

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI  
DALAM MENGATASI KONFLIK ANTAR SISWA  
DISEKOLAHMENENGAHATAS NEGERI 1  
KECAMATAN TANDUN KABUPATEN  
ROKAN HULU**



**Oleh**

**FANNY USRIA  
NIM. 11013201320**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1435 H/2014 M**

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI  
DALAM MENGATASI KONFLIK ANTAR SISWA  
DI SEKOLAH MENENGAHATAS NEGERI 1  
KECAMATAN TANDUN KABUPATEN  
ROKAN HULU**

Skripsi

Diajukan untuk memperoleh Gelar

Sarjana Pendidikan Islam

(S.Pd.I.)



Oleh

**FANNY USRIA**

**NIM. 11013201320**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1435 H/2014 M**

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Landun Kabupaten Rokan Hulu*, yang ditulis oleh Fanny Usria NIM. 11013201320 elah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 15 Dzulhijjah 1435 H/ 10 Oktober 2014 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling.

Pekanbaru, 15 Dzulhijjah 1435 H  
10 Oktober 2014 M

Pengesahan  
Sidang Munaqasyah

Pengujii I

Dr. Zaitun, M.Ag.

Pengujii II

Dicki Hartanto, M.M.

Pengujii III

Drs. H. M. Nur Ali, MA.

Pengujii IV

Sohiron M. Pd.I.

Dekan

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd.  
NIP. 19631214 198803 1 002

## ABSTRAK

**Fanny Usria, (2014) : Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) efektifitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa (2) faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Negeri 1 Tandun. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Subjek penelitian ini adalah siswa yang mengikuti layanan mediasi, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah efektifitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang siswa dan 1 orang guru pembimbing sebagai informan tambahan. Untuk pengumpulan data digunakan wawancara dengan siswa dan guru pembimbing. Data penelitian dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu memaparkan, apa adanya hasil wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa belum efektif yang terlihat dari: (1) masih ada siswa yang belum bisa bersikap toleran terhadap pihak lawan. siswa (2) masih ada siswa yang berpikiran untuk membalas perilaku pihak lawan dikemudian hari (3) masih ada siswa yang belum bisa memaafkan kesalahan teman (4) masih ada siswa yang belum tegur sapa (5) sikap guru BK dalam proses layanan mediasi terkadang tidak bersikap adil dan cenderung membela satu pihak saja. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa adalah (1) kepribadian guru pembimbing yang bijaksana (2) pengalaman guru pembimbing yang sudah bertugas selama 5 tahun 3 bulan (3) keterampilan guru pembimbing yang matang (4) siswa yang mengikuti layanan mediasi cenderung mengutamakan ego dan gengsi (5) dalam pelaksanaan layanan mediasi siswa cenderung berbohong dan menutupi kesalahannya dan menyalahkan pihak lawan (6) keterbatasan waktu dalam pelaksanaan layanan mediasi (7) tidak adanya kerjasama guru pembimbing dan personil sekolah.

## ABSTRACT

### **Fanny Usria, (2014) : The Effectivity of Implementation Mediation Services Coping Conflict in Student Transfers in State Senior High School 1 Tandun District Rokan Hulu Regency.**

The purpose of this study was to determine: (1) the effectivity of implementation mediation services coping conflict in student transfers (2) the factors that influence effectiveness of implementation mediation services coping conflict in student transfers in State Senior High School 1 Tandun District Rokan Hulu Regency. This of research was descriptive qualitative.

Research subjects are students who attend mediation service, while the object of this study was the effectiveness of the implementation of the service mediation in resolving conflicts between students. Informants in this research amounted 6 students and 1 teacher as additional informants. Collection data is an interview with the student and teacher. Research data was analyzed with descriptive qualitative technique that was displayed, what the results of the interviews.

These results indicated that the of implementation mediation services coping conflict between students is was effective as seen from: (1) some students can not tolerate opponent (2) some students respond to the behavior of the opponent (3) some students can not forgive the offense, the opponent (4) there is not greeting students (5) guidance counseling teachers in addressing student conflict sometimes are not fair and just defend one party only. While the factors that influence the effectiveness of the mediation service in resolving conflicts between students are (1) personality wise mentor (2) experience teacher who had worked for 5 years 3 months (3) mature of teacher (4) students who attend mediation services tend to stress the ego and prestige (5) the implementation of the mediation service students tend to lie and cover up mistakes and blaming opponents (6) The time limitations in the implementation of the mediation service (7) the absence of teacher collaboration and school personnel.

## فاني اسريا ( ) :فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب في المدارس العالية الحكومية 1 تاندون منطقة روكن هولو

وكان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد : (١) فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب (٢) العوامل التي تأثر على فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب في المدارس العالية الحكومية ١ تاندون منطقة روكن هولو. هذا النوع من البحث هو النوعية وصفية.

كانت الموضوعات الطلاب المسجلين في خدمة الوساطة، في حين أن الهدف من هذه الدراسة هو فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب. المخبرين في هذه الدراسة بلغ إلى ٦ طلاب والمدرس والموجهين انفورما إضافية. تستخدم لجمع البيانات مقابلات مع الطلاب والمدرس معلمه. وقد تم تحليل البيانات باستخدام تقنية النوعية الوصفية التي تصف ما هو عليه نتيجة المقابلة.

