

**PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 10  
PEKANBARU**



**Oleh**

**RATNA DEWI**

**NIM. 10713000595**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1432 H/2011 M**

**PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DI SEKOLAH  
MENENGAH ATAS NEGERI 10  
PEKANBARU**

Skripsi  
Diajukan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Islam  
(S.Pd.I.)



**Oleh**

**RATNA DEWI  
NIM. 10713000595**

**PROGRAM STUDI KEPENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1432 H /2011 M**

## PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Ratna Dewi NIM. 10713000595 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Zulqaidah 1434 H  
07 Oktober 2011 M

Menyetujui

Ketua Program Studi  
Kependidikan Islam

Pembimbing

Drs. M. Hanafi, M.Ag.

Dra. Suhertina, M.Pd.

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru*, yang ditulis oleh Ratna Dewi NIM. 10713000595 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 22 Zulqaidah 1432 H/19 Oktober 2011 M. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I.) pada Program Studi Kependidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling.

Pekanbaru, 26 Zulqaidah 1432 H  
24 Oktober 2011 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Drs. Azwir Salam, M.Ag.

Drs. M. Hanafi, M.Ag.

Penguji I

Penguji II

Zaitun, M.Ag.

Amirah Diniaty, M.Pd.Kons.

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dr. Hj. Helmiati, M.Ag.  
NIP. 197002221997032001

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan atas limpahan rahmat dan kasih sayang Allah Subhana Wa Ta'ala yang senantiasa memberikan kekuatan lahir dan batin kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat beserta salam kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wassallam karena beliau telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Skripsi dengan judul Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas 10 Pekanbaru yang penulis tulis ini, merupakan salah satu karya ilmiah guna memenuhi salah satu syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) pada Jurusan Kependidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam Penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada ayahanda Muzakkir dan ibunda Rosnani yang banyak berkorban materi dan tenaga demi pendidikan penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor UIN Suska Riau yang telah memudahkan jalan bagi pendidikan penulis.
2. Ibu Dr.Hj. Helmiati, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.

3. Bapak Drs. Azwir Salam, M.Ag. sebagai Pembantu Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
4. Bapak Drs. Hartono, M.Pd. sebagai Pembantu Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
5. Bapak Prof. Dr.H. Salfen Hasri, M. Pd. sebagai Pembantu Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
6. Bapak Drs. M. Hanafi, M.Ag. dan Ibu Zaitun, M.Ag. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.
7. Bapak Drs. Dardiri, M.A. selaku Dosen Penasehat Akademis Penulis yang selalu membimbing dan memberikan motivasi bagi penulis.
8. Ibu Dra.Suhertina, M.Pd. selaku pembimbing penulis dalam menyusun skripsi ini, yang tidak pernah bosan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Rozali dan ibu Pisawani yang telah banyak memberikan penulis semangat dan motivasi serta telah menyayangi penulis.
10. Kakak-kakak penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis yaitu: M. Yunus, Musmulyadi, Hardi Muliadi begitu juga dengan adik-adik penulis yaitu: Suhaimi, Zulfahmi, Maimana, Al-Ayubi, Al-Amin dan M.fiqih.
11. Sahabat-sahabat ku yang tidak henti-hentinya memberi motivasi, semangat, dan doa, yaitu Fitri Gema Wahyuni, Yuslimar, Nurhayatun Nupus dan Fitri Dahlia.

12. Bapak Hazmi Has, S.Pd selaku kepala sekolah dan seluruh Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru yang telah berkenan memberikan izin dengan penuh kerelaan pada penulis dalam penelitian ini.

Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan untuk membalas semua bantuan dan pengorbanan semua pihak, kecuali semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak sekali kesalahan dan kekhilafan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan ilmiah berikutnya. Semoga segala usaha kita mendapat rahmat dari Allah AWT. Amin.

Pekanbaru,  
Penulis,

RATNA DEWI  
NIM. 10713000595

## Persembahan

Nafas mana menghunuskan nada Surga?

Di telapak kaki nadi jadi bermarga

Tidak terkecuali sang keparat

segala erat merapat

Dan dongeng siang bolong takkan luruh

Semoga pelangi tetap membusur seluruh

Dalam rahim wanita merajut

dan berdoa sambil bertelut

Ibu... Tuhan besertamu

ayah...

Kau tampak lusuh dan berdebu

Ruat-ruat garis hitam merona kelopak matamu

Ku tahu kau lelah ayah

namun semangat mu tak pernah redam

demi anak mu agar tentram

Ibu... Ayah...

Ketika aku lelah dan semangatku patah untuk berjuang

terhenti oleh kerikil-kerikil yang kurasa terlampau tajam

hingga akhirnya aku pun memilih jeda

kalian tetap ada di sini, memberi ku isyarat untuk tetap bertahan

Ibu... Ayah...

sering aku tutup telinga terhadap nasehat kalian

sering kali aku bohong untuk kepuasan fana

sering aku melawan kata karena kenakalanku

tak sedikitpun kalian mendendam

kalian tetap menyayangiku di setiap hembusan nafas yang tersisa

bahkan kalian tetap menyebut nama ku di setiap lantunan doa-doa

Ini untuk mu ibu... ini untuk mu ayah

bukti perjuangan kalian dami aku,, anak kalian



## ABSTRAK

Ratna Dewi ( 2011 ): Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru dan Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru. 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.

Selanjutnya teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Oleh karena penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, maka data yang terkumpul akan dianalisa melalui teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian 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.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru adalah: Masih terbatasnya guru pembimbing yang berlatar belakang pendidikan S1 BK dan memiliki keahlian dalam bidang ke BK an yang tinggi. Siswa sulit mempercayakan masalah yang dihadapinya kepada guru pembimbing, karena siswa takut masalahnya akan tersebar di lingkungan sekolah. Guru pembimbing selalu bersikap jujur dan terbuka dalam menghadapi masalah yang dihadapi oleh siswa. Siswa merasa guru pembimbing tidak bersikap hangat terhadap mereka. Siswa merasa guru pembimbing tidak bisa menjadi pendengar yang aktif bagi mereka dalam membahas masalah siswa. Adapun perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa adalah: Perkelahian, menyakiti hati teman dan perebutan cowok dan mengusili teman.

## ملخص

راتنا ديوي (٢٠١١): تنفيذ خدمة الوساطة بالمدرسة المتوسطة العليا الحكومية ١٠ باكنبارو.

الهدف من هذا البحث لمعرفة تنفيذ خدمة الوساطة بالمدرسة المتوسطة العليا الحكومية ١٠ باكنبارو ولمعرفة العوامل التي تؤثرها ثم لمعرفة الخلاف الذي يسبب إلى عدم تناسب الطلاب في هذه المدرس. وكان نوع هذا البحث وصفيًا بنهج نوعي. الموضوع في هذا البحث جميع المشرفين نحو اربعة أشخاص و الطلاب نحو ١٢ طالبا بينما الهدف في هذا البحث تنفيذ خدمة الوساطة بالمدرسة المتوسطة العليا الحكومية ١٠ باكنبارو.

الأساليب التي استخدمت الباحثة في جمع البيانات هي المقابلة و التوثيق. ومع ذلك فإن هذا البحث من بحث وصفي فتحلل البيانات بواسطة أسلوب وصفي نوعي. وتدل نتائج البحث أن تنفيذ خدمة الوساطة بالمدرسة المتوسطة العليا الحكومية ١٠ باكنبارو على المستوى الكافية وهي ظاهرة من ثلاثة عشر دلائل من تنفيذ خدمة الوساطة، وما لايقوم بها المشرفون نحو أربعة منها.

بينما العوامل التي تؤثر تنفيذ خدمة الوساطة بالمدرسة المتوسطة العليا الحكومية ١٠ باكنبارو هي: قلة المشرفين من الطبقة الأولى من الجامعة لقسم التوجيه و الإرشاد، ويصعب الطلاب في تقديم مشكلاتهم إلى المشرفين من خوفهم أن تنتشر مشكلاتهم بالمدرسة. يصدق المشرف في مقابلة المشكلات التي يلاقيها الطلاب، لا يهتم المشرف إلى الطلاب كثيرا، يشعر الطلاب أن المشرف لا يستمع إلى مشكلاتهم صحيحا. بينما الخلاف الذي يسبب إلى عدم تناسب الطلاب هي: الجدل، إيجاع أصحابهم الآخرين، كفاحة الحبيبة و تشوش الزملاء.

## **ABSTRACT**

### **Ratna Dewi (2011): The Implementation Of Mediation Services At State Senior High School 10 Pekanbaru.**

The aim of this research is to find out the implementation of mediation services at state senior high school 10 Pekanbaru and to find out factors influence it and to find out the disagreement which caused the inexpedient among students services at state senior high school 10 Pekanbaru. This research is descriptive research with qualitative approach. The subject in this research all counselors as many as 4 persons and the students as many as 12 persons while the object in this research is the implementation of mediation services at state senior high school 10 Pekanbaru.

The techniques used in collecting the data in this research are interview and documentation. The data have been collected in this research are analyzed by the technique if descriptive and qualitative. The results of research indicates that the implementation of mediation services at state senior high school 10 Pekanbaru is categorized enough, this is evident from 13 indicators of mediation services, and only four items which the counselor did not do it..

The factors influence the implementation of mediation services at state senior high school 10 Pekanbaru are: the limited number of counselor teachers those have bachelor degree, the students do not trust the counselor as they are afraid their problems will spread out among their friends, the counselor is always be honest in overcoming students' problems, the students believe that the counselor cannot handle their problems, the students say that the counselor do not listen their problem carefully. As for the disagreement that caused the inexpedient among students are: fight, derange their friends and boy or girl friends arrogation and disturbing other friends.

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN  
PENGESAHAN  
PENGHARGAAN  
PERSEMBAHAN  
ABSTRAK  
DAFTAR ISI  
DAFTAR TABEL  
DAFTAR BAGAN

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang Masalah .....	1
	B. Penegasan Istilah .....	8
	C. Permasalahan.....	9
	D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN TEORI</b>	
	A. Konsep Teoretis .....	12
	B. Penelitian yang Relevan .....	26
	C. Konsep Operasional .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
	B. Objek dan Subjek Penelitian .....	29
	C. Populasi dan Sampel .....	29
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
	E. Teknik Analisa Data .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	31
	B. Penyajian Data .....	44
	C. Analisis Data.....	60
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	69
	B. Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

TABEL IV.1	KEADAAN GURU PEMBIMBING SMA N 10 PEKANBARU .....	36
TABEL IV.2	DAFTAR KEADAAN GURU SMA NEGERI 10 PEKANBARU TAHUN AJARAN 2010/2011 .....	38
TABEL. IV.3	JUMLAH SISWA MENURUT DATA STATISTIK TAHUN AJARAN 2010/2011 .....	41
TABEL IV.4	DATA SARANA DAN PRASARANA YANG DIMILIKI OLEH SMAN 10 PEKANBARU TAHUN AJARAN 2010/2011 .....	43
TABEL IV.5	HASIL WAWANCARA DENGAN 4 ORANG GURU PEMBIMBING .....	45
TABEL IV.6	HASIL WAWANCARA DENGAN 12 ORANG SISWA .....	48
TABEL IV.7	HASIL WAWANCARA DENGAN 12 ORANG SISWA .....	52
TABEL IV.8	HASIL WAWANCARA DENGAN 2 ORANG SISWA .....	55
TABEL IV.9	HASIL WAWANCARA DENGAN 2 ORANG SISWA .....	56
TABEL IV.10	HASIL WAWANCARA DENGAN 2 ORANG SISWA .....	57
TABEL IV.11	HASIL WAWANCARA DENGAN 2 ORANG SISWA .....	58
TABEL IV.12	HASIL WAWANCARA DENGAN 2 ORANG SISWA .....	59

## **DAFTAR BAGAN**

BAGAN 1 STRUKTUR ORGANISASIO SMAN 10 PEKANBARU.....	35
BAGAN 2 STRUKTUR ORGANISASI BK SMAN 10 PEKANBARU...	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan sebagai upaya peningkatan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia diharapkan mampu melahirkan insan dan manusia Indonesia yang bermutu yang memiliki kepribadian maju dan mandiri agar mampu menghadapi tantangan era globalisasi dan informasi. Menurut Achmad Juntika Nurihsan manusia Indonesia yang bermutu adalah: “manusia yang harmonis lahir dan batin, sehat jasmani dan rohani, bermoral, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi secara profesional, serta dinamis dan kreatif.”<sup>1</sup>

Di dalam keseluruhan proses pendidikan setidaknya ada tiga bidang kegiatan secara sinergi yang harus dilaksanakan agar pendidikan itu bisa dikatakan berhasil. Tiga bidang tersebut adalah bidang administratif, bidang instruksional dan bidang pembinaan siswa. Hal ini Sesuai dengan pendapat Syamsu Yusuf yang mengemukakan bahwa:

Pendidikan yang bermutu adalah yang mengintegrasikan tiga bidang kegiatan utamanya secara sinergi, yaitu bidang administratif dan kepemimpinan, bidang instruksional dan kurikuler dan bidang pembinaan siswa (bimbingan konseling). Pendidikan yang hanya melaksanakan bidang administratif dan pengajaran dengan mengabaikan bidang bimbingan mungkin hanya akan menghasilkan individu yang pintar dan terampil dalam aspek akademik, tetapi kurang memiliki kemampuan atau kematangan psikososial-spiritual.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling Dalam Berbagai Latar Kehidupan*, Bandung, PT. Rafika Aditama, 2007. h. 3

<sup>2</sup> Syamsu Yusuf dan A.Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2006.cet.II. h. 4.

Bimbingan merupakan usaha atau kegiatan membantu individu mengembangkan potensinya secara optimal. Bimbingan bukanlah suatu bentuk kontrol terhadap orang lain, bukan suatu usaha mengarahkan kehidupan orang lain serta bukan siasat untuk memberikan arti pada kehidupan orang lain, melainkan suatu corak bantuan yang bersifat mendampingi selama diperlukan dan melepaskan diri sendiri bila ternyata orang yang telah dibantu mampu berjalan sendiri.

Dengan adanya bimbingan dan konseling maka integrasi dari seluruh potensi dalam dirinya dapat dikembangkan sehingga keseluruhan aspek yang muncul, bukan hanya kognitif atau akademis saja tetapi juga seluruh komponen dirinya baik itu kepribadian, hubungan sosial serta memiliki nilai-nilai yang dapat dijadikan pegangan. “Layanan konseling merupakan suatu layanan pendidikan mengarahkan klien untuk pengembangan diri dalam hakikat dan dimensi kemanusiaan, melalui pengembangan kehidupan yang bernuansa harkat dan martabat sehingga menjadi manusia yang sukses dalam kehidupan efektif sehari-hari”<sup>3</sup>

Layanan bimbingan dan konseling harus dilakukan dengan sebaik-baiknya agar tercapainya tujuan layanan bimbingan dan konseling. “Menurut Winkel tujuan pelaksanaan bimbingan yaitu supaya orang yang dilayani menjadi mampu mengatur kehidupannya sendiri, memiliki pandangannya sendiri dan tidak sekedar membebek pendapat orang lain, mengambil sikap

---

<sup>3</sup> Prayitno, *Wawasan Profesional Konseling*, UNP, Padang, 2009. h. 25



sendiri, dan berani menanggung sendiri akibat dan konsekuensi dari tindakan-tindakannya.”<sup>4</sup>

Proses bimbingan dan konseling tidak boleh terlepas dari prinsip-prinsip bimbingan dan konseling. Prinsip-prinsip itu berkenaan dengan sasaran layanan, masalah individu, program dan penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling. Konselor terkait oleh prinsip-prinsip tersebut, di sekolah maupun diluar sekolah. Prinsip-prinsip bimbingan dan konseling adalah sebagai berikut.

