangtuanya. Kemudian Bunda menghubungi orang tua si anak yang menjadi korban tersebut ternyata tidak dapat dihubungi maka Bunda datangilah rumahnya, nah kan shock lah pasti orangtua si korban, kemudian orangtua si korban ya itulah minta pertanggungjawaban dan menyuruh si pelaku untuk meminta maaf kepada si korban tetapi tidak mungkin dipertemukan dirumah kan karena bakal terjadi bentrok. Nah jadi Bunda beritahu bahwasanya “mari kita selesaikan di sekolah ya Ibuk”, lalu

kemudian orangtuanya datang ke sekolah untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan kesepakatan yang telah dibuat.

AO : Lalu disini apakah pernah dilaksanakan teknik relaksasi Bun?

NS : Teknik relaksasi yang khusus secara langsung sih tidak, tetapi kalau misalnya untuk anak-anak yang dirileks kan dan ditenangkan sih ada. Misal dia itu udah menangis terus-menerus dan secara berlebihan gitu kan itu disuruh rileks dulu, ditenangkan dulu, tarik nafas, buang nafas kemudian kalau mau menangis ya nangiskan dulu sampai hilang kegelisahannya barulah kamu menceritakan apa yang terjadi. Biasanya sih cewek yang sering begitu.

AO : Dalam bentuk apa saja *interpersonal conflict* itu terjadi di MAN 1 Medan?

NS : Yang sering saya tangani itu yaa perkelahian, ya seperti masalah siswa tadi garagara menyembunyikan handphone temannya, lalu gara-gara hal sepele seperti percakapan di *social media* (whatsapp) yang membuat seorang anak tidak senang dalam grup whatsapp kelas yang menyebabkan maki-makian dan terjadilah konflik. Biasanya itu berawal dari mengejek dianya kemudian berlanjut mengejek orangtuanya lalu tidak terima, nah dari masalah ini kadang sampai orangtuanya pun ikut turun tangan dan datang ke sekolah karena tidak terima karena percakapan di grup tadi.

AO : Faktor apa yang menjadi penyebab terjadinya *interpersonal conflict* di MAN 1 Medan?

NS : Berbagai macam sih. Biasa dari masalah si anak, kemudian karena masalah sepele biasanya karena bercanda tapi kan kita gak tahu masalah

emosional si anak jadinya ya dia mungkin marah atau tidak terima, kemudian masalah kecakapan berfikir si anak kan berbeda-beda atau bisa dibilang prasangka orang kan berbeda-beda dan prasangka yang berlebihan.

AO : Apa saja pendekatan yang dilakukan guru BK dalam mengatasi *interpersonal conflict* yang terjadi di MAN 1 Medan?

NS : Kalau pendekatan khususnya (untuk kasus diatas) Bunda lebih sering memanggil mereka secara perorangan, menasehati mereka, memberi arahan, menelpon orangtuanya, kunjungan rumah. Nah biasanya untuk kunjungan rumah itu bunda lakukan kepada siswa yang absennya lebih dari 5 kali, maka bunda datangi rumahnya terus Bunda tanya apa penyebabnya. Nah kemarin ada siswa yang Bunda datangi rumahnya karena absennya udah 20 kali, ternyata dia untuk pergi sekolah itu tidak ada ongkos ternyata orangtuanya bangkrut dan memang isi rumahnya itu tidak ada barang-barang kecuali kursi plastik saat Bunda datang dan memang dia benar-benar tidak ada biaya. Lalu kemudian Bunda lapor ke kepala sekolah agar diberi keringanan seperti uang sekolah gratis dan dipanggil lah orangtuanya.

AO : Apa saja kendala dalam pelaksanaan layanan mediasi dan teknik relaksasi untuk pencegahan *interpersonal conflict* pada siswa di MAN 1 Medan?

NS : Kendala dalam layanan mediasi itu yang seperti Bunda bilang tadi, kadang ada orangtua yang tidak terima. Kita menenangkan dan memberi pemahaman itu sulit kepada mereka akibat pemikiran dan pandangan

orangtua ini kan berbeda-beda. Jadi kadang-kadang harus menggunakan suara kuat lah istilahnya dalam menangani hal tersebut, kadang-kadang ada perkelahian sedikit antar orangtua tersebut. Kalau kendala dalam pelaksanaan teknik relaksasi sih tidak ada, kecuali pelaksanaan teknik relaksasi yang khusus tadi pastilah memerlukan waktu yang relatif lama.

AO : Tindakan apa yang dilakukan siswa ketika ia menjadi pelaku dan korban dari *interpersonal conflict* di MAN 1 Medan?

