

**PENERAPAN LAYANAN RESOLUSI KONFLIK UNTUK MENANGANI KONFLIK  
INTERPERSONAL SISWA KELAS X-8 SMA NEGERI 1 MENGANTI GRESIK**

**APPLICATION FOR CONFLICT RESOLUTION SERVICES INTERPERSONAL CONFLICT CLASS X-8  
GRADE HIGH SCHOOL 1 MENGANTI GRESIK**

**Ida Safitri**

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya  
email: [idasafitri@yahoo.com](mailto:idasafitri@yahoo.com)

**Budi Purwoko, S.Pd., M.Pd.**

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya  
email: [prodi\\_bk\\_unesa@yahoo.com](mailto:prodi_bk_unesa@yahoo.com)

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji penerapan layanan resolusi konflik untuk menangani konflik interpersonal siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik.

Jenis penelitian ini adalah Pre-eksperimental dengan jenis *One-group pre-test* dan *post-test design*. Subjek penelitian ini adalah 6 siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik yang memiliki konflik interpersonal siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket untuk mengetahui cara menangani konflik interpersonal. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan 4 pilihan jawaban yang terdiri dari sangat sesuai, sesuai, kurang sesuai, dan tidak sesuai. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik non parametrik dengan uji jenjang bertanda wilcoxon.

Hasil penelitian menunjukkan, Dengan melihat tabel tes binominal dengan ketentuan  $N = 6$  dan  $r = 0$ , maka diperoleh  $p_{tabel} = 0,016$ . Bila dalam ketetapan  $\alpha$  (taraf kesalahan) sebesar 5% adalah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa harga  $0,016 < 0,05$ . Hal ini berarti, ada perbedaan yang signifikan pada skor cara menangani konflik interpersonal siswa antara sebelum dan sesudah penerapan layanan resolusi konflik.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan resolusi konflik dapat digunakan untuk menangani konflik interpersonal siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik.

**Kata kunci:** Resolusi konflik, konflik interpersonal siswa

**Abstract**

*The purpose of this study was largely to test the application of conflict resolution services to deal with interpersonal conflict X-8 grade high school state 1 Menganti Gresik. This is the kind of fieldwork Pre-experimental with type One-group pre-test and post-test design. Subjects of this study were 6 students of class X-8 high school state 1 Menganti Gresik students who have interpersonal conflicts. Data collection method used was a questionnaire to find out how to deal with interpersonal conflict. Type of questionnaire used was a questionnaire enclosed with 4 answer options consisting of very fit, suitable, less suitable, not suitable. The data analysis technique used is non-parametric statistics with the level marked Wilcoxon test. The results showed, By looking at the table binominal test with the provisions of  $N = 6$  and  $r = 0$ , then the  $p_{table}$  is obtained  $p = 0.016$ . When the provisions of  $\alpha$  (level error) of 5% is 0.05, it can be concluded that the price is  $0.016 < 0.05$ . This means, there are significant differences in the scores of students how to deal with interpersonal conflict between before and after the application of conflict resolution services. Thus the hypothesis proposed in this study can be accepted. It can be concluded that the application of conflict resolution services can be used to handle interpersonal conflict X-8 grade high school state 1 Menganti Gresik.*

**Keywords:** conflict resolution, interpersonal conflict students

**PENDAHULUAN**

Konflik adalah sesuatu yang alamiah, ia dialami orang-orang dengan latar belakang, budaya, kelas, kebangsaan, usia, jender atau apapun yang berbeda di tengah kehidupan masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, maka konflik termasuk bagian dari kehidupan

sosial manusia yang tidak luput dan tidak dapat ditawar.

Konflik akan selalu kita jumpai dalam kehidupan manusia atau kehidupan masyarakat. Sebab untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia melakukan berbagai usaha yang dalam

pelaksanaannya selalu dihadapkan pada sejumlah hak dan kewajiban. Jika hak dan kewajiban tidak dapat dipenuhi, maka konflik akan terjadi.

Fenomena ekstrim yang banyak terjadi di dunia pendidikan sebagai bentuk dari konflik adalah kekerasan maupun tawuran antar pelajar. Hal ini banyak menyita perhatian publik, karena banyak dampak yang diakibatkan oleh fenomena tersebut, serta tidak sedikit kerugian yang dialami oleh masyarakat.