- a. Bimbingan dan konseling melayani semua individu tanpa memandang umur, jenis kelamin, suku, bangsa, agama, dan status sosial ekonomi.
- b. Bimbingan dan konseling berurusan dengan sikap dan tingkah laku individu yang terbentuk dari berbagai aspek kepribadian yang kompleks dan unik, oleh karena itu pelayanan bimbingan dan konseling perlu menjangkau keunikan dan kekompleksan pribadi individu.
- c. Untuk mengoptimalkan pelayanan bimbingan dan konseling sesuai dengan kebutuhan individu itu sendiri perlu dikenali dan dipahami keunikan setiap individu dengan berbagai kekuatan, kelemahan dan permasalahannya
- d. Setiap aspek pola kepribadian yang kompleks seorang individu mengandung faktor-faktor yang secara potensial mengarah kepada sikap dan pola tingkah laku yang secara potensial mengarah pada sikap dan pola-pola tingkah laku yang tidak seimbang. Oleh karena itu pelayanan bimbingan dan konseling yang bertujuan mengembangkan penyesuaian individu terhadap segenap bidang pengalaman harus mempertimbangkan berbagai aspek perkembangan individu.
- e. Meskipun individu yang satu dan lainnya adalah serupa dalam berbagai hal, perbedaan individu harus dipahami dan dipertimbangkan dalam rangka upaya yang bertujuan memberikan bantuan atau bimbingan kepada individu-individu tertentu, baik mereka itu anak-anak, remaja, ataupun orang dewasa.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Winkel dan Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, Yogyakarta Media Abadi, 2007.h. 32

<sup>5</sup> Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta, PT. Asdi Mahasatya, 2004. h. 219

Dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling terdapat Sembilan jenis layanan, diantaranya adalah layanan mediasi. “Layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan guru pembimbing (konselor) terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan tidak menemukan kecocokan.”<sup>6</sup> Ketidakcocokan tersebut menjadikan mereka saling bermusuhan, menyimpan dendam, menjauhi pihak lain dan bahkan bisa saja ingin saling menghancurkan.

Dengan kata lain mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak dan netral menjadi mediator bagi pihak yang sedang bertikai atau sedang tidak menemukan kecocokan guna membantu menyelesaikan pertikaian diantara mereka sehingga mereka menemukan kecocokan kembali.

Dalam memecahkan masalah siswa yang sedang mengalami ketidakcocokan, guru pembimbing telah melakukan proses konseling dengan siswa yang bermasalah tersebut, tetapi setelah proses konseling dilaksanakan masih terlihat ketidakcocokan diantara mereka. Maka disinilah letak peran layanan mediasi, dimana kedua belah pihak dipertemukan untuk menyelesaikan perselisihan di antara mereka. Jika pihak yang bertikai tidak segera diberikan layanan mediasi, maka siswa tersebut akan tetap dalam keadaan bermusuhan, menyimpan dendam, menjauhi pihak lain dan bahkan bisa saja ingin saling menghancurkan.

---

<sup>6</sup> Suhertina, *Pengantar Bimbingan dan Konseling Disekolah*, Suska Press, 2008. h. 63

Konselor harus bisa menjadi mediator diantara dua orang siswa yang sedang bertikai/sedang tidak menemukan kecocokan dengan adil dan tidak berpihak kepada siapapun karena Allah menganjurkan kita untuk berbuat adil dan Allah menyukai orang-orang yang bersikap adil.

Mediator (konselor) adalah seseorang yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para peserta layanan dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian perselisihan. Sebagai suatu pihak diluar perkara, yang tidak memiliki kewenangan memaksa, mediator berkewajiban bertemu atau mempertemukan pihak yang beselisih guna mencari masukan mengenai pokok persoalan yang diperselisihkan dan menyelesaikannya secara bersama-sama sehingga pihak yang bertikai merasa lega dan tidak merasa dirugikan satu sama lain.

Di sekolah sangat mungkin ditemukan siswa yang bermasalah, dengan menunjukkan berbagai gejala penyimpangan perilaku yang merentang dari kategori ringan sampai dengan berat. Upaya untuk menangani siswa yang bermasalah, yang terkait dengan pelanggaran disiplin sekolah khususnya pertikaian atau permusuhan diantara siswa dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu: (1) pendekatan disiplin dan (2) pendekatan bimbingan dan konseling.

Penanganan siswa bermasalah melalui pendekatan disiplin merujuk pada aturan dan ketentuan (tata tertib) yang berlaku di sekolah beserta sanksinya. Sebagai salah satu komponen organisasi sekolah, aturan (tata tertib) siswa beserta sanksinya memang perlu ditegakkan untuk mencegah sekaligus

mengatasi terjadinya berbagai penyimpangan perilaku siswa. Kendati demikian, harus diingat sekolah bukan “lembaga hukum” yang harus mengobral sanksi kepada siswa yang mengalami gangguan penyimpangan perilaku. Sebagai lembaga pendidikan, justru kepentingan utamanya adalah bagaimana berusaha menyembuhkan segala penyimpangan perilaku yang terjadi pada para siswanya.

Oleh karena itu, disinilah pendekatan yang kedua perlu digunakan yaitu pendekatan melalui bimbingan dan konseling. Berbeda dengan pendekatan disiplin yang memungkinkan pemberian sanksi untuk menghasilkan efek jera, penanganan siswa bermasalah melalui bimbingan dan konseling justru lebih mengutamakan pada upaya penyembuhan dengan menggunakan berbagai layanan dan teknik yang ada. Penanganan siswa bermasalah melalui bimbingan dan konseling sama sekali tidak menggunakan bentuk sanksi apa pun, tetapi lebih mengandalkan pada terjadinya kualitas hubungan interpersonal yang saling percaya di antara konselor dan siswa yang bermasalah, sehingga setahap demi setahap siswa tersebut dapat memahami dan menerima diri dan lingkungannya, serta dapat mengarahkan diri guna tercapainya penyesuaian diri yang lebih baik.

Siswa di Sekolah Menengah Atas masih berada pada masa peralihan atau masa remaja. “Remaja adalah suatu tahapan perkembangan antara anak-anak dan masa dewasa, yang ditandai oleh perubahan-perubahan fisik umum serta perkembangan kognitif dan sosial”.<sup>7</sup> Masa ini adalah masa yang rentan

---

<sup>7</sup> Desmita, *Psikologi Perkembangan*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2008. h.190

dengan masalah, baik itu masalah yang berasal dari diri sendiri maupun masalah yang berasal dari luar diri individu itu sendiri. Pada masa ini individu susah mengendalikan emosi, sering mengalami perselisihan dan terlibat dalam masalah dengan pihak lain.

Permasalahan yang terjadi dengan pihak lain tersebut bisa diakibatkan oleh banyak hal, misalnya: kecemburuan sosial, mudah tersinggung, emosi memucak, perbedaan status sosial dan lain sebagainya, hal inilah yang sering mengakibatkan perkelahian atau ketidakcocokan antara yang satu dengan yang lainnya.

Keharmonisan dan menjaga hubungan baik dengan sesama sangat dianjurkan karena kita tidak bisa hidup seorang diri, kita membutuhkan orang lain. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW: “Perumpamaan orang-orang beriman yang saling cinta, tolong menolong, dan kasih sayang diantara mereka adalah bagaikan suatu tubuh. Bila salah satu bagian dari tubuh kita itu merasakan kesakitan, maka seluruh tubuh akan merasakannya pula dengan menderita demam dan tidak dapat tidur”.<sup>8</sup>

Sebagaimana sekolah-sekolah lainnya, layanan bimbingan konseling sebagian besar telah dilaksanakan di SMA Negeri 10 Pekanbaru. Di antara layanan tersebut adalah layanan mediasi. Layanan mediasi bertujuan untuk menjembatani pihak-pihak yang sedang bertikai yang tentunya diharapkan pertikaian tersebut segera selesai dan tidak terus berlanjut.

---

<sup>8</sup> Ramayulis dan Samsul Nizar, *Filsafat Pendidikan Islam: Telaah Sistem Pendidikan dan Pemikiran Para Tokohnya*, Jakarta, Kalam Mulia, 2009. h. 189

Dari studi pendahuluan yang penulis lakukan di SMA Negeri 10 Pekanbaru pada bulan Oktober sampai Desember 2010, penulis menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Pihak-pihak yang pernah bertikai masih menunjukkan sikap menjauhi dan memusuhi.
- b. Pihak yang pernah mengikuti layanan mediasi masih berusaha menyakiti hati pihak lain.
- c. Pihak-pihak yang pernah mengikuti layanan mediasi masih dalam keadaan tidak tegur sapa.

Dari gejala-gejala di atas perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru. Hal inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru.**

## **B. Penegasan Istilah**

- a. Pelaksanaan adalah: proses, cara, perbuatan, melaksanakan (rancangan, keputusan).<sup>9</sup> Pelaksanaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru.

---

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Jakarta, Balai Pustaka, 2005. h.627

- b. Layanan mediasi adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan <sup>10</sup>

### **C. Permasalahan**

#### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dimukakan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan layanan mediasi oleh guru pembimbing.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi.
- c. Perselisihan apa saja yang menyebabkan ketidakcocokan siswa.
- d. Upaya guru bimbingan konseling dalam melaksanakan layanan mediasi.
- e. Sikap siswa dalam menerima layanan mediasi.
- f. Persepsi siswa tentang layanan mediasi

#### **2. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya permasalahan yang terdapat dalam identifikasi masalah, maka penelitian ini difokuskan pada hal-hal sbb:

- a. Pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru

---

<sup>10</sup>Prayitno, *Layanan Mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas negeri Padang, 2004.h. 1

- c. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru

### 3. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru?
- b. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru?
- c. Perselisihan apa saja yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru
- c. Perselisihan apa saja yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru

### 2. Manfaat Penelitian

Hasil-hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi:



- a. Bagi Penulis, sebagai persyaratan guna melengkapi tugas-tugas dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada fakultas tarbiyah dan keguruan jurusan kependidikan islam prodi bimbingan dan konseling.
- b. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, sebagai informasi untuk menambah pengetahuan tentang bimbingan dan konseling.
- c. Bagi jurusan Kependidikan Islam khususnya konsentrasi bimbingan dan konseling sebagai penambahan informasi bagi program studi bimbingan dan konseling untuk meningkatkan kualitas jurusan bimbingan dan konseling.
- d. Bagi Kepala Sekolah, sebagai masukan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran bagi guru pembimbing dalam melaksanakan kegiatan bimbingan dan konseling.
- e. Bagi guru pembimbing, sebagai informasi dan masukan dalam melaksanakan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Pekanbaru.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teoretis**

##### **1. Pelaksanaan layanan Mediasi**

###### **a. Pengertian Layanan Mediasi**

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

Layanan mediasi adalah layanan yang dilaksanakan oleh konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang mengalami keadaan tidak harmonis (tidak cocok).

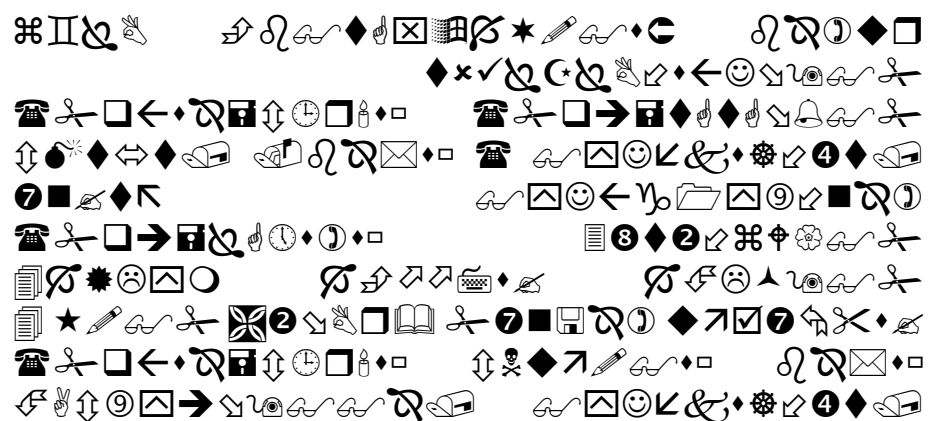
Menurut Prayitno dalam Tohirin layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Berdasarkan makna ini, layanan mediasi juga berarti layanan atau

bantuan terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam kondisi bermusuhan.<sup>1</sup>

Ketidakkcocokan menjadikan mereka saling berhadapan, saling bertentangan, saling bermusuhan. Pihak-pihak yang berhadapan itu jauh dari rasa damai bahkan mungkin berkehendak saling menghancurkan . keadaan yang demikian itu akan merugikan kedua belah pihak (lebih). Dengan layanan mediasi konselor berusaha mengantarai atau membantu memperbaiki hubungan diantara mereka, sehingga mereka menghentikan pertikaian dan terhindar dari pertentangan lebih lanjut yang akan merugikan kedua belah pihak.

Layanan mediasi adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan<sup>2</sup>

Allah SWT juga berfirman sehubungan dengan layanan mediasi dalam surat Al-Hujuraat ayat 9 yang berbunyi:



<sup>1</sup> Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007. h.195  
<sup>2</sup> Prayitno, *Layanan Mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas negeri Padang, 2004.h.1



*Artinya: dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar Perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar Perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. kalau Dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu Berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang Berlaku adil.*

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan mediasi adalah suatu layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh konselor untuk menjembatani dua orang yang sedang bertikai atau dalam keadaan saling bermusuhan.

#### **b. Tujuan Layanan Mediasi**

Secara umum, layanan mediasi bertujuan agar tercapai hubungan yang positif dan kondusif diantara para klien atau pihak-pihak yang bertikai atau bermusuhan. Dengan perkataan lain agar tercapai hubungan yang positif dan kondusif diantara siswa yang bertikai atau bermusuhan.<sup>3</sup> Sedangkan tujuan khusus layanan mediasi difokuskan kepada perubahan atas kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah.<sup>4</sup>

Pencapaian tujuan layanan mediasi secara khusus diatas, hendaknya tidak sampai pada tingkat pemahaman dan sikap saja, melainkan teraktualisasikan dalam tingkah laku nyata yang menyertai

---

<sup>3</sup>Tohirin 2007. *Op. Cit.*, h. 196

<sup>4</sup>Prayitno, 2004. *Op.Cit.*, h. 2

hubungan kedua belah pihak yaitu hubungan yang positif, kondusif dan konstruktif sehingga dirasakan membahagiakan dan memberikan manfaat yang cukup besar kepada pihak-pihak yang terkait.