NS : Kalau ia menjadi pelaku tindakan yang saya lakukan itu dicari tahu terlebih dahulu apa yang menyebabkan dia menjadi pelaku konflik tersebut, misal si A tadi ternyata emosional dia yang tidak dapat dikontrol nah dari situ Bunda kasih penjelasan bahwa “tidak selamanya orang harus selalu mengerti dia, ada saat dimana dia harus mengerti tentang dirinya dengan cara ketika emosional dia yang tinggi apabila ia keluarkan maka akan menyebabkan hal yang tidak baik”. Mungkin seperti itu pemahaman yang diberikan kepada si A, mengajak dia untuk mengerti tentang dirinya sendiri dan memperbaiki tentang dirinya sendiri, mengenali kekurangan dia, memberikan sebuah perumpamaan “andai orang lain berbuat seperti itu kepadamu apakah kamu suka?” nah seperti itu. Kalau ia menjadi korban ya paling diberi penguatan, tunjukkan bahwa dirinya berwibawa dan tegas bukan terlihat lembek agar teman-temannya tidak sepele dan meningkatkan kepercayaan diri dia.

AO : Bagaimana efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan *interpersonal conflict* siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan?

NS : Efektivitasnya dibilang semua terlibat dalam teknik relaksasi sih enggak, paling penenangannya hanya sampai “duduk dulu ya Bu...” “tenang dulu ya Bu...” “kontrol emosinya” “ini tidak kenapa-apa kok”, nah seperti itu. Jadi kalo sangat efektif sih enggak, tapi kalau cukup efektif sih iya dalam pelaksanaan layanan mediasi dengan menggunakan teknik relaksasi ini.

Lampiran 6

Catatan Lapangan : No 03

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Siswa MAN 1 Medan (WH)

Fokus Masalah

- 1 Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
- 2 Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
- 3 Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu siswa yang terlibat konflik di MAN 1 Medan

AO : Bagaimana pemahaman adik mengenai bimbingan dan konseling?

WH : Bimbingan konseling itu sesuatu dan seseorang yang mengurus murid-murid yang bermasalah maupun yang tidak bermasalah, memberikan pengarahan kepada murid-murid. Itu yang saya ketahui tentang bimbingan dan konseling.

AO : Pernahkah guru BK disekolah ini memberikan layanan?

WH : Pernah kak.

AO : Layanan apa itu yang telah diberikan?

WH : Layanan konseling individu.

AO : Apakah pernah mengetahui tentang layanan mediasi?

WH : Tidak tahu kak

AO : Apakah adik mengetahui konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*)?

WH : Konflik antarpribadi itu seperti permasalahan dalam diri sendiri, misalnya masalah keluarga.

AO : Pernahkah adek mengetahui tentang teknik relaksasi?

WH : Tidak

AO : Waktu itu kan kalian adalah orang-orang yang terlibat dalam konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang telah diproses dan sudah diberikan layanan oleh guru BK. Coba ceritakan ulang kronologis kejadiannya.

WH : Awalnya si HG duduk dibangku saya, kemudian saya suruh pindah ke bangku dia tapi dia gak mau yaudah jadinya saya yang pindah ke bangku dia. Kan saya udah duduk dibangku dia, jadi saya lihatlah kak *handphone* dia di meja lalu saya ambil kemudian saya kasihlah sama kawan saya yang namanya si FJ, lalu maksud dari permasalahan ini sebenarnya hanya bercanda. Jadi disuruh si FJ lah hpsi HG tadi ini disimpan di tas nya si PG ya kan kak, tapi awalnya si PG ini menolak karena dia pun takut. Kata si PG “ah gak lah, nanti aku yang dimarahinya”, lalu saya dan si FJ bilang “udah selo aja, aman nya itu” lalu kan kak di cari si HG lah hp nya tadi di laci meja, tapi tidak ada sampai dia bertanya sama kami “wee hp aku mana?” lalu kami jawab “gak tau kami”. Lalu kemudian si HG mendatangi si PG merampas hp si PG, kemudian si PG minta-minta hp nya yang dirampas oleh si HG lalu dia bilang “sinilah hp aku, hp mu gak ada samaku”, padahal hp si HG tadi kan di tas nya si PG. Setelah itu balik lah

si HG tadi ke bangkunya melanjutkan belajar, baru setelah itu di letak si PG lah hp yang dia sembunyikan di tas nya tadi. Barulah kami bilang sama si HG “hey, itu hp mu di laci meja mu. Kau kenapa nyari gak pake mata, itulah hape mu di laci” lalu duduklah dia dibangkunya setelah itu dia kembalikan lah hp si PG yang dia rampas tadi. Setelah itu saya lihat kan kak mulai lah keluar emosi si HG ini tadi gara-gara dia merasa kami kerjain, gak berapa lama kemudian reflek lah si HG tadi memukul si PG dibagian pipinya. Kemudian kami di panggil dan di proses ke ruang BK

AO : Sewaktu di proses diruang BK kemarin, siapa yang lebih dulu dipanggil keruang BK?

WH : Semua kami dipanggil kak, waktu diruang BK baru kan kami ditanyai satu persatu bagaimana permasalahannya. Dipanggil lah kami tiga orang yaitu saya si FJ dan teman saya satu lagi si FD, kemudian itulah kami diproses lalu disuruh memanggil wali atau orangtua. Setelah itu dibuat persetujuan antar kami, dan si korban (PG) beserta wali-wali kami itu untuk bertanggungjawab dengan biaya pengobatan kami bagi-bagi sebagai bentuk tanggungjawab kami sama si PG atas luka yang dia alami.

