



**UPAYA GURU BK DALAM MENGATASI KONFLIK PERTEMANAN
SISWA MELALUI LAYANAN MEDIASI DI MADRASAH ALIYAH
NEGERI KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Oleh :

NURHAFIZA YANTI
NIM. 03.03.16.20.84

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

MEDAN

2020



**UPAYA GURU BK DALAM MENGATASI KONFLIK PERTEMANAN
SISWA MELALUI LAYANAN MEDIASI DI MADRASAH ALIYAH
NEGERI KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*

Oleh :

NURHAFIZA YANTI
NIM. 03.03.16.20.84

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA
NIP. 19551105 198503 1 001

Drs. Purbatua Manurung, M.Pd
NIP. 19660517 198703 1 004

**PRODI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2020

Nomor : Istimewa

Medan, September 2020

Lampiran : -

Kepada Yth :

Perihal : Skripsi

**Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan UIN Sumatera
Utara Medan**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah membaca, menulis dan memberikan saran-saran perbaikan
seperlunya terhadap skripsi saudara

Nama : Nurhafiza Yanti

Nim : 0303162084

Jurusan/Program study : BKI/S1

Judul Skripsi : Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan
Siswa Melalui Layanan Mediasi Di Madrasah Aliyah
Negeri Kota Tebing Tinggi

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk
dimunaqasyahkan pada sidang munaqasyah Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan
Keguruan UIN Sumatera Utara

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian saudara kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA
NIP. 19551105 198503 1 001

Drs. Purbatua Manurung, M.Pd
NIP. 19660517 198703 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhafiza Yanti

Nim : 03.03.16.20.84

Fak/Prodi : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/Bimbingan Konseling Islam

Judul Skripsi : **Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa
Melalu Layanan Mediasi Di Madrasah Aliyah Negeri Kota
Tebing Tinggi**

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

Medan, September 2020

Yang Membuat Pernyataan

Nurhafiza Yanti
NIM.03.03.16.20.84

ABSTRAK



Nama : Nurhafiza Yanti
NIM : 03.03.16.20.84
Fak/Prodi : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/
Bimbingan Konseling Islam
Pembimbing I : Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA
Pembimbing II : Drs. Purbatua Manurung, M.Pd
Judul Skripsi : Upaya Guru BK Dalam Mengatasi
**Konflik Pertemanan Siswa Melalui Layanan Mediasi Di
Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi**

Kata Kunci : Guru BK, Konflik Pertemanan Siswa, Layanan Mediasi

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi, adapun tujuannya: 1) Untuk mendeskripsikan konflik pertemanan yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi 2) Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi.3) Untuk mendeskripsikan upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Sumber data dari penelitian ini adalah Guru BK yang melaksanakan layanan mediasi, dua orang siswi yang berkonflik dan kepala sekolah dalam mendukung pelaksanaan layanan bimbingan konseling. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini sudah berhasil dalam mengatasi konflik pertemanan siswa yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi jenis konflik yang terjadi merupakan jenis konflik pribadi yang berawal dari adanya perbedaan perasaan dan pendapat maka timbul kesalahpahaman diantara keduanya dan berlanjut dengan tidak ada lagi kepercayaan diantara kedua belah pihak, saling sindir menyindir, memutuskan hubungan tali silaturahmi hingga ingin bertemu di luar daripada lingkungan sekolah. Oleh karena itu dibutuhkan upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa yaitu dengan melaksanakan layanan mediasi. Layanan mediasi merupakan suatu layanan konseling yang dilakukan oleh seorang guru pembimbing (konselor) sebagai mediator untuk membantu kedua belah pihak dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi diantara mereka untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut. Selanjutnya seorang guru BK memberikan pemahaman dan juga memantau sikap kedua siswa dalam melaksanakan komitmen yang dibuat oleh kedua belah pihak.

Mengetahui
Pembimbing Skripsi I

Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA
NIP. 19551105 198503 1 001

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur dipersembahkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan Nikmat, Taufik dan Hidayah-Nya hanya karena rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa Melalui Layanan Mediasi Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi”**. Sholawat dan salam dipersembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa Risalah Islam sebagai pedoman untuk meraih keselamatan hidup di dunia dan di akhirat kelak.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman yang tak terlupakan karena mengalami hambatan yang cukup berkesan yaitu takdir Allah SWT berupa sebuah wabah penyakit dari sebuah virus corona yang memberikan pembelajaran bagi seluruh manusia akan sebuah nikmat kesehatan dan kebersihan. Namun dengan begitu tidak menjadikannya semua itu sebagai penyesalan dalam hidup, tetapi menjadikan semua yang terjadi sebagai sebuah pembelajaran yang dapat diambil dari hikmah yang Allah berikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. H. Amiruddin Siahaan, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Ibunda Dr. Hj. Ira Suryani, M.Si selaku Ketua Prodi Bimbingan Konseling Islam dan Staf Prodi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Prof. Dr. Saiful Akhyar Lubis, MA selaku Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi sehingga selesai.
5. Bapak Drs. Purbatua Manurung, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan mengarahkan dari penulisan proposal sampai penulisan skripsi hingga selesai.
6. Bapak Syamsuddin, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah, Ibu Tri Lestari, S.Pd selaku guru BK, tenaga pendidik lainnya dan siswa/i di MAN Kota Tebing Tinggi yang telah membantu dalam penelitian untuk penyelesaian penulisan skripsi.
7. Teruntuk yang istimewa dan tersayang didalam hidup penulis, Ayahanda Muhammad Fadly Syahputra dan Ibunda Siti Hawa, sebagai orang tua yang sudah membesarkan, merawat dan mendidik penulis hingga sampai sekarang ini. Ribuan kata terima kasih penulis sampaikan kepada ayah dan ibunda atas do'a yang selalu dipanjatkan untuk penulis, serta kecukupan dalam material dan juga sebuah nasihat yaitu berupa motivasi yang sangat dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teruntuk uwak yang penulis sayangi Nurhayati dan saudara/i penulis yaitu kakak kandung Nurfadillah S.Pd dan suaminya beserta ponakan penulis Muhammad Yahya Abdillah juga dua orang adik kandung penulis yaitu Muhammad Khoiri Fahmi dan Syifa Nursiami dan adik sepupu Winda

Melan Sari yang telah memberikan dukungan juga semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Teruntuk abang sepupu sekaligus sahabat penulis Gilang Irwansyah Saragih, terima kasih banyak penulis ucapkan kepada beliau dikarenakan keringan tangannya dalam membantu penulis dalam hal apapun itu selama pendidikan penulis lalui.
10. Seluruh teman-teman perjuangan stambuk 2016 terkhusus pada BKI-3 stambuk 2016 dan terkhusus untuk sahabat terbaik penulis yaitu **Annisa Hanum, Nurhanifa, Sri Haryati, Anggi Khaira Maulida Br Sirait, Dwi Kasih** yang sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan pendidikan. Terima kasih penulis ucapkan atas kasih sayang, dukungan dan motivasi dan pendengar terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapnya semoga kita bisa menjadi sarjana yang diharapkan orang tua, menjadi sarjana yang bermanfaat bagi negara, agama dan semoga kita bisa bersahabat tidak hanya di dunia tetapi sampai syurgaNya. Aamiin.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalam,

Penulis,

Nurhafiza Yanti
NIM. 33.16.2.084

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Definisi Bimbingan Konseling.....	10
B. Upaya Guru Bimbingan Konseling.....	17
C. Konflik Pertemanan	24
D. Konsep Dasar Layanan Mediasi.....	33
E. Kerangka Berpikir.....	42
F. Penelitian Relevan.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan Metode Penelitian	45
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	46
C. Sumber Data.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48

E. Teknik Analisis Data.....	50
F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	51
BAB IV TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN	54
A. Temuan Umum.....	54
B. Temuan Khusus.....	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel : 3.1 Waktu Penelitian	46
Tabel : 4.1 Pendidik dan Tenaga Kependidikan MAN Tebing Tinggi	62
Tabel : 4.2 Nama Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....	63
Tabel : 4.3 Keadaan Siswa-Siswi MAN Tebing Tinggi	66
Tabel : 4.4 Keadaan Sarana dan Prasarana MAN Tebing Tinggi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Observasi.....	91
Lampiran 2 : Lembar Observasi.....	93
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara Kepala MAN Tebing Tinggi.....	94
Lampiran 4 : Pedoman Wawancara Guru BK MAN Tebing Tinggi	95
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara Siswi MAN Tebing Tinggi	97
Lampiran 6 : Dokumentasi.....	98
Surat Pengesahan Judul	
Surat Izin Riset	
Surat Balasan Riset	
Biodata	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya manusia adalah ciptaan Tuhan yang paling indah dan paling tinggi derajatnya. Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang memiliki kesadaran tinggi untuk saling berinteraksi didalam sebuah kehidupan bersama, serta bagaimana tanggung jawab atas kewajibannya di dalam kebersamaan. Kehidupan bersosialisasi akan terjalin sebuah hubungan yang harmonis ketika sebuah hubungan tersebut dijalin dengan adanya rasa saling menyayangi dan juga saling menghormati antar sesama manusia, dengan membina hubungan yang baik antar sesama manusia merupakan hal yang dapat dilakukan oleh setiap orang dalam kehidupan sosial dengan orang lain. Menjalin sebuah hubungan yang baik antar sesama manusia merupakan sebuah hal yang sangat dibutuhkan manusia dalam konteks manusia adalah makhluk sosial, yang mana manusia sangat membutuhkan bantuan dari orang lain untuk suatu hal yang kecil maupun dalam hal yang besar, karena manusia tidak akan mampu untuk hidup sendiri tanpa pertolongan dari orang lain didalam kehidupannya.

Hubungan didalam kehidupan sosial akan terjalin sebuah hubungan antara orang tua dengan anak, kakak dengan adik, abang dengan adik, guru dengan murid dan murid dengan murid sebagai sebuah hubungan pertemanan antar siswa. Pertemanan merupakan sebuah hubungan yang terjalin antara satu individu dengan individu lainnya yang memiliki dinamika di dalam sebuah hubungan tersebut. Sebuah hubungan pertemanan dapat terjalin dengan adanya kesamaan dari setiap individu baik dari hal kebiasaan, kegemaran dan juga sifat yang hampir

sama didapat dari setiap anggota. Pertemanan antar siswa juga tidak berfokus pada sebuah hal yang sama akan tetapi pertemanan antar siswa dapat terjalin di antara individu satu dengan individu lainnya dalam satu lingkungan yang sama. Hubungan pertemanan yang baik akan terjalin dengan sangat baik apalagi setiap individu saling menyayangi, menghargai, mengasihi, menghormati dan saling peduli terhadap sesama juga saling menerima keadaan masing-masing dengan ketulusan dan tanpa adanya keterpaksaan. Adanya seorang teman di dalam kehidupan akan menjadi hal yang sangat bernilai harganya, karena tanpa hadirnya seorang teman di dalam kehidupan kita, maka hidup tidak akan berarti lagi.

Sebuah hubungan pertemanan akan membuat dua orang untuk menghabiskan waktu bersama, berinteraksi dalam berbagai situasi, tidak mengikutkan orang lain dalam hubungan tersebut, dan saling memberikan dukungan emosional.¹ Hal tersebut akan tercipta dengan adanya sebuah interaksi yang baik antara individu satu dengan yang lainnya untuk saling memberikan hal-hal yang positif bagi individu yang membutuhkannya. Oleh karena itu sebuah hubungan pertemanan akan mengajarkan seorang individu mampu ikhlas dalam membantu, mampu untuk menyayangi dan mengasihi sesama individu lainnya.

Agama Islam mengajarkan untuk saling mengasihi dan menyayangi dengan sesama terlebih kepada kerabat atau teman, selain untuk menjaga sebuah hubungan pertemanan yang baik juga mampu untuk menyambung tali silaturahmi yang tentunya hal ini sangat dianjurkan dalam islam seperti yang ada pada ayat Al-qur'an.

Sebagaimana Firman Allah di dalam QS. An-Nahl : 90

¹Robert A. Baron, Donn Byrne, (2005), *Psikologi Sosial*, Jakarta: Erlangga, h. 10

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ

وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٥١﴾

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”.²

Sangatlah jelas bahwa dari ayat Al-Qur’an tersebut menganjurkan untuk selalu berbuat baik dan saling membantu sesama kerabat. Oleh karena itu makna kata kerabat diartikan sebagai perintah untuk menyambung tali silaturahmi. Menyambung tali silaturahmi sangatlah baik untuk menciptakan hubungan yang sangat harmonis terutama dengan kerabat, sanak saudara ataupun teman. Ikatan tali silaturahmi yang baik akan memberikan manfaat yang baik juga, sebuah hubungan pertemanan yang terjalin antara siswa, dimana mereka saling menjaga tali silaturahmi maka mereka akan terbiasa untuk sebuah hal yang biasa dilakukan seperti menyapa, berbicara, saling menyayangi dan juga saling menghormati satu dengan yang lainnya.

Namun pada kenyataannya tidak semua pertemanan yang terjalin antar siswa dapat menghasilkan sebuah hubungan yang baik-baik saja, akan tetapi sebuah konflik yang hadir ditengah-tengah sebuah hubungan yang terjalin antar

²Departemen Agama RI, (2004), *Al-Qur’an Dan Terjemahnya*, Bandung: Penerbit J-ART, h. 277

siswa, sehingga membuat sebuah hubungan pertemanan yang sudah terjalin menjadi renggang. Konflik diartikan sebagai pertentangan ataupun kesalahpahaman yang terjadi antara individu satu dengan individu lainnya, baik dari sebuah pendapat masing-masing maupun dari sebuah keinginan yang tidak sejalan dari hubungan tersebut. Konflik inilah yang nantinya akan menimbulkan sebuah pertentangan antara individu satu dengan individu lainnya yang memiliki kepentingan yang berbeda sehingga dari diri individu satu dengan individu lainnya merasa akan saling dirugikan.

Kepentingan berbeda dari setiap individu dapat terjadi dikarenakan adanya sebuah perbedaan pendirian, perasaan, maupun latar belakang sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda yang mampu menimbulkan sebuah pertentangan dari sebuah hubungan pertemanan yang terjalin antar siswa. Terjadinya sebuah konflik dalam setiap pelajar merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan, hal ini dikarenakan terjadi dari sudut sisi orang-orang yang terlibat dalam komunitas yang didalamnya memiliki sebuah karakter, tujuan, visi, maupun gaya yang berbeda-beda. Pada umumnya konflik sering terjadi dari sebuah kesalahpahaman dari sebuah komunikasi, sering membicarakan teman satu dengan yang lainnya, iri, dengki dan lain sebagainya.

Sejalan dengan konflik pertemanan yang terjadi di antara siswa satu dengan siswa lainnya, peneliti melakukan observasi awal di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi dengan menjumpai salah seorang guru BK untuk menanyakan tentang konflik pertemanan yang terjadi antar siswa disekolah tersebut. Konflik pertemanan yang terjadi disekolah tersebut berawal dari sebuah masalah pribadi yang berlanjut dengan adanya kesalahpahaman yang terjadi pada

salah seorang siswi dengan siswi yang lainnya yaitu kesalahpahaman dalam mengirim pesan suara melalui media whatsApp, dari sebuah kesalahpahaman yang terjadi membuat hilangnya rasa kepercayaan antara siswi satu dengan siswi yang lain, adanya sindir menyindir antara siswi satu dengan siswi yang lain, sehingga putusnya sebuah ikatan tali silaturahmi didalam hubungan pertemanan yang terjalin antar siswa yang satu dengan siswa yang lainnya. Disinilah pentingnya upaya guru BK dalam mengatasi konflik yang terjadi agar dapat terselesaikan dengan baik.

Guru BK juga berperan aktif di sekolah yaitu merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta kehidupannya dimasa yang akan datang, guru BK juga membantu siswa untuk mengembangkan seluruh potensi dan kekuatan yang dimilikinya seoptimal mungkin, menyelesaikan diri dengan lingkungan sekolah, lingkungan masyarakat, agar siswa mampu mengendalikan dirinya sewaktu mereka di tempatkan dimana saja.³ Guru BK akan melaksanakan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa dalam menyelesaikan masalahnya.

Pemberian bantuan yang dilakukan guru BK bertujuan agar siswa terbebas dari masalah serta siswa mampu memahami sebab timbulnya konflik yang terjadi.⁴ Penyelesaian dari konflik tersebut, seorang guru pembimbing menggunakan layanan mediasi. Layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam

³Bimo Walgito, (2004), *Bimbingan + Konseling (Studi & Karir)*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, h. 06

⁴Zakka Nur Latifah, (2018), *Metode Konseling Individu Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Antar Siswa Kelas X MAN 2 SLEMAN (Studi Kasus Terhadap 2 Siswa)*, Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam 15.2, h. 19

keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Ketidakcocokan itu menjadikan mereka saling berhadapan, saling bertentangan dan saling bermusuhan.⁵ Layanan mediasi ini dipilih karena dapat mempertemukan siswa yang satu dengan siswa yang lainnya dalam menyelesaikan masalahnya dan seorang konselor sebagai mediator didalam proses layanan mediasi tersebut berlangsung. Penerapan layanan mediasi merupakan salah satu strategi dalam mengatasi konflik interpersonal atau konflik didalam hubungan pertemanan antar siswa.⁶ Menurut E. Mulyasa dalam Utami bahwa penyelesaian konflik dengan layanan mediasi dikatakan efektif jika terdapat hasil nyata atau keberhasilan dari perencanaan tujuan yang hendak dicapai. Hasil dari layanan mediasi yang telah dilaksanakan menunjukkan sikap siswa yang menerima dan saling memaafkan.⁷ Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas dan pengamatan masalah yang telah dilakukan peneliti akan mengangkat judul tentang **“Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Melalui Layanan Mediasi Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian-uraian di atas tentang masalah tersebut maka dilakukan fokus masalah dalam penelitian agar jelas dan terarah. Adapun fokus

⁵Prayitno, (2017), *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 194

⁶Eka Wahyuni, dkk, (2013), *Penerapan Layanan Mediasi Untuk Membantu Menyelesaikan Konflik Interpersonal Siswa Kelas VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan*, Jurnal BK UNESA, 3.2 h. 382

⁷Rizka Az-Zahra, Martunis, Dahliana And, (2019), *Efektifitas Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di SMA N 1 Dengan SMK 2 Langsa*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling 4.4, h. 47

masalah yang diteliti “Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Melalui Layanan Mediasi Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi”.

C. Rumusan Penelitian

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik pertemanan yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
2. Bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
3. Bagaimana upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?

D. Tujuan Penelitian

Untuk memahami tujuan penelitian ini, perlu diketahui bahwa penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan konflik pertemanan yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi.
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi.
3. Untuk mendeskripsikan upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi.

E. Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian yang dilakukan oleh penulis mempunyai dua manfaat yakni, manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis, secara terperinci manfaat atau kegunaan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya yang berkaitan dengan Bimbingan dan Konseling.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi dalam bidang Bimbingan Konseling yang berkaitan dengan upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan melalui layanan mediasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Mampu menerapkan sesuai dengan materi serta peneliti mempunyai pengetahuan dan dan mengetahui bagaimana mengatasi konflik pertemanan bagi siswa.

b. Bagi siswa

Siswa yang termasuk dalam konflik pertemanan dapat memahami dan menyadari bahwa dengan adanya konflik antar sesama teman akan sangat mengganggu dan merugikan diri sendiri juga merugikan orang lain.

c. Bagi orang tua

Agar orang tua memberikan arahan agar anak mereka terhindar dari konflik pertemanan di sekolah.

d. Bagi guru BK

Sebagai bahan informasi untuk menjalankan tugas dalam memberikan layanan mediasi sesuai dengan karakteristik masalah yang dihadapi siswa-siswi.

e. Bagi sekolah

Sebagai bahan masukan dan penambah pengetahuan untuk bekerjasama dengan guru Bimbingan Konseling dalam memberikan layanan Bimbingan dan Konseling kepada siswa-siswi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Definisi Bimbingan Konseling

1. Pengertian Bimbingan

Menurut KBBI bimbingan adalah petunjuk (penjelasan) cara mengerjakan sesuatu, tuntutan, pimpinan atau layanan bimbingan dan penyuluhan serta bimbingan karier kejuruan yang diberikan oleh sekolah menengah kejuruan kepada calon siswa dan tamatannya.⁸

Bimbingan merupakan terjemahan dari *guidance* yang di dalamnya terkandung beberapa makna. Sertzer dan Stone (dalam buku Anas Salahudin) mengemukakan bahwa *guidance* berasal kata *guide* yang mempunyai arti *to direct, pilot, manager, or steer*, artinya: menunjukkan, mengarahkan, menentukan, mengatur, atau mengemudikan.⁹

Menurut W.S Winkel di kutip (dalam buku Samsul Munir Amin) bimbingan berarti pemberian bantuan kepada sekelompok orang dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana dan dalam mengadakan penyesuaian diri terhadap tuntutan-tuntutan hidup. Bantuan itu bersifat psikis (kejiwaan) bukan “pertolongan” finansial, media dan sebagainya. Dengan adanya bantuan ini, seseorang akhirnya dapat mengatasi sendiri masalah yang dihadapinya sekarang dan menjadi lebih mapan untuk menghadapi masalah yang dihadapinya kelak ini menjadi tujuan bimbingan. Jadi, yang memberikan bantuan menganggap orang

⁸Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 193

⁹Anas Salahudin, (2010), *Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Pustaka Setia, h. 13

lain mampu menuntun dirinya sendiri, meskipun kemampuan itu mungkin harus digali dan dikembangkan melalui bimbingan.¹⁰

Rochman Natawidjaja di kutip (dalam buku Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan) mengartikan bahwa bimbingan sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan, supaya individu tersebut dapat memahami dirinya, sehingga dia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, masyarakat, dan kehidupan pada umumnya. Dengan demikian dia akan dapat menikmati kebahagiaan hidupnya, dan dapat memberi sumbangan yang berarti kepada kehidupan masyarakat pada umumnya. Bimbingan membantu individu mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial. Bimbingan merupakan suatu proses, yang berkesinambungan, bukan kegiatan yang seketika atau kebetulan. Bimbingan merupakan serangkaian tahapan kegiatan yang sistematis dan berencana yang terarah kepada pencapaian tujuan.¹¹

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa bimbingan merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada individu (konseli) yang dilakukan oleh seorang yang ahli (konselor) secara sistematis dalam memahami kemampuan yang ada dalam dirinya sendiri sebagai upaya dalam mengatasi masalah yang terjadi pada dirinya, sehingga individu mampu untuk mengarahkan jalan hidupnya secara

¹⁰Samsul Munir Amin, (2010), *Bimbingan dan Konseling Islam*, Jakarta: Amzah, h. 07

¹¹Syamsu Yusuf & A. Juntika Nurihsan, (2011), *Landasan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Remaja Rosdakarya, h. 06

mandiri dan belajar untuk bertanggung jawab terhadap hidupnya sendiri tanpa bergantung dengan orang lain untuk menentukan jalan hidupnya. Oleh karena itu, dengan di berikannya bimbingan secara terus-menerus kepada individu (konseli) akan membantu individu bagaimana ia memahami tentang dirinya sendiri melalui sebuah potensi yang ada dalam dirinya dalam menghadapi sebuah masalah.

2. Pengertian Konseling

Menurut KBBI konseling adalah pemberian bimbingan oleh yang ahli kepada seorang dengan menggunakan metode psikologis dan sebagai berikut, penerangan, pemberian bantuan oleh konselor kepada konseli sedemikian rupasehingga pemahaman terhadap kemampuan diri sendiri meningkat dalam memecahkan berbagai masalah, penyuluhan.¹²

Tohirin menjelaskan istilah konseling yang berasal dari bahasa Inggris "counseling" di dalam kamus artinya dikaitkan dengan kata "counsel" yang mempunyai beberapa arti yaitu: nasihat (to obtain counsel), dan pembicaraan (to take counsel). Berdasarkan arti di atas, konseling secara etimologis berarti pemberian nasihat, anjuran, dan pembicaraan dengan bertukar pikiran.¹³ Konseling merupakan situasi pertemuan tatap muka antara konselor dengan klien (siswa) yang berusaha memecahkan sebuah masalah dengan mempertimbangkannya bersama-sama sehingga klien dapat memecahkan masalahnya berdasarkan penentuan sendiri.¹⁴

Menurut Prayitno dan Erman Amti di kutip (dalam buku Anas Salahudin) konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah

¹²Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 725

¹³Tohirin, (2013), *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, h. 21

¹⁴*Ibid*, h. 22

yang dihadapi klien. Sejalan dengan itu, Winkel mendefinisikan konseling sebagai serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseli/klien secara tatap muka dengan tujuan agar klien dapat mengambil tanggung jawab sendiri terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus.¹⁵

Konseling didalam bahasa arab disebut dengan *al-irsyad*, hal ini dimaksudkan bahwa irsyad sebagai bimbingan, pengarahan konselor kepada klien/konseli untuk membantu menyelesaikan masalahnya. Hoffman mengemukakan bahwa konseling terjadi pertemuan tatap muka antara konselor dan klien/konseli, dan konseling itu dipandang sebagai inti proses pemberian bantuan esensial bagi upaya layanan bimbingan kepada para siswa pada saat mereka berusaha menyelesaikan problema yang mereka hadapi. Namun, konseling dipandang tidak memadai jika tidak dibentuk atas dasar persiapan dan tersusun dalam struktur organisasi.¹⁶

Berdasarkan pengertian di atas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai konseling maka penulis dapat menyimpulkan bahwa konseling merupakan suatu usaha dalam proses interaksi secara tatap muka antara seorang individu (konseli) dengan seorang ahli (konselor) yang sudah terlatih untuk membantu mengatasi sebuah masalah yang sedang di alami oleh seorang klien dalam arti memberikan pengertian tentang dirinya juga dalam mengembangkan potensi yang ada pada diri konseli untuk mengatasi sebuah masalah yang sedang dialami oleh dirinya. Dengan tujuan agar konseli mampu untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan kemampuannya terhadap persoalan atau masalah

¹⁵Anas Salahudin, (2010), *Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Pustaka Setia, h. 15

¹⁶Saiful Akhyar, (2011), *Konseling Islami Dan Kesehatan Mental*, Bandung: Citapustaka Media Perintis, h. 15

husus yang sedang dihadapinya, selanjutnya konseli akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam hal mencari cara untuk sebuah masalah khusus yang sedang dihadapi dalam kehidupannya.

Pengertian bimbingan dan konseling yang telah dijelaskan oleh para ahli, dapat peneliti menyimpulkan bahwa bimbingan dan konseling merupakan suatu proses bantuan yang dilakukan dengan cara tatap muka antara seorang ahli yang memiliki kemampuan didalam bidangnya (konselor) secara sistematis diberikan kepada individu (konseli) dalam memahami potensi-potensi yang ada dalam diri individu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya, serta membantu (konseli) untuk menjadi individu yang bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil dari sebuah kemampuan yang dimilikinya dengan sebuah bimbingan dari seorang konselor terhadap masalah yang sedang dialami seorang konseli.

3. Tujuan Bimbingan Dan Konseling

Tujuan umum dari layanan bimbingan dan konseling adalah sesuai dengan tujuan pendidikan, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) Tahun 2003 (UU No. 20/2003), yaitu terwujudnya manusia Indonesia seutuhnya yang cerdas, yang beriman, dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri, serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. Sedangkan tujuan khusus dari layanan bimbingan dan konseling adalah untuk membantu siswa agar dapat mencapai tujuan-tujuan perkembangan meliputi aspek pribadi-sosial, belajar, dan karier. Bimbingan pribadi-sosial dimaksudkan untuk mencapai tujuan dan tugas perkembangan pribadi-sosial dalam mewujudkan

pribadi, yang takwa, mandiri, dan bertanggung jawab. Bimbingan belajar dimaksudkan untuk mencapai tujuan dan tugas perkembangan pendidikan. Bimbingan karier dimaksudkan untuk mewujudkan pribadi pekerja yang produktif.¹⁷

Menurut Myer di kutip (dalam buku Tarmizi) bahwa tujuan dari bimbingan dan konseling adalah untuk pengembangan yang mengarah pada perubahan positif pada diri individu. Secara umum dapat dikatakan bahwa bimbingan dan konseling bertujuan untuk mendapatkan kebahagiaan bagi setiap individu dalam menjalani kehidupannya, sebagaimana individu muslim setiap saat selalu berdoa untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tujuan bimbingan dan konseling adalah untuk mencapai tujuan perkembangan yang meliputi aspek pribadi, sosial, belajar dan karir.¹⁸

Konseling islami menetapkan tujuan konseling bahwa dalam kehidupan haruslah hubungan sesama manusia itu dilandasi oleh keimanan, kasih sayang, saling menghargai, dan berupaya saling membantu. Berdasarkan iman kepada Allah SWT.

Hal ini diungkapkan Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah, 2:33 yaitu:

قَالَ يَتْلُوا آيَاتِهِمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَوَاتِ

وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ ﴿٣٣﴾

¹⁷Dewa Ketut Sukardi, (2008), *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, h. 44

¹⁸Tarmizi, (2018), *Professional Profesi Konselor Berwawasan Islami*, Medan: Perdana Publishing, h. 23

Artinya: Allah berfirman: "Hai Adam, beritahukanlah kepada mereka Nama-nama benda ini." Maka setelah diberitahukannya kepada mereka Nama-nama benda itu, Allah berfirman: "Bukankah sudah Ku katakan kepadamu, bahwa Sesungguhnya aku mengetahui rahasia langit dan bumi dan mengetahui apa yang kamu lahirkan dan apa yang kamu sembunyikan?" Dalam QS. Al-Baqarah mengisyaratkan bahwa sesungguhnya Allah tidak memberikan sebuah cobaan kecuali seseorang hamba mengatasinya. Dasar Qur'an diatas telah menegaskan pula, bahwa setiap kondisi yang dialami yang dialami oleh manusia hanya merupakan sebuah ujian untuk menguji kesabaran dan kemampuan manusia itu sendiri.¹⁹

Dari ayat diatas bahwa Allah tidak akan menguji hambanya diluar batas kemampuan. Oleh karena itu Allah akan membantu hambanya untuk mencari jalan keluar dari sebuah masalah yang terjadi. Asal manusia tersebut mau berusaha untuk mencari jalan keluar dari sebuah masalah yang sedang dialaminya.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari bimbingan dan konseling adalah untuk membantu seorang individu agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi, baik dari segi tingkah laku seorang individu dan juga sebagai jalan untuk seorang individu dalam memecahkan sebuah masalah yang ada pada dirinya, dengan adanya proses bimbingan dan konseling seorang individu mampu untuk mencertikan masalah yang ada pada dirinya kepada seorang konselor dan seorang konselor akan membantu seorang individu dalam memahami kemampuan yang dimilikinya guna untuk menyelesaikan sebuah masalah, dan setelah sebuah masalah dapat terselesaikan maka seorang individu akan mendapatkan kebahagiaan didalam kehidupannya. Dengan demikian bimbingan dan konseling sangat dibutuhkan didalam kehidupan sehari-hari guna membantu seseorang untuk mencari solusi terhadap masalah yang ia rasakan.

¹⁹Saiful Akhyar, (2017), *Konseling Islami Dalam Komunitas Pesantren*, Medan: Perdana Publishing, h. 85-86

B. Upaya Guru Bimbingan Konseling

1. Pengertian Upaya Guru Bimbingan Konseling

Upaya menurut KBBI adalah usaha akal, ikhtiar, untuk mencapai maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar.²⁰ Guru adalah orang yang digugu dan ditiru, tindakan, ucapan dan bahkan pikirannya selalu menjadi bagian dari kebudayaan pada masyarakat di sekelilingnya. Namun disadari tidak semua orang mampu mengembangkan bakat dan kemampuan menjadi guru yang profesional, hanya segelintir orang yang diberi kesempatan atau memanfaatkan potensinya menjadi guru tersebut.²¹ Sedangkan bimbingan dan konseling merupakan dua kata yang berbeda, yaitu terdiri dari kata bimbingan dan konseling. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bimbingan berarti petunjuk sedangkan konseling berarti penyuluhan.

Menurut M. Ngalim Purwanto mengatakan bahwa guru pembimbing sebagai pendidik adalah seorang yang berjasa besar terhadap masyarakat dan Negara. Tinggi atau rendahnya kebudayaan suatu masyarakat, maju atau mundurnya kebudayaan suatu masyarakat dan Negara, sebagian besar bergantung pada pendidikan dan pengajaran yang diberikan oleh guru pembimbing.²²

Guru pembimbing adalah unsur utama dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling disekolah. Seorang guru bimbingan konseling pada dasarnya mampu memiliki kompetensi dalam bidang kemampuan dan keterampilan guna memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada siswa. Guru pembimbing merupakan salah satu pekerjaan, dalam Al-Qur'an dijelaskan

²⁰Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, (2015), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka, h. 1132

²¹Amini, (2016), *Profesi Keguruan*, Medan: Perdana Publishing, h. 01

²²M. Ngalim Purwanto, (2004), *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Bandung: Remaja Rosdakarya, h. 126

bahwa bekerja itu sebagai kebutuhan hidup. Firman Allah dalam Al-Qur'an surah Az-zumar: 39 sebagai berikut:

قُلْ يَنْقُومِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: Katakanlah: "Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, Sesungguhnya aku akan bekerja (pula), Maka kelak kamu akan mengetahui..."²³

*Melalui SKB Mendikbud DAN KEPALA bakn No.0433/P/1993 dan No. 25 Tahun 1993 tentang petunjuk pelaksana jabatan fungsional guru dan angka reditnya pasal 1 ayat 4 disebutkan bahwa guru pembimbing adalah guru yang mempunyai tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh dalam kegiatan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah peserta didik.*²⁴

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa guru bimbingan konseling atau dalam arti kata guru pembimbing merupakan salah satu tenaga pendidik yang ada di dunia pendidikan, juga menjadi unsur utama dalam terlaksananya proses layanan bimbingan dan konseling disekolah. Seorang guru pembimbing memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak yang penuh terhadap terlaksananya layanan bimbingan dan konseling disekolah yang diberikan kepada siswa. Oleh karena itu seorang guru pembimbing harus benar-benar berlatar belakang pendidikan dari jurusan bimbingan dan konseling juga, setidaknya memiliki gelar strata 1 dari bimbingan dan konseling agar pelaksanaan layanan bimbingan konseling berjalan profesional.

²³Departemen Agama RI, (2004), *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: Penerbit J-ART, h. 462

²⁴Abu Bakar M. Luddin, (2009), *Kinerja Kepala Sekolah Dalam Kegiatan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Cita Pustaka Media Perintis, h. 69

2. Tugas Guru Bimbingan Konseling

Menurut Camicall dan Calvin (dalam Abu Bakar M.Luddin) kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah pengumpulan data siswa, layanan informasi, konseling, penempatan dan layanan tindak lanjut.

Menurut Abu Bakar M.Luddin mengemukakan bahwa tugas konselor sekolah yaitu:²⁵

- a. Memberikan siswa kesempatan untuk berbicara tentang masalah-masalahnya.
- b. Melakukan konseling dengan keputusan yang optimal.
- c. Melakukan konseling dengan siswa yang mengalami kegagalan akademis.
- d. Melakukan konseling dengan siswa dalam mengevaluasi kemampuan pribadi dan keterbatasan.
- e. Melakukan konseling dengan siswa tentang kesulitan belajar.

Sebagaimana yang telah diamanatkan SK N.84/1993 ada lima tugas yang menjadi tanggung jawab guru pembimbing yaitu sebagai berikut:²⁶

- a) Menyusun program bimbingan dan konseling

Tugas pokok utama guru pembimbing adalah membuat persiapan atau membuat rencana pelayanan, semacam persiapan tertulis tentang pelayanan yang akan dilaksanakan. Apabila guru bidang studi dituntut untuk membuat SAP (Satuan Acara Pembelajaran), RP (Rencana Pembelajaran) maka guru pembimbing juga dituntut membuat tugas pokok yang sama yaitu rencana pelayanan atau dikenal SATLAN (satuan layanan). Adapun beberapa macam program kegiatan yang perlu disusun oleh guru pembimbing yaitu: 1). Program tahunan, 2). Caturwulan, 3). Bulanan, 4). Program mingguan, 5). Program harian.

²⁵*Ibid*, h. 47

²⁶Abu Bakar M. Luddin, (2009), *Kinerja Kepala Sekolah Dalam Kegiatan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Cita Pustaka Media Perintis, h. 51

b) Melaksanakan Program Bimbingan dan Konseling

Pelaksanaan kegiatan layanan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah dipersiapkan pada bidang bimbingan pribadi, sosial, belajar, karir, kehidupan berkeluarga, kehidupan pekerjaan, kehidupan keberagamaan, dan kehidupan kemasyarakatan. Dilaksanakan melalui sepuluh layanan yaitu layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan penguasaan konten, layanan konseling perorangan, layanan bimbingan kelompok, layanan konseling kelompok, layanan konsultasi, layanan mediasi dan layanan advokasi.

c) Mengevaluasi pelaksanaan Bimbingan dan Konseling

Evaluasi pelaksanaan bimbingan dan konseling merupakan kegiatan menilai keberhasilan layanan dalam bidang bimbingan pribadi, sosial, belajar, karir, kehidupan berkeluarga, kehidupan pekerjaan, kehidupan keberagamaan, dan kehidupan kemasyarakatan. Kegiatan mengevaluasi itu juga kegiatan menilai keberhasilan jenis-jenis layanan yang dilaksanakan. Evaluasi pelaksanaan BK dilakukan pada setiap selesai layanan yang diberikan baik pada jenis layanan maupun kegiatan pendukung.²⁷

d) Menganalisis Hasil Evaluasi Pelayanan Bimbingan dan Konseling

Hasil evaluasi (tahap tiga) perlu dianalisis untuk mengetahui seluk beluk kemajuan dan perkembangan yang diperoleh siswa melalui program satuan layanan.

²⁷*Ibid*, h. 51

e) Tindak Lanjut Pelaksanaan Program

Upaya tindak lanjut didasarkan pada hasil analisis. Menurut Prayitno ada tiga kemungkinan kegiatan tindak lanjut yang dapat dilakukan guru pembimbing.²⁸

Berdasarkan pada poin-poin diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tugas dari seorang guru pembimbing tidaklah ringan, sebab profesi seorang guru pembimbing haruslah dari panggilan jiwa dan hati sehingga pada saat menjalankan tugas sebagai seorang pembimbing mampu untuk menunaikan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dan ikhlas. Seorang guru pembimbing sama halnya dengan guru bidang studi lainnya, ia memiliki hak secara profesional dan juga tugas yang harus dilaksanakannya baik dari perencanaan, pelaksanaan, mengevaluasi, menganalisis dan tindak lanjut.