Konflik yang sering terjadi di sekolah adalah konflik interpersonal, seperti diungkapkan oleh Campbell, R.F. et al. *“The most common and visible type of conflict in school as well as other organizations is interpersonal conflict”* (Wahyudi, 2008:34). Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi pada dua individu. Bentuk konflik interpersonal siswa di sekolah antara lain adalah persaingan dalam prestasi belajar, perbedaan pendapat dalam diskusi ataupun di luar diskusi. Siswa yang nakal dengan siswa yang baik bertentangan karena berbeda perilaku dan kebiasaan (Rahyuwinata, 2010).

Fenomena yang diperoleh berdasarkan informasi dari guru pembimbing dan pengamatan di lapangan selama pelaksanaan PPL II pada bulan Juli hingga September 2012 di SMA Negeri 1 Menganti Gresik, menunjukkan bahwa terdapat siswa-siswi SMA yang mengalami konflik interpersonal baik itu dengan siswa-siswi lainnya, guru maupun orang tua mereka sendiri. Jenis konflik interpersonal yang terungkap dari buku catatan kasus BK maupun data selama kegiatan PPL II berlangsung, secara umum disebabkan karena perbedaan pendapat, keinginan dan perilaku. Konflik interpersonal yang timbul yaitu berseteru mempertahankan pendapat atau keinginan masing-masing, memperebutkan lawan jenis, persaingan dalam prestasi belajar, dan penindasan pada siswa yang lemah dalam bentuk ejekan.

Konflik interpersonal yang dialami siswa ada yang diperlihatkan secara terang-terangan, ada juga yang ditutup-tutupi. Konflik interpersonal yang dinyatakan dalam perilaku negatif diperlihatkan dengan membicarakan lawannya diam-diam, menyindir secara langsung maupun tidak langsung, menghindari pembicaraan dengan lawan, menghasut teman lain untuk tidak menyukai teman lainnya, mengumbar kejelekan lawan, berusaha mengalahkan, bahkan terjadi tindakan kekerasan seperti tawuran antar siswa.

Informasi lebih lanjut diperoleh dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan april 2013 di SMA Negeri 1 Menganti Gresik, menunjukkan bahwa tingkat konflik interpersonal siswa telah mencapai

taraf yang cukup tinggi dengan terjadinya tawuran antar siswa. Hal ini berarti bahwa konflik tidak lagi dapat disuarakan, namun sudah berwujud pada tindakan kekerasan. Akibatnya dua siswa kelas X-8 yang terlibat tawuran, dikeluarkan dari sekolah setelah memperoleh peringatan kedua dan teguran keras dari pihak sekolah. Sedangkan pada siswa-siswi lain di kelas X-8, menurut catatan guru pembimbing, terdapat beberapa siswa yang juga pernah dipanggil ke ruang BK karena konflik interpersonal yang dialaminya.

Konflik interpersonal yang terjadi pada akhirnya menghambat perkembangan siswa dalam belajar maupun sosial. Pada umumnya, konflik interpersonal yang tidak selesai menimbulkan jarak diantara siswa yang terlibat konflik interpersonal, bahkan melebar menjadi perpecahan kelompok. Hal ini terjadi karena sebagian siswa menolak untuk mengungkapkan konflik interpersonal yang dihadapi. Adapun siswa yang enggan untuk menyelesaikan konflik interpersonalnya karena merasa malu atau bingung dalam menentukan cara pemecahannya, hanya sebagian kecil siswa yang bersedia menyelesaikan konflik interpersonal yang dialaminya.

Bantuan untuk pemecahan konflik interpersonal dari guru pembimbing maupun wali kelas sudah diberikan, namun pemecahan konflik interpersonal yang sebenarnya ada pada siswa sendiri. Jika bantuan sudah diberikan dan konflik interpersonal pada siswa belum juga terselesaikan, maka yang diperlukan adalah upaya pengembangan kemampuan siswa untuk memecahkan konflik interpersonal yang dialaminya. Agar pada saat konflik interpersonal muncul, siswa dapat mengatasi dari awal dan konflik interpersonal tidak berkembang, sehingga tidak mengganggu perkembangan belajar dan sosialnya.