AO : Jadi apa harapan adik untuk pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah ini?

WH : Harapan saya untuk bimbingan dan konseling kedepannya yaitu lebih baik lagi dalam melayani siswa-siswa disini agar tidak semua siswa semena-mena atau lebih takut dalam membuat permasalahan.

Lampiran 7

Catatan Lapangan : No 04

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Siswa MAN 1 Medan (HG)

Fokus Masalah

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu siswa yang terlibat konflik di MAN 1 Medan

AO : Bagaimana pemahaman adik mengenai bimbingan dan konseling di MAN 1 Medan?

HG : Bimbingan dan konseling atau BK di sekolah ini menurut saya sudah sangat bagus untuk membuat siswa-siswi di sini tuh bisa tertib

AO : Apakah guru BK di sini pernah memberikan layanan? Jikalau ada, layanan apa itu?

HG : Sudah kak. Layanan yang diberikan itu semacam hukuman gitu kak, karena melanggar peraturan.

AO : Apa yang adik pahami tentang konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) ?

HG : Konflik antarpribadi itu masalah dari saya, dari dia namun tidak melibatkan orang lain.

AO : Apa yang adik ketahui tentang layanan BK?

HG : Saya kurang tahu kak

AO : Jadi adik tidak mengetahui tentang layanan mediasi?

HG : Tidak tahu saya kak

AO : Nah apakah adik mengetahui tentang teknik relaksasi?

HG : Yang saya ketahui tentang teknik relaksasi itu seperti membuat seseorang yang tadinya emosi menjadi rileks dan tenang.

AO : Pernahkah di sekolah ini dilaksanakan teknik relaksasi?

HG : Pernah kak, relaksasi itu dilakukan ketika saya mengalami konflik kemarin. Disitu saya ditenangkan terlebih dahulu agar emosi saya stabil, baru saya menceritakan kronologi kejadian yang terjadi sebenarnya.

AO : Coba ceritakan ulang kronologis kejadiannya.

HG : Jadi begini kak, awalnya saya kan duduk di bangku paling belakang kemudian waktu pelajaran Matematika saya pindah ke samping teman saya, waktu itu *handphone* saya letak di laci meja saya, lalu saya mau ambil hp kan kak karena ada perlu. Pas waktu saya mau ambil hp saya rupanya hp nya tidak ada di laci, waktu saya lihat hp saya tidak ada di laci meja itu temanteman saya si PG, FJ, FD, dan WH itu ketawa-ketawa dan saya curiga. Lalu saya katakan “woy dimana hp ku?janganlah main-main. Macem bocah lah kelen”, lalu orang itu malah tertawa kak. Awalnya saya sabar, kemudian saya tanya lagi untuk kedua kalinya sampai saya katakan bahwa saya ada perlu makanya butuh hp malah mereka katakan lagi “mana

ada hp mu sama kami”. Kemudian saya tanya kembali hingga ketiga kalinya tetap saja mereka tidak mengaku, disitu saya sudah mulai tidak enak hati dan mulai emosi, padahal saya kan sudah meminta dan bertanya kepada mereka secara baik-baik malah mereka memperlakukan saya. Pada saat itu mereka semua sedang memegang hp, lalu kemudian saya rampas hp milik si PG, dia tidak terima waktu hp nya saya rampas dan bawa ke depan, lalu si PG tadi ngomong “kenapa kau bawa hp ku? siapa rupanya yang menyembunyikan hp mu?” kemudian saya bilang sama si PG “udahlah kau jujur aja, jangan sampai hp mu ini ku banting”, waktu saya balik lagi kedepan kan kak rupanya mereka kembalikan hp saya ke laci meja saya kemudian mereka bilang “itulah hp mu di laci meja mu”. Waktu saya lihat ternyata memang benar ada di laci, padahal sebelumnya memang tidak ada. Jadi kan kak seolah-olah saya seperti dipermainkan gitu dengan mereka. Kemudian emosi saya semakin meningkat setelah tahu kejadian bahwa hp saya itu ada, awalnya saya tahan lama-lama saya semakin panas dan akhirnya reflek saya pukul si PG sampai memar. Kemudian kami di proses di ruang BK seperti yang kakak lihat kemarin.

AO : Sewaktu diproses kemarin, siapa yang lebih dulu dipanggil keruang BK?

HG : Awalnya yang dipanggil adalah saya untuk ditanyai perihal apa yang terjadi dan kenapa sampai jadi begitu, kemudian barulah mereka yang terlibat itu yang dipanggil ke ruang BK dan ditanyai satu persatu untuk menceritakan kronologis kejadiannya, siapa saja yang bersangkutan dan akhirnya dipanggil wali atau orangtua kami. Membuat kesepakatan bersama orangtua kami dan PG untuk mengganti rugi berupa biaya

pengobatan si PG. Disaat itu si PG juga mengakui bahwa ia pun bersalah bahwasanya ikut-ikutan dalam menyembunyikan hp saya.

AO : Nah waktu kejadian kemarin, sewaktu kalian diberikan layanan oleh guru BK apakah adik merasakan adanya pemberian teknik relaksasi?