3. Syarat-Syarat Guru Pembimbing

Pekerjaan seorang guru pembimbing bukanlah pekerjaan yang mudah dan ringan, namun pekerjaan ini sangat kompleks dan memerlukan keseriusan serta keahlian tersendiri. Supaya guru pembimbing dapat menjalankan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya, maka guru pembimbing harus memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu:²⁹

a. Persyaratan yang berkaitan dengan pendidikan

Pelayanan bimbingan dan konseling merupakan pekerjaan professional menuntut persyaratan tertentu antara lain pendidikan. Syarat pendidikan formal secara ideal berijazah sarjana yang menguasai berbagai ilmu, antara lain ilmu

²⁸*Ibid*, h. 52

²⁹Mulyasa, (2007), *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, Bandung: Remaja Rosda Karya, h. 18

pendidikan, psikologi, pengukuran dan penilaian. Dan bidang yang harus dikuasai meliputi antara lain:

- 1) Proses konseling
 - 2) Pemahaman individu
 - 3) Informasi dalam pendidikan, pekerjaan dan jabatan/karir
 - 4) Administrasi dan kaitannya dengan program bimbingan
 - 5) Prosedur penelitian dan penilaian bimbingan.
- b. Persyaratan yang berkaitan dengan kepribadian

Seorang guru pembimbingan sebaiknya memiliki sifat-sifat kepribadian tertentu, diantaranya:

- 1) Memiliki pemahaman terhadap orang lain secara objektif dan simpatik
- 2) Memiliki kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain secara baik dan lancar
- 3) Memiliki minat yang mendalam mengenai peserta didik dan berkeinginan dengan sungguh-sungguh untuk memberikan bantuan kepada mereka
- 4) Memiliki kedewasaan pribadi, spiritual, mental, dan kestabilan emosi.

Berdasarkan penjelasan syarat-syarat diatas dapat peneliti menyimpulkan bahwa untuk menjadi seorang guru pembimbing yang profesional didalam bidangnya, tidaklah mudah seperti apa yang dibayangkan karena seorang guru pembimbing harus terlebih dahulu untuk memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Dengan demikian seorang pembimbing dapat memahami kemampuan yang dimiliki dari masing-masing individu agar pada saat guru pembimbing tersebut menjalankan pekerjaannya dengan sangat baik dan profesional dalam membantu seorang klien untuk mengentaskan masalah yang dihadapinya.

4. Karakteristik Guru Pembimbing

Adapun karakteristik guru pembimbing, yaitu:

a. Congruence

Menurut pandangan rogers, seorang konselor haruslah terinteraksi dan kongruen, artinya seorang konselor terlebih dahulu harus memahami dirinya sendiri antara pikiran, perasaan, dan pengalamannya harus serasi. Konselor haruslah sungguh-sungguh menjadi diri sendiri, tanpa menutupi kekurangan yang ada pada dirinya.

b. Unconditional Positive Regard

Konselor harus dapat menerima/respek kepada klien walaupun dengan keadaan yang tidak dapat diterima oleh lingkungan.

c. Empathy

Empathy adalah memahami orang lain dari sudut kerangka berpikirnya. Selain itu empati yang dirasakan juga harus ditunjukkan. Konselor harus dapat menyingkirkan nilai-nilainya sendiri tetapi tidak boleh ikut terlarut dalam nilai-nilai klien.³⁰

Berdasarkan penjelasan poin-poin dari karakteristik guru pembimbing, peneliti dapat menyimpulkan bahwa seorang guru pembimbing terlebih dahulu harus mampu untuk memahami dirinya sendiri, memahami bagaimana kemampuan yang ada pada dirinya, selanjutnya seorang konselor mampu untuk menerima bagaimana pun keadaan dari diri seorang klien, dan terakhir seorang guru pembimbing memiliki rasa empati yang tinggi terhadap klien dalam masalahnya.

³⁰Namora Lumongga, (2014), *Memahami Dasar-Dasar Konselor*, Jakarta: Kencana Pramedia Group, h. 22-24

C. Konflik Pertemanan

1. Pengertian Konflik Pertemanan

Secara etimologis konflik berasal dari bahasa Latin “con” yang berarti bersama dan “fligere” yang berarti benturan atau tabrakan. Dengan demikian konflik dalam kehidupan sosial berarti benturan kepentingan, keinginan, pendapat, dan lain-lain yang paling tidak melibatkan dua pihak atau lebih.³¹ Menurut Sarlito W. Sarwono di kutip (dalam buku A. Rusdiana) bahwa konflik merupakan pertentangan antara dua pihak atau lebih yang dapat terjadi antarindividu, antarkelompok kecil, bahkan antarbangsa dan negara. Selanjutnya menurut Dean G. Pruitt dan Jeffrey di kutip (dalam buku A. Rusdiana) bahwa konflik merupakan bentuk pertentangan, ketidaksepakatan, ketidakcocokan antara dua orang atau lebih, antarkelompok orang yang ditandai oleh adanya kekerasan fisik. Konflik merupakan persepsi mengenai perbedaan kepentingan.³²

Menurut Deutsch dikutip (dalam Tri Dayakisni da Hudaniah) yang selama ini definisinya banyak dikutip ahli menyatakan bahwa konflik ada kapanpun ketika terjadi ketidakselarasan aktivitas-aktivitas. Suatu aktivitas yang tidak selaras dengan aktivitas lainnya adalah jika salah satunya menghalangi, menghambat dan mengganggu peluang/kesempatan atau efektivitas dari aktivitas kedua. Ketidakselarasan aktivitas mungkin ada dalam diri orang tersebut, diantara dua orang atau diantara dua kelompok atau lebih.³³

³¹Elly M. Setiadi & Usman Kolip, (2011), *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta Dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, Dan Pemecahannya)*, Jakarta: Kencana, h. 347

³²A. Rusdiana, (2015), *Manajemen Konflik*, Bandung: Pustaka Media, h. 130

³³Tri Dayakisni & Hudainah, (2009), *Psikologi Sosial*, Malang: UMM Press, h. 149

Winardi dikutip (dalam Syafaruddin dan Anzizhan) menjelaskan bahwa konflik adalah suatu di mana terdapat adanya tujuan-tujuan, kognisi-kognisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik.³⁴ Konflik merupakan salah satu esensi dari kehidupan dan perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik yang beragam. Konflik selalu terjadi di dunia, dalam sistem sosial yang bernama negara, bangsa, organisasi, perusahaan, dan bahkan dalam sistem sosial terkecil yang bernama keluarga dan pertemanan. Konflik terjadi di masa lalu, sekarang dan pasti akan terjadi di masa yang akan datang.³⁵

Berdasarkan pengertian konflik diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa konflik merupakan suatu keadaan yang terjadi karena adanya sebuah pertentangan ataupun ketidaksesuaian antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Konflik dapat terjadi dengan adanya sebuah hubungan, baik dari keluarga, organisasi, pertemanan maupun tempat bekerja dengan waktu kapanpun dan dimanapun sebuah konflik mampu terjadi. Oleh karena itu, mengatasi sebuah konflik yang terjadi merupakan suatu cara yang dapat dilakukan untuk menghindari sebuah ketidaksesuaian yang terjadi diantara kedua belah pihak. Dengan tujuan agar sebuah ketidaksesuaian yang terjadi mampu terselesaikan secara baik dan lebih terbuka terhadap sebuah masalah yang terjadi diantara kedua belah pihak guna menyelesaikannya secara baik.

³⁴Syafaruddin & Anzizhan, (2017), *Psikologi Organisasi Dan Manajemen*, Depok: Prenadamedia Group, h. 128

³⁵Wirawan, (2013), *Konflik Dan Manajemen Konflik*, Jakarta: Salemba Humanika, h. 01

Al- Qu'an menjelaskan tentang perselisihan atau pertentangan seperti yang tertera dalam QS. An-Anfal: 46

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَتَزَعَمُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِجَالُكُمْ وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: “Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”³⁶

Ayat diatas menjelaskan tentang berselisih, berselisih yang dijelaskan pada ayat diatas yaitu mengacu pada pertentangan yang mana dapat menimbulkan sebuah konflik. Dalam ayat ini juga dijelaskan mengenai bagaimana berselisih yang harus dihindari agar nantinya tidak terjadi pertentangan atau konflik. Dijelaskan juga didalam ayat ini bahwa adanya sebuah perselisihan atau pertentangan diantara individu satu dengan individu lainnya dapat menjadi sumber kelemahan dan akan menghilangkan kehormatan juga martabat mereka masing-masing.

Dalam Shahih Muslim terdapat hadist yang diriwayatkan dari Abu Hurairah Radhiyallaahu'anhu, bahwasannya Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda:

تفتح أبواب الجنة يوم الاثنين ويوم الخميس فيغفر لكل عبد لا يشرك بالله شيئا إلا رجلا كانت بينه وبين أخيه شحناء فيقال : أنظروا هذين حتى يصطلحا, أنظروا هذين حتى يصطلحا, أنظروا هذين حتى يصطلحا

³⁶Departemen Agama RI, (2004), *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: Penerbit J-ART, h. 183

Artinya: “Pintu-pintu surga dibuka pada hari senin dan kamis. Maka akan diampuni semua hamba yang tidak menyekutukan Allah dengan sesuatu pun, kecuali dua orang laki-laki yang terdapat permusuhan antara dia dengan saudaranya. Maka dikatakan: ‘Tangguhkan oleh kalian kedua orang ini, sampai keduanya berdamai. Tangguhkan oleh kalian kedua orang ini, sampai keduanya berdamai. Tangguhkan oleh kalian kedua orang ini, sampai keduanya berdamai.’”

Dalam hadis ini dapat diambil kesimpulan bahwa seorang yang bermusuhan dengan saudara semuslim akan terhalang dengan kebaikan. Maka benar-benar sangat merugi bagi seorang muslim tersebut. Allah menghendaki seorang hamba untuk saling menyayangi orang-orang beriman, dan jangan sampai terdapat permusuhan diantara keduanya dari kaum muslim/muslimah. Apabila telah terjadi permusuhan itu, maka meminta maaf dan memohon ampunan kepada Allah swt.

Kata pertemanan berasal dari kata teman yang menurut KBBI adalah kawan, sahabat, orang yang bersama-sama bekerja (berbuat, berjalan). Adapun pertemanan menurut KBBI adalah perihal berteman, tidak seorang diri, ada temannya.³⁷ Menurut Hartup & Stevens (dalam Robert A. Baron, Donn Byrne) Secara umum memiliki teman adalah hal yang positif sebab teman dapat mendorong self-esteem dan menolong dalam mengatasi stres, tetapi teman juga bisa memiliki efek negatif jika mereka antisosial, menarik diri, tidak suportif, argumentatif, atau tidak stabil. Sekali terbangun, suatu hubungan akrab, akan mengakibatkan dua individu menghabiskan lebih banyak waktu bersama, berinteraksi satu sama lain pada situasi yang lebih bervariasi.³⁸ Hubungan pertemanan yang dimaksudkan adalah kemampuan siswa dalam melakukan

³⁷Departemen Pendidikan Nasional, (2008), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h.1429

³⁸Robert A. Baron & Donn Byrne, (2005), *Psikologi Sosial*, Jakarta: Erlangga, h.09

hubungan atau interaksi sosial dengan teman sebaya secara baik dan penuh keyakinan.³⁹

Pertemanan merupakan suatu ikatan yang terjalin antara individu satu dengan individu yang lainnya yang menghabiskan waktu untuk bersama-sama dalam sebuah kegiatan. Seperti halnya pertemanan yang terjadi pada siswa juga merupakan suatu hubungan akrab yang terjalin antara siswa satu dengan siswa yang lain yang sudah saling mengenal dan memiliki kebiasaan yang sama, dan saling memberikan dukungan emosional antara keduanya.

Berdasarkan pengertian konflik pertemanan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa konflik pertemanan siswa adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya sebuah pertentangan atau perselisihan didalam sebuah hubungan pertemanan yaitu terjadi diantara siswa yang satu dengan siswa yang lainnya. Konflik akan terjadi ketika adanya perselisihan didalam sebuah hubungan pertemanan sehingga konflik didalam kehidupan sosial pun akan terjadi ketidakcocokan antara satu belah pihak ke pihak yang lainnya dalam sebuah pertentangan yang terjadi.

2. Jenis-Jenis Konflik

Menurut Handoko dikutip (dalam buku A. Rusdiana) jenis konflik, antara lain konflik dalam diri individu, konflik antarindividu dalam organisasi, konflik antarindividu dengan kelompok, konflik antarkelompok, dan konflik antarorganisasi. Keberagaman peristiwa dari wujud konflik sosial tersebut

³⁹Layli Novita Rachmawati, Nur Hidayah, (2016), *Pengembangan Panduan Pelatihan Efikasi Diri Dalam Hubungan Pertemanan Melalui Strategi Experiential Learning Bagi Siswa SMP*, 1.2, h, 80

sesungguhnya dapat diklasifikasikan ke dalam enam kelompok konflik sosial, yaitu sebagai berikut:

- a. Konflik Pribadi, merupakan pertentangan yang terjadi secara individual yang melibatkan dua orang yang bertikai.
- b. Konflik Kelompok, ini terjadi karena adanya pertentangan antara dua kelompok dalam masyarakat.
- c. Konflik Antarkelas Sosial, dapat terjadi pada status sosial yang berbeda, yang dapat disebabkan oleh perbedaan kepentingan atau perbedaan pandangan. Dalam kehidupan sehari-hari sering ditemukan konflik ini.
- d. Konflik Rasial, adalah pertikaian yang terjadi karena didasarkan perbedaan pandangan terhadap perbedaan ciri-ciri jasmaniah tersebut.
- e. Konflik Politik, adalah pertentangan yang terjadi dalam masyarakat karena perbedaan pendapat atau ideologi yang dianut oleh masing-masing kelompok. Politik merupakan salah satu aspek dalam sistem sosial yang menyangkut masalah kekuasaan dan wewenang.
- f. Konflik Budaya, adalah pertentangan yang terjadi dalam masyarakat disebabkan oleh adanya perbedaan budaya.⁴⁰

3. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Konflik

Perbedaan individu terjadi berdasarkan perbedaan antar anggota secara perseorangan baik secara fisik dan mental maupun perbedaan material dan non-material. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya konflik dalam masyarakat adalah sebagai berikut:

⁴⁰A. Rusdiana, (2015), *Manajemen Konflik*, Bandung: Pustaka Media, h. 141

- a. Adanya perbedaan kepribadian, pendirian, perasaan, atau pendapat antar individu yang tidak dapat mendapat toleransi diantara individu tersebut sehingga perbedaan semakin meruncing dan mengakibatkan munculnya konflik pribadi.
- b. Adanya perbedaan kebudayaan yang memengaruhi perilaku dan pola berpikir sehingga dapat memicu lahirnya pertentangan antar kelompok atau antar masyarakat.
- c. Adanya perbedaan kepentingan atau tujuan diantara individu atau kelompok, baik pada dimensi ekonomi dan budaya maupun politik dan keamanan.
- d. Adanya perubahan sosial yang relatif cepat yang diikuti oleh adanya perubahan nilai atau sistem sosial. Hal ini akan menimbulkan perbedaan pendirian diantara warga masyarakat terhadap reorganisasi dari sistem nilai yang baru tersebut sehingga memicu terjadinya disorganisasi sosial.⁴¹

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebuah konflik dapat terjadi melalui beberapa faktor. Faktor-faktor yang menjadi penyebab timbulnya konflik itu merupakan sumber utama yang hadir kepada sebuah hubungan dan pada akhirnya menjadi sebuah konflik. Dari uraian poin-poin diatas jelas bahwa konflik terjadi karena adanya sebuah ketidaksesuain dari individu satu dengan individu lainnya, seperti pendapat yang tidak sama, kesalahpahaman, perbedaan kebudayaan, dan perbedaan kepentingan atau tujuan

⁴¹*Ibid*, h. 151

dari masing-masing individu, yang dari semua itu menjadi sumber utama terjadinya sebuah konflik didalam suatu hubungan.

4. Strategi Dalam Mengatasi Konflik

Strategi menghadapi konflik sebagai berikut:

a. Contending

Cara ini adalah cara pemecahan masalah secara *win-lose solution*, yaitu dengan menyelesaikan masalah tanpa memedulikan kepentingan pihak lain.

b. Problem Solving

Problem solving artinya menyelesaikan masalah dengan memedulikan kepentingannya sendiri dan pihak lain. Individu akan berinisiatif melakukan pemecahan masalah dengan negoisasi untuk mengatasi konflik. Solusi diarahkan pada kedua pihak agar dapat sepenuhnya mencapai tujuan dan mengatasi ketegangan dan perasaan negatif antara kedua pihak. Motivasi yang berkembang adalah untuk berkolaborasi.

c. Yielding

Yielding yaitu dengan mengalah, menurunkan aspirasinya dan bersedia menerima “kekurangan” dari yang sebenarnya diinginkan. Motivasi yang berkembang adalah keinginan untuk menyerah.

d. Inaction

Inaction yaitu dengan diam, tidak melakukan apa pun. Tiap-tiap pihak saling menunggu tindakan pihak lain.

e. *Withdrawing*

Withdrawing yaitu dengan menarik diri, memilih meninggalkan situasi konflik, baik secara fisik maupun psikologis.⁴²

Berdasarkan penjelasan strategi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi konflik merupakan suatu cara ataupun teknik yang digunakan dalam mengatasi perselisihan antara kedua belah pihak, sebagai pola interaksi konflik yang digunakan untuk mencapai penyelesaian dari sebuah konflik yang diharapkan. Oleh karena itu, pentingnya strategi dalam menyelesaikan konflik sebagai jalan untuk memperbaiki sebuah hubungan.

Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh kualitas hubungan pertemanan yang baik misalnya dengan belajar memahami teman, membantu dalam kesulitan, jujur, empati saling mendukung, dan saling berbagi.⁴³ Selanjutnya strategi dalam mencari dan disenangi teman. Strategi yang dianggap tepat untuk mencari dan disenangi teman menurut John W. Santrock antara lain:

- a. Menciptakan interaksi yaitu dengan cara mempelajari teman yang merupakan modal awal untuk membangun sebuah interaksi.
- b. Bersikap menyenangkan, baik dan penuh perhatian yaitu menyenangkan dalam artian adalah hal yang penting diawal interaksi, yang meliputi sebuah penampilan yang menarik, sikap yang sopan, tenang dan gembira.

⁴²*Ibid*, h. 156

⁴³Irma Rosalinda, dkk, (2016), *Efektivitas Film Dengan Tema Pertemanan Dalam Peningkatan Kualitas Hubungan Pertemanan Di SMA N 1 Kota Serang*, h. 444

- c. Tingkah laku prososial, yaitu tingkah laku yang dianggap oleh kebanyakan orang seperti jujur, dapat dipercaya, menjaga janji, murah hati, mau berbagi, menolong dan bekerja sama.
- d. Menghargai diri sendiri, dan orang lain yaitu orang yang memiliki sikap dan kepribadian yang positif dengan tetap menjadi diri sendiri.
- e. Menyediakan dukungan sosial, yaitu aktivitas yang menunjukkan kepedulian seperti memberi pertolongan, nasehat, motivasi, atau melakukan kegiatan bersama.⁴⁴

D. Konsep Dasar Layanan Mediasi

1. Pengertian Layanan Mediasi

Istilah “mediasi” terkait dengan istilah “media” yang berasal dari kata “medium” yang berarti perantara. Dalam literatur Islam istilah “mediasi” sama dengan “wasilah” yang juga berarti perantara. Berdasarkan arti di atas, mediasi bisa dimaknai sebagai suatu kegiatan yang mengantarai atau menjadi wasilah atau menghubungkan yang semula terpisah. Juga bermakna menjalin hubungan antara dua kondisi yang berbeda dan mengadakan kontak sehingga dua pihak yang semula terpisah menjadi saling terkait.