**c. 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 mencakup: (1) pertikaian atas kepemilikan sesuatu, (2) kejadian dadakan (misalnya pekelahian) antara siswa atau sekelompok siswa, (3) perasaan tersinggung, (4) dendam dan sakit hati, (5) 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 dari 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 tanggung jawab polisi.

**d. Komponen-Komponen Layanan Mediasi**

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

## 1) Konselor

Dalam layanan mediasi konselor bertugas sebagai mediator. Adapun yang dikatakan mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.<sup>5</sup>

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

## 2) Klien

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

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

---

<sup>5</sup> <http://www.pn-yogyakarta.go.id/pnyk/utama/arti-lambang/19-layanan-mediasi.html>

### 3) Masalah Klien

Masalah klien yang dibahas dalam layanan mediasi pada dasarnya adalah masalah hubungan yang terjadi diantara individu dan/ kelompok- kelompok yang sedang bertikai, yang sekarang meminta bantuan konselor untuk mengatasinya. Masalah-masalah tersebut dapat berpangkal pada pertikaian atas kepemilikan sesuatu, kejadian dadakan (seperti perkelahian), persaingan memperebutkan sesuatu, perasaan tersinggung, dendam dan sakit hati, tuntutan atas hak, dan sebagainya. Pokok pangkal permasalahan tersebut menjadikan kedua belah pihak (atau lebih) menjadi tidak harmonis atau bahkan antagonis yang selanjutnya dapat menimbulkan suasana eksplosif yang dapat membawa malapetaka atau bahkan korban.<sup>6</sup>

#### e. Teknik Layanan Mediasi

Penerapan teknik-teknik tertentu dalam konseling termasuk layanan mediasi, pada prinsipnya bertujuan antara lain untuk mengaktifkan peserta layanan (siswa) dalam proses layanan. Khusus layanan mediasi, semua peserta secara individual didorong untuk secara aktif berpartisipasi dalam proses layanan. Ada dua teknik yang bisa diterapkan dalam layanan mediasi, yaitu teknik umum dan khusus:

*Pertama*, teknik umum. Yang termasuk ke dalam teknik umum adalah: (1) Penerimaan terhadap klien dan posisi duduk. Proses

---

<sup>6</sup>Prayitno, 2004. *Op.Cit.*, h. 6

layanan mediasi diawali dengan penerimaan terhadap klien untuk memauki layanan. Suasana penerimaan harus dapat mencerminkan suana penghormatan, keakraban, kehangatan, dan keterbukaan terhadap semua calon peserta layanan, sehingga timbul suasana kondusif proses layanan mediasi. (2) Penstrukturan. Melalui penstrukturan, konselor mengembangkan pemahaman peserta layanan tentang apa, mengapa, untuk apa, dan bagaimana layanan mediasi itu. Dalam penstrukturan juga dikembangkan tentang pentingnya asas-asas konseling dalam layanan mediasi terutama asas kerahaiaan, keterbukaan, dan kesukarelaan. (3) Ajakan untuk berbicara. Apabila dalam penstrukturan para siswa belum mau bicara, khususnya berkenaan dengan pokok perselisihan mereka yang memerukan mediasi, konselor harus mengajak siswa mulai membicarakannya. Ajakan berbicara dapat diawali dengan upaya konselor mencari tahu adanya permasalahan yang dialami para siswa dan bagaimana konselor dapat bertemu dengan mereka.

Teknik-teknik umum lainnya yang ditetapkan dalam layanan mediasi adalah: (1) Kontak mata, kontak psikologis, dorongan minimal, dan tiga M diarahkan kepada kepada setiap siswa yang sedang berbicara, (2) Keruntutan, refleksi, dan pertanyaan terbuka disampaikan kepada pembicara dan dapat dijawab oleh peserta selain pembicara kehati-hatian konselor sangat dituntut, terlebih apabila jawaban atas pertanyaan terbuka diberikan oleh pihak lain yang



berselisih atau berseberangan dengan pembicara, (3) Penyimpulan, penafsiran dan konfrontasi khususnya ditujukan pembicara dan secara umum boleh ditanggapi oleh peserta lainnya, (4) Transferensi dan kontra transferensi sangat mungkin muncul diantara para peserta. Oleh karena itu, konselor harus secara cerdas mengendalikan diri dalam mengemukakan kontra transferensi, (5) Teknik eksperensial, diterapkan untuk memunculkan pengalaman-pengalaman khusus terutama dari peserta yang benar-benar mengalami berkenaan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam layanan mediasi. (6) Strategi memfrustasikan klien (siswa) dan tiada ma'af diterapkan untuk membangun semangat para peserta dalam penyelesaian masalah yang sedang dihadapi. Konselor harus hati-hati dalam menerapkan strategi ini agar tidak menimbulkan sikap mempertahankan diri atau sikap negatif lainnya.

*Kedua:* teknik khusus. Teknik-teknik khusus konseling perorangan bisa diterapkan dalam layanan mediasi. Teknik ini diterapkan dalam layanan mediasi bertujuan untuk mengubah tingkah laku para peserta layanan (siswa yang berselisih). Beberapa teknik khusus yang bisa diterapkan dalam layanan mediasi adalah: (1) Informasi dan contoh pribadi, teknik ini diterapkan apabila siswa benar-benar memerlukan informasi harus diberikan secara jelas dan objektif, sedangkan contoh pribadi harus diberikan secara sederhana dan berlebihan, (2) Perumusan tujuan, pemberian contoh dan latihan

bertingkah laku. Teknik ini diterapkan untuk terbentuknya tingkah laku baru. (3) Nasihat, teknik ini diterapkan apabila benar-benar diperlukan. Usahakan tidak memberi nasehat. Apabila teknik-teknik yang lain sudah diterapkan secara baik, nasihat tidak diperlukan lagi. (4) Peneguhan hasrat dan kontrak. Teknik ini merupakan tahap pengunci atas berbagai upaya perubahan tingkah laku yang telah dilaksanakan.

**f. Pelaksanaan Layanan Mediasi**

Seperti layanan-layanan yang lain, pelaksanaan layanan mediasi juga melalui proses atau tahapan-tahapan sebagai berikut: perencanaan, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, dan laporan.

*Pertama*, 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.

*Kedua*, pelaksanaan yang meliputi kegiatan: (1) Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai, (2) Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi, (3) Membahas 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.<sup>7</sup>

*Ketiga*, evaluasi. melakukan evaluasi segera dan jangka pendek, tentang pelaksanaan hasil-hasil mediasi, khususnya menyangkut hubungan pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

*Keempat*, Analisis hasil evaluasi: menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

*Kelima*, tindak lanjut: menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat.

*Keenam*, laporan. (1) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi. (2) Mendokumentasikan laporan layanan mediasi.<sup>8</sup>

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi**

### **a. Faktor internal**

Faktor internal yaitu faktor yang datang dari dalam diri individu pemegang peran itu sendiri yaitu:

#### **1. Latar belakang guru pembimbing**

Guru pembimbing harus berlatar belakang pendidikan S1 BK yang memiliki keilmuan BK yang tinggi dan bisa menjalankan

---

<sup>7</sup> Tohirin 2007. *Op. Cit.*, h.204

<sup>8</sup> Prayitno, *Op.Cit.*, h. 13

BK disekolah dengan baik dan sesuai aturan agar tujuan BK bisa tercapai dengan maksimal.

## 2. Kualitas pribadi guru BK

Kualitas pribadi guru BK atau konseling merupakan faktor yang sangat penting dalam konseling. Kualitas pribadi konseling ini menjadi faktor penentu pencapaian konseling yang efektif. Kepribadian tidak bisa diketahui secara nyata melainkan hanya bisa dilihat dari penampilan dan sikap sehari-hari. Hal ini sesuai dengan pendapat Zakaria Daradjat yang mengatakan bahwa:

Kepribadian yang sesungguhnya adalah abstrak (maknawi) ukar dilihat atau diketahui secara nyata, yang dapat diketahui adalah penampilan atau bekasnya dalam segala segi dan aspek kehidupan. Misalnya dalam tindakannya, ucapannya, cara bergaul, berpakaian dan dalam menghadapi setiap persoalan atau maalah, baik yang ringan maupun yang berat.<sup>9</sup>

Kualitas pribadi konselor ditandai dengan beberapa karakteristik sebagai berikut:

### a) Pemahaman diri

Pemahaman diri ini berarti bahwa konselor memahami dirinya dengan baik, dia memahami secara pasti apa yang dia lakukan, mengapa dia melakukan hal itu, dan masalah apa yang harus dia selesaikan.

### b) Kompeten

Yang dimaksud kompeten di sini adalah bahwa konselor itu memiliki kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral

---

<sup>9</sup> Zakaria Daradjat, *Kepribadian Guru*, PT. Bulan Bintang, Jakarta, 2005. h.9

sebagai pribadi yang berguna. Kompetensi sangatlah penting bagi konselor, sebab klien yang dikonseling akan belajar dan mengembangkan kompetensi-kompetensi yang diperlukan untuk mencapai kehidupan yang efektif dan bahagia.

c) Dapat dipercaya

Guru pembimbing harus memiliki sikap dapat dipercaya, agar siswa bisa terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapinya kepada guru pembimbing tanpa merasa takut masalahnya akan dibeberkan kepada orang lain.

d) Jujur

Yang dimaksud jujur di sini adalah bahwa konselor itu bersikap tranparan (terbuka) dan asli.

e) Bersikap hangat

Yang dimaksud bersikap hangat itu adalah: ramah, penuh perhatian, dan memberikan kasih sayang. Klien yang meminta bantuan konselor, pada umumnya yang kurang memahami kehangatan dalam hidupnya, sehingga dia kehilangan kemampuan untuk bersikap ramah, memberikan perhatian, dan kasih sayang.

f) Sabar

Melalui kesabaran konselor dalam proses konseling dapat membantu klien mengembangkan dirinya secara alami. Sikap sabar konselor menunjukkan lebih memperhatikan diri klien dari

pada hasilnya. Konselor yang sabar cenderung menampilkan kualitas sikap dan perilaku yang tidak tergesa-gesa.

g) Menjadi pendengar yang aktif

Konselor sebagai pendengar yang baik memiliki kualitas sebagai berikut:

1. Mampu berhubungan dengan orang lain-orang yang bukan dari kalangannya sendiri saja dan mampu berbagi ide-ide, perasaan, dan masalah yang sebenarnya bukan masalahnya.
2. Menantang klien dalam konseling dengan cara-cara membantu.
3. Memperlakukan klien dengan cara-cara yang dapat menimbulkan respon yang bermakna.
4. Berkeinginan untuk berbagi tanggung jawab secara seimbang dengan klien dalam konseling<sup>10</sup>

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor dorongan yang datang dari luar diri pemegang peranan. Seperti halnya fasilitas, perlengkapan, tata ruangan BK.

1) Penyediaan fasilitas

Fasilitas yang dimaksud disini ialah fasilitas fisik dan teknis. Kedua fasilitas ini merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah (layanan mediasi). Fasilitas yang perlu di sediakan diantaranya:

a) Fasilitas fisik

Ruangan bimbingan dan konseling

1. Ruang kerja konselor

---

<sup>10</sup> Fenti Hikmawati, *Bimbingan dan Konseling*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2008. h. 59

2. Ruang pertemuan
3. Ruang administrasi/ tata usaha bimbingan dan konseling
4. Ruang penyimpanan data/catatan-catatan
5. Ruang tunggu

Alat-alat perlengkapan ruangan bimbingan dan konseling

1. Meja dan kursi-kursi.
2. Tempat penyimpanan catatan-catatan (locker, lemari, rak, dan sebagainya)
3. Papan tulis dan papan pengumuman

b) Fasilitas teknis

Fasilitas teknis yang dimaksud adalah alat-alat penghimpun data seperti angket, tes, inventori, daftar cek.

Penyediaan anggaran biaya

2) Penyediaan anggaran biaya

Untuk kelancaran program bimbingan dan konseling perlu disediakan anggaran yang memadai untuk biaya-biaya dalam pos sebagai berikut

1. Pembiayaan peronel
2. Pengadaan dan pengembangan alat-alat teknis
3. Biaya operasional
4. Biaya penelitian atau riset<sup>11</sup>

**3. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa**

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 mencakup: (1) pertikaian atas kepemilikan sesuatu, (2) kejadian dadakan (misalnya pekelahian) antara siswa atau sekelompok

---

<sup>11</sup> Dewa Ketut Sukardi & Nila kusmawati, *Proes Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008. h. 40

siswa, (3) perasaan tersinggung, (4) dendam dan sakit hati, (5) 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 dari 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 tanggung jawab polisi.

#### **B. Penelitian yang Relevan.**

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

Mokti Ali mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau jurusan Kependidikan Islam Prodi Bimbingan Konseling pada tahun 2010. Dengan penelitian yang berjudul: pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Sekolah Menengah Atas 1 Pangkalan Kerinci Kabupaten pelalawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mokti Ali, pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di Sekolah Menengah Atas 1 Pangkalan Kerinci Kabupaten pelalawan dapat dikategorikan maksimal karena



dalam penjumlahan dan dipresentasikan terletak pada rentang 76-100% tepatnya pada 83.33%

Penelitian yang dilakukan oleh Mokti Ali adalah penelitian mengenai bimbingan dan konseling secara umum sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah lebih memfokuskan pada Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negei 10 Pekanbaru.

### **C. Konsep Operasional**

Konsep operasional ini merupakan suatu konsep yang digunakan untuk memberi batasan terhadap konsep teoritis. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran penulis ini.

1. Pelaksanaan layanan mediasi Adapun kajian ini berkenaan dengan pelaksanaan layanan mediasi. Layanan mediasi dapat dikatakan berhasil berdasarkan indikator-indikator di bawah ini:
  - a. Guru pembimbing mengidentifikasi siswa yang bertikai
  - b. Guru pembimbing menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan
  - c. Guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kedua belah pihak
  - d. Guru pembimbing menjelaskan tujuan layanan mediasi kepada kedua belah pihak
  - e. Guru pembimbing menyebutkan manfaat layanan mediasi kepada kedua belah pihak
  - f. Guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kedua belah pihak
  - g. Guru pembimbing membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan mediasi

- h. Guru pembimbing memberikan informasi dampak ketidakcocokan diantara kedua belah pihak
  - i. Guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kedua belah pihak
  - j. Guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kedua belah pihak
  - k. Guru pembimbing melatih tingkah laku yang diharapkan kepada kedua belah pihak
  - l. Guru pembimbing meyakinkan kedua belah pihak untuk tidak bertikai
  - m. Guru pembimbing meminta kedua belah pihak untuk tidak melakukan pertikaian lagi
  - n. Guru pembimbing melakukan penilaian segera.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi
- a. Guru pembimbing berlatar belakang pendidikan S1 bimbingan dan konseling
  - b. Guru pembimbing memiliki tingkat pemahaman diri yang baik
  - c. Guru pembimbing memiliki kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial dan moral sebagai pribadi yang berguna
  - d. Guru pembimbing dapat dipercaya orang lain
  - e. Guru pembimbing memiliki sikap jujur
  - f. Guru pembimbing memiliki sikap sabar
  - g. Guru pembimbing bisa menjadi pendengar setia
  - h. Siswa bisa jujur dan terbuka dalam menyampaikan permasalahannya
  - i. Siswa antusias dalam mengikuti pelaksanaan layanan mediasi
  - j. Siswa bisa saling memaafkan satu sama lainnya
3. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa
- a. Pertikaian atas kepemilikan sesuatu

- b. Kejadian dadakan (misalnya pekelahian) antara siswa atau sekelompok siswa
- c. Perasaan tersinggung
- d. Dendam dan sakit hati
- e. Tuntutan atas hak
- f. Perasaan kecewa

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli sampai September. Penelitian ini berlokasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini didasari atas persoalan-persoalan yang ingin diteliti oleh penulis ada di lokasi ini. Dan dari segi tempat, waktu, biaya penulis sanggup untuk melakukan penelitian di SMA Negeri 10 Pekanbaru.