HG : Pemberian teknik relaksasi sih ada kak, tapi awalnya bukan dari guru BK tetapi dari guru mata pelajaran yang di kelas waktu ada kejadian itu. Guru itu mengatakan “jangan emosi-emosi karena tidak ada gunanya, sekarang itu yang mengalah yang menang bukan seperti zaman dahulu” lalu saya berfikir benar juga apa yang dikatakan guru tersebut. Begitulah proses penenangannya.

AO : Apa harapan adik untuk pelaksanaan bimbingan dan konseling di MAN 1 Medan ini?

HG : Harapannya yaitu tidak semua siswa yang masuk Bk atau yang dipanggil ke BK itu jahat dan bandal, memang sifat buruk itu tidak mudah berubah, semua butuh waktu. Dan harapan saya guru BK itu jangan memandang siswa yang pernah bermasalah dan pernah berurusan di BK itu jelek sifatnya.

AO : Menurut adik, dengan masalah seperti yang kalian alami kemarin apakah teknik relaksasi efektif digunakan dalam menyelesaikan masalah tersebut?

HG : Menurut saya sangat efektif kak, karena ketika saya sedang dalam emosi tidak stabil kemudian diberi penenangan dan relaksasi dapat meredakan emosi dan tiba-tiba muncul lah sebuah penyesalan ketika kita sudah terlanjur melakukan hal yang tidak baik seperti berbuat kasar kepada teman saya. Seperti itu kak.

Lampiran 8

Catatan Lapangan : No 05

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Siswa MAN 1 Medan (PG)

Fokus Masalah

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu siswa yang terlibat konflik di MAN 1 Medan

AO : Bagaimana pemahaman adik mengenai bimbingan dan konseling di MAN 1 Medan?

PG : Bimbingan dan konseling itu yang saya ketahui menyelesaikan masalah-masalah yang ada di sekolah. Contohnya itu seperti perkelahian, cabut, mencuri barang milik teman

AO : Pernahkah guru BK di sini memberikan layanan kepada siswa?

PG : Pernah kak

AO : Layanan apa itu?

PG : Layanan yang diberikan itu seperti pemberian solusi, bagaimana jalan dalam menyelesaikan masalah tersebut.

AO : Pernahkah adik mendengar tentang layanan mediasi dan teknik relaksasi?

PG : Belum pernah kak.

AO : Apa yang adik ketahui tentang konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*)?

PG : Menurut saya kak, konflik itu seperti misalnya masalah ini lah kak antara saya dan teman saya yang menyebabkan suatu keributan atau ya bisa dibilang antara saya dan teman saya mengalami ketidakcocokan.

AO : Dari yang kakak amati kemarin bahwasanya adik terlibat dalam konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*), coba ceritakan ulang bagaimana kronologis kejadiannya.

PG : Awalnya kan teman saya bernama si WH menyembunyikan hp teman saya yang bernama si HG, dari tangan ke tangan kemudian dimasukkan ke dalam tas saya. Jadi disangka si HG saya yang menyembunyikan hp dia karna hp dia ada di tas saya. Kemudian itulah kak saya langsung di pukul oleh dia, waktu kejadian itu kan masih berlangsung mata pelajaran nah kemudian itulah kami disuruh ke ruang BK untuk menyelesaikan masalah itu maksudnya biar guru BK saja yang menangani masalah kami. Kemudian setelah di ruang BK itulah ditanya permasalahan kami karena apa, kami jelaskan bahwasanya masalahnya sepele hanya karena menyembunyikan hp.

AO : Nah kamu kan sebagai korban, pada waktu itu sepertinya kamu tidak kelihatan di ruang BK seperti teman-teman yang lainnya.

PG : Iya kak, kan saya langsung ke UKS karena kan saya terluka. Sebenarnya saya ke ruang BK sebentar lalu kemudian saya masuk ke UKS, setelah itu

kan dipanggil wali dan orangtua kami masing-masing untuk penyelesaian masalah ini. Setelah selesai mereka di proses di ruang BK barulah saya dibawa ke rumah sakit untuk pengobatan luka saya ini kak.

AO : Selain perihal masalah ini, apakah sebelumnya adik pernah diberikan layanan oleh guru BK dan masuk ke ruang BK?

PG : Selama saya di MAN 1 Medan ini belum pernah kak, paling hanya sekedar teguran seperti saya yang kurang disiplin dan kurang taat peraturan. Contohnya tidak memakai dasi, tidak memasukkan baju dan terlihat tidak rapih, tidak memakai topi ketika upacara.

AO : Setelah diberikan layanan oleh guru BK, apakah ada perubahan dalam diri adik?

PG : Ada kak. Seperti saya yang sebelumnya kurang disiplin dalam peraturan dan sekarang lebih disiplin dalam masalah peraturan seperti rajin memakai dasi, memasukkan baju dan memakai topi ketika upacara dan sudah jarang dihukum.

AO : Apa harapan adek untuk pelaksanaan bimbingan dan konseling di MAN 1 Medan ini?