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

⁴⁴Yulita Rintyas dan Suzy Yulia Charlotte S, (2006), *Bimbingan dan Konseling SMP untuk Kelas VII*, Jakarta: Esis (Erlangga, Gelora Akasar Pertama), h. 27

yang sedang dalam kondisi bermusuhan.⁴⁵ Dengan adanya perantara atau perhubungan, kedua hal yang tadinya terpisah itu 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 perantara atau perhubungan untuk keuntungan keduanya.⁴⁶

Sebagaimana firman Allah SWT mengingatkan hal ini dalam Alqur'an Surat Al-hujurat Ayat 10 yang berbunyi:

﴿ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾

Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”⁴⁷

M. Quraish Shihab menjelaskan mengenai ayat diatas berkaitan dengan ayat sebelumnya, yakni Al-Hujurat ayat 9 yang memerintahkan untuk melakukan perdamaian antara dua kelompok orang beriman, maka ayat diatas menjelaskan mengapa hal itu perlu dilakukan dan islah (perbaikan) perlu ditegakkan karena sesungguhnya orang-orang mukmin yang mantap imannya serta dihimpun oleh keimanan, kendati tidak seketurunan bagaikan bersaudara, dengan demikian mereka memiliki keterikatan bersama dalam iman dan juga keterikatan bagaikan seketurunan. Menyangkut hal itu, wahai orang-orang beriman yang tidak terlibat

⁴⁵Tohirin, (2013), *Bimbingan Dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 185-186

⁴⁶Prayitno, (2017), *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 193

⁴⁷Departemen Agama RI, (2004), *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: Penerbit J-ART, h.516

langsung dalam pertikaian, damaikanlah walau pertikaian itu hanya terjadi antara kedua saudaramu, apalagi jika jumlah yang bertikai lebih dari dua orang, dan bertakwalah kepada Allah agar tidak ditimpa bencana, baik akibat pertikaian, supaya kamu mendapatkan rahmat persatuan dan kesatuan.⁴⁸

Mediasi didalam layanan bimbingan dan konseling memiliki unsur-unsur yang terdiri dari seorang konselor (guru BK) bertindak sebagai mediator dalam pelaksanaan layanan mediasi, selanjutnya peserta yang memerlukan layanan mediasi, dan materi layanan. Kata mediator juga diartikan sebagai pihak penengah dari sebuah perselisihan. Seorang guru BK yang menjadi mediator dalam pelaksanaan layanan mediasi adalah orang yang memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan layanan mediasi. Mediator dalam pelaksanaan layanan mediasi akan menghadapi konseli yang tidak hanya berdiri tunggal atau sendiri seperti layanan individual, akan tetapi seorang konseli yang terdapat dari layanan mediasi terdiri atas dua pihak atau lebih, dua orang atau lebih, dua kelompok atau lebih. Dengan perkataan lain, kombinasi antara sejumlah individu dan kelompok. Konseli yang mengikuti layanan mediasi adalah seorang individu yang mempunyai masalah hubungan berupa ketidakcocokan yang meminta bantuan konselor untuk mengatasinya.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan mediasi adalah salah satu dari layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh seorang guru BK, dimana guru BK bertindak sebagai mediator (pihak penengah) untuk membantu kedua belah pihak dalam menyelesaikan permasalahan atau konflik yang sedang terjadi diantara mereka, sehingga mereka menemukan

⁴⁸M. Quraish Shihab, (2002), *Tafsir Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, h. 598-599

kesepakatan bersama secara kolaboratif untuk memperbaiki sebuah hubungan yang sedang dalam keadaan tidak menemukan kecocokan dan menghindari pertentangan lebih lanjut yang merugikan semua pihak. Oleh karena itu, seorang guru BK harus benar-benar memiliki kompetensi yang baik didalam pelaksanaan layanan mediasi sebagai unsur terpenting yaitu sebagai orang atau pihak penengah diantara kedua belah pihak.

2. Tujuan Layanan Mediasi

Secara umum, layanan mediasi bertujuan agar tercapai kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara para klien atau pihak-pihak yang bertikai atau bermusuhan. Dengan perkataan lain agar tercapai hubungan yang positif dan kondusif di antara siswa yang bertikai atau bermusuhan. Sedangkan secara khusus, layanan mediasi bertujuan agar terjadi perubahan atas kondisi awal yang negatif (bertikai atau bermusuhan) menjadi kondisi baru (kondusif dan bersahabat) dalam hubungan antar kedua belah pihak yang bermasalah.⁴⁹

Hasil layanan mediasi 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 (fungsi pengentasan). Dengan layanan mediasi seluruh peserta layanan diharapkan dapat mengembangkan kemandirian mereka, dalam berpikir, merasa, berpendapat dan

⁴⁹Tohirin, (2013), *Bimbingan Dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 186

berpandangan, bersikap, bertindak dan bertanggung jawab. Lebih jauh kemandirian itu disertai dengan sikap dan perilaku pengendalian diri.⁵⁰

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari layanan mediasi adalah agar terselesaikannya sebuah konflik atau permasalahan yang sedang terjadi diantara kedua belah pihak sehingga dapat tercipta hubungan yang positif lagi kondusif diantara keduanya dan menjadi kondisi baru dalam hubungan antar kedua belah pihak yang bermasalah.

3. Komponen Layanan Mediasi

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

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.

b. Peserta layanan

Peserta layanan 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.

⁵⁰Prayitno, (2017), *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 195

c. Materi layanan

Materi yang dibahas dalam layanan mediasi pada dasarnya berakar dari masalah hubungan yang terjadi di antara individu atau kelompok-kelompok yang sedang bertikai yang sekarang meminta bantuan konselor untuk mengatasinya.⁵¹

4. Asas-Asas Layanan Mediasi

Pada dasarnya semua asas konseling perlu mendapat perhatian dan diterapkan dalam layanan mediasi.⁵²

a. Asas Kerahasiaan

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

b. Asas Keterbukaan

Layanan mediasi diikuti oleh dua orang atau lebih peserta layanan. Semua orang yang mengikuti layanan hendaknya membuka diri seluas-luasnya sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

c. Asas Kesukarelaan

Idealnya semua peserta sejak awalnya bersukarela mengikuti layanan mediasi.

⁵¹*Ibid*, h. 195

⁵²*Ibid*, h. 200

d. Asas Kekinian

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.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komponen pada layanan mediasi terdiri dari konselor sebagai mediator (pihak penengah), peserta layanan terdiri dari dua belah pihak yang akan mengikuti jalannya layanan mediasi, selanjutnya materi layanan yang merupakan permasalahan yang sedang terjadi diantara kedua belah pihak. Adapun asas-asas yang digunakan dalam pelaksanaan layanan mediasi terdiri dari asas kerahasiaan dimana kedua belah pihak yang bersangkutan mampu untuk saling menjaga data yang diterima, asas keterbukaan berarti kedua belah pihak mampu untuk terbuka, selanjutnya asas kesukarelaan dan asas kekinian. Dengan adanya asas didalam pelaksanaan layanan mediasi dapat membantu siswa agar percaya bahwa semua data mampu terjaga dengan baik.

5. Isi Layanan Mediasi

Isi atau masalah yang dibahas dalam layanan mediasi adalah hal-hal yang berkenaan dengan hubungan yang terjadi antara individu-individu (para siswa) atau kelompok-kelompok yang sedang bertikai. Masalah-masalah tersebut dapat mencakup:

- a. Pertikaian atas kepemilikan sesuatu
- b. Kejadian dadakan (misalnya perkelahian) antara siswa atau sekelompok siswa

- c. Perasaan tersinggung
- d. Dendam dan sakit hati
- e. Tuntutan atas hak dan lain sebagainya.

Berdasarkan cakupan diatas, isi atau masalah yang dibahas dalam layanan mediasi lebih banyak berkenaan dengan masalah-masalah individu yang berhubungan dengan orang lain atau lingkungannya (masalah sosial). Masalah-masalah yang menjadi isi layanan mediasi atau yang dibahas dalam layanan mediasi bukan masalah yang bersifat kriminal. Dengan perkataan lain individu atau kelompok yang menjadi klien dalam layanan mediasi, tidak sedang terlibat dalam kasus kriminal yang menjadi urusan polisi.⁵³

6. Pelaksanaan Layanan Mediasi

Seperti layanan-layanan yang lain, pelaksanaan layanan mediasi juga melalui proses atau tahapan-tahapan sebagai berikut:⁵⁴

- a. Perencanaan, kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:
 - 1) Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan.
 - 2) Mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan.
 - 3) Menetapkan fasilitas layanan.
 - 4) Menyiapkan kelengkapan administrasi.
- b. Pelaksanaan yang meliputi kegiatan:
 - 1) Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai.
 - 2) Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi.

⁵³Tohirin, (2013), *Bimbingan Dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: Rajawali Pers, h.187

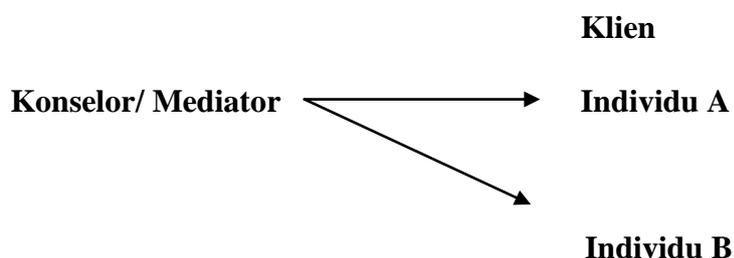
⁵⁴*Ibid*, h. 193

- 3) Membahasa masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan.
 - 4) Menyelenggarakan perubahan tingkah laku peserta layanan.
 - 5) Membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain.
 - 6) Melakukan penilaian segera.
- c. Evaluasi, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap hasil-hasil layanan mediasi. Fokus evaluasi hasil layanan ialah diperolehnya pemahaman baru (*understanding*) oleh klien, berkembangnya perasaan positif (*comfort*) dan kegiatan apa yang akan dilakukan oleh klien (*action*) setelah proses layanan berlangsung.
- d. Analisis hasil evaluasi, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.
- e. Tindak lanjut, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian di antara pihak-pihak berselisih atau bertikai.
- f. Laporan, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah:
- 1) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi
 - 2) Mendokumentasikan laporan layanan mediasi.
 - 3) Dokumen laporan merupakan laporan yang diperlukan klien.

E. Kerangka Berfikir

Layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Ketidakcocokan itu menjadikan mereka saling berhadapan, saling bertentangan dan saling bermusuhan. Ketidakcocokan itu terjadi didalam sebuah hubungan yang terjalin antara individu satu dengan individu lainnya. Seperti halnya hubungan pertemanan yang terjalin diantara siswa satu dengan siswa lainnya dalam sebuah dunia pendidikan. Setiap adanya hubungan yang terjalin diantara individu, tentu akan ditemukan sebuah perselisihan atau dapat dinamakan sebuah konflik yang hadir di antara kedua belah pihak. Oleh karena itu sangat penting bagi seorang pembimbing untuk bisa mengatasi sebuah perselisihan atau sebuah konflik yang terjadi didalam sebuah hubungan pertemanan melalui layanan mediasi, dimana seorang pembimbing sebagai mediator diantara kedua belah pihak agar perselisihan yang terjadi didalam hubungan pertemanan itu dapat terentaskan masalahnya dan hubungan pertemanan antara kedua belah pihak dalam harmonis kembali.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Penjelasan:

Dalam pelaksanaan layanan mediasi guru pembimbing sebagai mediator yang bertindak sebagai pihak penengah diantara kedua individu. Pelaksanaan

layanan mediasi juga memiliki beberapa tahapan. Dimana terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, laporan. Dari tahapan pelaksanaan layanan mediasi tersebut seorang guru pembimbing sebagai mediator (pihak penengah) dan juga seorang pembimbing harus memahami tahapan-tahapan dari pelaksanaan layanan mediasi, agar layanan mediasi dapat berjalan secara efektif.

Dengan dilaksanakannya layanan mediasi antara kedua belah pihak, maka diantara individu satu dengan individu lainnya bisa saling terbuka mengungkapkan masalah dan apa yang sedang dirasakannya, kemudian diantara kedua belah pihak bersama-sama untuk mencari solusi dari sebuah perselisihan ataupun ketidakcocokan diantara keduanya. Selanjutnya dengan adanya layanan mediasi ini akan membantu siswa dalam mengatasi sebuah perselisihan diantara individu satu dengan individu lainnya sehingga akan membuat hubungan diantara kedua belah pihak menjadi lebih baik dan harmonis kembali.

F. Penelitian Relevan

Berdasarkan hasil telaan kepustakaan, maka ditemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan konflik pertemanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul *Metode Konseling Individu Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Antar Siswa Kelas X MAN 2 Sleman (Studi Kasus Terhadap 2 Siswa)* ditulis oleh Zakka Nurlatifah Khasanah mahasiswi dari jurusan Bimbingan Dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Tahun 2017. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

metode konseling individu dalam mengatasi konflik pertemanan antar siswa kelas X MAN 2 Sleman adalah konseling direktif dan konseling eklektif. Konseling direktif diberikan terhadap AKP pada saat pertemuan pertama sampai dengan ketiga, sedangkan APE diberikan pada pertemuan pertama dan kedua, konseling direktif digunakan ketika guru bimbingan konseling mencari data atau menggali informasi mengenai permasalahan yang sedang dialami siswa, pada konseling direktif ini guru bimbingan konseling dapat melakukan diagnosa terkait permasalahan yang dialami siswa saat itu. Selanjutnya, konseling elektif diberikan terhadap AKP pada pertemuan keempat sampai dengan keenam, sedangkan APE diberikan pada pertemuan ketiga dan keempat, konseling elektif digunakan ketika guru bimbingan konseling melakukan cek dengan mendengar pernyataan-pernyataan serta keputusan atau komitmen apa yang akan dibuat oleh siswa, pada konseling elektif ini guru bimbingan konseling dapat melakukan evaluasi bersama dengan siswa.

2. Penelitian ini berjudul *Layanan Bimbingan Kelompok Dalam Mencegah Konflik Pertemanan Antar Siswa SMA N 1 Ceper, Klaten* yang ditulis oleh Lestari mahasiswi dari Jurusan Bimbingan Dan Konseling Islam Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Tahun 2016. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui tiga alur, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa tahap-tahap dan metode layanan bimbingan kelompok

dalam mencegah konflik pertemanan antar siswa SMA N 1 Ceper, Klaten adalah tahap pembentukan, tahap peralihan, tahap pembahasan dan tahap pengakhiran. Adapun metode yang digunakannya adalah metode kegiatan kelompok dan metode diskusi.

3. Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Layanan Mediasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru yang ditulis oleh Ratna Dewi mahasiswi dari Program Studi Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Tahun 2011. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini ialah seluruh guru pembimbing yang berjumlah 4 orang dan siswa yang berjumlah 12 orang, sedangkan objek dari penelitian ini adalah pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru adalah cukup baik, hal ini ditandai dari 13 indikator pelaksanaan layanan mediasi, hanya 4 item yang tidak dilakukan oleh guru pembimbing di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif atau dengan pendekatan fenomenologi. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami.⁵⁵Sementara itu Tohirin penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh suatu subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁵⁶

Peneliti didalam penelitian kualitatif sekaligus berperan sebagai instrument penelitian. Berlangsungnya proses pengumpulan data, peneliti benar-benar diharapkan mampu berinteraksi dengan obyek (masyarakat) yang dijadikan sasaran penelitian. Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung dari data lapangan maka ketetapan, ketelitian, rincian, kelengkapan dan keluesan pencatatan informasi yang diamati di lapangan sangat penting, artinya pencatatan data di lapangan yang tidak cermat akan merugikan peneliti sendiri dan akan menyulitkan dalam analisis untuk penarikan kesimpulan penelitian.

⁵⁵Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, h. 9

⁵⁶Tohirin, (2012), *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 2-3

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sebab peneliti ingin mendeskripsikan dan menggambarkan bagaimana sebenarnya upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa melalui layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Pendekatan ini dipilih juga karena peneliti tidak mengetahui sama sekali tentang bagaimana pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik pertemanan siswa. Disamping itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data dan menyesuaikan dengan konteks, karena penelitian ini relevan menggunakan metode kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Madrasah Aliyah Negeri yang beralamatkan Jalan Baja, Kelurahan Tebing Tinggi, Kecamatan Tebing Tinggi Kota Tebing Tinggi. Alasan pemilihan lokasi dengan pertimbangan pelaksanaan bimbingan dan konseling sudah ada dan secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik, peneliti ingin mengetahui upaya guru pembimbing dalam mengatasi konflik pertemanan siswa melalui layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi.

Tabel 3.1

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu			
		2020	2020	2020	2020
		Januari	Februari	Juli	Agustus

		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Acc Proposal		X														
2.	Penyusunan Proposal			X	X												
3.	Bimbingan Proposal					X	X										
4.	Seminar Proposal							X									
5.	Riset									X	X	X	X				

Pada tabel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa peneliti melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Seperti melaksanakan seminar proposal pada akhir bulan februari. Adanya jadwal dari tabel tersebut diatas, kiranya dapat memudahkan peneliti untuk mengalokasikan waktu serta kegiatannya dalam menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dapat penulis simpulkan dibagi menjadi dua macam diantaranya, yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu sumber data pokok yang diterima langsung dari guru BK sebagai penyelenggara BK di MAN Tebing Tinggi
2. Sumber sekunder, yaitu sumber data pendukung atau pelengkap. Data yang diperoleh dari dua orang siswa terdiri dari 1 siswi kelas XI IPA dan 1 siswi kelas XI Agama, Kepala Madrasah, Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi serta yang diperoleh dari dokumen-dokumen, data-data serta buku-buku referensi yang berkenaan dengan penelitian yang diperoleh dari perpustakaan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data mengenai upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa melalui layanan mediasi di Madrasah Aliyah. Negeri Kota Tebing Tinggi. Maka peneliti melakukan beberapa hal diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas pengamatan yang peneliti lakukan dalam rangka melihat secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh informan disekolah. Dalam penelitian ini yang akan diobservasi adalah pelaksanaan layanan, proses atau upaya pembimbing dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Observasi dilakukan dengan cara melihat lokasi sekolah, proses pelaksanaan layanan oleh guru pembimbing serta melihat juga sarana dan prasarana di sekolah Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Adapun jenis observasi yang akan dilakukan adalah observasi non partisipan yaitu peneliti hanya memerankan diri sebagai pengamat. Perhatian peneliti terfokus pada bagaimana mengamati, merekam, memotret, mempelajari dan mencatat tingkah laku atau fenomena yang diteliti.⁵⁷

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang memiliki tujuan, yang dilakukan antara dua orang atau lebih dan diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan. Teknik wawancara dapat digunakan sebagai strategi penunjang teknik lain untuk mengumpulkan data, seperti observasi berperan serta, analisa dokumen dan sebagainya. Prosedur wawancara, pertama-tama dimulai

⁵⁷S. Margono, (2004), *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, h. 154

dengan percakapan bersifat pengenalan serta penciptaan hubungan yang serasi antara peneliti dengan subjek, dimulailah membicarakan persoalan yang diharapkan dengan memberitahu tujuan penelitian serta meyakinkan subyek bahwa apa yang dibicarakan akan dirahasiakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu tujuan dari pengguna bahan dokumen dalam ilmusosial terutama yang ditentukan sifatnya sebagai ilmu yang nomotetis artinya melukiskan secara umum. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan sejumlah informasi tertulis mengenai data pribadi pendidikan guru, dokumen resmi sekolah, arsip, buku-buku ilmiah yang mendukung penelitian ini. Berbagai jenis dokumentasi dapat digunakan peneliti sehubungan dengan penelitian kualitatif. Dokumen tersebut antara lain:

a) Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi merupakan narasi pribadi yang menceritakan perbuatan dan pengalaman serta keyakinan sendiri. Melalui dokumen tersebut, peneliti dapat melihat bagaimana seseorang melihat suatu situasi sosial, arti pengalaman bagi dirinya, bagaimana ia melihat kenyataan dan seterusnya. Di sisi lain peneliti harus berusaha untuk mengetahui maksud membuat dokumen tersebut.

b) Dokumen Resmi

Dokumen resmi misalnya memo, catatan siding, korespondensi, dokumen kebijakan, proposal, tata tertib, arsip dan seterusnya.⁵⁸

⁵⁸Salim & Syahrums (2018), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, h. 41

E. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah proses menyusun atau mengelola data agar dapat ditafsirkan lebih baik. Selanjutnya Moleong berpendapat bahwa analisis data dapat juga dimaksudkan untuk menemukan unsur-unsur atau bagian-bagian yang berisikan kategori yang lebih kecil dari data penelitian.⁵⁹ Data yang baru didapat terdiri dari catatan lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumen.