Sehubungan dengan konflik interpersonal yang terjadi pada setiap individu, ternyata tidak semua individu memiliki sikap dan kecakapan menyelesaikan konflik secara positif. Cara-cara menyikapi konflik secara tidak tepat, seringkali berkaitan dengan cara pandang seseorang dalam melihat konflik. Menurut Deutsch (dalam Purwoko dkk, 2009) “hal penting dalam menyikapi konflik bukanlah konflik itu baik atau buruk, melainkan bagaimana bisa menangani konflik sehingga menjadi konstruktif”. Dengan demikian, tidak selamanya konflik selalu bermakna destruktif, akan tetapi memungkinkan untuk dikelola sehingga menjadi konstruktif. Dinyatakan pula bahwa konstruktif tidaknya suatu konflik bergantung pada pemahaman, keterampilan, dan kompetensi individu dalam mengelola konflik baik intra maupun interpersonal.

Pentingnya bagi siswa untuk dibekali kecakapan layanan resolusi konflik untuk mengatasi konflik interpersonalnya adalah karena siswa merupakan individu pewaris tata kehidupan masyarakat. Individu membutuhkan konflik untuk terus memperbaiki dirinya dan perkembangannya sehingga resolusi konflik harus melekat dalam diri individu untuk mengatasi konflik interpersonal yang dihadapinya. Upaya penanganan konflik yang bersifat dinamis dan fleksibel dengan pola resolusi konflik, yaitu melalui cara-cara pengaturan atau pengendalian dengan memanfaatkan secara aktif bentuk-bentuk komunikasi untuk menekan konflik itu sendiri. Menurut Weitzman & Patricia (2000) (dalam Ramadhani, 2011) Jika individu memiliki persepsi negatif atas konflik yang terjadi, maka sikap dan tingkah laku pemecahan konflik cenderung *destruktif-disfungsional*. Sebaliknya cara pandang positif melahirkan persepsi, sikap, respon tingkah laku solusi konflik *konstruktif-fungsional*.

Resolusi konflik yang *konstruktif* akan membawa beberapa manfaat dalam diri seseorang, dan berdampak positif antara lain: meningkatkan harga diri, kepercayaan yang lebih besar, meningkatkan harga diri dalam kelompok serta meningkatkan hubungan lebih erat dalam kelompok (Walgito, 2007). Selain itu, dengan terbentuknya resolusi konflik mereka dapat menemukan cara yang baik dan positif dalam memecahkan konflik dengan orang lain, menemukan ide-ide kreatif, belajar untuk mendengarkan, bersikap dan menyamakan perbedaan yang terjadi.

Oleh karena itu, dengan melihat fenomena yang terjadi dan dampak yang diakibatkan dari konflik interpersonal yang alami siswa, maka perlu adanya cara untuk menyelesaikan konflik tersebut, yaitu melalui layanan resolusi konflik yang bermanfaat untuk mengelola dan menyelesaikan konflik sehingga tidak berakhir pada perpecahan dan peperangan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk membuat suatu penelitian eksperimen untuk mengetahui penggunaan layanan resolusi konflik dalam mengatasi konflik interpersonal siswa, sehingga penelitian ini berjudul “Penerapan layanan Resolusi konflik untuk menangani konflik interpersonal siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik”.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji penerapan layanan resolusi konflik dalam menangani konflik interpersonal pada siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *pre-eksperimental design* dengan *pre-test* dan *post-test one group design*. Penelitian ini diberikan pada satu kelompok saja tanpa kelompok pembanding.

Rancangan tersebut digunakan dalam penelitian ini, karena bertujuan untuk mengetahui efek dan *treatment*. Pertama-tama dilakukan pengukuran awal (*pre-test*), lalu dilaksanakan perlakuan selama jangka waktu tertentu dengan menggunakan layanan resolusi konflik, kemudian dilakukan pengukuran kembali (*post-test*) menggunakan instrumen yang sama dengan pengukuran awal (*pre-test*), agar dapat diketahui perbedaan antara sebelum dan sesudah diberikan perlakuan kepada siswa.

Menurut Arikunto (2010:188) “subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti”. Dalam penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik yang teridentifikasi mengalami konflik interpersonal. Melalui penyebaran angket terbuka konflik interpersonal, maka diperoleh 6 siswa yang memiliki konflik interpersonal untuk dijadikan subyek penelitian, nantinya akan diberikan perlakuan dengan menggunakan layanan resolusi konflik.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan berupa angket. Menurut Arikunto (2010:194) “Angket adalah sejumlah persyaratan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui”. Angket yang digunakan adalah angket tertutup, angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Angket yang diberikan memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu sangat sesuai, sesuai, kurang sesuai dan tidak sesuai. Ketentuan skornya adalah 1-4.