PG : Harapan saya terus dilaksanakan tugas BK itu agar siswa-siswa nya menjadi lebih disiplin dan taat akan peraturan.

Lampiran 9

Catatan Lapangan : No 06

Peneliti : Annisa Oktaviani

Responden : Siswa MAN 1 Medan (FJ)

Fokus Masalah

1. Menjelaskan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) yang terjadi di MAN 1 Medan
2. Mengungkapkan faktor apa saja yang melatarbelakangi terjadinya *interpersonal conflict* siswa di MAN 1 Medan
3. Memaparkan efektivitas layanan mediasi untuk menyelesaikan konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) siswa melalui teknik relaksasi di MAN 1 Medan

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu siswa yang terlibat konflik di MAN 1 Medan

AO : Bagaimana menurut pemahaman adik mengenai bimbingan dan konseling?

FJ : Yang saya pahami tentang bimbingan konseling itu biasanya tugasnya mengatur seluruh apa yang ada di sekolah ini

AO : Apakah adik pernah diberikan layanan oleh guru BK di sekolah ini?

FJ : Saya belum pernah kak karena saya pindahan dari sekolah Z, baru kelas XII ini saya sekolah disini.

AO : Nah apakah adik paham dan mengetahui tentang layanan mediasi dan teknik relaksasi?

FJ : Tidak kak

- AO : Apa yang adik ketahui tentang konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*)?
- FJ : Konflik antarpribadi itu suatu masalah saya dengan oranglain kak.
- AO : Menurut adik, apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*) tersebut?
- FJ : Kadang-kadang faktor nya itu ya karena beda pendapat, karena adanya sesuatu yang membuat suatu masalah itu muncul. Seperti masalah yang kami alami yang awalnya cuma bercandaan tapi malah kawan saya jadi emosi kak dan akhirnya jadi menyebabkan korban.
- AO : Dari yang kakak amati kemarin bahwasanya adik terlibat dalam konflik antarpribadi (*interpersonal conflict*), coba ceritakan ulang bagaimana kronologis kejadiannya.
- FJ : Awalnya teman saya yang namanya si WH kan memberikan *handphone* si HG ke saya, nah kemudian hp nya itu saya berikan kepada teman sebangku saya yang bernama si FD, lalu si FD inilah yang memasukkan hp itu ke tas si PG. Setelah itu kan terjadi insiden itu kak yang si HG memukul si PG, itulah lalu kemudian kami di proses di ruang BK
- AO : Lalu kemudian bagaimana selanjutnya?
- FJ : Awalnya di panggil si SS sebagai saksi, barulah dipanggil kami yang pelaku penyembunyian hp teman kami si HG. Barulah kami diproses, ditangani, ditanyai satu persatu dengan tegas lah gitu kak hingga akhirnya harus dipanggil orangtua dan wali.
- AO : Menurut adik, bagaimana penanganan guru BK dalam menyelesaikan masalah ini?

FJ : Penanganannya menurut saya cukup baik, cukup tegas juga dan penanganannya dilakukan hingga tuntas.

AO : Setelah diberikan layanan, adakah perubahan yang adik rasakan pada diri adik?

FJ : Sudah pasti ada lah kak. Saya bertekad tidak ingin mengulangi perbuatan yang seperti itu lagi.

AO : Apa harapan adik terhadap pelaksanaan BK di MAN 1 Medan ini?

FJ : Harapan saya agar guru BK lebih tegas lagi dan dapat mendidik anak-anak menjadi lebih baik lagi.

DOKUMENTASI

Gambar Wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan



Gambar Wawancara dengan Guru BK MAN 1 Medan



Gambar Wawancara dengan Siswa MAN 1 Medan (FJ)



Gambar Wawancara dengan Siswa MAN 1 Medan (PG)



Gambar Wawancara dengan Siswa MAN 1 Medan (WH)



Gambar Wawancara dengan Siswa MAN 1 Medan (HG)