Untuk itu data yang didapat kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif yang terdiri dari: (a) reduksi data, (b) penyajian data dan, (c) kesimpulan, dimana prosesnya berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung.⁶⁰ Pada tahap awal pengumpul data, fokus penelitian masih melebar dan belum tampak jelas, sedangkan observasi masih bersifat umum dan luas. Setelah fokus semakin jelas maka peneliti menggunakan observasi yang lebih berstruktur untuk mendapatkan data yang lebih spesifik.

1. Reduksi Data

Proses memfokuskan, menyederhanakan, dan memindahkan data mentah kedalam bentuk yang lebih mudah dikelola bagaimana yang terpenting dari hasil wawancara untuk menjadi bahan dari penelitian tersebut dan membuang bagian yang tidak terpenting.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah proses reduksi. Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun

⁵⁹Lexy J. Moleong, (2012), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, h. 87

⁶⁰*Ibid*, h. 331

yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Proses penyajian data ini adalah mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca. Dengan adanya penyajian data maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dalam kancah penelitian dan apa yang akan dilakukan peneliti dalam mengantisipasinya.

3. Kesimpulan

Setelah data disajikan kemudian proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari hasil yang telah diteliti.

F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Teknik yang menjamin keabsahan data sesuai yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah merupakan suatu yang sangat penting, karena didalam setiap penelitian sudah tentu harus ada suatu pertanggung jawaban dari segala segi yang didapat. Untuk memastikan keabsahan data yang didapat dalam penelitian ini digunakan melalui teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Jadi, triangulasi berarti cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada di dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Untuk itu maka peneliti dapat melakukan dengan jalan:

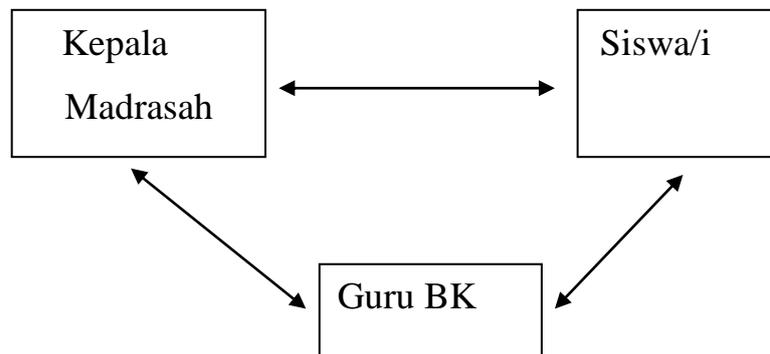
1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data

3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.⁶¹

Ada beberapa jenis-jenis triangulasi, yaitu:

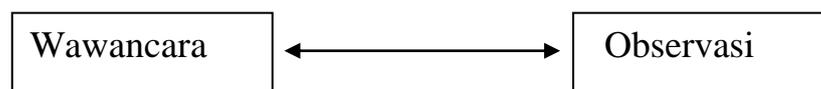
a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.



b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi.

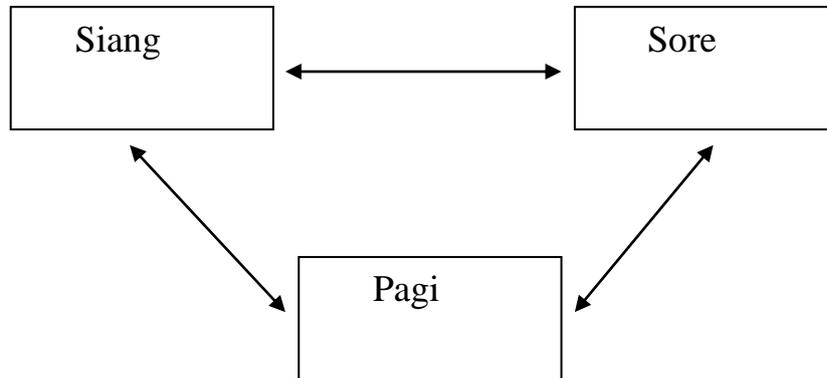


c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian

⁶¹*Ibid*, h. 330-332

kreadibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara atau observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.⁶²



Dapat diambil kesimpulan bahwa triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi data ini memungkinkan peneliti dalam memperoleh hasil penelitian yang valid dan benar dari penelitian yang dilakukan.

⁶²Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, h. 370

BAB IV

TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala sekolah dan tata usaha MAN Kota Tebing Tinggi, sejarah berdirinya MAN Kota Tebing Tinggi dapat dikemukakan bahwa sebelumnya MAN Kota Tebing Tinggi bernama Madrasah Aliyah Swasta Pemerintah Kota (MAS Pemko) Tebing Tinggi. Berdiri pada tanggal 16 Juni 2005.

Pada waktu itu Kepala Kantor Departemen Agama bersama panitia pelaksana melakukan audiensi ke kantor Walikota. Dalam audiensi itu Walikota menyambut baik gagasan berdirinya Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Tebing Tinggi setelah melihat animo masyarakat termasuk beberapa organisasi masyarakat dan organisasi Islam lainnya yang sudah menanti keberadaan Madrasah Aliyah Negeri yang tidak ada satupun Madrasah Negeri di Tebing Tinggi.

Selanjutnya Walikota meminta kepada Kepala Kantor Departemen Agama dan panitia pelaksana untuk mencari pertapakan lokasi Madrasah. Setelah mendapatkan lokasi yang tepat untuk pertapakan lokasi Madrasah yaitu tanah baitul mal, maka dinota tugaskanlah pegawai Departemen Agama Tebing Tinggi untuk mengelola MAS Pemko Tebing Tinggi diantaranya H. Sujarno, S.Ag sebagai pelaksana Kepala Madrasah, Darwis Nasution, SE sebagai pelaksana tata usaha, Azwar Suriyanto, A.Ma sebagai pelaksana bendahara dan Drs. Amiruddin

Nasution, Drs. Sujud, Dra. Mariana dan dibantu tenaga pengajar honorer untuk menerima siswa baru tahun ajaran 2005/2006. Sedangkan izin operasioinal diusulkan ke Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sumatera Utara.

Setelah dikeluarkannya izin operasional nomor: kw.02/5-d/pp.03.2/1319/2005, maka berjalanlah kegiatan belajar mengajar sesuai peraturan pendidikan yang ada. Lokasi sementara berada di sekolah eks. SMA Pahlawan jalan Bakti no. 21 Tebing Tinggi. Selama kurang lebih dua tahun MAS Pemko Tebing Tinggi melakukan kegiatan belajar mengajar disekolah tersebut. Dalam melakukan kegiatan belajar mengajar pemerintah dalam hal ini bapak Walikota telah banyak membantu berupa penganggaran dana dari APBD untuk mendukung kegiatan belajar mengajar seperti dana honorer, dana operasional dan lain-lain.

Selanjutnya pegawai-pegawai PNS yang dinota tugaskan di MAS Pemko Tebing Tinggi beraudiensi ke Kepala Kantor Departemen Agama dan Dinas Pendidikan Tebing Tinggi demi kelancaran tugas-tugas di MAS Pemko Tebing Tinggi. Sejalan dengan animo siswa yang terus berkembang, maka panitia pelaksana dan beberapa organisasi Islam seperti Al-Washliyah, Muhammadiyah, Al-Ittihadiyah dan Organisasi Islam lainnya didukung DPRD Kota Tebing Tinggi mengusulkan pendirian bangunan MAS Pemko Tebing Tinggi dari anggaran dana Pemerintah Daerah.

Dari bantuan Pemerintah Daerah ini, maka pada tahap pertama di bulan Januari tahun 2007 dibangun lima gedung, tahap kedua pada bulan Oktober 2007 dibangun tiga bangunan, dan tahap ketiga di bulan Maret tahun 2008 dibangun musollah, ruang tata usaha, ruang kepala madrasah dan ruang guru, sedangkan

tahap keempat pada bulan Juni 2008 dibangun dua ruangan yaitu ruang laboratorium dan perpustakaan.

Dalam rangka usulan agar MAS Pemko Tebing Tinggi diubah statusnya dari swasta menjadi negeri dengan berbagai macam petunjuk, maka Walikota dan Kepala Kantor Departemen Agama melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

- a. Memiliki persyaratan diantaranya berupa lahan
- b. Memiliki sarana dan prasarana

Pemerintah Kota dalam hal ini bapak Walikota mengutus tim untuk berangkat ke Jakarta dalam rangka beraudiensi dengan Menteri Agama, melalui saran/pendapat dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Sumatera Utara. Dengan keluarnya Surat Keputusan Menteri Agama RI No: 93 tahun 2009 tanggal 19 Juni 2009, maka tanggal 31 Juli 2009 diresmikanlah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Tebing Tinggi oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Sumatera Utara dan Walikota Tebing Tinggi.

2. Profil MAN Kota Tebing Tinggi

Nama Madrasah	: Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Tebing Tinggi	
NSM	: 131112760001	
NPSN	: 10264777	
SK Penegerian Madrasah	: Nomor	: 93 Tahun 2009
	: Tanggal	: 19 Juni 2009
Akreditasi Madrasah	: Peringkat	: B
	: Tahun	: 2017
Alamat Madrasah	: Jalan Baja	
Kelurahan	: Tebing Tinggi	

Kecamatan	: Padang Hilir
Kota	: TebingTinggi
Provinsi	: Sumatera Utara
No. Telp. Fax	: 0621-23238
Tahun Berdiri	: 2009
NPWP	: 00.683.253.9-114.000
Nama Kepala Madrasah	: Syamsuddin, S. Pd. I
No. Telp/HP	: 081361670611
Kepemilikan Tanah	: Pemerintah RI Kementerian Agama
Status Tanah	: Hak Pakai
Luas Tanah	: 31,358 m ²

3. Visi, Misi dan Tujuan MAN Kota Tebing Tinggi

a. Visi

Perkembangan dan tantangan masa depan seperti: perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; globalisasi yang sangat cepat; era informasi; dan berubahnya kesadaran masyarakat dan orang tua terhadap pendidikan memicu madrasah untuk merespon tantangan sekaligus peluang itu. MAN Tebing Tinggi memiliki citra moral yang menggambarkan profil Madrasah yang diinginkan di masa datang yang diwujudkan dalam Visi Madrasah sebagai berikut:

“Terwujudnya Siswa-Siswi yang Berkualitas, Cerdas, Berakhlak Mulia Serta Berwawasan Lingkungan”.

b. Misi

Berdasarkan visi di atas maka misi sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan sains
- 2) Meningkatkan kualitas tenaga pendidikan dan kependidikan
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan
- 4) Meningkatkan penghayatan moral dan etika keagamaan
- 5) Meningkatkan tata kelola manajemen yang baik
- 6) Menciptakan suasana lingkungan madrasah yang bersih dan asri.

c. Tujuan

Tujuan Madrasah sebagai bagian dari tujuan pendidikan nasional adalah Mempersiapkan generasi muda islam, agar mampu menetapkan dirinya dalam segala perubahan dengan bekal ilmu dan ketakwaan :

- 1) Sebagai institusi yang berorientasi kepada pendidikan yang islami
- 2) Mengembangkan kurikulum yang berorientasi kepada pendidikan yang berwawasan IPTEK dan bernuansa IMTAQ
- 3) Mengembangkan tenaga administrasi yang profesional. Memiliki kompetensi pada bidangnya dan mampu bersaing dengan institusi lain
- 4) Terbentuknya pendidikan yang berintegrasi dengan siswa, orang tua dan masyarakat.

Diharapkan guru, pegawai, dan siswa MAN Tebing Tinggi dapat :

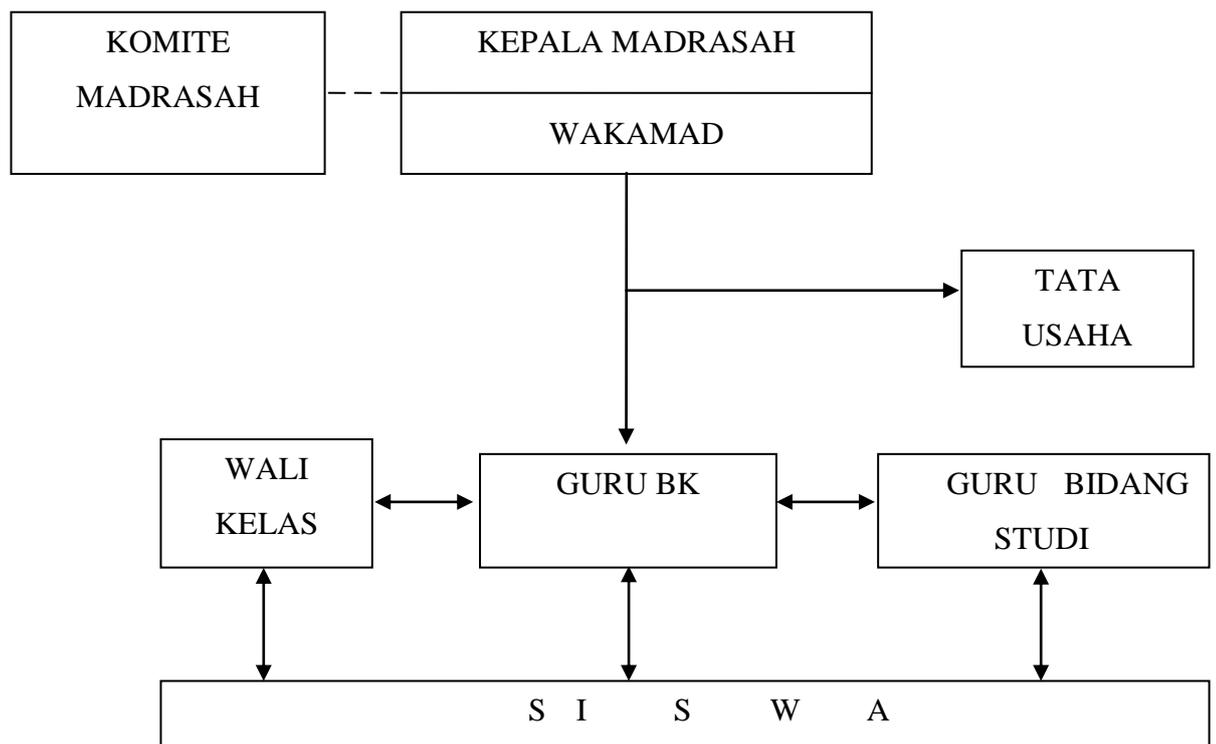
- 1) Melaksanakan ajaran agama Islam dalam kehidupan sehari-hari
- 2) Meningkatkan kualitas akhlakul karimah siswa
- 3) Meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan pendidikan

- 4) Meningkatkan kompetensi siswa melalui pengembangan diri dan *life skill*
- 5) Pengadaan/perbaikan sarana dan prasarana pembelajaran
- 6) Pengembangan sistem informasi madrasah dengan berbasis jaringan
- 7) Peningkatan peran orang tua dan masyarakat dalam memajukan Madrasah.

Berdasarkan visi, misi dan tujuan yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwasannya sekolah memiliki tujuan yang akan diperoleh oleh para siswa untuk menjadikan kinerja yang baik dalam mencapai tujuannya setelah menyelesaikan pendidikannya di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi. Dengan begitu nantinya akan mengantarkan para siswa kepada sikap yang menjadi ciri khas tertentu dalam hal belajar, beribadah dan memiliki akhlak yang baik dan juga dapat dibedakan dengan para siswa lain yang telah menyelesaikan pendidikannya dari sekolah lainnya.

4. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi

Gambar Struktur Organisasi BK yang ada di MAN Tebing Tinggi



Uraian tugas masing-masing personil pada struktur organisasi Bimbingan Konseling yang ada di MAN Tebing Tinggi adalah sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah

Sebagai penanggung jawab sekolah kegiatan pendidikan secara menyeluruh, khususnya pelayanan bimbingan konseling tugas kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoodinator segenap kegiatan yang diprogramkan dan berlangsung di sekolah, sehingga pelayanan pengajaran, latihan dan bimbingan konseling merupakan satu kesatuan yang terpadu, harmonis dan dinamis.
- b. Menyediakan sarana prasarana, tenaga kerja sehingga terlaksananya pelayanan bimbingan dan konseling yang efektif dan efisien.
- c. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap perencanaan dan pelaksanaan program, penilaian dan upaya tindak lanjut pelayanan bimbingan dan konseling.
- d. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah kepada Kanwil/Landep yang menjadi atasannya.

2. Wakil Kepala Madrasah

Sebagai pembantu kepala madrasah, wakil kepala madrasah membantu kepala madrasah dalam melaksanakan tugas kepala madrasah.

3. Guru Pembimbing

- a. Membantu memasyarakatkan pelayanan BK kepada siswa
- b. Merencanakan program bimbingan dan konseling
- c. Melaksanakan kegiatan program satuan layanan bimbingan dan konseling

- d. Melaksanakan segenap satuan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling
- e. Menilai proses dan hasil pelaksanaan satuan layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling
- f. Menganalisis tindak lanjut berdasarkan hasil penelitian layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling
- g. Mengadministrasikan kegiatan satuan layanan dan kegiatan pendukung bimbingan dan konseling
- h. Mempertanggung jawabkan tugas dan kegiatannya dalam pelayanan bimbingan dan konseling secara menyeluruh kepada coordinator BK serta kepala sekolah
- i. Bekerjasama dengan guru bidang studi dalam menyelenggarakan layanan penguasaan konten.

4. Guru Bidang Studi

Sebagai tenaga ahli pengajaran dan praktik dalam bidang studi atas program latihan tertentu dan sebagai personil yang sehari-hari langsung berhubungan dengan siswa, peranan guru bidang studi dan guru praktik dalam pelayanan bimbingan dan konseling adalah:

- a. Membantu memasyarakatkan pelayanan bimbingan dan konseling kepada siswa
- b. Membantu guru pembimbing mengidentifikasi siswa-siswi
- c. Mengalih tangankan siswa yang memerlukan layanan kegiatan bimbingan dan konseling untuk mengikuti layanan yang dimaksudkan itu
- d. Berpartisipasi dalam kegiatan khusus penanganan masalah siswa

- e. Membantu mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam rangka pelayanan BK dan upaya tindak lanjutnya.