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah 4 orang guru pembimbing dan 12 orang siswa yang pernah mengikuti layanan mediasi yang diambil dari data dokumentasi guru pembimbing SMAN 10 Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini adalah pelaksanaan layanan mediasi oleh guru pembimbing di SMAN 10 Pekanbaru.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>1</sup> dalam penelitian ini adalah seluruh guru pembimbing yang berjumlah 4 orang dan 12 orang siswa. Mengingat populasi tidak terlalu banyak, maka penulis tidak mengadakan penarikan sampel. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan dengan penelitian total sampling yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan semua subjek penelitian sebagai sumber data.

---

<sup>1</sup> Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Pratik*, Jakarta. Rineka Cipta, 2006. h.130

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada subjek penelitian dan kepada informan pendukung, mengenai pelaksanaan layanan mediasi, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi dan Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa
2. Studi dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang keadaan guru dan siswa serta cara berdirinya SMA Negeri 10 Pekanbaru.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Oleh karena penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, maka data yang telah terkumpul akan dianalisa melalui teknik deskriptif kualitatif.

## **BAB VI**

### **PENYAJIAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah berdirinya Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

SMA Negeri 10 Pekanbaru yang didirikan pada tahun 1989 adalah salah satu sekolah negeri yang cukup terkemuka dan terletak di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru. Sekolah ini menjadi favorit dan kebanggaan kota Pekanbaru, di samping sebagai Sekolah Standar Nasional (SSN) Mandiri juga dipersiapkan menjadi Sekolah Bertaraf Internasional (SBI). Secara geografis SMA Negeri 10 Pekanbaru terletak ditengah-tengah kota pekanbaru dan sangat dekat dengan pusat pertumbuhan ekonomi dan pusat pemerintahan. Dengan Strategisitas letak SMA Negeri 10 Pekanbaru memungkinkan sekolah menjaring siswa dari segala penjuru diwilayah Kota Pekanbaru. Sekolah ini dari sisi keterjangkauan juga sangat mudah, karena hanya sekitar 3 km dari pusat Pemerintah Kota dan Provinsi dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan, sehingga memang memiliki banyak kelebihan dibanding sekolah-sekolah lainnya.

Secara demografis, siswa datang dari segala macam bentuk kedudukan dan perekonomian begitu juga orang tua siswa bermata pencaharian sangat heterigen, baik PNS, TNI, POLRI, sampai Pegawai Swasta, sebagian besar orang tua tinggal di pusat kota yang merupakan pusat keramaian dan pusat pertumbuhan ekonomi. Namun demikian dalam kaitan dengan eksistensi sekolah, sebagian besar orang tua siswa memiliki

kepedulian yang sangat tinggi dalam pengembangan sekolah. Oleh karena itu dalam pengembangan SMA Negeri 10 Pekanbaru memiliki banyak kelebihan yang berkaitan dengan eksistensi sekolah, sebagian besar orang tua siswa memiliki banyak kelebihan dilihat dari sisi kontribusi komite (orang tua siswa), khususnya program-program yang berkaitan dengan peningkatan mutu lulusannya. Masyarakat pada umumnya memahami bahwa dalam rangka pengembangan sekolah perlu kontribusi dan kerja sama yang optimal dari komite sekolah.

Secara historis SMA Negeri 10 Pekanbaru memiliki sejarah panjang, khususnya sejarah pendidikan tingkat sekolah atas di kota pekanbaru. Dari waktu ke waktu sekolah ini sejak semula memang telah menjadi tolak ukur kualitas pendidikan tingkat SMA di Kota Pekanbaru khususnya dan Provinsi Riau pada umumnya. Fenomena ini didukung oleh profesionalisme guru yang tinggi dan keseriusan kepala sekolah dalam mengembangkan sekolah. Dari sisi prestasi siswa maupun sekolah, sekolah ini selalu menjadi sekolah terdepan dalam bidang prestasi akademik dan non-akademik baik ditingkat Kota Pekanbaru dan Provinsi Riau.

Berikut ini adalah nama-nama kepala sekolah yang pernah menjabat di SMA Negeri 10 pekanbaru dari awal berdirinya sampai sekarang.

- a. Dra. Said Mustofa : 03 Oktober 1990 s/d 13 November 1991
- b. Drs. Hasan Bastri : 02 November 1991 s/d 05 November 1998

- c. Drs. Bahtiar : 01 Maret 1998 s/d 24 Maret 2003
- d. Dra. Hj. Yusniar : 24 Maret 2003 s/d 05 Oktober 2008
- e. Drs. H. gusrizal, M.Pd : 11 Oktober 2008 s/d 2009
- f. Hazmi has.S.Pd : 2009 Sampai sekarang.

## **2. Visi dan Misi Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

### a. Visi

Mewujudkan sekolah yang berkualitas mutu pendidikannya, dilandasi iman dan takwa.

### b. Misi

- a. Meningkatkan iman dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa
- b. Memberikan pelayanan belajar yang optimal serta menumbuhkan sikap bersaing pada setiap siswa untuk meraih prestasi.
- c. Meningkatkan rasa percaya diri, rasa bangga pada almamater dan menumbuhkan sikap hormat terhadap sesama unsur sekolah serta masyarakat.
- d. Melaksanakan manajemen sekolah yang teroganisir dan kepemimpinan yang demokratis.
- e. Menciptakan lingkungan sekolah yang bersih, tertib, indah, dan nyaman.
- f. Mengelola kegiatan ekstrakurikuler dalam rangka menyalurkan dan mengembangkan bakat dan minat siswa serta mengembangkan dan mempertahankan budaya melayu.



### **3. Keadaan Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

- a. Nama Sekolah : SMA Negeri 10 Pekanbaru
- b. No. SK Pendirian : 0389/0/1990
- c. Berdiri : Tahun 1990
- d. NSS : 301096007040
- e. Alamat : Jl.Bukit Barisan Tanggerang Pekanbaru
- f. Kelurahan : Tangkerang Timur
- g. Kecamatan: Tenayan Raya
- h. Kota : Pekanbaru
- i. Propinsi : Riau

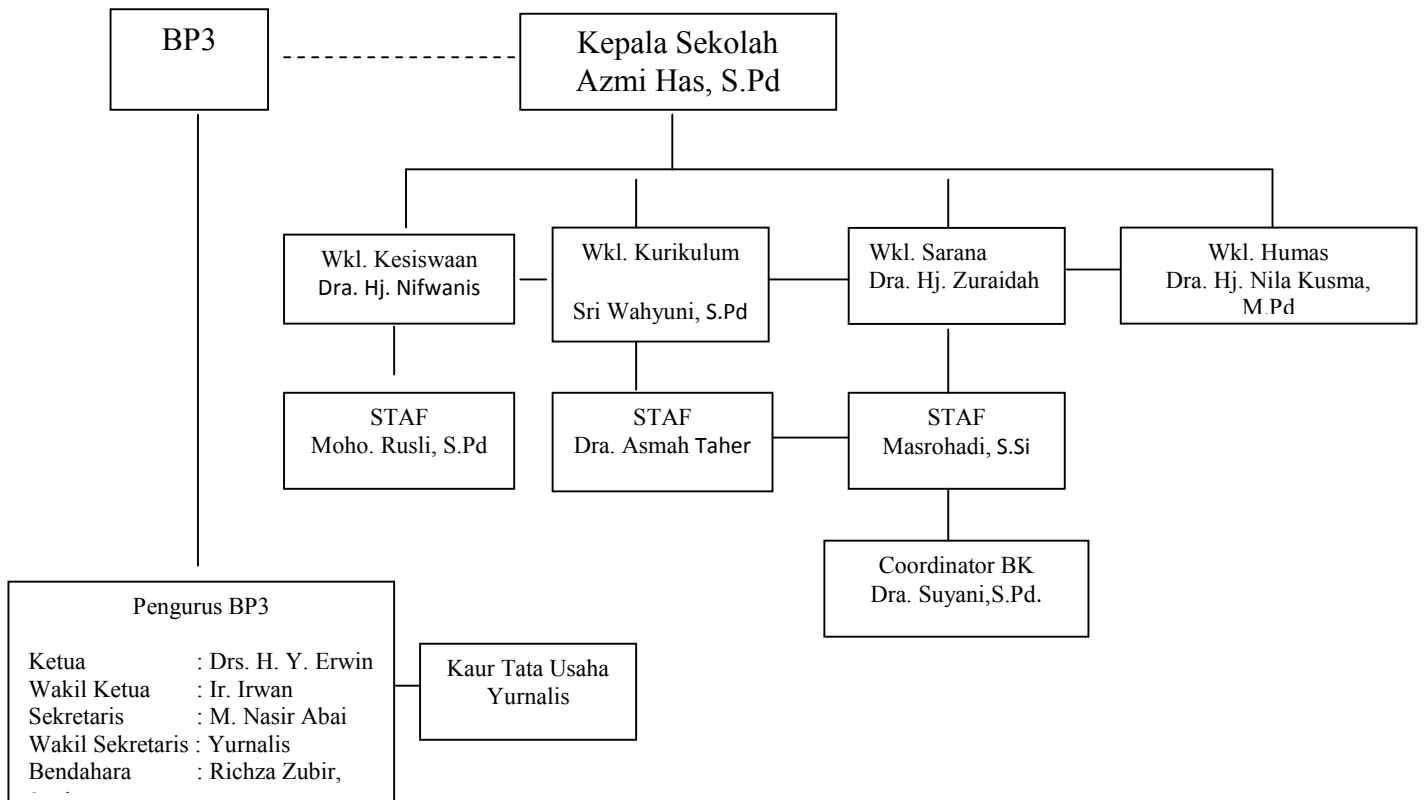
### **4. Akreditasi Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

Surat Keputusan Badan Akreditasi Sekolah Provinsi Riau No. 127/BASTA/KP/12/2005 SMAN 10 Pekanbaru **Akreditasi A** (Amat Baik).

Surat Keputusan Walikota Pekanbaru No. 01/Tahun 2007 Tentang Penetapan **Sekolah Binaan Khusus**.

### **5. Keadaan Guru Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

**BAGAN I**  
**STRUKTUR ORGANISASI SMAN 10 PEKANBARU**



1. Guru Pembimbing

Sejak tahun berdirinya sekolah ini yakni pada tahun 1989 sudah ada guru pembimbing dengan jumlah sebanyak dua orang, namun pada tahun 1993 terjadi penambahan sebanyak satu orang guru pembimbing.

Sehingga jumlah keseluruhan Guru pembimbing di sekolah ini berjumlah 4 orang, dimana masing-masing guru pembimbing diberi beban tugas untuk membimbing kelas yang telah ditetapkan. Adapun untuk beban tugas dari masing-masing guru pembimbing bisa di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel. IV. 1**

**Keadaan Guru Pembimbing SMA N 10 Pekanbaru**

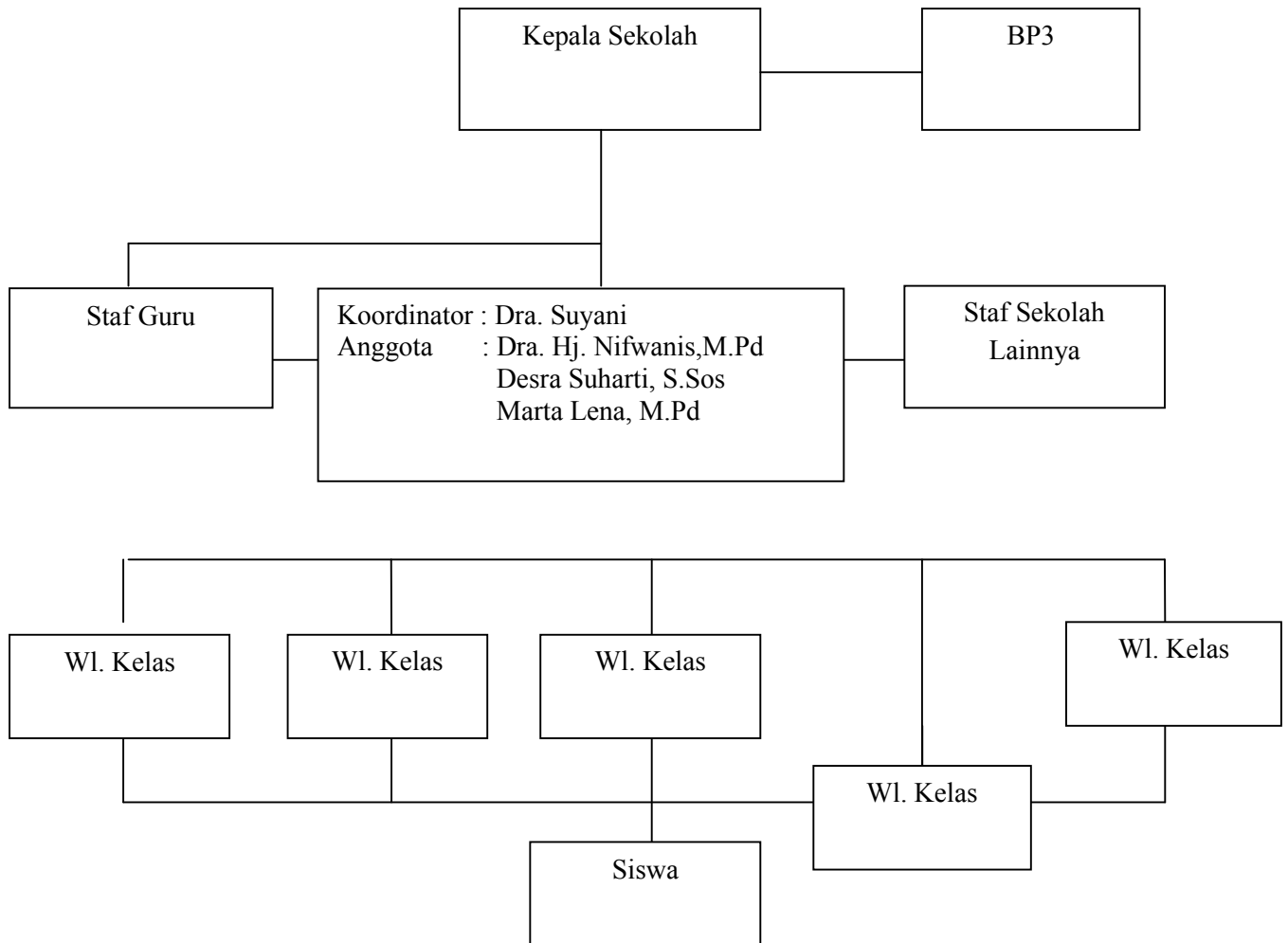
<b>No</b>	<b>Guru Pembimbing</b>	<b>Kelas Asuh</b>	<b>Jumlah siswa</b>
1	Suyani S.Pd	X <sub>1</sub> - X <sub>9</sub>	276
2	Desra Suharti, S.Sos	XI IPA1 - XI IPA5 XI IPS1 - XI IPS4	295
3	Hj. Nifwanis, M.Pd	XII IPA1 - XII IPA4	191
4	Marta Lena, M.pd	XII IPS1 - XII IPS5	146
<b>Jumlah</b>			<b>908</b>

***Sumber data: Kantor Tata Usaha SMA Negeri 10 Pekanbaru***

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa organisasi bimbingan konseling di SMAN 10 Pekanbaru terdiri dari 4 guru bimbingan konseling, yang masing masing mengasuh murid kelas X, XI, XII.