Gambar Pelaksanaan Layanan Mediasi oleh Guru BK MAN 1 Medan



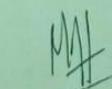
Gambar Ruangan BK MAN 1 Medan

	Melompati pagar madrasah untuk keluar/masuk sekolah	20
	Mendengarkan musik dengan memakai headset pada waktu jam pembelajaran dan upacara bendera sedang berlangsung	20
	Mengaktifkan dan bermain HP pada saat jam pembelajaran dan upacara bendera sedang berlangsung	20
8	Melakukan aktifitas lain (bermain bola, bermain kartu, bermain musik, dll) pada saat belajar terkecuali pada saat olahraga maupun jam kesenian	20
9	Berada di luar kelas pada waktu jam pelajaran	10
10	Tidak tertib (bercerita, duduk) pada waktu mengikuti upacara bendera	5
11	Membolos jam pembelajaran	25
12	Keluar kelas pada waktu pergantian jam pelajaran, kecuali seizin guru atau kepentingan pemanggilan guru oleh pengurus kelas	5
13	Izin keluar kelas pada waktu kegiatan pembelajaran berlangsung dan tidak kembali lagi sampai habis jam pembelajaran	25
14	Bermain Laptop, Notebook dan sejenisnya pada waktu jam pembelajaran tanpa ada perintah dan arahan dari guru	15
15	Membuang sampah sembarangan dan merusak bunga/taman madrasah	25
16	Membentuk kelompok atau komunitas dan melakukan kegiatan dalam bentuk apapun di dalam madrasah dan atau diluar madrasah dengan membawa nama madrasah tanpa sepengetahuan/izin pihak madrasah	100
17	Membuat kebijakan mengutip dana dalam bentuk apapun dan ajakan/anjuran siapapun tanpa izin dan sepengetahuan pihak madrasah	100
F	MEROKOK	
1	Membawa rokok ke dalam lingkungan madrasah	35
2	Menghisap rokok di dalam madrasah / sekitar madrasah pada waktu masih menggunakan seragam madrasah	50
G	NARKOBA DAN MINUMAN KERAS	
1	Mabuk di madrasah	100
2	Membawa MIRAS dan NARKOBA	100
3	Menggunakan narkoba, minuman keras di dalam dan di luar madrasah	100
H	PORNOGRAFI	
1	Membawa buku, majalah, kaset, CD, foto porno	50
2	Menjual belikan buku, majalah, kaset, CD, foto porno	100
3	Melihat buku, majalah, video, CD, foto porno	40
I	SENJATA TAJAM / SENJATA API	
1	Membawa senjata tajam / api tanpa izin	100
2	Memperjual belikan senjata tajam / api	100
3	Menggunakan senjata tajam / api	100
J	BERKELAH / TAWURAN	
1	Berkelahi / tawuran dengan siswa sekolah lain	100
2	Berkelahi antar siswa MAN 1 Medan dan berdampak luas	100
3	Berkelahi antar siswa MAN 1 Medan dan tidak berdampak luas	50
4	Menjadi provokator perkelahian	50
K	INTIMIDASI DENGAN KEKERASAN	
1	Mengintimidasi kepala madrasah, guru, dan pegawai serta elemen madrasah lainnya	100
2	Menganiaya, mengeroyok kepala madrasah, guru, dan pegawai serta elemen madrasah lainnya	100
3	Menjadi provokator untuk melawan guru, kepala madrasah, pegawai dan elemen madrasah lainnya	100
4	Mengintimidasi siswa lain atau kelompok siswa lain	100
5	Melompati pagar madrasah untuk keluar/masuk sekolah	20
6	Mendengarkan musik dengan memakai headset pada waktu jam pembelajaran dan upacara bendera sedang berlangsung	20
7	Mengaktifkan dan bermain HP pada saat jam pembelajaran dan upacara bendera sedang berlangsung	20
8	Melakukan aktifitas lain (bermain bola, bermain kartu, bermain musik, dll) pada saat belajar terkecuali pada saat olahraga maupun jam kesenian	20
9	Berada di luar kelas pada waktu jam pelajaran	10
10	Tidak tertib (bercerita, duduk) pada waktu mengikuti upacara bendera	5
11	Membolos jam pembelajaran	25
12	Keluar kelas pada waktu pergantian jam pelajaran, kecuali seizin guru atau kepentingan pemanggilan guru oleh pengurus kelas	5
13	Izin keluar kelas pada waktu kegiatan pembelajaran berlangsung dan tidak kembali lagi sampai habis jam pembelajaran	25
14	Bermain Laptop, Notebook dan sejenisnya pada waktu jam pembelajaran tanpa ada perintah dan arahan dari guru	15
15	Membuang sampah sembarangan dan merusak bunga/taman madrasah	25
16	Membentuk kelompok atau komunitas dan melakukan kegiatan dalam bentuk apapun di dalam madrasah dan atau diluar madrasah dengan membawa nama madrasah tanpa sepengetahuan/izin pihak madrasah	100
17	Membuat kebijakan mengutip dana dalam bentuk apapun dan ajakan/anjuran siapapun tanpa izin dan sepengetahuan pihak madrasah	100

Gambar Poin-Poin Pelanggaran untuk Siswa/siswi MAN 1 Medan (Lembar 1)

ROKOK		
	Membawa rokok ke dalam lingkungan madrasah	35
	Menghisap rokok di dalam madrasah / sekitar madrasah pada waktu masih menggunakan seragam madrasah	50
NARKOBA DAN MINUMAN KERAS		
1	Mabuk di madrasah	100
2	Membawa MIRAS dan NARKOBA	100
3	Menggunakan narkoba, minuman keras di dalam dan di luar madrasah	100
PORNOGRAFI		
1	Membawa buku, majalah, kaset, CD, foto porno	50
2	Menjual belikan buku, majalah, kaset, CD, foto porno	100
3	Melihat buku, majalah, kaset, CD, foto porno	40
SENJATA TAJAM / SENJATA API		
1	Membawa senjata tajam / api tanpa izin	100
2	Memperjual belikan senjata tajam / api	100
3	Menggunakan senjata tajam / api	100
BERKELAH / TAWURAN		
1	Berkelahi / tawuran dengan siswa sekolah lain	100
2	Berkelahi antar siswa MAN 1 Medan dan berdampak luas	100
3	Berkelahi antar siswa MAN 1 Medan dan tidak berdampak luas	50
4	Menjadi provokator perkelahian	50
INTIMIDASI DENGAN KEKERASAN		
1	Mengintimidasi kepala madrasah, guru, dan pegawai serta elemen madrasah lainnya	100
2	Menganiaya, mengeroyok kepala madrasah, guru, dan pegawai serta elemen madrasah lainnya	100
3	Menjadi provokator untuk melawan guru, kepala madrasah, pegawai dan elemen madrasah lainnya	100
4	Mengintimidasi siswa lain atau kelompok siswa lain	100