هذه النتائج تشير إلى أن فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب هو (١) هناك الطلاب الذين لا يستطيعون تحمل الطرف الآخر (٢) هناك الطلاب مثل التفكير للرد على سلوك المنافس (٣) هناك الطلاب الذين لا يمكن أن يغفر الأخطاء (٤) لا تزال هناك الطلاب الذين لم سلبات اللسان في سابا (٥) تقديم المشورة للمعلمين في التعامل مع الصراع الطالب في بعض الأحيان لا تكون عادلة ومجرد دفاع عن طرف واحد فقط. العوامل التي تأثر على فعالية تنفيذ خدمات الوساطة التغلب على الصراع بين طلاب هو (١) شخصية المعلم الحكيم (٢) تجربة الإشراف على المعلم الذي خدم لمدة ٥ سنوات 3 أشهر (٣) مهارات المعلم خي (٤) الطلاب المسجلين في خدمات الوساطة تميل إلى وضع الأنا والاعتزاز (٥) في تنفيذ خدمات الوساطة الطلاب يميلون إلى الكذب والتستر على خطئه وإلقاء اللوم على الطرف الآخر (٦) ضيق الوقت في تنفيذ خدمات الوساطة (٧) نقص الموظفين مستشار التوجيه المدرسي والتعاون

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah rabbil'alamin Penulis haturkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu” yang disusun dalam rangka melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan Islam pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses Penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Oleh karena itu, Penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada kedua orang tua Penulis ayah Dahlius (Alm), ibu Asniwati dan kedua adik tercinta Rafiqi Almunawwar dan M. Habib Adly yang selalu memberikan semangat dan cinta hingga Penulis terpacu untuk segera menyelesaikan skripsi ini, serta terimakasih untuk semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuannya, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA selaku rektor UIN Suska Riau, beserta Wakil rektor yang telah memberikan izin dan waktu untuk menimba ilmu di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Dekan beserta Wakil dekan I Bapak Dr. H. Nasharuddin, M. Ag, Wakil dekan II Ibu Sri Murhayati, M. Ag, dan Wakil dekan III Bapak Dr. Kusnadi, M. Pd, Staf dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau yang telah memberikan Rekomendasi kepada Penulis untuk melakukan penelitian ini.

3. Ibu Dr. Zaitun, M. Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Staff Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi dan kemudahan berurusan kepada Penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Fitra Herlinda, M.Ag selaku *Dosen* Pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan selalu ada jika Penulis memerlukan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sapri Nasir, M. Pd selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Tandun yang telah memberikan izin untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini dan ibu Dian Riestyanie, S.Psi selaku Guru Pembimbing di SMA Negeri 1 Tandun yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu Penulis memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada saudara-saudaraku yang selalu memberikan motivasi hingga aku bisa terbangun dari lalapnya tidurku untuk berpacu menyelesaikan skripsi ini terutama untuk Paradilla Santi, Muhammad Alfarisi, Wahyudi Saputra Zaini, In Dahliani dan seluruh keluarga besarku yang selalu mendo'akanku.
7. Semua teman-teman Penulis di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2010 terutama untuk Jusmalinar, Anita Lubis, Zakiyah Mahmudah, Haznimar, M. Reza Fahlevi, Aidia Rasyid, Suhendra Novarian dan semua teman-teman yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.
8. Semua siswa-siswiku santri Babussalam beserta alumni yang selalu ada menemani dengan canda tawanya ketika aku merasa kejenuhan dan kesepian.

Pekanbaru, 16 September 2014

**Penulis**

**FANNY USRIA**

**NIM. 11013201320**



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>PERSETUJUAN</b> .....                             | i    |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                              | ii   |
| <b>PENGHARGAAN</b> .....                             | iii  |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                             | v    |
| <b>MOTTO</b> .....                                   | vii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                            | xii  |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....                            | xiii |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                             |      |
| A. Latar Belakang Masalah.....                       | 1    |
| B. Penegasan Istilah.....                            | 6    |
| C. Permasalahan.....                                 | 7    |
| D. Tujuan dan Manfaat Peneletian.....                | 9    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                           |      |
| A. Kerangka Teoritis.....                            | 10   |
| B. Penelitian yang Relevan.....                      | 27   |
| C. Konsep Operasional.....                           | 29   |
| <br>   |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                     |      |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian.....                  | 31   |
| B. Jenis Penelitian.....                             | 31   |
| C. Subjek dan Objek Penelitian.....                  | 32   |
| D. Populasi dan Sampel.....                          | 32   |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 33   |
| F. Teknik Analisis Data.....                         | 34   |
| <br>   |      |
| <b>BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN</b>             |      |
| A. Profil Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tandun..... | 35   |
| B. Penyajian Data.....                               | 46   |
| C. Analisis Data.....                                | 71   |
| <br>   |      |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                 |      |
| A. Kesimpulan.....                                   | 78   |
| B. Saran.....  | 79   |
| <br>   |      |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                |      |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                             |      |