Koordinator BK di SMAN 10 Pekanbaru adalah ibu Suyani, S.Pd dengan latar belakang pendidikan SI Psikologi pendidikan , mengasuh siswa kelas X yaitu X1-X9 dengan jumlah siswa 276, kemudian anggota terdiri dari dua orang yaitu Ibu Nifwanis, M.Pd dengan latar pendidikan S2 bimbingan konseling di Universitas Riau, memiliki siswa asuh kelas XII yaitu XII IPA1 - XII IPA4 dengan jumlah siswa 191. Kemudian ibu Desra Suharti, S.Sos, latar belakang pendidikan S.1 Sosiologi di Universitas Riau, memiliki siswa asuh kelas XI yaitu kelas XI IPA 1-XI IPA 5 dan XI IPS 1-XI IPS 4 dengan jumlah siswa 295. yang terakhir ibu Marta Lena, M.Pd, yang berlatar belakang pendidikan S2 sosiologi di Universitas Riau, mengasuh siswa kelas XII IPS1 - XII IPS5 dengan jumlah siswa sebanyak 146.

**BAGAN II**  
**STRUKTUR ORGANISASI BK**  
**SMAN 10 PEKANBARU**



2. Guru mata pelajaran

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan manusia untuk mengembangkan diri sesuai dengan potensi yang ada pada dirinya. Pendidikan ini dilaksanakan dengan berbagai cara agar proses pendidikan bisa tercapai. Pendidikan ini membutuhkan manusia yang bertanggung jawab dan kompeten yang biasa dinamakan guru. Selain

sebagai pengajar guru juga bertugas sebagai pendidik. Hal ini berarti guru harus bisa membentuk pribadi anak didik yang baik.

**Tabel IV.2**  
**Daftar Keadaan Guru SMA Negeri 10 Pekanbaru**  
**Tahun Ajaran 2010/2011**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1	AZMI HAS, S.Pd	Kepala Sekolah
2	Dra. Rukyawati	Guru Tetap
3	Dra. Hj. T. Syafriani	Guru Tetap
4	Dra. Hj. Nifwanis	Wakasek Urusan Kesiswaan
5	Dra. Zun Nuraini	Guru Tetap
6	Dra.Hj. Yusnizar	Guru Tetap
7	Dra. Hj. Zuraida	Guru Tetap
8	Drs. Amril	Guru Tetap
9	Dra. Suarti	Guru Tetap
10	Dra. A. Rivai	Guru Tetap
11	Dra. Hj. Nila Kesuma	Guru Tetap
12	Dra. Zurbaiti Hukmi	Guru Tetap
13	Dra. Agustrimarni	Guru Tetap
14	Hj. Erni Sukma, S.Pd	Guru Tetap
15	Dra.Effi Westri	Guru Tetap
16	Dra. Hj. Elti Zuhra	Guru Tetap
17	Dra. Asmah Taher	Guru Tetap
18	Tuti Aryati, S.Pd	Guru Tetap
19	Dra. Susanti	Guru Tetap
20	Hj. Salehati, M.BA	Guru Tetap
21	Yusni Yetti, S.Pd	Guru Tetap
22	Ernawati, S.Pd	Guru Tetap
23	Dra. Surtinah	Guru Tetap
24	Rukmini, S.Pd	Guru Tetap
25	Rugayah, S.Pd	Guru Tetap
26	Rabiati, S.Pd	Guru Tetap
27	Desi Saptasari, S.pd	Guru Tetap
28	Herdi Samad, S.Pd	Guru Tetap
29	Richza Zubir,S.pd	Guru Tetap
30	Etri Wermi, S.Pd	Guru Tetap
31	Armita,S.pd	Guru Tetap
32	Dra. Ermayani	Guru Tetap
33	Tuti Hartini, S.Pd	Guru Tetap
34	Sri Wahyuni,S.pd	Wakil Kurikulum
35	Hartati Tampubolon, S.Pd	Guru Tetap
36	Erina Laura, S.Pd	Guru Tetap
37	Kasih Rahayu, S.Pd	Guru Tetap

38	Drs. M. Rusli	Guru Tetap
39	Drs. H. Darmili	Guru Tetap
40	Menik Riati, S.Pd	Guru Tetap
41	Suryani, S.Pd	Guru Tetap
42	Yusniar, S.Pd	Guru Tetap
43	Hj. Masniar Arman, S.Pd	Guru Tetap
44	Asymanidar, S.Pd	Guru Tetap
45	Yusmi Nelvi, S.Pd	Guru Tetap
46	Yennita, S.Pd	Guru Tetap
47	Herlinda, S.Pd	Guru Tetap
48	Yoneka Putra, S.Pd	Guru Tetap
49	Perdra Herdi, S.Pd	Guru Tetap
50	Yolipita, S.Pd	Guru Tetap
51	Masrohandi, S.Si	Guru Tetap
52	Dra.Samsiah,	Guru Tetap
53	Yolipita	Guru bantu pemprop
54	Erniwati	Guru Bantu Pemprop
55	Sugeng,S.pd	Guru Bantu Pemprop
56	Fitriani	Guru Bantu Pemprop
57	Hidayati	Guru Bantu Pemprop
58	H. Mohd. Nasir	Guru Bantu Pemprop
59	Yuliu Nikson	Guru Bantu Pemprop
60	Nola Fitri Adris	Guru Bantu Pemprop
61	Nur'aini Arsil	Guru Bantu Pemprop
62	H. Zulfikar Nikmat, SH	GTT
63	Subari, S.Ag	GTT
64	Srimiati, S.Ag	GTT
65	Yulia Fitri, S.Kom	GTT
66	Leni Marlina, S.pd	GTT
67	Mira Yulia, S.Pd	GTT
68	Desra Suharti, S.Sos	GTT

**Sumber data: Kantor Tata Usaha SMA Negeri 10 Pekanbaru**

## **6. Keadaan siswa Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

Siswa merupakan salah satu komponen bagi berlangsungnya kegiatan pendidikan di sekolah. Antara guru dan siswa, keduanya merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Guru sebagai pendidik/ pengajar sedangkan siswa sebagai anak didik. Jumlah siswa menurut data statistic tahun ajaran 2010/2011

**Tabel IV. 3**  
**Jumlah Siswa Menurut Data Statistik**  
**Tahun Ajaran 2010/2011**

KELAS	JUMLAH
X1	34
X2	32
X3	33
X4	29
X5	28
X6	30
X7	32
X8	30
X9	28
X1 IPA1	36
X1 IPA2	37
X1 IPA3	36
X1 IPA4	37
X1 IPA5	36
X1 IPS1	28
X1 IPS2	32
X1 IPS3	26
X1 IPS4	27
X11 IPA1	38
X11 IPA2	38
X11 IPA3	38
X11 IPA4	39
X11 IPA5	38
X11 IPS1	37
X11 IPS2	37
X11 IPS3	35
X11 IPS4	37
<b>Jumlah</b>	<b>908</b>

*Sumber data: Kantor Tata Usaha SMA Negeri 10 Pekanbaru*

### **7. Kurikulum Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Tujuan pendidikan tertentu itu meliputi tujuan pendidikan Nasional serta kesesuaian dengan kekhasan, kondisi dan

potensi daerah, satuan pendidikan serata peserta didik. Oleh sebab itu, kurikulum disusun oleh satuan pendidikan untuk memungkinkan penyelesaian program pendidikan dengan kebutuhan dan potensi yang ada di daerah.

Pengembangan KTSP yang beragam mengacu kepada Standar Nasional Pendidikan untuk menjamin pencapaian tujuan pendidikan nasional. Standar Nasional Pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga pendidikan, sarana-prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan.

Dua dari delapan Standar Nasional Pendidikan tersebut, yaitu standar isi (SI), standar kompetensi lulusan (SKL) merupakan acuan utama bagi satuan pendidikan dalam pengembangan kurikulum.

Tingkat keberhasilan tidak bisa dari keunggulan SDM yang merupakan syarat utama dalam upaya pencapaian tatanan masyarakat madani. Keunggulan SDM dan sumber daya fisik lainnya tidak akan berarti banyak tanpa ketersediaan personil yang memiliki tingkat kemampuan yang profesional. Keunggulan SDM hanya dapat tercipta dengan penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang baik. Oleh karena itu penyelenggaraan pendidikan merupakan syarat yang harus dipatuhi untuk menciptakan SDM yang unggul.

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di SMAN 10 Pekanbaru apabila kegiatan belajar mampu mambantuk pola tingkah laku peserta



didik sesuai dengan tujuan pendidikan serta dapat di evaluasi melalui pengukuran dengan menggunakan tes dan non tes. Proses pembelajaran akan efektif apabila dilakukan melalui persiapan yang cukup dan terencana dengan baik supaya dapat diterima untuk memenuhi:

- a. Kebutuhan masyarakat setempat dan masyarakat global.
- b. Mempersiapkan peserta didik dalam menghadapi perkembangan dunia global.
- c. Sebagai proses untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi

## 8. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang menunjang dalam proses pendidikan adalah sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik, maka akan terlaksana proses pendidikan yang baik sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

**Table IV. 4**

**Data sarana dan prasarana yang dimiliki oleh SMAN 10 Pekanbaru  
Tahun ajaran 2010/2011**

No.	Jenis Ruangan	Jumlah	Luas
1	Ruang Teori/ Kelas	27	72
2	Laboratorium IPA	1	120
3	Laboratorium Fisika	1	120
4	Laboratorium Biologi	1	140
5	Laboratorium Bahasa	1	140
6	Laboratorium Komputer	1	72
7	Laboratorium Multimedia	1	40
8	Ruang Perpustakaan	1	72
9	Suang Serbaguna	1	150
10	Ruang UKS	1	324
11	Ruang BP/BK	1	30
12	Ruang Guru	1	48
13	Ruang OSIS	1	120
14	Kamar Mandi/WC Guru	1	30

15	Kamar Mandi/WC Siswa	3	6
16	Gudang	8	16
17	Ruang Ibadah	1	16
18	Ruang Ibadah	1	76

*Sumber data: Kantor Tata Usaha SMA Negeri 10 Pekanbaru*

## B. Penyajian Data

### 1. Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10

#### Pekanbaru

Hasil wawancara yang diperoleh dari 4 orang guru pembimbing di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru

**Table IV. 5**

#### Hasil Wawancara Guru dengan 4 Orang Guru Pembimbing

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban			
		Hj.Nifwanis, M.Pd	Desra Suharti, S.os	Suyani S.Pd	Marta Lena, M.Pd
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	“Iya”, saya melakukannya untuk mengetahui permasalahan yang dialami siswa.	“ Iya” saya mengidentifikasi siswa yang bermasalah	“iya” saya melaksanakannya	“iya”
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	bertanya kepada siswa dan wali kelas, saya juga menyebarkan angket dan sosiometri	“ Bertanya kepada siswa, wali kelas serta selalu memantau keadaan siswa. ”	“ Bertanya kepada siswa dan melihat keadaan langsung dikelas dan diluar kelas ”.	“ Bertanya kepada siswa, memberikan sosiometri dan juga melihat keadaan di kelas”
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum	“Pena, buku”.	“Pena, buku” selain itu saya juga mempersiapkan diri untuk melaksanakan layanan mediasi”	“ Pena, buku, dan perlengkapan ruangan”	“ Peralatan untuk menulis seperti pena dan buku, dan perlengkapan ruangan”

	melakukan layanan mediasi di sekolah?				
4.	Permasalahan yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	“Perselisihan, perkelahian, permusuhan”	Pertikaian, perkelahian, mencemeeh dan mengejek teman, berantem disekolah”	“siswa yang berselisih, berkelahi, memusuhi teman, memaki dan mengejek teman, menyakiti hati teman”.	“Masalah pertikaian dan masalah perkelahian.
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	Memanggil siswa dan memberikan layanan mediasi	”Memanggil siswa yang berelisih, meminta masing-masing menjelaskan permasalahannya kemudian memberikan mereka nasehat”.	”Memanggil siswa yang berkelahi dan memberikan layanan mediasi	”Saya memanggil siswa yang berselisih keruangan BK, kemudian membahas masalah siswa tersebut serta memberi nasehat
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	“Kurangnya keterbukaan antara satu dan lainnya”	“ Para peserta layanan tidak mau mengaku dan saling menyalahkan satu sama lain”.	“Para peserta layanan saling menyalahkan dan enggan meminta ma’af dan memberi ma’af.	“Peserta layanan susah menghilangkan emosi dan amarah masing-masing, tidak jujur”.
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	kita bisa memanggil kedua belah pihak yang bertikai dan memecahkan permasalahannya secara bersama-sama”.	Kita bisa memanggil kedua belah pihak dan memberikan layanan mediasi.	kita bisa mendengarkan pengakuan masing-masing dan bisa berhadapan langsung diantara para peserta layanan”.	“Bisa dipanggil kedua belah pihak”.
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan	“Siswa merespon layanan mediasi ini dengan	“Mereka merespon layanan mediasi ini dengan baik dan antusias, tetapi	“Baik”	“Baik”

	mediasi yang ibu berikan?	baik”	ada sebagian siswa yang menganggap acuh layanan mediasi ini ”.		
9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	“Bertanya kepada teman sekelas dan teman dekat siswa	“Memanggil kembali pihak yang bertikai tersebut setelah berselang beberapa hari ”.	“Memantau siswa yang telah diberikan layanan mediasi dengan melibatkan guru mata pelajaran dan teman-temannya ”.	“Memantau dan memanggil mereka kembali setelah berselang beberapa hari”.
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi disekolah?	“ Menimbulkan rasa keakraban di antara siswa, menghilangkan rasa permusuhan di antara siswa”	Siswa merasa lega dan menjalin hubungan yang harmonis dengan teman dan lingkungannya.	siswa bisa saling memaafkan, memiliki rasa persahabatan dan persaudaraan, tidak mau mengejek teman	”Permusuhan diantara siswa bisa berakhir, rasa persahabatan dan ketertiban dilingkungan sekolah dapat tercipta.
11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“Memberikan laiseg dan mengobservasi tingkah laku mereka setelah diberikan layanan mediasi”	“Memberikan penilaian segera dan melihat perubahan tingkah laku atau perubahan sikap siswa”.	“Melihat perubahan tingkah laku siswa, mengobservasi langsung untuk memantau perkembangan siswa ”	Memberikan laiseg, dan melihat perubahan sikap siswa ”
12.	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	“ Iya, tetapi tidak semuanya didokumentasikan.	“Kadang-kadang ” karna sudah ada surat perjanjian, maka saya menjadikan surat perjanjian sebagai dokumentasi saya.	“iya”	“iya” tapi tidak semuanya.