Pada penelitian ini diperlukan metode analisis data statistik, karena data yang dikumpulkan merupakan data kuantitatif. Metode analisis yang sesuai dengan rancangan dalam penelitian ini adalah statistik non parametrik, Hal ini disebabkan data yang dikumpulkan berupa angka atau bilangan dan data yang disajikan berbentuk ordinal dan berdistribusi normal yang berarti subyek dalam penelitian ini kurang dari 30 orang yang akan mendapat perlakuan. Seperti pendapat Reksoadmojo (2007:147) yang menyatakan bahwa *statistik non parametrik* digunakan pada jumlah sampel yang kecil serta pada data ordinal dan data nominal.

Teknik analisis *statistik non parametric* yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji tanda (*sign test*). Menurut Sugiyono (2010), metode uji tanda dimaksudkan sebagai alat untuk menguji arah



perbedaan (positif atau negatif) dan ukuran perbedaannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Data hasil penelitian

Sebelum *pre-test* dilaksanakan, dilakukan pengambilan subyek penelitian yang didasarkan hasil analisis angket terbuka mengenai kepemilikan konflik interpersonal yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2013. Angket ini diberikan kepada 31 siswa di kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik, dan dilakukan analisis. Hasil dari analisis angket terbuka mengenai kepemilikan konflik interpersonal menunjukkan bahwa terdapat 9 siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik yang mengalami konflik interpersonal. Selanjutnya dilakukan wawancara pada tanggal 15 Mei 2013 kepada 9 siswa yang teridentifikasi mengalami konflik interpersonal, untuk meyakinkan peneliti bahwa siswa tersebut benar-benar terlibat konflik interpersonal, dan bersedia menjadi subyek dalam penelitian ini. Dari keseluruhan siswa atau 31 siswa yang diberikan angket dan dilakukan wawancara, diperoleh 6 siswa yang mengalami konflik interpersonal dan bersedia dijadikan subyek penelitian.

Selanjutnya 6 subyek penelitian ini diberikan *Pre-Test* pada tanggal 18 Mei 2013 dengan menggunakan angket konflik interpersonal untuk mengukur skor awal cara menangani konflik interpersonal sebelum diberikan perlakuan layanan resolusi konflik. Angket yang diberikan adalah angket tertutup tentang cara menangani konflik interpersonal yang berjumlah 58 item dengan 4 pilihan jawaban yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), kurang sesuai (KS), dan tidak sesuai (TS).

Setelah hasil angket *Pre-test* dianalisis, langkah selanjutnya adalah pemberian perlakuan layanan resolusi konflik. Pemberian perlakuan ini dilaksanakan pada tanggal 21 Mei 2013 sampai dengan tanggal 06 Juni 2013. Terdapat 6 tahapan perlakuan konflik interpersonal, dan perlakuan ini diberikan secara berkelompok konflik interpersonal. Sehingga terdapat 18 kali pertemuan, yaitu 6 kali perlakuan pada tiga konflik interpersonal dengan alokasi waktu  $\pm$  45 menit dalam setiap sesinya. Pemberian perlakuan dilaksanakan di luar jam pelajaran atau usai sekolah, hal ini dilakukan agar tidak mengganggu kegiatan belajar siswa. Berikut tahapan perlakuan layanan resolusi konflik yang diberikan pada subyek penelitian:

1. Pembentukan hubungan konselor dan konseli
2. Penentuan akar masalah konflik
3. Perbandingan tindakan menghadapi konflik
4. Penentuan strategi dan pembekalan keterampilan
5. Penerapan strategi negosiasi atau mediasi
6. Pengakhiran dan tindak lanjut.

Setelah diberi perlakuan berupa penerapan layanan resolusi konflik pada 6 subyek penelitian yang mengalami konflik interpersonal, maka kegiatan selanjutnya yaitu pada tanggal 08 Juni 2013 diberikan pengukuran akhir (*post-test*) dengan menggunakan angket cara menangani konflik interpersonal.