MEDAN, 23 MEI 2019
KEPALA MADRASAH



MAISAROH
NIP : 196208041991032002

Gambar Poin-Poin Pelanggaran untuk Siswa/siswi MAN 1 Medan (Lembar 2)



Gambar Halaman Depan MAN 1 Medan

PROGRAM TAHUNAN PELAYANAN KONSELING

Sekolah : MAN 1 MEDAN
Kelas :XII-MIA-1,2,3

Tahun Pembelajaran : 2019-2020
Koordinator : Drs. Amir Husin Pangaribuan, M.Pd.Kons
Guru Pembimbing : Drs. Amir Husin Pangaribuan, M.Pd.Kons

No	Kegiatan	Materi Bidang Pengembangan			
		Pribadi	Sosial	Belajar	Karir
1	Layanan Orientasi	Objek-objek pengembangan pribadi	Objek-objek pengembangan Hubungan Sosial	Objek-objek pengembangan Kemampuan belajar	Objek-objek implementasi karir
2	Layanan Informasi	Informasi tentang perkembangan, potensi kemampuan dan kondisi diri	Informasi tentang potensi, kemampuan dan kondisi hubungan sosial	Informasi tentang potensi kemampuan kegiatan dan hasil belajar	Informasi tentang potensi, kemampuan, arah dan kondisi karir
3	Layanan Penempatan dan Penyaluran	Penempatan dan penyaluran untuk pengembangan kemampuan pribadi	Penempatan dan penyaluran untuk pengembangan kemampuan sosial	Penempatan dan penyaluran untuk pengembangan kemampuan belajar	Penempatan dan penyaluran untuk pengembangan kemampuan Karir
4	Layanan Penguasaan Konten	Kompetensi dan kebiasaan dalam kehidupan pribadi	Kompetensi dan kebiasaan dalam kehidupan sosial	Kompetensi dan kebiasaan dalam kegiatan serta penguasaan bahan pelajaran	Kompetensi dan kebiasaan dalam pengembangan karir
5	Layanan Konseling Perorangan	Masalah pribadi dalam kehidupan pribadi	Masalah pribadi dalam kehidupan sosial	Masalah pribadi dalam kemampuan, kegiatan belajar	Masalah pribadi dalam pengembangan karir
6	Layanan Bimbingan Kelompok	Topik tentang kemampuan dan kondisi pribadi	Topik tentang kemampuan dan kondisi hubungan sosial	Topik tentang kemampuan kegiatan dan hasil belajar	Topik tentang kemampuan dan perencanaan karir
7	Layanan Konseling Kelompok	Masalah pribadi dalam kehidupan pribadi	Masalah pribadi dalam kehidupan sosial	Masalah pribadi dalam kemampuan, kegiatan belajar	Masalah pribadi dalam pengembangan karir
8	Layanan Konsultasi	Pemberdayaan pihak-pihak tertentu untuk dapat memantu peserta didik dalam pengembangan pribadi	Pemberdayaan pihak-pihak tertentu untuk dapat memantu peserta didik dalam pengembangan kemampuan sosial	Pemberdayaan pihak-pihak tertentu untuk dapat memantu peserta didik dalam pengembangan kemampuan belajar	Pemberdayaan pihak-pihak tertentu untuk dapat memantu peserta didik dalam pengembangan kemampuan karir
9	Layanan Mediasi		Upaya mendamaikan pihak-pihak tertentu (peserta didik) yang berselisih		