***Hasil wawancara lebih lengkap dengan 4 orang guru pembimbing bisa di lihat di lampiran***

Hasil wawancara yang diperoleh dari 12 orang siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, penulis menggunakan inisial dalam menampilkan hasil wawancara. Inisial A = Muhammad Tari Qamal. B= Wendi Aldi, C= Sahran, D= Raymon Lukas Hadiyanto, E= Oktaviany, F= Trido Setyatama G= Eki Saputra H= Yohanna Sumbari Elta I= Hengki Saputra, J= Raufana Alifa.EZ. K= Rangga Warandana L= M. Yusuf Firdausi Berikut hasil wawancara tersebut:

**Table IV. 6**

**Hasil Wawancara dengan 12 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	S a n g e r	B i s a s  s a j a	K e r a s  d a n  t e g a s	B a i k	B i s a s  s a j a	S a n g e r	B a i k	B a i k	B a i k	B a i k	B a i k	B a i k
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
3.	Adakah guru pembimbing	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d	T i d

	menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k	a k
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcokokan akibat pertikaian?	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya
7.	Apakah	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya

	guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu yang bertikai?												
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	K a d a n g - k a d a n g	Iya	Iya	Iya	Iya
9.	Apakah kamu yang bertikai juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	K a d a n g - k a d a	B i s a	B i s a	B i s a	Iya	K a d a n g - k a d a	K a d a n g - k a d a	B i s a	B i s a	K a d a n g - k a d a	S e d a n g b e r u	I n s y a A l l a h

		n g					n g	n g			n g	s a h a	b i s a
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	Iya	K a d a n g - k a d a n g	T i d a k	T i d a k	T i d a k	Iya	T i d a k	T i d a k	T i d a k	Iya	Iya	Iya

*Hasil wawancara lebih lengkap dengan dengan 12 siswa tentang pelaksanaan layanan mediasi bisa di lihat di lampiran*

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Layanan Mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru**

Hasil wawancara yang diperoleh dari 12 orang siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, penulis menggunakan inisial dalam menampilkan hasil wawancara. Inisial A = Muhammad Tari Qamal. B= Wendi Aldi, C= Sahran, D= Raymon Lukas Hadiyanto, E= Oktaviany, F= Trido Setyatama G= Eki Saputra H= Yohanna Sumbari Elta I= Hengki Saputra, J= Raufana Alifa.EZ. K= Rangga Warandana L= M. Yusuf Firdausi. Berikut hasil wawancara tersebut:



**Table IV. 7**

**Hasil Wawancara dengan 12 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1.	Apakah kamu percaya kepada guru pembimbing untuk membahas masalah yang kamu alami?	T i d a k	T i d a k	B i s a	P e r c a y a	T i d a k	T i d a k	T i d a k	B i s a	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
2.	Apakah kamu merasa guru pembimbing bersikap terbuka dan jujur dalam memberikan layanan kepada kamu?	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya
3.	Apakah kamu merasa guru pembimbing bersikap hangat dalam memberikan layanan kepada kamu?	K a d a n g	J a n g	K a d a n g	K a d a n g	K a d a n g	T i d a n g	K a d a n g	S e b a n g	K a d a n g	T i d a n g	K a d a n g	K a d a n g
4.	Apakah menurut kamu guru pembimbing	T i d a	K a d a	K a d a	K a d a	K a d a	T i d a	T i d a	T i d a	T i d a	T i d a	T i d a	T i d a

	bersikap sabar dalam menghadapi permasalahan kamu?	k	n g - k a d a n g	n g - k a d a n g	n g - k a d a n g	n g - k a d a n g	k	k	k	k	k	k	k
5.	Apakah guru pembimbing bisa menjadi pendengar setia dalam menyelesaikan permasalahan anda?	Iya	T i d a k	T i d a k	T i d a k	B i s a	T i d a k	B i s a	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
6.	Apakah kamu merasa nyaman berkonsultasi di ruangan BK?	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k	T i d a k
7.	Apakah kamu bisa jujur dan terbuka dalam menyampaikan permasalahan kamu?	T i d a k	T i d a k	B i s a	B i s a	T i d a k	B i s a	B i s a	B i s a	K a d a n g - k a d a n g	B i s a	B i s a	B i s a
8.	Apakah kamu antusias dalam mengikuti layanan mediasi?	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	Iya	K a d a n g - k	Iya	Iya	Iya	Iya

									a d a n g				
9.	Apakah kamu bisa saling memaafkan?	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a	B i s a

*Hasil wawancara lebih lengkap dengan dengan 12 siswa tentang faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi bisa di lihat di lampiran*

### **3. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa**

Hasil wawancara yang diperoleh dari 12 orang siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, Berikut hasil wawancara tersebut:

**Table IV. 8****Hasil Wawancara dengan 2 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban	
		M. Tari Qamal	Sahran
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	Berkelahi	Berkelahi
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	Dengan Sahran	Dengan Muhammad tari kamal
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	Karena sama-sama emosi	Karena saya tidak sengaja melempar bola.
4.	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	Ketidakcocokan ini bermula dari sahran yang melempar saya dengan bola yang basah dan kotor karena air hujan, sehingga baju seragam saya kotor, saya marah dan melemparkan dia dengan bola yang sama. Pada akhirnya kami berkelahi.	Kejadian ini bermula dari saya yang tidak sengaja melemparkan bola ketika saya bermain basket, saya tidak melihat kamal lewat disekitar lapangan, saya melemparkan bola kearah teman yang juga bermain basket. Ternyata bola meleset dan mengenai kamal. Dari situlah awal perkelahian kami.
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	Menjadi lega dan kami bisa saling memaafkan.	Saya merasa lega dan kesalahfahaman kamal kepada saya menjadi hilang.
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	Kami sekarang sudah kembali seperti semula dan berteman kembali.	Sekarang kami bersahabat kembali.

**Table IV. 9**

**Hasil Wawancara dengan 2 Orang Siswa**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi Jawaban</b>	
		<b>Raufana Alifa.EZ.</b>	<b>Trido Setyatama</b>
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	Teman selalu menyakiti hati ku	Karena menyakiti hati teman.
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	Dengan Trido	Dengan Alifa
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	Karena dia selalu menyakiti hati ku.	Karena iseng tiap hari menggoda teman sekelas ku
4.	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	Setiap hari trido selalu membuatku sakit hati, dia selalu mengganggu dan mengejekku, dia bilang aku bodoh, jelek dan banyak lagi hal yang dia bilang yang membuat saya tidak nyaman dan sakit hati.	Setiap hari saya suka mengusili teman sekelasku, tidak tahu kenapa saya tidak tenang kalau belum menggodanya, tapi ternyata dia merasa sakit hati dan tersinggung, saya hanya berniat bercanda saja dengan mengusilinya.
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	Saya jadi lega dan trido tidak pernah menyakiti hati saya lagi.	Saya lega karena alifa tidak membenciku lagi .
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	Sekarang hubungan pertemanan kami kembali baik.	Sekarang kami berteman baik kembali.

**Table IV. 10****Hasil Wawancara dengan 2 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban	
		Raymon Lukas.H	Rangga Warandana
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	Sering di ejek teman	Usil sama teman.
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	Rangga warandana	Dengan Raymon
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	Karena hati saya terlalu sakit	Karena saya tidak suka sama Raymon.
4.	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	Rangga selalu jahat padaku, dia selalu mengganguku dalam belajar, dia selalu mengataiku suka mengupil, dan dia juga bilang aku idiot dan kotor, padahal aku selalu baik padanya.	Saya tidak menyukai Raymon karena dia suka mengupil, maka nya saya suka mengejek dan menghina dia.
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	Aman dari gangguan Rangga	Saya tidak membenci Raymon lagi, dia juga telah memaafkan saya karena saya telah menyakiti dia.
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	Baik.	Sekarang kami menjadi teman baik.

**Table IV. 11****Hasil Wawancara dengan 2 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban	
		Yohanna S.E	Oktaviany
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	Mengunci teman di toilet	Dikunci oleh teman di toilet
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	Dengan yani	Dengan Yohana
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	Karena dia selalu mendekati cowok yang saya sukai, dan saya sangat tidak suka itu.	Karena saya dekat dengan cowok yang ternyata di sukai oleh yohana.
4.	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	Awalnya saya tidak ada urusan sama yani, tapi semenjak dia selalu mendekati cowok yang saya sukai, saya menjadi tidak suka sama dia dan berusaha membuatnya kapok agar tidak mendekati cowok yang saya sukai lagi dengan mengunci dia di toilet.	Waktu pelajaran berlangsung saya permisi untuk ke toilet, ternyata yohana mengikuti saya dan dia mengunci saya di dalam toilet.
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	Saya sadar kalau perbuatan saya salah dan saya minta maaf kepada yani atas kesalahan yang saya perbuat	Saya merasa senang karena yohana tidak dendam lagi sama saya.
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	Sekarang kami sudah tidak bermusuhan.	Sudah baik kembali.

**Table IV. 12****Hasil Wawancara dengan 2 Orang Siswa**

No.	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban	
		Wendi Aldi	Eki Saputra
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	Berkelahi	Berkelahi
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	Dengan Eki	Dengan Aldi
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	Karena saya tidak suka Eki meremehkan saya.	Karena saya membaca SMS aldi di depan umum.
4.	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	mengambil HP saya dan membaca pesan saya di depan teman-teman se lokal dengan menambahkan kata-kata yang tidak baik. Saya merasa saya diremehkan dan saya merasa tersinggung dan terjadilah perkelahian.	Waktu jam pelajaran dan guru tidak ada saya bercanda dengan Aldi dan mengambil HP nya, dan membaca pesan yang ada di dalam HP tersebut dengan menambahkan kata-kata yang tidak ada di dalam pesan
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	Biasa saja	Saya merasa lega akhirnya masalah nya selesai.
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	Seperti biasa, sudah tidak bertengkar lagi.	Baik seperti biasanya.



## C. ANALISIS DATA

### 1. Pelaksanaan Layanan Mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru

Penulis akan menguraikan lebih lanjut tentang data yang diperoleh di lapangan untuk mendapatkan suatu kesimpulan pada bab berikutnya. Data yang penulis peroleh di atas akan dianalisa sehingga dapat terlihat jelas hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru.

Seperti layanan-layanan yang lain, pelaksanaan layanan mediasi juga melalui proses atau tahapan-tahapan sebagai berikut: perencanaan, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, dan laporan.

*Pertama*, 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.

*Kedua*, pelaksanaan yang meliputi kegiatan: (1) Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai, (2) Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi, (3) Membahas 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.

*Ketiga*, evaluasi. melakukan evaluasi segera dan jangka pendek, tentang pelaksanaan hasil-hasil mediasi, khususnya menyangkut hubungan pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

*Keempat*, Analisis hasil evaluasi: menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

*Kelima*, tindak lanjut: menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian di antara pihak-pihak yang terlibat.

*Keenam*, laporan. (1) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi. (2) Mendokumentasikan laporan layanan mediasi.

Jika ditinjau di lapangan, dari sekian banyak poin-poin yang disebutkan dalam buku tentang pelaksanaan layanan mediasi, sebagian besar telah dilaksanakan oleh guru pembimbing di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 4 orang guru pembimbing maka penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Guru pembimbing melaksanakan identifikasi siswa yang bertikai untuk mengetahui permasalahan yang di hadapi siswa.
- b. Guru pembimbing mengidentifikasi siswa dengan cara bertanya kepada teman siswa yang bertikai, bertanya kepada wali kelas, guru pembimbing juga melakukan observasi langsung serta menyebarkan

angket dan sosiometri untuk mendapatkan data tentang siswa yang bermasalah.

- c. Guru pembimbing menerima pihak yang bertikai untuk melaksanakan layanan mediasi dengan baik, walaupun sebagian siswa menganggap guru pembimbing menerima siswa dengan galak.
- d. Guru pembimbing tidak menjelaskan kepada siswa yang bertikai tentang layanan mediasi, sehingga siswa tidak mengetahui layanan yang diberikan oleh guru pembimbing kepada mereka.
- e. Guru pembimbing tidak menjelaskan tujuan dan manfa'at layanan mediasi kepada siswa yang seharusnya disebutkan sebelum memulai layanan mediasi agar siswa yang bertikai mengerti dengan tujuan dan manfaat layanan mediasi yang sedang dilakukan.
- f. Guru pembimbing tidak menjelaskan cara-cara pelaksanaan layanan mediasi. Guru pembimbing langsung saja membahas permasalahan yang dihadapi oleh siswa, sehingga siswa tidak tau bagaimana cara pelaksanaan layanan mediasi tersebut.
- g. Guru pembimbing membahas masalah siswa yang bertikai dengan melibatkan kedua belah pihak dan membahas masalah pihak yang bertikai secara adil dan tidak memihak.
- h. Guru pembimbing menginformasikan kepada peserta layanan tentang dampak ketidakcocokan atau pertikaian yang mereka lakukan, baik itu dampak bagi diri sendiri dan orang lain.

- i. Guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada peserta layanan yang harus diterapkan oleh peserta layanan dalam kehidupan mereka sehari-hari.
- j. Guru pembimbing tidak melatih tingkah laku yang baik kepada peserta layanan yang seharusnya itu diterapkan demi tercapainya tujuan layanan mediasi dengan maksimal.
- k. Guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada peserta layanan dengan mencontohkan akhlak nabi Muhammad. SAW dan tokoh-tokoh islam yang terkemuka.
- l. Guru pembimbing bisa memberikan contoh tingkah laku yang baik kepada siswa sehingga siswa bisa menerapkan tingkah laku tersebut kedalam kehidupannya sehari-hari.
- m. Guru pembimbing menyediakan peralatan seperti pena dan buku sebelum melaksanakan layanan mediasi sebagai alat untuk mendokumentasikan layanan mediasi yang dilakukan. Guru pembimbing juga mempersiapkan ruangan agar siswa merasa nyaman.
- n. Guru pembimbing memberikan layanan mediasi kepada siswa yang mengalami masalah pertikaian, perkelahian, permusuhan kecuali masalah yang bersifat kriminalitas.
- o. Guru pembimbing menindaklanjuti layanan mediasi dengan cara memantau dan memanggil siswa kembali setelah berselang beberapa hari. Guru pembimbing juga bertanya kepada teman dan wali kelas tentang perkembangan siswa yang bertikai tersebut.