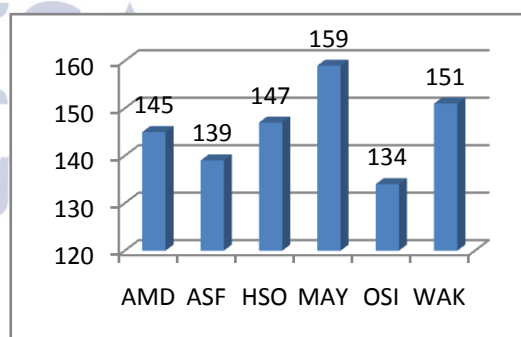
### b. Data hasil *Pre-test*

Pemberian *pre-test* dilaksanakan dengan menggunakan angket tertutup untuk mengetahui skor awal cara menangani konflik interpersonal sebelum diberikan perlakuan layanan resolusi konflik. Setelah *pre-test* dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis skor dari masing-masing siswa untuk melihat dan mengukur cara menangani konflik interpersonal yang dilakukan siswa sebelum diberikan perlakuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 1**  
**Hasil skor *Pre-test* angket cara menangani konflik interpersonal**

No	Subyek	Skor
1	AMD	145
2	ASF	139
3	HSO	147
4	MAY	159
5	OSI	134
6	WAK	151

Subyek tersebut di atas nantinya akan diberi perlakuan layanan resolusi konflik, untuk meningkatkan cara menangani konflik interpersonal. Dari tabel hasil *Pre-test* di atas, dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



**Diagram 1**  
**Hasil skor *Pre-test***

### c. Data hasil perlakuan

Dalam penelitian ini, perlakuan diberikan kepada 6 subyek yang teridentifikasi mengalami konflik interpersonal, dan cenderung memiliki cara menangani konflik interpersonal secara destruktif dengan menggunakan layanan resolusi konflik

sebagai cara menangani konflik secara konstruktif. Pemberian perlakuan ini dilaksanakan dalam 18 kali pertemuan pada 3 konflik interpersonal dengan alokasi waktu  $\pm$  45 menit dalam setiap sesinya. Pemberian perlakuan dilaksanakan di luar jam pelajaran atau usai sekolah, hal ini dilakukan agar tidak mengganggu kegiatan belajar siswa.

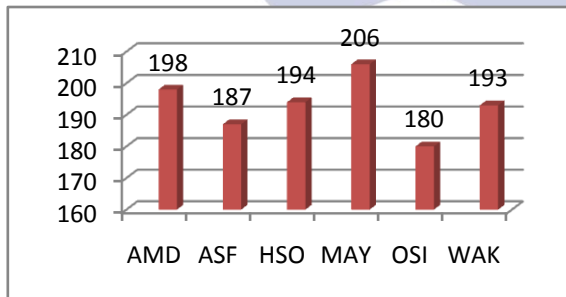
d. Data hasil *Post-test*

Setelah diberi perlakuan berupa penerapan layanan resolusi konflik pada 6 subyek penelitian yang mengalami konflik interpersonal, maka kegiatan selanjutnya yaitu diberikan pengukuran akhir (*post-test*) dengan menggunakan angket yang sama sebelum perlakuan (*pre-test*). Adapun data yang diperoleh dari hasil *post-test* yakni sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil skor *Post-test* angket menangani konflik interpersonal**

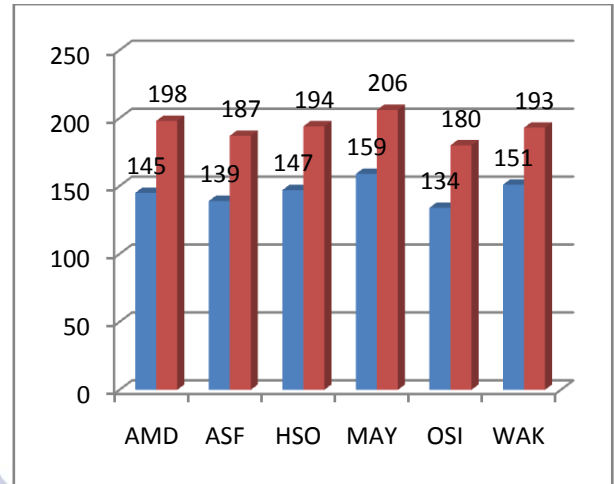
No	Subyek	Skor
1	AMD	198
2	ASF	187
3	HSO	194
4	MAY	206
5	OSI	180
6	WAK	193