5. Keadaan Tenaga Pendidik Dan Kependidikan MAN Kota Tebing Tinggi

Mengacu pada dokumen profil Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pada tahun ajaran 2020-2021 yang peneliti dapatkan. Guru yang bertugas di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi berjumlah 51 orang yang terdiri dari 15 orang jumlah guru PNS, 25 orang jumlah guru honorer, 1 orang kepala tata usaha, 2 orang jumlah staf tata usaha dan 8 orang jumlah staf tata usaha (honorar). Berdasarkan keterangan data yang peneliti dapat dari salah satu tenaga tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi yaitu tanggal 21 juli 2020, jumlah personel tenaga pendidik dan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Pendidik dan Tenaga Kependidikan MAN Tebing Tinggi

No	Pengelola	PNS		Non PNS		Jumlah
		Lk	Pr	Lk	Pr	
1	Guru PNS	7	8	-	-	15
2	Guru Tetap Yayasan					
3	Guru Honorar			10	15	25
4	Guru Tidak Tetap					
5	Kepala Tata Usaha	1	-	-	-	1
6	Staf Tata Usaha	1	1	-	-	2
7	Staf Tata Usaha (Honorar)	-	-	4	4	8
Jumlah		9	9	14	19	51

Sumber: Tata Usaha MAN Tebing Tinggi Tahun Ajaran 2019/2020

Tabel 4.2

Nama Tenaga Pendidik Dan Kependidikan MAN Tebing Tinggi

No.	Nama	NIP	Tempat Tanggal		Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan
				Lahir			
1.	Syamsuddin, S.Pd.I	196806031994031004	Tapanuli Selatan	03 Juni 1968	L	Kepala Madrasah	S-1
2.	Endah Mukhlisyin Syah, S.Pd	197610192001121001	Tebing Tinggi	19 Oktober 1976	L	Guru Fisika/WKM I Kurikulum	S-1
3.	Drs. Amiruddin	196106232000031001	Pakantan	23 Juni 1961	L	Guru Qur'an Hadist/WKM Kesiswaan	S-1
4.	Sri Indra Kesuma, M.Pd	196707082006041001	Deli Serdang	08 Juli 1967	L	Guru Bahasa Indonesia	S-2
5.	Syafrizal Nasution, S.Ag. MM	197207012000031003	Tebing Tinggi	01 Juli 1972	L	Guru Akidah Akhlak/KA Perpustakaan	S-2
6.	Wan Endah Wati Wahyuni Barus, S.Ag	197202091997032001	Tebing Tinggi	09 Februari 1972	P	Guru Fisika/KA Lab Fisika	S-1
7.	Yudila Santi Saragih, S.Pd	197905242011012003	Tebing Tinggi	24 Mei 1979	P	Guru Bahasa Inggris/KA Lab Bahasa	S-1
8.	Abidah Isya Siregar, S.Ag	197302281997032010	Medan	28 Februari 1973	P	Guru Biologi/KA Lab Biologi	S-1
9.	Yuliani, S.Ag	197410072007012022	Medan	07 Oktober 1974	P	Guru Fiqih	S-1
10.	Drs. Saparuddin Lubis	197004202014111004	Deli Serdang	20 April 1970	L	Guru Prakarya/Pe mbina OSIM	S-1
11.	Sampai Haji Siregar, S.Pd	198605102011011012	Medan	10 Mei 1986	L	Guru Bahasa Inggris	S-1
12.	Zulkhairah Nasution, S.Pd	198707272019032025	Sibolga	28 Juli 1987	P	Guru Ekonomi	S-1
13.	Melanie Putria, S.Pd	199209212019032020	Medan	21 Septembe r 1992	P	Guru Biologi	S-1
14.	Shaumi Azani Syahfitri, S.Pd	199303242019032020	Tebing Tinggi	24 Maret 1993	P	Guru Bahasa Indonesia	S-1
15.	Adila Putri, SH	199406262019032035	Medan	26 Juni 1994	P	Guru Fiqih	S-1

16.	Muhammad Yusuf, S. Pd	197206191995031001	Tebing Tinggi	19 Juni 1972	L	Kepala Staff Tata Usaha	S-1
17.	Muhammad Ridwan Lubis	198210272005011004	Tebing Tinggi	27 Oktober 1982	L	Bendahara	MA
18.	Fitri Sovia Nery, S.Pd	198606072009122004	Naga Kesiangan	07 Juni 1986	P	Staff Tata Usaha	S-1
19.	Faisal Wan Suryanto, SH		Tebing Tinggi	19 November 1981	L	Guru PKN	S-1
20.	Zulkifli, STp		Medan	18 Maret 1968	L	Guru TIK	S-1
21.	Ir. Sri Sulastri		Karang Anyar	20 Oktober 1967	P	Guru Matematika	S-1
22.	Abu Hasan Nasution, S.Pd.I		Tebing Tinggi	08 April 1970	L	Guru Sejarah Indonesia	S-1
23.	Damai Yanti Damanik, S.Pd		Sipispis	26 Desember 1979	P	Guru Fisika	S-1
24.	Aminah, S.Si		Medan	29 Juni 1979	P	Guru Biologi	S-1
25.	Syahroni, S.Pd		Pematang Kuala	16 September 1975	L	Guru Hadist/Tafsir	S-1
26.	Dede Mardiana, S.Pd.I		Kisaran	14 Maret 1983	P	Guru Bahasa Inggris	S-1
27.	Lili Sukma Dewi, S.Pd		Paya Pasir	03 Mei 1980	P	Guru Bahasa Indonesia	S-1
28.	Hananda Beby Syam Tanjung, S.Pd		Medan	18 Desember 1986	P	Guru Ekonomi	S-2
29.	Juairah, S.Ag		Kuta Baru	26 April 1974	P	Guru Bahasa Arab	S-1
30.	Poeri Darwis, SE		Padang	25 Maret 1976	L	Guru Ekonomi	S-1
31.	Adrial Khatib, S.Pd		Tebing Tinggi	12 Desember 1982	L	Guru geografi	S-1
32.	Desi Muharni, S.Pd.I		Binjai	07 Desember 1980	P	Guru seni budaya	S-1
33.	Susilawati, S.Pd		Sumberjo	25 April 1980	P	Guru ekonomi	S-1

34.	Jayusman, S.Pd.I		Tebing Tinggi	09 Juni 1982	L	Guru Sosiologi, Ski	S-1
35.	Khairun Nuri Hayumi Nasution, S.Pd		Serbelawa n	24 April 1991	P	Guru Kimia	S-1
36.	Azwirda saragih, S.Pd.I		Sumberjo	12 Juli 1972	P	Guru Qur'an Hadits	S-1
37.	Ihsanul Ma'arif, S.Pd		Tebing Tinggi	20 April 1996	L	Guru Akidah Akhlak	S-1
38.	Depri				L	Guru Penjaskes	
39.	Ismalia Lubis, S.Pd		Tebing Tinggi	05 Desember 1990	P	Guru Sejarah	S-1
40.	Pahmi Rhodiah Sinaga, S.Pd		Bandar Bejambu	01 Oktober 1992	P	Guru Matematika	S-1
41.	Aisyah Lubis, S.Pd.I		Tebing Tinggi	21 Oktober 1993	P	Guru Bimbingan Konseling	S-1
42.	Tri Lestari, S.Pd		Tebing Tinggi	05 Agustus 1997	P	Guru Bimbingan Konseling	S-1
43.	Wahyuni		Tebing Tinggi	27 Juni 1982	P	Staff Tata Usaha	D-1
44.	Muhammad Abdillah		Tebing Tinggi	30 Januari 1983	L	Staff Tata Usaha	SMA
45.	Rini susanti, S.Pd		Bandar Bejambu	22 Mei 1993	P	Staff Tata Usaha	S-1
46.	Puja Dewi Elistia, SE		Tebing Tinggi	16 Agustus 1989	P	Staff Tata Usaha	S-1
47.	Julia Putri		Tebing Tinggi	08 Juli 1999	P	Staff Tata Usaha	
48.	Mhd. Fadli Oloan		Medan	17 Juli 1985	L	Pustakawan	S-1
49.	Ahmad Akbar		Medan	22 Februari 1979	L	Satpam	STM

Sumber: Tata Usaha MAN Tebing Tinggi

6. Keadaan Siswa-Siswi MAN Kota Tebing Tinggi

Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pada ajaran tahun

2019-2020 berjumlah 428 orang yang terdiri dari tiga tingkat yaitu, kelas X

memiliki 151 siswa terbagi dari 74 siswa laki-laki dan 77 siswi perempuan, kelas XI memiliki 131 siswa terbagi dari 63 siswa laki-laki dan 68 siswi perempuan, kelas XII memiliki 146 siswa terbagi dari 69 siswa laki-laki dan 77 siswi perempuan, sehingga keseluruhan siswa laki-laki berjumlah 206 orang dan siswi perempuan berjumlah 222 orang.

Sedangkan pada ajaran tahun 2020-2021 berjumlah 495 orang yang terdiri dari tiga tingkat yaitu, kelas X memiliki 235 siswa terbagi dari 118 siswa laki-laki dan 117 siswi perempuan, kelas XI memiliki 135 siswa terbagi dari 65 siswa laki-laki dan 70 siswi perempuan, kelas XII memiliki 125 siswa terbagi dari 58 siswa laki-laki dan 67 siswi perempuan, sehingga keseluruhan siswa laki-laki berjumlah 241 orang dan siswi perempuan berjumlah 254 orang.

Tabel 4.3

Keadaan Siswa-siswi MAN Kota Tebing Tinggi

No	Keadaan Kelas Siswa	TP. 2018/2019				TP. 2019/2020			
		Jlh Rombel	Lk	Pr	Jlh	Jlh Rombel	Lk	Pr	Jlh
1	Kelas X	5	62	70	132	5	74	77	151
2	Kelas XI	5	72	77	149	5	63	68	131
3	Kelas XII	4	54	68	122	5	69	77	146
Jumlah		14	188	215	403	15	206	222	428

Sumber: Tata Usaha MAN Tebing Tinggi Tahun Ajaran 2019/2020

7. Keadaan Sarana dan Prasarana Penunjang Proses Pembelajaran

Dalam hal penunjang proses pembelajaran, sekolah ini memiliki sarana yang cukup memadai dalam menunjang proses kegiatan belajar dan mengajar, berikut ini merupakan rincian sarana dan prasarana di MAN Kota Tebing Tinggi.

Tabel 4.4

Keadaan Sarana dan Prasarana MAN Kota Tebing Tinggi

No	Keterangan Gedung	Jumlah	Keadaan / Kondisi				
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	Luas m2	Ket
1	Ruang Kelas	15	14	-	1	72	
	Meubelair Ruang Kelas	700	700	-	-		
2	Ruang Perpustakaan	1	1			64	
	Meubelair Perpustakaan	20	20	-	-		
3	Ruang Laboratorium Biologi	1	1			-	
	Meubelair Lab. Biologi	30	30	-	-		
4	Ruang Laboratorium Fisika	1	1			64	
	Meubelair Lab. Fisika	30	30	-	-		
5	Ruang Laboratorium Kimia	1	1	-	-	64	
	Meubelair Lab Kimia	30	30	-	-		
6	Ruang Laboratorium Komputer	1	1			72	
	Komputer	40	20	-	20		
	Meubelair Lab Komputer	81	20	20	41		
7	Ruang Kepala	1	1			40	
	Meubelair Ruang Kepala	3	3	-	-		
8	Ruang Guru	1	1			96	
	Meubelair Ruang Guru	35	35	-	-		
9	Ruang Tata Usaha	1	1	-	-	72	
	Meubelair Ruang Tata Usaha	20	3	4	13		

10	Musholla	1	1				
11	Ruang UKS	1	1				
	Meubelair Ruang UKS	4	1	-	3		
12	Ruang BP/BK	1	1				
	Meubelair Ruang BP/BK	5	5	-	-		
13	Gudang	2	2				
14	Ruang Sirkulasi	1	1			4	
15	Ruang Kamar Mandi Kepala	1	1	-	-	4	
16	Ruang Kamar Mandi Guru/TU	2	2	-	-	4	
17	Ruang Kamar Mandi Siswa	5	5	-	-	4	
18	Halaman/Lapangan Olahraga	1	1			3.645	

Sumber: Tata Usaha MAN Tebing Tinggi Tahun Ajaran 2019/2020

B. Temuan Khusus

1. Konflik Pertemanan Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi

Konflik pertemanan siswa adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya sebuah pertentangan atau perselisihan dalam sebuah hubungan pertemanan yang terjadi diantara siswa yang satu dengan siswa yang lain. Salah satu jenis konflik yaitu konflik pribadi. Konflik pribadi merupakan pertentangan yang terjadi secara individual yang melibatkan dua orang yang bertikai. Konflik pertemanan pada siswa sudah tentu terjadi dikarenakan adanya suatu faktor penyebab terjadinya konflik, salah satu faktor penyebab konflik yaitu adanya perbedaan kepribadian, pendirian, perasaan atau pendapat antar individu tersebut

sehingga perbedaan semakin runcing dan mengakibatkan munculnya konflik pribadi.

a. Jenis Konflik Pertemanan Siswa di MAN Tebing Tinggi

Dalam wawancara dengan bapak Syamsuddin, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah Tebing Tinggi pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di ruang kepala Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi tepat pukul 11.00 WIB, mengenai jenis konflik pertemanan pada siswa sebagai berikut:

“Konflik pertemanan yang terjadi pada siswa di MAN Tebing Tinggi saat ini tidak terlalu banyak, hanya beberapa konflik yang terjadi berasal dari masalah pribadi masing-masing siswa. Ada beberapa konflik yang terjadi diantara siswa mampu untuk diselesaikan oleh siswa itu sendiri dan ada pula yang membutuhkan bantuan dari seorang guru BK. Konflik yang terjadi pun tidak sampai pada ranah hukum dan pidana, hanya saja sebuah konflik biasa yang terjadi karena adanya sebuah kesalahpahaman dalam berbicara dan berperilaku dengan teman-temannya. Masalah kesalahpahaman itu pun mampu terselesaikan dengan baik oleh seorang guru BK dalam membantu siswa menemukan jalan keluarnya.”⁶³

Pernyataan Kepala Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi bapak Syamsuddin, S.Pd.I dipertegas oleh guru BK di MAN Tebing Tinggi, yaitu ibu Tri Lestari, S.Pd bertempat pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.15 WIB yang mengemukakan bahwa:

“Jenis konflik pertemanan yang terjadi adalah jenis konflik masalah individu, dimana adanya sebuah perasaan yang berbeda diantara keduanya dan perbedaan perasaan tersebut menimbulkan sebuah kesalahpahaman atau pertentangan diantara kedua belah pihak yang mengakibatkan putusnya sebuah hubungan mereka, yang semula

⁶³Wawancara kepada Kepala Madrasah pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di Ruang Kepala Madrasah Aliyah Tebing Tinggi pada pukul 11.00 WIB

berteman menjadi tidak lagi berteman dan yang dulu mereka memiliki kepercayaan masing-masing kini kepercayaan itu pun hilang.”⁶⁴

Selama peneliti melaksanakan observasi memperhatikan di lingkungan sekolah, meski harus dengan sebuah anjuran protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Pada dasarnya untuk menyelesaikan sebuah konflik dalam hubungan pertemanan tentu dengan cara menjumpakan individu yang satu dengan individu yang lain, agar masalah tersebut mampu terselesaikan dengan baik, dan tidak ada lagi sebuah kesalahpahaman diantara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan yaitu kepala madrasah dan guru BK di MAN Tebing Tinggi, dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis konflik pertemanan pada siswa MAN Tebing Tinggi merupakan jenis konflik pribadi. Konflik pribadi yang terjadi dari masalah pribadi siswa yang menimbulkan sebuah kesalahpahaman membuat hubungan pertemanan diantara keduanya menjadi tidak harmonis kembali, disinilah peran seorang guru BK dapat membantu untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi agar siswa yang memiliki masalah pribadi tersebut mampu menyelesaikan masalahnya secara baik.

b. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik Pertemanan Siswa di MAN Kota Tebing Tinggi

Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Tri Lestari, S.Pd selaku guru bimbingan konseling mengatakan bahwa:

“Dahulu mereka berteman dekat meski berbeda kelas dan pada saat konflik terjadi diantara hubungan pertemanan mereka maka

⁶⁴Wawancara kepada Guru BK pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.15 WIB

hubungan pun menjadi tidak membaik lagi. Konflik yang terjadi berawal dari adanya kesalahpahaman diantara kedua belah pihak yaitu dari sebuah isi pesan suara yang dikirim oleh siswi kelas XI IPA kepada siswi kelas XI Agama bahwa siswi kelas XI Agama mengirim pesan untuk pulang bersama tetapi siswi ini lama sekali datang dan membuat siswi kelas XI IPA meninggalkannya dan pulang bareng bersama temannya yang lain. Nah, setelah itu siswi kelas XI IPA ini mengirim pesan suara yang didalam isi pesan suara tersebut terdapat suara tertawa dari temannya yang lain pada saat pulang. Pada saat siswi kelas XI Agama mendengarkan pesan itu, ia merasa bahwa temannya ini marah-marah ke dia dan teman dari yang mengirim pesan itu juga ikut menertawakannya. Padahal dari pernyataan siswi kelas XI IPA bahwa temannya yang lain tertawa juga karena menertawakan hal yang lain. Nah, dari isi pesan suara yang menimbulkan sebuah kesalahpahaman, dengan saling bersikeras untuk mencari siapa yang benar diantara kedua belah pihak membuat diantara mereka saling sindir menyindir, memutuskan ikatan tali silaturahmi diantara keduanya. Akhirnya dikarenakan kedua belah pihak sama-sama memiliki sifat keras kepala saling untuk membenarkan diri masing-masing masalah pun semakin berlanjut ketika salah satu siswa pun berencana untuk bertemu langsung diluar dari jam sekolah, tetapi siswa yang satu tidak ingin untuk bertemu atau berjumpa diluar dari lingkungan sekolah.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa faktor penyebab terjadinya sebuah konflik pertemanan pada siswa di MAN Tebing Tinggi adalah adanya sebuah kesalahpahaman yaitu dari sebuah perbedaan perasaan yang terjadi diantara kedua belah pihak, sehingga berlanjut dengan tidak adanya kecocokan yang membuat mereka tidak lagi saling percaya satu sama lain, saling sindir-menyindir hingga memutuskan hubungan tali silaturahmi. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya konflik pertemanan pada siswa, dalam hal ini peneliti mengambil siswi kelas XI IPA dan XI Agama sebagai informan yang mana untuk memperkuat data yang diperoleh, pengkhususan ini

⁶⁵Wawancara kepada Guru BK pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.15 WIB

karena penelitian beralasan bahwa kedua siswi ini merupakan siswi memiliki masalah pribadi, ketidakcocokan diantara keduanya juga kesalahpahaman.

Peneliti mewawancarai siswi kelas XI IPA berinisial ASP pada hari rabu, 05 Agustus 2020 tepat pukul 10.00 WIB bertepatan di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi mengenai faktor penyebab terjadinya sebuah konflik pertemanan ?

“Awal kami berkonflik itu dari adanya sebuah kesalahpahaman dari isi pesan suara yang saya kirim kepada teman saya, awalnya teman saya mengirim saya pesan untuk pulang sama dengan becak yang sama tetapi begitu saya menunggu lama dia belum juga datang, hingga saya tinggalkan teman saya, dan akhirnya saya pulang dengan teman saya yang lain. Pada saat dijalan saya kirim pesan suara yang didalam isi pesan itu terdapat suara tertawak teman-teman saya di becak, hingga teman saya menyangka bahwa saya dan teman-teman saya menertawakan dia, dari situlah mulai saling menyindir pada saat ta’lim setiap jum’at juga menyindir melalui status media whatsapp. Jadi karena itu membuat kami tidak sama lagi dan tidak saling menegur dan saling mempertahankan diri sendiri yang paling benar, hingga saya mengajak teman dia untuk berjumpa diluar sekolah pada saat pulang sekolah.”⁶⁶

Selanjutnya peneliti mewawancarai siswi kelas XI Agama yang berinisial AL pada hari rabu, 05 Agustus 2020 tepat pukul 10.30 WIB bertepatan di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi mengenai faktor penyebab terjadinya sebuah konflik pertemanan ?