- p. Guru pembimbing memperoleh hasil dari layanan mediasi dengan perubahan sikap siswa, siswa mau berdamai, timbulnya rasa persaudaraan di antara siswa, walaupun sebagian siswa masih mengulangi perbuatannya.
- q. Guru pembimbing mendapatkan hasil layanan mediasi berupa perubahan sikap siswa seperti timbulnya rasa keakraban di antara siswa, menghilangkan rasa permusuhan di antara siswa
- r. Guru pembimbing mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi dengan *laissez* dan melihat perubahan sikap siswa misalnya melihat pergaulannya, apakah masih bermusuhan atau sudah benar-benar damai. Namun *laissez* jarang diberikan, guru pembimbing lebih sering mengevaluasi siswa dengan bertanya kepada siswa tentang perasaannya setelah mendapatkan layanan.
- s. Guru pembimbing mendokumentasikan pelaksanaan layanan mediasi sebagai bukti nyata pelaksanaan layanan mediasi, walaupun tidak semuanya didokumentasikan.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Layanan Mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru**

Adapun Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Layanan Mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru, ialah:

- a. Faktor Internal
  - 1. Latar belakang guru pembimbing

Guru pembimbing harus berlatar belakang pendidikan S1 BK yang memiliki keilmuan BK yang tinggi dan bisa menjalankan BK disekolah dengan baik dan sesuai aturan agar tujuan BK bisa tercapai dengan maksimal.

## 2. Kualitas pribadi guru BK

Kualitas pribadi guru BK atau konseling merupakan faktor yang sangat penting dalam konseling. Kualitas pribadi konseling ini menjadi faktor penentu pencapaian konseling yang efektif.

Kualitas pribadi konselor ditandai dengan beberapa karakteristik sebagai berikut:

- a) Pemahaman diri
- b) Kompeten
- c) Dapat dipercaya
- d) Jujur
- e) Bersikap hangat
- f) Sabar
- g) Menjadi pendengar yang aktif

## 3. Siswa

Siswa harus bisa mengikuti pelaksanaan layanan mediasi dengan baik kemudian bisa jujur dan terbuka dalam menyampaikan permasalahannya.

### b. Faktor eksternal

Penyediaan fasilitas

Fasilitas yang harus di sediakan misalnya ruangan BK yang nyaman dan perlengkapan pelaksanaan BK.

Kenyataan di lapangan, dari hasil wawancara penulis dengan 12 Siswa Sekolah Menengah Atas 10 Pekanbaru, maka penulis menemukan hasil sebagai berikut :

- a) Dari keempat guru pembimbing yang ada di SMA Negeri 10 Pekanbaru hanya satu orang yang memang berlatar belakang pendidikan BK, yaitu S2 BK. Dua orang lagi berlatar belakang pendidikan S1 dan S2 Sosiologi dan satu lagi berlatar belakang pendidikan S1 Psikologi pendidikan.
- b) Siswa sulit mempercayakan masalah yang dihadapinya kepada guru pembimbing, karena siswa takut masalahnya akan tersebar di lingkungan sekolah.
- c) Guru pembimbing selalu bersikap jujur dan terbuka dalam menghadapi masalah yang dihadapi oleh siswa.
- d) Siswa merasa guru pembimbing tidak bersikap hangat terhadap mereka.
- e) Siswa merasa guru pembimbing tidak bisa menjadi pendengar yang aktif bagi mereka dalam membahas masalah siswa.
- f) Siswa merasa tidak nyaman berkonsultasi di ruangan BK, selain rebut, ruangan BK juga dijadikan sebagai ruangan kesiswaan.
- g) Dari 12 orang siswa sebagian besar siswa mau jujur dan terbuka menyampaikan permasalahannya kepada guru pembimbing.
- h) Siswa sangat antusias dalam mengikuti layanan mediasi.
- i) Siswa bisa saling memaafkan antara satu dan lainnya.

**2. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru**

Dari hasil wawancara penulis dengan 12 orang siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa adalah: Perkelahian, menyakiti hati teman dan perebutan cowok dan mengusili teman.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil suatu kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan layanan mediasi di SMA 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. 4 item itu ialah:
  - a. Guru pembimbing tidak menjelaskan kepada siswa yang bertikai tentang layanan mediasi.
  - b. Guru pembimbing tidak menjelaskan tujuan dan manfa'at layanan mediasi kepada siswa.
  - c. Guru pembimbing tidak menjelaskan cara-cara pelaksanaan layanan mediasi.
  - d. Guru pembimbing tidak melatih tingkah laku yang baik kepada peserta layanan
2. Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di SMA Negeri 10 Pekanbaru adalah:
  - a. Masih terbatasnya guru pembimbing yang berlatar belakang pendidikan S1 BK dan memiliki keahlian dalam bidang ke BK an yang tinggi.

- b. Siswa sulit mempercayakan masalah yang dihadapinya kepada guru pembimbing, karena siswa takut masalahnya akan tersebar di lingkungan sekolah.
  - c. Guru pembimbing selalu bersikap jujur dan terbuka dalam menghadapi masalah yang dihadapi oleh siswa.
  - d. Siswa merasa guru pembimbing tidak bersikap hangat terhadap mereka.
  - e. Siswa merasa guru pembimbing tidak bisa menjadi pendengar yang aktif bagi mereka dalam membahas masalah siswa.
  - f. Dari 12 orang siswa sebagian besar siswa mau jujur dan terbuka menyampaikan permasalahannya kepada guru pembimbing.
  - g. Siswa sangat antusias dalam mengikuti layanan mediasi.
  - h. Siswa bisa saling memaafkan antara satu dan lainnya.
3. Perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru

Adapun perselisihan yang menyebabkan ketidakcocokan siswa adalah: Perkelahian, menyakiti hati teman dan perebutan cowok dan mengusili teman.

## **B. Saran**

Dalam proses pelaksanaan layanan mediasi di SMA Negeri 10 pekanbaru, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Guru pembimbing kiranya lebih aktif mengikuti seminar-seminar BK, MGP dan kegiatan-kegiatan yang menambah wawasan tentang keilmuan BK.
- b. Guru pembimbing kiranya bisa melatih dan memperdalam kualitas pribadinya, agar proses layanan bimbingan dan koneling bisa berjalan dengan lancar.
- c. Kepala sekolah kiranya lebih memperhatikan pelaksanaan BK di sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Juntika Nurihsan, *Bimbingan dan Konseling Dalam Berbagai Latar Kehidupan*, PT. Rafika Aditama, Bandung, 2007
- Desmita, *Psikologi Perkembangan, Remaja Rosdakarya*, Bandung, 2008
- Fenti Hikmawati, *Bimbingan dan Konseling* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- [Http://Www.Pn-Yogyakarta.Go.Id/Pnyk/Utama/Arti-Lambang/19-Layanan-Mediasi.Html](http://Www.Pn-Yogyakarta.Go.Id/Pnyk/Utama/Arti-Lambang/19-Layanan-Mediasi.Html)
- Kamus Besar bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Balai pustaka, Jakarta, 2005
- Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta, 2004
- , *Layanan Mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas negeri Padang, 2004
- , *Wawasan Profesional Konseling*, UNP, Padang, 2009
- Ramayulis dan Samsul Nizar, *Filsafat Pendidikan Islam: Telaah Sistem Pendidikan dan Pemikiran Para Tokohnya*, Kalam Mulia, Jakarta, 2009
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan dan Pratek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006
- Suhertina, *Pengantar Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Suska Press, 2008
- Syamsu Yusuf, dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung, 2006
- Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta, 2007
- Zakaria Daradjat, *Kepribadian Guru*, PT. Bulan Bintang, Jakarta, 2005
- Dewa Ketut Sukardi & Nila kusmawati, *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Ws.Winkel & M.M.Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi pendidikan*, Media Abadi, Yogyakarta, 2007

## PEDOMAN WAWANCARA

Interviwer :  
Tempat wawancara :  
Tanggal wawancara :  
Topik wawancara :

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum melakukan layanan mediasi di sekolah?	
4.	yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan mediasi yang ibu berikan?	
9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	
11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	
12.	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	

**Guru A**

Interviwer :Dra. Hj. Nifwanis  
Tempat wawancara :Ruangan BK  
Tanggal wawancara :16-Juli-2011  
Topik wawancara :Layanan Mediasi

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	“Iya”, saya melakukannya untuk mengetahui permasalahan yang dialami siswa.
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	bertanya kepada siswa dan wali kelas, saya juga menyebarkan angket dan sosiometri
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum melakukan layanan mediasi di sekolah?	“Pena, buku”. Sebelum saya melakukan layanan mediasi saya menyediakan perlengkapan seperti pena, buku dan mempersiapkan diri untuk melakukan layanan mediasi
4.	Permasalahan yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	“Perselisihan, perkelahian, permusuhan” tetapi masalah perkelahian disini diluar dari masalah yang bersifat kriminalitas.
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	Memanggil siswa dan memberikan layanan mediasi
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	“Kurang nya keterbukaan antara satu dan lainnya” kita mengetahui permasalahan yang mereka alami yaitu dari keterbukaan mereka dalam menyampaikan permasalahan yang mereka alami agar permasalahannya tersebut bisa diselesaikan secara tuntas dan tidak berkelanjutan.
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	“ Kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain adalah kita bisa memanggil kedua belah pihak yang bertikai dan memecahkan permasalahannya secara bersama-sama”.
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan mediasi yang ibu berikan?	“Siswa merespon layanan mediasi ini dengan baik”

9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	“Bertanya kepada teman sekelas dan teman dekat siswa yang bertikai apakah mereka masih bertikai atau tidak”
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“ Menimbulkan rasa keakraban di antara siswa, menghilangkan rasa permusuhan di antara siswa”
11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“Memberikan laseg dan mengobservasi tingkah laku mereka setelah diberikan layanan mediasi”
12	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	“ Iya, tetapi tidak semuanya didokumentasikan.

### **Guru B**

Interviwer : Desra Suharti, S, Sos

Tempat wawancara : Ruang BK

Tanggal wawancara : 20-Juli-2011

Topik wawancara : Layanan Mediasi

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	“ Iya” saya mengidentifikasi siswa yang bermasalah.
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	“ Bertanya kepada siswa, wali kelas serta selalu memantau keadaan siswa. ”
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum melakukan layanan mediasi di sekolah?	“Pena, buku” selain itu saya juga mempersiapkan diri untuk melaksanakan layanan mediasi”
4.	Permasalahan yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	“Pertikaian, perkelahian, mencemeeh dan mengejek teman, berantem di sekolah” siswa –siswa yang semacam ini akan diberikan layanan mediasi agar masalahnya tidak berlanjut.
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	”Memanggil siswa yang berelisih, meminta masing-masing menjelaskan permasalahannya kemudian memberikan mereka nasehat”.
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	“ Para peserta layanan tidak mau mengaku dan saling

		menyalahkan satu sama lain”.
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	Kita bisa memanggil kedua belah pihak dan memberikan layanan mediasi.
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan mediasi yang ibu berikan?	“Mereka merespon layanan mediasi ini dengan baik dan antusias, tetapi ada sebagian siswa yang menganggap acuh layanan mediasi ini ”.
9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	“Memanggil kembali pihak yang bertikai tersebut setelah berselang beberapa hari ”.
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	Siswa merasa lega dan menjalin hubungan yang harmonis dengan teman dan lingkungannya.
11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“memberikan penilaian segera dan melihat perubahan tingkah laku atau perubahan sikap siswa”.
12	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	“Kadang-kadang ” karna sudah ada surat perjanjian, maka saya menjadikan surat perjanjian sebagai dokumentasi saya.

### **Guru C**

Interviwer : Suyani, M.Pd

Tempat wawancara : Kantin SMA 10 Pekanbaru

Tanggal wawancara : 20-Juli-2011

Topik wawancara : Layanan Mediasi

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	“iya” saya melaksanakannya.
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	“ Bertanya kepada siswa dan melihat keadaan langsung dikelas dan diluar kelas ”.
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum melakukan layanan mediasi di sekolah?	“ Pena, buku, dan perlengkapan ruangan” sebelum melaksanakan layanan mediasi, kita harus mempersiapkan segala sesuatunya. Seperti pena dan



		buku untuk mencatat atau untuk mendokumentasikan layanan mediasi. Ruangan juga harus diatur agar peserta layanan merasa nyaman dan mau terbuka dalam menyampaikan masalah yang sedang mereka alami.
4.	Permasalahan yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	“siswa yang berselisih, berkelahi, memusuhi teman, memaki dan mengejek teman, menyakiti hati teman”. Masalah siswa yang seperti ini bisa mengganggu ketertiban dan melanggar peraturan sekolah, maka dari itu mereka diberikan layanan mediasi.
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	”Memanggil siswa yang berkelahi dan memberikan layanan mediasi
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	“Para peserta layanan saling menyalahkan dan enggan meminta ma’af dan memberi ma’af.
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	“Kelebihannya dari layanan lain yaitu kita bisa mendengarkan pengakuan masing-masing dan bisa berhadapan langsung diantara para peserta layanan”.
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan mediasi yang ibu berikan?	“Baik” mereka merespon layanan mediasi ini dengan baik, mereka mau mempertanggung jawabkan perbuatan mereka dengan bersedia di mediasi”.
9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	“Memantau siswa yang telah diberikan layanan mediasi dengan melibatkan guru mata pelajaran dan teman-temannya ”.
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	”Pertikaian diantara siswa tidak berkelanjutan, siswa bisa saling memaafkan, memiliki rasa persahabatan dan persaudaraan, tidak mau mengejek teman, siswa bisa mengetahui bahwa berkelahi atau bermusuhan tidaklah baik.