Berdasarkan tabel di atas, apabila digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut :



**Diagram 2**  
**Hasil Skor *Post-test***

Adapun perbandingan hasil skor dari keenam konseli yang mengikuti kegiatan layanan resolusi konflik sebelum diberikan perlakuan (*pre-test*) dan sesudah diberikan perlakuan (*post-test*), dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:



**Diagram 3**  
**Hasil skor *Pre-Test* dan *Post-Test***

Dari diagram di atas dapat diketahui ada perbedaan nilai *pre-test* dan *post-test* pada siswa setelah diberikan layanan resolusi konflik. Dalam diagram di atas dapat dilihat garis vertikal menunjukkan jumlah nilai siswa sedangkan garis horizontal menunjukkan nama siswa, untuk batang yang berwarna biru menunjukkan hasil *pre-test*, sedangkan untuk batang berwarna merah menunjukkan hasil *post-test*. Kesimpulan dari diagram di atas menunjukkan adanya peningkatan skor setelah diberikan layanan resolusi konflik dengan melihat nilai *pre-test* dan *post-test* siswa.

e. Analisis hasil penelitian

Dari hasil *post-test* kemudian dianalisis dengan menggunakan uji tanda, dengan melihat diagram perbandingan hasil *Pre-test* dan *Post-test* menunjukkan bahwa keenam subyek memperoleh tanda positif dikarenakan ada peningkatan skor yaitu diketahui bahwa  $N = 6$  dan  $r = 0$ , maka diperoleh  $\rho_{tabel} = 0,016$ . Bila dalam ketetapan  $\alpha$  (taraf kesalahan) sebesar 5% adalah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa harga  $0,016 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti ada perbedaan cara menangani konflik interpersonal antara sebelum dan sesudah diberikan layanan resolusi konflik.

**PENUTUP**  
**Simpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan, Dengan melihat tabel tes binominal dengan ketentuan  $N = 6$  dan  $r = 0$ , maka diperoleh  $\rho_{tabel} = 0,016$ . Bila dalam ketetapan  $\alpha$  (taraf kesalahan) sebesar 5% adalah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa harga  $0,016 < 0,05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan kata lain, terdapat perbedaan cara menangani konflik interpersonal siswa antara sebelum dan sesudah pemberian perlakuan layanan resolusi konflik. Hal ini berarti layanan resolusi konflik dapat menangani konflik interpersonal siswa. Dengan demikian hipotesis penelitian yang berbunyi “Layanan resolusi konflik dapat diterapkan untuk menangani konflik interpersonal pada siswa kelas X-8 SMA Negeri 1 Menganti Gresik” diterima.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada cara menangani konflik interpersonal siswa. Berikut ini disampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yaitu:

1. Bagi guru Bimbingan dan Konseling (konselor sekolah)

Hasil penelitian menunjukkan perlakuan menggunakan layanan resolusi konflik dapat menangani konflik interpersonal siswa. Oleh karena itu, diharapkan guru Bimbingan dan Konseling dapat memanfaatkan dan menggunakannya untuk membantu siswa menangani konflik interpersonal yang dialami secara mandiri dan kendali diri guna memperoleh hasil yang sama-sama memuaskan/menang-menang.

2. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan penelitian lanjutan atau penelitian layanan resolusi konflik pada jenis konflik yang lain, seperti pada konflik *intragroup* atau *intergroup*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Purwoko, Budi Dkk. 2009. *Artikel :Pengembangan Paket Pelatihan Menyelesaikan Konflik Interpersonal secara Konstruktif bagi siswa SMA*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Rahyuwinata, Depi. 2009. *Program bimbingan pribadi-sosial untuk mengembangkan kemampuan pemecahan konflik interpersonal siswa*. Skripsi tidak diterbitkan. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Ramadhani, Hetti Sari. 2011. *Efektivitas penerapan Outbound Training dalam Meningkatkan kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal Pada Remaja*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Reksoadmojo, Tedjo N. 2007. *Statistik Untuk Psikologi dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.

Wahyudi. 2011. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Pontianak Timur: Alfabeta.

Walgito, Bimo. 2007. *Psikologi Kelompok*. Yogyakarta: ANDI.