“Konflik yang terjadi pada saya dan teman saya itu bermula dari salah paham isi pesan suara yang teman saya kirimkan kepada saya, pada saat itu saya ingin pulang bareng sama dia tapi dia malah pulang duluan, terakhir dia mengirim saya isi pesan suara dengan suara yang lantam dan suara teman-temannya yang seperti menertawakan saya, hingga pada saat itu saya menanyakan kepada ustazah di majelis ta’lim tentang hukum membesarkan suara bagi wanita dan pada saat itu saya dikira menyindir dia, dia pun membalas dengan menyindir saya pada status di whatsapp, hingga kami saling sindir menyindir dan tidak lagi

⁶⁶Wawancara dengan siswi kelas XI IPA yang berinisial ASP pada hari rabu, 05 Agustus 2020 bertepatan di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pukul 10.00 WIB

saling menyapa dan pada akhirnya saya diajak untuk bertemu diluar tetapi saya tidak mau karena saya takut terjadi sebuah pertengkaran diluar sehingga pada hari itu saya menemui guru bk untuk membantu saya dalam menyelesaikan kesalahpahaman diantara kami berdua.”⁶⁷

Berdasarkan hasil pernyataan wawancara diatas bahwa konflik pertemanan siswa yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi merupakan jenis konflik masalah pribadi yang bermula dari adanya sebuah kesalahpahaman berupa perbedaan perasaan terhadap kedua belah pihak yang membuat mereka menjadi saling sindir menyindir, tidak adanya kecocokan diantara mereka sehingga mereka saling bersikeras untuk mempertahankan pendapatnya masing-masing, mereka saling memutuskan ikatan tali silaturahmi diantara kedua belah pihak, hingga salah satunya berencana untuk mengajak bertemu diluar lingkungan sekolah.

2. Pelaksanaan Layanan Mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi

Layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Bertujuan agar tercapai kondisi hubungan yang positif dan kondusif diantara para klien atau pihak-pihak yang bertikai atau bermusuhan. Berdasarkan wawancara dengan ibu Tri Lestari, S.Pd selaku guru BK di MAN Tebing Tinggi bertepatan pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020 pukul 11.20 WIB mengenai layanan mediasi dan tujuan layanan mediasi yaitu:

⁶⁷Wawancara dengan siswi kelas XI IPA yang berinisial AL pada hari rabu, 05 Agustus 2020 bertepatan di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pukul 10.30 WIB

“Menurut ibu layanan mediasi itu adalah salah satu layanan didalam konseling yang dilakukan oleh seorang guru bk (konselor) kepada dua pihak atau lebih dan adanya layanan mediasi itu berkaitan dengan adanya sebuah masalah yang belum menemukan solusinya dan tidak ada kecocokan diantara kedua belah pihak. Tujuan dari dilaksanakannya layanan mediasi adalah agar hubungan diantara kedua belah pihak menjadi lebih baik, tidak lagi berfikir negatif antar keduanya, membuat hubungan menjadi lebih harmonis diantara keduanya, tidak lagi bermusuhan dan lebih damai.”⁶⁸

a. Bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi

“Proses pelaksanaan layanan mediasi tentunya memerlukan adanya pihak-pihak yang terkait seperti siswa yang bersangkutan atau kedua belah pihak, selanjutnya pelaksanaan itu dilakukan dengan mencari tahu bagaimana penyebab terjadinya pertikaian atau masalah-masalah yang terkait diantara kedua belah pihak dan mereka harus bersukarela untuk menceritakan masalah yang dirasakan diantara kedua belah pihak. Setelah itu kedua belah pihak diajak untuk berdiskusi membahas masalah yang dirasakan kedua belah pihak dan selanjutnya mencari solusi yang terbaik antar kedua belah pihak, solusi yang sama-sama mampu mereka terima dan membuat hubungan mereka menjadi harmonis kembali dan terakhir adalah membina komitmen, setelah banyak mengulas masalah yang sedang mereka rasakan maka membuat komitmen juga diperlukan agar mereka tidak mengulangi kesalahan yang sama dan hubungan mereka menjadi lebih baik lagi.”⁶⁹

Selama peneliti melaksanakan observasi memperhatikan di lingkungan sekolah, peneliti melihat bahwa pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan guru bk terhadap kedua belah pihak sudah terlaksana dengan baik, dengan adanya program yang sudah dibuat oleh guru bk dan terlihatnya kedua orang siswa yang sudah kembali lagi untuk berteman seperti dahulu, dengan hubungan tali silaturahmi saling terhubung.

⁶⁸Wawancara kepada Guru BK pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.20 WIB

⁶⁹*Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa proses pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan oleh seorang guru bk MAN Tebing Tinggi sudah berjalan dengan baik dengan tahap-tahap dari pelaksanaan layanan mediasi, dimana dapat dilihat dari seorang guru bk yang melakukan mencari tahu atau mengidentifikasi penyebab masalah itu dari kedua belah pihak, menerima kedua belah pihak untuk menceritakan masalah yang sedang ia rasakan lalu mengajak kedua belah pihak untuk berdiskusi membahas masalah yang terjadi dan dilanjut dengan mencari solusi dari sebuah masalah itu, selanjutnya membuat komitmen diantara kedua belah pihak.

b. Mengapa perlu diberikan layanan mediasi kepada siswa yang berkonflik di MAN Tebing Tinggi

“Pelaksanaan layanan mediasi memang sangat penting diperlukan kepada siswa yang memiliki konflik, karena pada layanan mediasi ini lebih efektif dilakukan, seperti ujung dari sebuah masalah pada konflik itu harus jelas diselesaikan dan jikalau belum terselesaikan maka dilakukan secara bertahap dalam menuju sebuah kedamaian diantara keduanya, sehingga tidak ada lagi konflik diantara keduanya, oleh karena itu layanan mediasi sangat diperlukan dalam mengatasi konflik pada pertemanan yang terjadi pada siswa agar siswa tersebut mampu untuk berfikir positif dari apa yang mereka lakukan dan sebagai seorang guru BK juga harus mampu memfasilitasi apa-apa yang mungkin ingin mereka dapatkan, ingin mereka raih atau mereka ingin didengar pendapatnya. Nah, itulah tugas dari seorang guru BK sebagai mediator.”⁷⁰

Berdasarkan penjelasan diatas yang dikemukakan oleh guru BK dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan mediasi itu sangat perlu dan lebih efektif dilaksanakan kepada siswa yang sedang berkonflik diantara kedua belah pihak, agar dari masing-masing individu mampu untuk berfikir kearah yang positif tanpa adanya pertikaian lagi. Dengan dilaksanakannya layanan mediasi ini seorang guru

⁷⁰*Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

bimbingan konseling akan menjadi penengah dalam sebuah penyelesaian konflik yang terjadi diantara kedua belah pihak.

Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Tri Lestari, S.Pd selaku guru bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi bertepatan pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020 pukul 11.20 WIB yang mengenai:

c. Apa tujuan dilaksanakan layanan mediasi kepada siswa yang berkonflik di MAN Tebing Tinggi

“Tujuan dilaksanakan layanan mediasi terhadap siswa yang berkonflik yaitu membantu siswa dalam menyelesaikan masalah diantara kedua belah pihak, agar tercipta kembali hubungan diantara keduanya menjadi lebih baik, berubah kearah yang lebih positif dan tidak lagi berfikir negatif antar keduanya, membuat hubungan menjadi lebih harmonis diantara keduanya, tidak lagi bermusuhan juga bertikai dan lebih damai sentosa.”⁷¹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tujuan dari dilaksanakannya sebuah layanan mediasi yaitu untuk membantu siswa yang sedang berada pada ketidak adanya kecocokan diantara kedua belah pihak dengan begitu seorang guru bk akan membantu siswa tersebut untuk menyelesaikan masalahnya, juga membantu siswa untuk bersama-sama mencari solusi yang terbaik diantara keduanya, agar hubungan diantara kedua belah pihak mampu berjalan dengan baik kembali tanpa adanya sebuah ketidakcocokan dengan hidup yang lebih harmonis juga damai sejahtera.

d. Menurut ibu, apa-apa saja komponen dan asas yang diperlukan dalam pelaksanaan layanan mediasi

⁷¹ *Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

“Komponen didalam layanan mediasi itu sudah tentu yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan mediasi itu sendiri, seperti yang pertama adalah seorang guru bk (konselor) yang mampu memahami masalah yang terjadi diantara kedua belah pihak tersebut dan mampu memahami alur dari pelaksanaan layanan mediasi ini, selanjutnya yang kedua adalah seorang siswa (klien) yang memiliki masalah atau pertikaian antar siswa yang lain dan komponen yang terakhir adalah masalah yang sedang klien itu rasakan, dari masalah inilah seorang guru bk harus mampu menggali dan mencari tahu tentang permasalahan yang terjadi diantara kedua belah pihak. Untuk asas yang digunakan juga sama seperti asas yang lain yaitu menggunakan asas kerahasiaan, asas kemandirian, asas keterbukaan, asas kekinian dan juga asas kesukarelaan.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa seorang guru bk harus memahami komponen dan asas dari pelaksanaan layanan mediasi, agar pada saat melaksanakan layanan mediasi terhadap kedua belah pihak dapat terlaksana dengan baik dengan terentaskannya masalah yang sedang terjadi diantara keduanya begitu juga dengan adanya asas terhadap pelaksanaan layanan mediasi akan memberikan hasil dari sesuatu hal yang diinginkan.

e. Menurut ibu, kapan layanan mediasi dilaksanakan dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi

“Layanan mediasi dilaksanakan pada saat jam istirahat kedua yaitu sebelum masuk adzan zuhur dikarenakan guru bk tidak diberikan jam khusus untuk melaksanakan layanan mediasi. Meski tidak memiliki jam khusus bukan berarti seorang guru bk tidak bisa melaksanakan layanan mediasi tetapi guru bk bisa memanfaatkan waktu yang ada ketika akan memberikan sebuah layanan mediasi kepada siswa yang mendatangi guru bk untuk meminta bantuan dalam menyelesaikan masalahnya. Sehingga pelaksanaan layanan mediasi pun dilaksanakan dan sudah berjalan dengan baik.”⁷³

⁷²*Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

⁷³*Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

Sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Madrasah yaitu bapak Syamsuddin, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah Tebing Tinggi pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di ruang kepala Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi tepat pukul 11.00 WIB mengenai jam khusus bahwa:

“Untuk jam khusus kepada guru bk belum dibuat oleh pihak sekolah, karena masih adanya pertimbangan yang masih ditimbang. Oleh karena itu pelaksanaan layanan bimbingan konseling yang dilakukan guru bk biasanya dilakukan ketika adanya jam kelas yang kosong atau pada saat jam istirahat, meskipun begitu pelaksanaan layanan tersebut berjalan dengan yang diinginkan seperti pada pelaksanaan layanan mediasi.”⁷⁴

Berdasarkan pernyataan diatas dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa belum adanya jam khusus bagi guru bk guna untuk melaksanakan layanan bimbingan konseling di MAN Tebing Tinggi terkhusus pada layanan mediasi. Tetapi tidak menutup kemungkinan jam yang digunakan seorang guru bk dalam melaksanakan layanan mediasi dengan menggunakan jam istirahat kedua yaitu sebelum masuknya waktu zuhur, dimana siswa meminta bantu kepada guru bk untuk membantu ia menyelesaikan masalahnya hingga seorang guru bk membuat perencanaan mempertemukan diantara kedua belah pihak dan berjalanlah layanan mediasi tersebut.

f. Apakah ada kendala pada saat pelaksanaan layanan mediasi di MAN Tebing Tinggi

“Kendala pada saat pelaksanaan layanan mediasi itu berasal dari waktu pelaksanaannya, tetapi ibu sudah untuk mengoptimalkan waktu dalam pelaksanaan layanan mediasi, seperti pada saat menceritakan masalah diantara kedua belah pihak masih tidak mau untuk saling mengalah, sama-sama saling mempertahankan ego nya masing-masing sehingga membuat proses pelaksanaan layanan mediasi itu

⁷⁴Wawancara kepada Kepala Madrasah pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di Ruang Kepala Madrasah Aliyah Tebing Tinggi pada pukul 11.00 WIB

*membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mencari solusi dari sebuah permasalahan.*⁷⁵

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kendala yang ada pada pelaksanaan layanan mediasi adalah waktu yang memang harus dioptimalkan oleh guru bk dikarenakan masih adanya siswa yang tidak mau untuk saling mengalah, saling mempertahankan ego mereka masing-masing.

g. Apakah peran layanan mediasi dapat mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi

*“Layanan mediasi sangat berperan penting dalam mengatasi konflik pertemanan pada siswa. Layanan mediasi ini memberikan manfaat yang baik bagi kedua belah pihak yang membutuhkannya, keduanya akan dibantu dalam mencari sebuah solusi, selanjutnya dengan solusi itu akan dibuat komitmen satu dengan yang lain agar tercipta kembali hubungan yang lebih baik, lebih positif dan lebih harmonis.”*⁷⁶

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa layanan mediasi berperan dalam membantu kedua belah pihak dalam memperbaiki hubungan yang negatif menjadi sebuah hubungan positif. Adanya pelaksanaan layanan mediasi bagi siswa yang berkonflik akan sangat membantu bagi kedua siswa yang sedang berada pada ketidakcocokan, jika ketidakcocokan diantara keduanya tidak terselesaikan secara baik maka hubungan mereka tidak akan harmonis. Oleh karena itu dilaksanakan layanan mediasi untuk mengembalikan kembali hubungan pertemanan diantara kedua belah pihak, dengan menemukan diantara kedua belah pihak membuat mereka menjadi saling terbuka dalam menyelesaikan masalah yang terjadi diantara mereka.

⁷⁵Wawancara kepada Guru BK pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.20 WIB

⁷⁶*Ibid*, Wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru BK

3. Upaya Guru BK dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa di MAN Tebing Tinggi

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada informan telah ditemukan bahwa konflik pertemanan siswa yang berawal dari sebuah kesalahpahaman dari isi pesan suara membuat mereka menjadi saling sindir menyindir, memutuskan hubungan tali silaturahmi hingga ingin bertemu diluar dari lingkungan sekolah maka disinilah upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa tersebut.

Dalam hal ini upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa sudah dilaksanakan seperti yang dilihat berdasarkan wawancara kepada ibu Tri Lestari, S.Pd bertempat pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020 pada pukul 11.20 WIB mengenai upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa:

“Upaya yang ibu lakukan selaku guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa disini adalah dengan cara melaksanakan layanan mediasi, dan setelah layanan mediasi itu terlaksana maka diberi sebuah pemahaman kepada kedua belah pihak bahwasannya tidak seharusnya sebuah konflik didalam hubungan pertemanan itu terjadi dan berkelanjutan, selanjutnya seorang guru bk berusaha untuk terus memantau bagaimana perubahan yang terjadi diantara kedua belah pihak dan jika masih ditemukan sebuah masalah diantara mereka maka seorang guru bk mencari kembali informasi yang dapat diambil dari pihak yang lain dan yang terpenting adalah guru bk harus tetap memantau bagaimana hubungan pertemanan antar kedua belah pihak setelah diberikan layanan mediasi dan juga pemahaman.”⁷⁷

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi adalah dengan melaksanakan layanan mediasi, setelah itu diberi pemahaman bahwa konflik didalam hubungan

⁷⁷Wawancara kepada Guru BK pada hari selasa, tanggal 21 juli 2020, bertempat dikediaman ibu Tri Lestari, S.Pd Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan pada pukul 11.20 WIB

pertemanan itu tidak seharusnya berlanjut sampai kepada ingin bertemu diluar juga selanjutnya seorang guru bk harus memantau perubahan diantara kedua belah pihak setelah adanya komitmen masing-masing yang dibuat pada pelaksanaan layanan mediasi. Pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan oleh guru bk sudah berjalan dengan baik hanya saja masih terdapat kendala pada waktu yang belum terprogram di kurikulum pembelajaran. Tetapi dengan waktu yang ada seorang guru bk mampu mengoptimalkan waktu secara baik.

Setelah layanan mediasi diberikan kepada siswa, seorang guru bk memberikan pemahaman agar konflik yang terjadi didalam hubungan pertemanan tidak seharusnya diselesaikan dengan bertemu diluar, sebab bisa saja hal yang tidak diinginkan terjadi diantara keduanya dan jika memang masalah itu tidak bisa diselesaikan dengan diri individu masing-masing maka meminta bantuan dari guru bk untuk menyelesaikan masalahnya merupakan tindakan yang baik. Selanjutnya seorang guru bk akan memantau sikap atau perilaku antara kedua belah pihak dalam menjalankan sebuah komitmen nya masing-masing dan memantau bagaimana hubungan pertemanan mereka setelah diberikan layanan mediasi.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi bapak Syamsuddin, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah Tebing Tinggi pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di ruang kepala Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi tepat pukul 11.00 WIB mengenai upaya guru bk dalam melaksanakan layanan mediasi bahwa:

“Guru bk melaksanakan layanan mediasi sudah bagus, dilihat dari bagaimana dia memberikan sebuah layanan yang sesuai dengan masalah-masalah siswa. Layanan mediasi ini dilakukan kepada siswa

yang memiliki pertikaian antara siswa satu dengan siswa yang lain. Nah, dengan layanan mediasi yang diberikan guru bk kepada siswa tersebut akan memudahkan mereka untuk menyelesaikan masalahnya dengan cara menemukan kedua belah pihak lalu diberi arahan.”⁷⁸

Sejalan dengan pernyataan diatas mengenai upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa melalui layanan mediasi bahwa layanan mediasi yang dilakukan seorang guru bk sebagai upaya dalam mengatasi konflik yang terjadi pada siswa. Siswa yang mendapatkan layanan mediasi terdiri dari siswi kelas XI IPA yang berinisial ASP dan siswi kelas XI Agama yang berinisial AL. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada dua orang siswi yang peneliti lakukan di hari rabu, 05 Agustus 2020 tepat pukul 10.30 WIB bertempat di ruangan perpustakaan MAN Tebing Tinggi mengenai upaya guru bk melalui layanan mediasi:

“Menurut ASP bahwa upaya guru bk dalam mengatasi konflik didalam hubungan pertemanan yaitu dengan melaksanakan layanan mediasi. Layanan mediasi yang diberikan kepada saya dengan teman saya AL dilaksanakan dengan baik, dikarenakan dengan adanya layanan mediasi kami sudah menjalin kembali hubungan pertemanan kami, dimana pada saat itu kami saling memutuskan hubungan silaturahmi.”⁷⁹

Selanjutnya pendapat dari siswi kelas XI Agama yang berinisial AL lakukan di hari rabu, 05 Agustus 2020 tepat pukul 10.30 WIB bertempat di ruangan perpustakaan MAN Tebing Tinggi mengenai upaya guru bk melalui layanan mediasi:

“Upaya guru bk pada saat saya dengan teman saya berkonflik dengan melaksanakan layanan mediasi. Selanjutnya diberi arahan dari apa yang kami lakukan itu tidak baik, dari layanan mediasi yang guru bk

⁷⁸Wawancara kepada Kepala Madrasah pada hari selasa, 04 Agustus 2020, bertempat di Ruang Kepala Madrasah Aliyah Tebing Tinggi pada pukul 11.00 WIB

⁷⁹Wawancara dengan siswi kelas XI IPA yang berinisial ASP pada hari rabu, 05 Agustus 2020 bertempat di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pukul 10.00 WIB

berikan kepada kami, membuat kami tidak lagi bermusuhan sehingga hubungan kami menjadi lebih baik dari sebelumnya, kami juga saling menjaga komitmen masing-masing.”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang siswi dapat disimpulkan bahwa upaya guru BK di MAN Tebing Tinggi dalam mengatasi konflik pertemanan adalah melalui layanan mediasi, pelaksanaan layanan mediasi sebagai upaya guru bk dalam mengatasi konflik pertemanan siswa juga sudah terlaksana dengan baik, hanya saja belum adanya jam khusus yang diberikan untuk guru bk dalam melaksanakan layanan bimbingan konseling yaitu layanan mediasi. Selanjutnya memberikan sebuah pemahaman juga dengan memantau sikap dari kedua belah pihak setelah sama-sama membina komitmen.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Konflik pertemanan siswa adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya sebuah pertentangan atau perselisihan didalam sebuah hubungan pertemanan yang terjadi diantara siswa yang satu dengan siswa yang lain. Banyak jenis konflik yang terjadi didalam sebuah hubungan pertemanan siswa dan salah satunya adalah jenis konflik pribadi. Jenis konflik pribadi merupakan pertikaian yang terjadi secara individual yang melibatkan dua orang dalam sebuah perbedaan. Munculnya konflik pribadi disebabkan adanya perbedaan perasaan, pendapat, pendirian dan kepribadian antar individu yang tidak dapat dimaklumkan oleh individu tersebut hingga perbedaan itu menjadi semakin memuncak dan mengakibatkan terjadinya konflik didalam sebuah hubungan pertemanan siswa.