11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“Melihat perubahan tingkah laku siswa, mengobservasi langsung untuk memantau perkembangan siswa ”
12	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	“iya”

### **Guru D**

Interviwer :Marta Lena, S.Sos

Tempat wawancara : Ruangan BK

Tanggal wawancara : 21- Juli-2011

Topik wawancara :Layanan Mediasi

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Apakah ibu melakukan identifikasi kebutuhan siswa untuk mengetahui siswa yang bertikai?	“iya” saya melakukannya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi siswa.
2.	Bagaimana ibu melaksanakan identifikasi kebutuhan siswa tersebut?	“ Bertanya kepada siswa, memberikan sosiometri dan juga melihat keadaan di kelas” dengan melakukan identifikasi kita bisa tau masalah yang dialami oleh siswa, banyak diantara siswa memilih menyimpan masalahnya dibandingkan menceritakannya kepada guru, atas dasar inilah kita harus melakukan identifikasi siswa agar kita bisa membantu memecahkan permasalahannya agar tidak mengganggu konsentrasi belajarnya.
3.	Alat atau perlengkapan apa saja yang ibu persiapkan sebelum melakukan layanan mediasi di sekolah?	“ Peralatan untuk menulis seperti pena dan buku, dan perlengkapan ruangan” kenyamanan ruangan sangat diperlukan agar peserta merasa nyaman dan mau terbuka menyampaikan permasalahannya”.
4.	Permasalahan yang seperti apakah yang ibu berikan layanan mediasi?	“Masalah pertikaian dan masalah berkelahian. Jika permasalahan

		ini tidak cepat diatasi maka akan berlanjut dan bisa saja terjadi hal-hal yang tidak diinginkan”.
5.	Langkah-langkah apa saja yang ibu laksanakan dalam layanan mediasi?	”Saya memanggil siswa yang berselisih keruangan BK, kemudian membahas masalah siswa tersebut serta memberi nasehat agar tidak berselisih lagi dan memberitahu tingkah laku yang baik yang disenangi oleh orang lain dan di senangi oleh Allah SWT.
6.	Apa kendala yang ibu rasakan ketika ibu melaksanakan layanan mediasi di sekolah?	“Peserta layanan susah menghilangkan emosi dan amarah masing-masing, tidak jujur”.
7.	Dimana letak kelebihan layanan mediasi dibandingkan layanan yang lain dalam masalah pertikaian menurut ibu?	“Bisa dipanggil kedua belah pihak”, kita lebih mudah menyelesaikan perselisihannya karna kita bisa langsung mendengarkan pengakuan masing peserta layanan. Dan bisa memecahkan permasalahannya secara bersama-sama.
8.	Bagaimana respon siswa terhadap layanan mediasi yang ibu berikan?	“Baik” mereka bisa mengikuti layanan mediasi dari awal sampai akhir dengan tenang dan bisa damai dan mengakhiri pertikaian.
9.	Apa tindak lanjut yang ibu lakukan untuk layanan mediasi ini?	“Memantau dan memanggil mereka kembali setelah berselang beberapa hari”.
10.	Apa saja hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	”Permusuhan diantara siswa bisa berakhir, rasa persahabatan dan ketertiban dilingkungan sekolah dapat tercipta.
11.	Bagaimana cara ibu mengevaluasi pelaksanaan layanan mediasi di sekolah?	“memberikan laiseg, dan melihat perubahan sikap siswa ” misalnya melihat pergaulannya, apakah masih bermusuhan atau sudah benar-benar damai.
12.	Apakah hasil dari evaluasi tersebut didokumentasikan menjadi laporan khusus terhadap layanan mediasi di sekolah?	“iya” tapi tidak semuanya.



## PEDOMAN WAWANCARA

Interviwer :  
Tempat wawancara :  
Tanggal wawancara :  
Topik wawancara :

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi pesertan layanan menurut kamu?	
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu yang bertikai?	
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu yang bertikai?	
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu yang bertikai?	
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	
9.	Apakah kamu yang bertikai juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	

**Siswa A**

Interviwer : Muhammad Tari Qamal  
Tempat wawancara : Ruangan BK  
Tanggal wawancara :20-Juli-2011  
Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	"Sanger", kami jadi takut keruangan BK
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak pernah"
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak ada di jelaskan"
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	"Tidak", langung membahas kenapa kami berkelahi saja.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	"Iya" kami dipertemukan dan masalah kami di bahas secara bersama-sama.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya", kami diberitahu dampak dan akibat dari perbuatan kami.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu yang bertikai?	" iya" kami diberi tahu tingkah laku yang diharapkan oleh semua orang.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya"contohnya bisa saya mengerti dan saya pahami.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	" Tidak" mereka hanya memberikan contoh saja.
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	" kadang-kadang" jika saya berada pada tingkat emosi yang tinggi, saya lupa dengan tingkah laku yang baik tersebut.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian	"Iya" mereka bertanya

	terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	perasaan kami setelah mendapatkan layanan mediasi.
--	--	--

**Siswa B**

Interwiwer : Wendi Aldi  
 Tempat wawancara : Kantin SMA 10  
 Tanggal wawancara :20-Juli-2011  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	”Biasa saja” kadang-kadang ada galaknya juga.
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	” Tidak” langsung kepada pokok permasalahan saja.
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”Tidak” saya tidak mengerti, tetapi saya ikuti saja apa kata guru pembimbing.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	”Iya” kami dipanggil dan masalah kami dibahas secara bersama-sama.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	” Iya” kami diberitahu dampak ketidakcocokan akibat pertikaian.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	”Iya” guru pembimbing memberitahu kami tingkah laku yang diharapkan dan tingkah laku yang seharusnya kami lakukan.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	” iya” contoh yang diberikan guru pembimbing berkaitan dengan kehidupan sehari-hari para tokoh, jadi lebih mudah kami mengerti.

9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	“tidak”, guru pembimbing cuma memberitahu saja, tidak melatih kami dengan tingkah laku yang diharapkan tersebut.
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	”bisa” walaupun bertahap.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	“ kadang-kadang”

### Siswa C

Interviwer : Sahran

Tempat wawancara : Ruangan BK

Tanggal wawancara : 25-Juli-2011

Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	”bersikap keras dan tegas”
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	”tidak”
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak dijelaskan”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”tidak ada disebutkan”
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	” Iya” masalah kami dibahas secara bersama-sama.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	”Iya” guru pembimbing menginformasikan bahwa berkelahi membawa dampak yang tidak baik



		bagi kita.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	”Iya” guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kami yang sering berkelahi.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	”Iya” guru pembimbing mencontohkan orang-orang yang bertingkah laku baik kepada kami dengan menunjukkan berbagai tokoh yang berkelakuan baik.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	”Tidak”
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	”Bisa”, saya selalu beruaha jadi orang yang baik dan jadi kebanggaan.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	“Tidak”

### Siswa D

Entreviwer : Raymon Lukas Hadiyanto  
 Tempat wawancara : Di Ruang Kelas  
 Tanggal wawancara :26-Juli-2011  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	” Baik”
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada?	”Tidak” guru pembimbing langsung menanyai alasan kami berkelahi.
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara	”Tidak” saya ikuti saja

	pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	apa yang dikatakan guru prmbimbing.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	"Iya" masalah kami dibahas dalam layanan mediasi dengan adil dan guru pembimbing tidak memihak kepada siapapun.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya" kami diberitahu tentang dampak perkelahian yang kami lakukan, baik dampak buat diri sendiri maupun dampaknya bagi orang lain.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	Iya" guru pembimbing memberitahu kami tentang tingkah laku yang diharapkan oleh semua orang.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kami yang bertikai, misalnya seperti tingkah laku nabi. Saya bisa mengerti dengan contoh yang diberikan tersebut.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	"Tidak"
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	"Bisa" tapi bertahap
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	"Tidak"

**Siswa E**

Interviwer : Oktaviany

Tempat wawancara : kantin Sma 10

Tanggal wawancara :26-juli-2011

Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	"Biasa saja"
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak"
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada?	"Tidak" guru pembimbing langsung bertanya kenapa kami bertikai
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	"Tidak" saya tidak mengerti.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	"Iya" masalah kami dibahas sampai tuntas
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya" kami diberikan informasi tentang dampak pertikaian yang kami lakukan.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	"Iya" guru pembimbing memberitahu kami tingkah laku yang diharapkan oleh sekolah dan orang lain.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" saya mengerti dengan contoh yang diberikan oleh guru pembimbing, karena contohnya berkaitan dengan kehidupan para

		tokoh-tokoh islam.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	”Tidak”
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	”Iya” saya selalu berusaha menerapkan tingkah laku yang diharapkan kedalam kehidupan saya sehari-hari.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	”Tidak”

**Siswa F**

Interwiwer : Trido Setyatama  
 Tempat wawancara : 27-Juli-2011  
 Tanggal wawancara : Di ruang kelas  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	“Sanger”
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak dijelaskan”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”Tidak” saya tidak mengerti.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	“Iya” masalah kami dibahas secara bersama-sama dan kami diajak

		untuk berdamai.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya" kami diberikan informasi tentang dampak ketidakcocokan kami.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	"Iya" guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan oleh semua orang kepada kami.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" saya bisa mengerti dengan contoh yang diberikan oleh guru pembimbing kepada kami"
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	"Tidak"
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	"Kadang-kadang bisa"
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	"Iya, guru pembimbing menanyakan perasaan kami.

### Siswa G

Interviewer : Eki Saputra  
 Tempat wawancara : Ruang BK  
 Tanggal wawancara : 28-Juli-2011  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	"Baik"
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak dijelaskan"
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak"
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara	"Tidak" saya tidak

	pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	mengerti.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	"Iya" masalah kami dibahas secara bersama-sama.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya" kami diberitahu tentang dampak perkelahian yang kami lakukan. Dampaknya bagi kami dan dampaknya bagi sekolah.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	"Iya" guru pembimbing memberitahu kami tingkah laku yang baik dan tingkah laku yang diharapkan oleh banyak orang.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" guru pembimbing menceritakan tingkah laku nabi Muhammad Saw.saya bisa mengerti dengan contoh tersebut.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tinkah laku yang diharapkan?	"Tidak"
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	"Kadang- kadang iya"
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	"Tidak"

**Siswa H**

Interviwer : Yohanna Sumbari Elta  
Tempat wawancara : Ruang kelas  
Tanggal wawancara :28-Juli-2011  
Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	”Baik”
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	”tidak”
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak dijelaskan”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”Tidak” saya tidak mengerti”
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	”Iya” masalah kami dibahas secara bersama-sama.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	”Iya” guru pembimbing memberitahu dampak dari perkelahia kami.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	”Iya” guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kami. Tingkah laku yang sesuai dengan ajaran agama.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	”Kadang-kadang”
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	”Tidak”
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	”Bisa”
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	”Tidak”

**Siswa I**

Interviwer : Hengki Saputra  
Tempat wawancara : Perpustakaan  
Tanggal wawancara :28-Juli-2011  
Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Deskripsi jawaban</b>
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi pesertan layanan menurut kamu?	” Kadang-kadang baik, kadang-kadang galak”
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”Tidak dijelaskan” saya tidak mengerti cara pelaksanaannya.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	” Iya” masalah kami dibahas dengan meminta penjelasan dari kami satu persatu.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	”Iya”guru pembimbing memberitahu kami tentang dampak perkelahian yang kami lakukan.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu yang bertikai?	”Iya” guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kami, baik itu yang diharapkan oleh masyarakat maupun yang diharapkan sekolah.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	”Iya” kami diberi contoh tingkah laku yang baik seperti tingkah laku Rasulullah dan saya mengerti dengan contoh tersebut.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	”Tidak”



10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	”Bisa”, saya selalu berusaha menerapkan tingkah laku yang baik dalam kehidupan saya sehari-hari.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	”Tidak”

### Siswa K

Entreviwer : Rangga Warandana  
 Tempat wawancara : Ruangan kelas  
 Tanggal wawancara :29-Juli-2011  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi pesertan layanan menurut kamu?	”Baik” mereka menerima kami dengan baik.
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak” kami langsung saja pada pokok permasalahannya
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	”Tidak”
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	”Tidak dijelaskan” saya ikuti saja apa guru pembimbing.
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	”Iya” masalah yang kami alami dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi dengan melibatkan kedua belah pihak.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	”Iya” kami diberitahu berbagai dampak dari pertikaian yang kami lakukan.

7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	"Iya" kami diberi nasehat tentang perilaku yang baik dan perilaku yang harus kami lakukan dalam kehidupan kami sehari-hari.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" saya bisa mengerti dengan contoh yang diberikan oleh guru pembimbing.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	"Tidak".
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	"saya sedang berusaha melatih diri saya untuk bertingkah laku baik kepada siapapun. .
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	"Iya" dengan bertanya.

### Siswa L

Interviewer : M. Yusuf Firdausi  
 Tempat wawancara : Ruang BK  
 Tanggal wawancara : 3-Agustus-2011  
 Topik wawancara : Pelaksanaan Layanan Mediasi

No.	Pertanyaan	Deskripsi jawaban
1.	Bagaimana sikap guru pembimbing dalam menerima pihak-pihak yang menjadi peserta layanan menurut kamu?	"Baik"
2.	Apakah guru pembimbing menjelaskan pengertian layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak" kami langsung membahas masalah kami saja.
3.	Adakah guru pembimbing menjelaskan tujuan dan manfaat layanan mediasi kepada kamu?	"Tidak"
4.	Adakah guru pembimbing menyebutkan cara pelaksanaan layanan mediasi kepada kamu? Apakah kamu mengerti cara pelaksanaannya?	"Tidak dijelaskan"
5.	Apakah masalah yang kamu rasakan dibahas oleh guru pembimbing dalam layanan mediasi?	"Iya" masalah yang kami alami dibahas di dalam

		layanan mediasi, guru pembimbing tidak memihak kepada siapapun di antara kami.
6.	Apakah kamu diberikan informasi oleh guru pembimbing tentang dampak ketidakcocokan akibat pertikaian?	"Iya" kami diberitahu berbagai dampak dari pertikaian yang kami lakukan.
7.	Apakah guru pembimbing menyebutkan tingkah laku yang diharapkan kepada kamu?	"Iya" kami diberi nasehat tentang perilaku yang baik dan perilaku yang harus kami lakukan dalam kehidupan kami sehari-hari.
8.	Apakah guru pembimbing mencontohkan tingkah laku yang baik kepada kamu yang bertikai? Apakah contoh tersebut bisa kamu mengerti?	"Iya" saya bisa mengerti dengan contoh yang diberikan oleh guru pembimbing.
9.	Apakah kamu juga dilatih dengan tingkah laku yang diharapkan?	"Tidak".
10.	Apakah kamu bisa menerapkan tingkah laku yang diharapkan tersebut ke dalam kehidupan kamu sehari-hari?	"insyaallah bisa" saya sekarang sedang berusaha menerapkan tingkah laku yang baik dalam kehidupan saya.
11.	Apakah guru pembimbing melakukan penilaian terhadap layanan mediasi ini? Seperti apakah penilaian tersebut?	"Iya" dengan bertanya.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Interviwer :  
Tempat wawancara :  
Tanggal wawancara :  
Topik wawancara :

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>skripsi Jawaban</b>
1.	Apa masalah yang membuat kamu mengalami ketidakcocokan?	
2.	Dengan siapa kamu mengalami ketidakcocokan?	
3.	Mengapa ketidakcocokan ini bisa terjadi?	
4	Bagaimana ketidakcocokan ini bermula?	
5.	Setelah mendapatkan layanan mediasi, bagaimana perasaan kamu?	
6.	Bagaimana hubungan kalian sekarang?	

## RIWAYAT HIDUP



Penulis diberi nama Ratna Dewi dilahirkan Sipungguk, Pada tanggal 02 Februari 1988, anak ketiga dari Sembilan bersaudara, yang lahir dari pasangan suami istri Muzakkir dan Rosnani. Pada tahun 1995-2001 penulis mengikuti pendidikan dasar di SD 013 Sipungguk. Pada tahun 2001-2004 penulis mengikuti pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Sipungguk.

Pada tahun 2004-2007 penulis mengikuti pendidikan di Madrasa Aliyah Sipungguk. Setelah menyelesaikan pendidikan di Madrasa Aliyah Sipungguk, kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau tepatnya di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Kependidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling. Pada bulan Juli-Agustus 2010 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Kabupaten Siak, Kecamatan Sabak Auh, Desa Rempak. Selama dua bulan dan kemudian dilanjutkan dengan melaksanakan Praktik Lapangan Konseling Pendidikan di Sekolah (PLKP-S) selama dua setengah bulan dari bulan Oktober sampai dengan pertengahan bulan Desember di SMAN 10 Pekanbaru. Bertepatan pada bulan September 2011 penulis menyelesaikan program Strata Satu (S1) dengan judul penelitian “Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru”.