10	Layanan Advokasi	Perlindungan hak anak menyangkut masalah pribadi	Perlindungan hak anak menyangkut masalah sosial	Perlindungan hak anak menyangkut masalah belajar	Perlindungan hak anak menyangkut masalah karir
11	Aplikasi Instrumentasi	Instrumen tes dan non tes untuk mengungkapkan kondisi dan masalah pribadi peserta didik	Instrumen tes dan non tes untuk mengungkapkan kondisi dan masalah hubungan sosial peserta didik	Instrumen tes dan non tes untuk mengungkapkan kondisi dan masalah belajar peserta didik	Instrumen tes dan non tes untuk mengungkapkan kondisi dan masalah karir peserta didik
12	Himpunan Data	Data perkembangan kondisi dan lingkungan pribadi/ sosial /belajar/ karir	Data perkembangan kondisi dan lingkungan pribadi/ sosial /belajar/ karir	Data kemampuan, kegiatan dan hasil belajar	Data kemampuan arah dan persiapan karir
13	Konferensi kasus	Pembahasan kasus-kasus masalah pribadi tertentu yang dialami peserta didik	Pembahasan Kasus-kasus masalah sosial tertentu yang dialami peserta didik	Pembahasan kasus-kasus masalah belajar tertentu yang dialami peserta didik	Pembahasan kasus-kasus masalah karir tertentu yang dialami peserta didik
14	Kunjungan Rumah	Pertemuan dengan orang tua, keluarga, peserta didik yang mengalami masalah pribadi	Pertemuan dengan orang tua, keluarga, peserta didik yang mengalami masalah sosial	Pertemuan dengan orang tua, keluarga, peserta didik yang mengalami masalah belajar	Pertemuan dengan orang tua, keluarga, peserta didik yang mengalami masalah karir
15	Tampilan Kepustakaan	Bacaan dan rekaman tentang perkembangan dan kehidupan pribadi	Bacaan dan rekaman tentang perkembangan dan kehidupan sosial	Bacaan dan rekaman tentang perkembangan dan kegiatan belajar	Bacaan dan rekaman tentang arah dan kehidupan karir
16	Alih Tangan Kasus	Pendalaman penanganan masalah pribadi	Pendalaman penanganan masalah sosial	Pendalaman penanganan masalah belajar	Pendalaman penanganan masalah karir

Medan, 16 Juli 2019



Guru Pembimbing

Drs. Amir Husin Pangaribuan, M.Pd. Kons.
NIP. 1965 0524 199403 1 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Website : www.fitk.uinsu.ac.id e.mail : fitk@uinsu.ac.id

Nomor : B-6175/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/05/2019
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Medan, 27 Mei 2019

Yth. Ka. MAN 1 MEDAN

Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan, adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

NAMA : ANNISA OKTAVIANI
T.T/Lahir : Medan, 20 Oktober 1997
NIM : 33154141
Sem/Jurusan : VIII / Bimbingan Konseling Islam

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksana Riset di MAN 1 MEDAN guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul :

"EFEKTIVITAS LAYANAN MEDIASI UNTUK MENYELESAIKAN *INTERPERSONAL CONFLICT* SISWA MELALUI TEKNIK RELAKSASI DI MAN 1 MEDAN"

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam



Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MEDAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MEDAN
 JALAN WILLEM ISKANDAR No.7B, TELP. (061) 4159623 Fax : (061) 4150057 MEDAN 20222
 Website : www.man1medan.sch.id ; Email : info@man1medan.sch.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B- 405/Ma.1/PP.00.6/08/2019

Berdasarkan dari surat Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA dengan Nomor: B-6175/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/08/2019 Perihal : Izin Riset di Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MAISAROH, S.Pd, M.Si**
 NIP : 19620804 199103 2 002
 Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan

Dengan ini kami sampaikan bahwa nama-nama Mahasiswa/i dibawah ini :

Nama : ANNISA OKTAVIANI
 Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 20 Oktober 1997
 NIM : 33154141
 Semester/Jurusan : VIII/Bimbingan Konseling Islam

Adalah benar, telah selesai melakukan Penelitian atau Pengambilan Data di Madrasah Aliyah Negeri 1 Medan dengan Judul “Efektivitas Layanan Mediasi Untuk Menyelesaikan Interpersonal Conflict Siswa Melalui Teknik Relaksasi Di MAN 1 Medan” Sejak tanggal, 05 Juni s/d 03 Agustus 2019.

Demikian surat ini diperbuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Medan, 03 Agustus 2019

BIODATA**A. Data diri**

NamaLengkap	: Annisa Oktaviani
No KTP	: 1271146010970003
T.TanggalLahir	: Medan, 20 Oktober 1997
Jenis Kelamin	: Perempuan
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status	: Mahasiswa
Alamat Rumah	: Jalan Kapten M Jamil Lubis Komplek TVRI No. 186-A Medan
RT/RW	:-
Desa/Kelurahan	: Tembung
Kecamatan	: Medan Tembung
Kota	: Medan
Alamat Domisili	: Jalan Kapten M Jamil Lubis Komplek TVRI No. 186-A Medan
Alamat E-Mail	: nisaokta34@gmail.com
No. Hp	: 085373775820
Anak Ke dari	: 2 dari 2 bersaudara

B. Riwayat Pendidikan

SD	: SD Swasta Budisatrya Medan
SLTP	: MTs. Negeri 2 Medan
SLTA	: MAN 1 Medan
SK. Ijazah	:-
No. Ijazah	:

Sem IV : 3,67

Sem V : 3,90

Sem VI : 4,00

Sem VII : 3,90

KKN/PPL : A/ A

IPK : -

Pembimbing Skripsi I : Drs. Mahidin, M.Pd

Pembimbing Skripsi II: Suhairi, ST, MM

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Mediasi Untuk Menyelesaikan
Interpersonal Conflict Siswa Melalui Teknik
Relaksasi Di MAN 1 Medan

Saya Yang Bertandatangan

(Annisa Oktaviani)

NIM. 33.15.4.141