⁸⁰Wawancara dengan siswi kelas XI Agama yang berinisial AL pada hari rabu, 05 Agustus 2020 bertempat di ruangan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi pukul 10.00 WIB

Sejalan dengan konflik pertemanan siswa yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi adalah jenis konflik pribadi yang disebabkan adanya perbedaan perasaan dan pendapat yang dengan itu mengakibatkan timbulnya salahpahaman diantara kedua belah pihak, dari salahpahaman berlanjut kepada saling sindir menyindir, rusaknya kepercayaan sesama teman, memutuskan hubungan tali silaturahmi hingga ingin bertemu diluar jam sekolah. Konflik pribadi yang terjadi tidak mampu untuk diselesaikan secara individu masing-masing dari siswa. Oleh sebab itu dibutuhkan upaya guru pembimbing dalam membantu siswa yang memiliki konflik pada temannya.

Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh seorang guru pembimbing dalam mengatasi konflik pertemanan pada siswa adalah dengan melaksanakan layanan mediasi. Layanan mediasi merupakan salah satu layanan konseling yang dilakukan oleh seorang guru pembimbing yang bertindak sebagai mediator (pihak penengah) untuk membantu kedua belah pihak dalam menyelesaikan permasalahan konflik yang sedang terjadi diantara mereka. Pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tahap-tahap dari proses pelaksanaan layanan mediasi. Meski masih terdapat kendala dalam proses pelaksanaan layanan mediasi yaitu seorang guru pembimbing harus mampu mengoptimalkan waktu yang ada.

Selanjutnya upaya guru pembimbing setelah melaksanakan layanan mediasi maka seorang guru pembimbing memberikan sebuah pemahaman bahwa semua masalah yang terjadi didalam sebuah hubungan pertemanan akan terselesaikan secara baik jika diselesaikan juga dengan cara yang baik, oleh karena itu tidak harus saling sindir-menyindir antar kedua belah pihak, memutuskan hubungan tali

silaturahmi padahal yang kita ketahui bahwa islam sangat melarang untuk sesama muslim/muslimah untuk memutuskan hubungan tali silaturahmi, karena setiap muslim/muslimah itu adalah saudara yaitu dalam ikatan agama islam.

Setelah memberikan sebuah pemahaman pada siswa, upaya guru pembimbing selanjutnya adalah memantau sikap dari masing-masing individu. Sikap mereka yang timbul dari adanya komitmen dari kedua belah pihak, dengan melihat hubungan pertemanan mereka setelah diberikan layanan mediasi. Dengan begitu seorang guru pembimbing akan melihat dan mengetahui sikap masing-masing individu setelah diberikan layanan mediasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian sebagaimana telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Konflik pertemanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi berawal dari adanya sebuah perbedaan perasaan dan pendapat yang menimbulkan sebuah kesalahpahaman diantara kedua belah pihak, dari kesalahpahaman dan ketidakcocokan yang terjadi diantara mereka membuat hubungan pertemanan diantara mereka menjadi tidak baik. Dari sebuah kesalahpahaman yang terjadi timbul sikap tidak saling percaya satu sama lain, sikap saling sindir menyindir, memutuskan hubungan tali silaturahmi diantara keduanya hingga kepada berniat untuk bertemu diluar lingkungan sekolah.
2. Pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi sudah berjalan dengan baik, meski ada sedikit terkendala dibagian waktu pelaksanaan. Tetapi guru bk mampu untuk mengoptimalkan waktu tersebut. Pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan dalam mengatasi konflik pertemanan siswa dengan cara menemukan kedua belah pihak yang berkaitan, mencari tahu penyebab terjadinya konflik dan melakukan diskusi dalam mencari solusi dari masalah yang terjadi hingga membina komitmen diantara keduanya. Pelaksanaan layanan mediasi bertujuan agar permasalahan yang terjadi

diantara kedua belah pihak dapat terselesaikan dengan baik dan hubungan pertemanan kembali menjadi lebih baik.

3. Upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa yaitu melalui layanan mediasi, setelah dilaksanakan layanan mediasi seorang guru pembimbing memberikan pemahaman bahwa konflik pertemanan siswa dapat diselesaikan dengan baik tanpa harus saling sindir menyindir, memutuskan hubungan tali silaturahmi hingga ingin membuat temu diluar lingkungan sekolah. Selanjutnya seorang guru pembimbing memantau hubungan diantara kedua belah pihak dengan melihat bagaimana mereka menjalankan komitmennya masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, dapat dituliskan beberapa saran yang telah penulis temukan di lapangan dalam pelaksanaan salah satu layanan bimbingan dan konseling khususnya layanan mediasi pada siswa Madrasah Aliyah Negeri Tebing Tinggi, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Madrasah

Rekomendasi kepada Kepala Madrasah hendaknya lebih memperhatikan serta memaksimalkan kinerja guru khususnya bidang pelaksanaan bimbingan konseling dengan meningkatkan fasilitas yang dapat digunakan guru pembimbing dan penerapan jam khusus bagi guru pembimbing agar pelaksanaan layanan bimbingan konseling dapat berjalan dengan lebih baik.

2. Bagi Guru BK

Seorang guru pembimbing hendaknya selalu memperhatikan setiap hubungan pertemanan diantara siswa yang satu dengan siswa yang lain, agar kejadian dalam konflik pertemanan tidak terjadi kembali. Dan untuk pelaksanaan layanan mediasi lebih memperhatikan waktu dalam pelaksanaannya.

3. Bagi Siswa

Setiap hubungan pertemanan siswa tentu terkadang terjadi sebuah konflik diantara keduanya dan tentu banyak faktor yang terjadi diantara keduanya, itulah hendaknya seorang siswa tidak harus menyelesaikan masalah dengan cara memutuskan hubungan tali silaturahmi tetapi bisa diselesaikan dengan cara baik-baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Samsul M, 2010, *Bimbingan dan Konseling Islam*, Jakarta: Amzah.
- Akhyar Saiful, 2011, *Konseling Islami Dan Kesehatan Mental*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Amini, 2016, *Profesi Keguruan*, Medan: Perdana Publishing.
- Akhyar Saiful, 2017, *Konseling Islami Dalam Komunitas Pesantren*, Medan: Perdana Publishing.
- Az-Zahra Rizka, Martunis, And Dahliana, 2019, *Efektifitas Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di SMA N 1 Dengan SMK 2 Langsa*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling* 4.4.
- Baron Robert. A&Byrne Donn, 2005, *Psikologi Sosial*, Jakarta: Erlangga.
- Departemen Agama RI, 2004, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: CV Penerbit J-ART.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dayakisni Tri & Hudainah, 2009, *Psikologi Sosial*, Malang: UMM Press.
- Lumongga Namora, 2014, *Memahami Dasar-Dasar Konselor*, Jakarta: Kencana Pramedia Group.
- Latifah Zakka Nur, 2018, *Metode Konseling Individu Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Antar Siswa Kelas X MAN 2 SLEMAN (Studi Kasus Terhadap 2 Siswa)*, *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam* 15.2.
- Margono. S, 2004, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa, 2007, *Standar Kompetensi Dan Sertifikasi Guru*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- M. Luddin Abu Bakar, 2009, *Kinerja Kepala Sekolah Dalam Kegiatan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Moleong Lexy. J, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto M. Ngalim, 2004, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2015, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Prayitno, 2017, *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Rintyas Yulita & S. Charlotte Suzy Yulia, 2006, *Bimbingan dan Konseling SMP untuk Kelas VII*, Jakarta: Esis (Erlangga, PT Gelora Akasar Pertama).
- Rusdiana. A, 2015, *Manajemen Konflik*, Bandung: Pustaka Media.
- Rachmawati Layli Novita, Hidayah Nur, 2016, *Pengembangan Panduan Pelatihan Efikasi Diri Dalam Hubungan Pertemanan Melalui Strategi Experiential Learning Bagi Siswa SMP*, 1.2.
- Rosalinda Irma, dkk, 2016, *Efektivitas Film Dengan Tema Pertemanan Dalam Peningkatan Kualitas Hubungan Pertemanan Di SMA N 1 Kota Serang*.
- Shihab M. Quraish, 2002, *Tafsir Misbah*, Jakarta: Lentera Hati.
- Sukardi Dewa Ketut, 2008, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Salahudin Anas, 2010, *Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Pustaka Setia.
- Setiadi Elly. M & Kolip Usman, 2011, *Pengantar Sosiologi (Pemahaman Fakta Dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, Dan Pemecahannya)*, Jakarta: Kencana.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta
- Syafaruddin & Anzizhan, 2017, *Psikologi Organisasi Dan Manajemen*, Depok: Prenadamedia Group.
- Tohirin, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tohirin, 2013, *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tarmizi, 2018, *Professional Profesi Konselor Berwawasan Islami*, Medan: Perdana Publishing.

Walgito Bimo, 2004, *Bimbingan + Konseling (Studi & Karir)*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Wahyuni Eka, dkk, 2013, *Penerapan Layanan Mediasi Untuk Membantu Menyelesaikan Konflik Interpersonal Siswa Kelas VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan*, Jurnal BK UNESA, 3.2.

Wirawan, 2013, *Konflik Dan Manajemen Konflik*, Jakarta: Salemba Humanika.

Yusuf Syamsu & Nurihsan A. Juntika, 2011, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Lampiran 1**Lembar Observasi**

Tanggal : 21 Juli 2020

Tempat : Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan
Rambutan

Waktu : 11.15 WIB

Subjek : Guru Pembimbing

No	Kejadian	Analisis
1.	Pelaksanaan Layanan Bimbingan dan Konseling di MAN Tebing Tinggi	Pelaksanaan layanan bimbingan konseling sudah berjalan dengan baik dan para guru BK juga melakukan layanan bimbingan konseling dengan baik, namun tidak semua layanan bimbingan konseling sering dilaksanakan oleh guru BK, tetapi hanya beberapa layanan saja yang sesuai dengan kebutuhan siswa yaitu seperti layanan orientasi, layanan informasi, layanan konseling individu juga layanan mediasi.
2.	Pelaksanaan Layanan Mediasi di MAN Tebing Tinggi	Pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan guru BK dengan menemukan dua siswa yang terkait dalam sebuah permasalahan sudah berjalan dengan baik,

		hanya terkendala dengan waktu yang harus dioptimalkan oleh guru pembimbing.
3.	Guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa	Guru BK melakukan layanan mediasi dengan mencari tahu penyebab terjadinya masalah diantara dua pihak yang terkait, berdiskusi bersama mencari solusi dari permasalahan kedua pihak selanjutnya dengan membina komitmen.
4.	Hasil yang diharapkan Guru BK setelah siswa yang berkonflik diberikan layanan mediasi	Setelah dilaksanakan kegiatan layanan mediasi maka guru BK mengharapkan siswa MAN Tebing Tinggi tidak adanya lagi konflik pertemanan antara siswa satu dengan siswa yang lain.

*Lampiran 2***Lembar Observasi**

No	Keterangan	✓	X	Keterangan
1.	Ruangan BK	✓		Ruangan yang terletak dengan UKS, ruangan OSIM dan ruangan WKM Kesiswaan, ruangan ini masih dalam renovasi pada saat peneliti melakukan observasi
2.	Guru BK	✓		Terdapat 2 orang guru BK yang keduanya berlatar belakang lulusan Strata-1 Bimbingan Konseling
3.	Analisis atau pengumpulan data	✓		Sebelum melakukan proses layanan konseling, guru BK selalu menganalisis data dan masalah yang disampaikan dari seorang siswa (klien)
4.	Sintesis atau merangkum data siswa	✓		Merangkum data dilakukan terstruktur dan jelas
5.	Proses konseling	✓		Proses konseling yang dilakukan oleh guru BK dengan cara terstruktur
6.	Tindak lanjut	✓		Tindak lanjut yang dilakukan oleh guru BK dalam menangani siswa-siswi berupa pengalihan kepada Kepala Madrasah atau bahkan pemanggilan orang tua siswa

Lampiran 3**Pedoman Wawancara****Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi**

Judul : Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa
Melalui Layanan Mediasi

Tempat : Ruangan Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi

Hari/Tanggal : Selasa, 04 Agustus 2020

1. Bagaimana sejarah berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
2. Apa visi dan misi dari MAN Kota Tebing Tinggi ?
3. Bagaimana sarana dan prasarana di MAN Kota Tebing Tinggi ?
4. Bagaimana jenis konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi ?
5. Apakah ada jam khusus atau jadwal yang diberikan Madrasah kepada guru pembimbing untuk pelaksanaan BK di MAN Tebing Tinggi ?
6. Bagaimana upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa melalui layanan mediasi ?

Lampiran 4

Pedoman Wawancara

Guru BK Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi

Judul : Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa Melalui Layanan Mediasi

Tempat : Jalan Karya Lk.3 Gang Melati, Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Rambutan

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Juli 2020

1. Bagaimana jenis konflik pertemanan siswa yang terjadi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
2. Faktor apakah yang menyebabkan terjadinya konflik pertemanan pada siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
3. Menurut ibu, apakah layanan mediasi itu ?
4. Bagaimana proses pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
5. Mengapa perlu diberikan layanan mediasi kepada siswa yang berkonflik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
6. Apa tujuan dilaksanakannya layanan mediasi kepada siswa yang berkonflik di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
7. Menurut ibu, apa-apa saja komponen dan asas yang diperlukan dalam pelaksanaan layanan mediasi di MAN Kota Tebing Tinggi ?
8. Menurut ibu, kapan layanan mediasi dilaksanakan dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi ?

9. Apakah ada kendala pada saat pelaksanaan layanan mediasi di MAN Tebing Tinggi ?
10. Apakah layanan mediasi dapat mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi ?
11. Apa upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?

*Lampiran 5***Pedoman Wawancara****Siswa Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi**

Judul : Upaya Guru BK Dalam Mengatasi Konflik Pertemanan Siswa
Melalui Layanan Mediasi

Tempat : Ruangan Perpustakaan MAN Tebing Tinggi

Hari/Tanggal : Rabu, 05 Agustus 2020

1. Bagaimana pandangan ananda mengenai konflik pertemanan siswa ?
2. Bagaimana awal penyebab terjadinya konflik diantara pertemanan yang sudah terjalin oleh siswa Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
3. Apa upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi ?
4. Bagaimana pelaksanaan layanan mediasi sebagai upaya guru BK dalam mengatasi konflik pertemanan siswa di MAN Tebing Tinggi ?

Lampiran 6

DOKUMENTASI

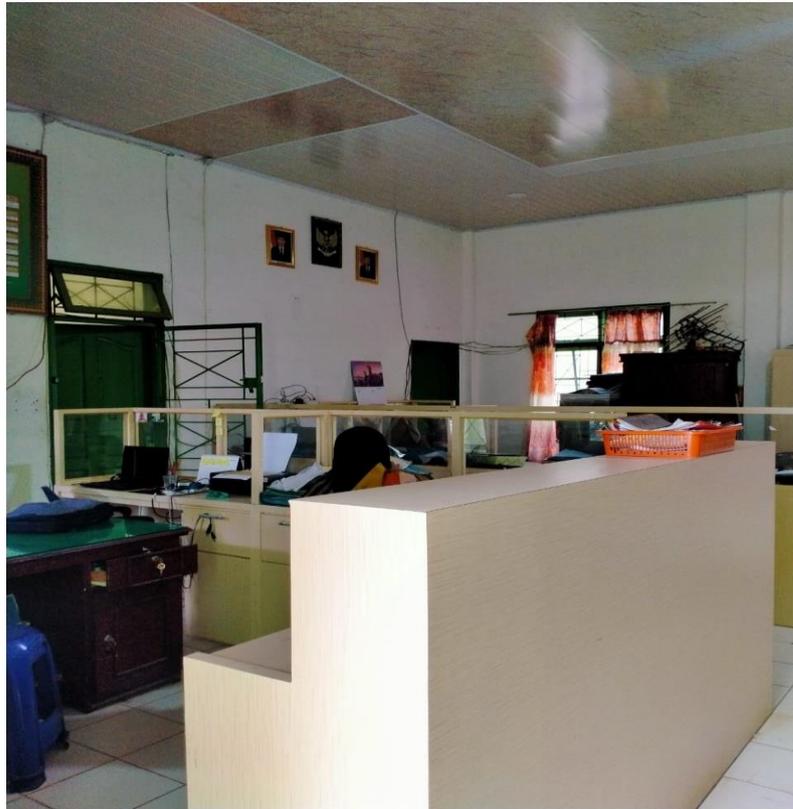
Lapangan MAN Tebing Tinggi



Mesjid MAN Tebing Tinggi



Ruang Tata Usaha MAN Tebing Tinggi



Ruang Perpustakaan MAN Tebing Tinggi



Ruangan Guru MAN Tebing Tinggi



Depan ruangan Guru BK yang didalamnya sedang ada renovasi



Tata Tertib MAN Tebing Tinggi



Ruangan Kelas MAN Tebing Tinggi



Wawancara Kepada Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi



Wawancara Kepada Guru BK Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi



Wawancara Kepada Siswa Madrasah Aliyah Negeri Kota Tebing Tinggi



BIODATA DIRI

1. Nama : Nurhafiza Yanti
2. Tempat/Tanggal Lahir : Pasar Balok, 01 November 1998
3. Alamat : Dusun Pasar Balok, Desa Bandar Tengah
Kecamatan Bandar Khalifah, Kabupaten Serdang
Bedagai
4. Suku/Bangsa : Melayu/Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status Pekerjaan : Mahasiswa
7. Status Perkawinan : Belum Kawin
8. Golongan Darah : O
9. Anak ke : 2 dari 4 bersaudara
10. Orang Tua/Wali
 - a. Nama Ayah : Muhammad Fadhli Syahputra
T.Tanggal Lahir : Pasar Balok, 30 Juni 1971
Pekerjaan : Petani
Pendidikan Terakhir : SMP
 - b. Nama Ibu : Siti Hawa
T.Tanggal Lahir : KM.15, 10 Mei 1972
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Terakhir : SMA
11. Alamat Orang Tua : Dusun Pasar Balok, Desa Bandar Tengah
Kecamatan Bandar Khalifah, Kabupaten Serdang

Bedagai

12. Penanggung Biaya : Orang Tua
13. Riwayat Pendidikan
- SD : SDN 102074 Sei Berong
- SMP : MTs Al-Washliyah Desa Penaga
- SMA : MAN Kota Tebing Tinggi
14. Rencana Tempat Kerja : Indonesia

Medan, September 2020

Mahasiswa

Nurhafiza Yanti
NIM.03.03.16.20.84