

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Efektifitas

Efektifitas berasal dari kata dasar efektif. Dalam kamus bahasa Indonesia, kata efektif memiliki arti mempunyai efek, pengaruh atau akibat. Maka efektifitas bisa diartikan seberapa tingkat besar keberhasilan yang dapat diraih (dicapai) dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Dalam memaknai efektifitas setiap orang berbeda memberikan pengertian sesuai sudut pandang dan kepentingan masing-masing. Efektifitas adalah keadaan yang menunjukkan sejauh mana yang direncanakan dapat terlaksana atau tercapai dengan baik dan efisien.¹

Menurut kamus Ensiklopedia Indonesia, efektifitas adalah menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dikatakan efektif apabila usaha itu telah mencapai suatu tujuannya. Adapun efektifitas menurut Pringgodogjo adalah menunjukkan taraf tercapainya tujuan.²

Secara ideal taraf efektifitas dapat dinyatakan dengan ukuran-ukuran yang pasti. Lebih tegas lagi, Madyo Kasihadi mengatakan bahwa efektifitas adalah keadaan yang menunjukkan sejauh mana apa yang

¹Mulyasa. *“Manajemen Berbasis Sekolah”*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya). h. 32

²Pringgodogjo. *“Ensiklopedia Umum”*. (Yogyakarta: Yayasan Kanisium, 1973). h. 29

direncanakan dapat tercapai, semakin banyak rencana yang dapat dicapai semakin efektif pada kegiatan tersebut.³

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan yaitu sejauh mana efektifitas layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa.

2. Layanan Mediasi

a. Pengertian Layanan Mediasi

Di dalam bimbingan dan konseling terdapat beberapa jenis layanan yang salah satunya adalah 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 kontak sehingga dua yang semula tidak sama menjadi saling terkait.⁴

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. Ketidakcocokan menjadikan mereka saling bertentangan dan bahkan bermusuhan.⁵ Pihak-pihak yang bertentangan itu jauh dari rasa damai bahkan mungkin berkehendak saling menghancurkan. Dengan adanya layanan mediasi, maka disini guru pembimbing berusaha mengantarai atau sebagai mediator diantara dua pihak yang

³Madyo Kasihadi dan Eko Susilo.”*Dasar-Dasar Pendidikan*”.(Semarang: Effar Offset. 1985). h. 54.

⁴Prayitno. *Op.Cit* h. 1

⁵Tohirin. *Loc. Cit.*

saling berseselisih. Jadi layanan mediasi yakni layanan konseling yang memungkinkan permasalahan atau perselisihan yang dialami klien dengan pihak lain dapat terentaskan dengan konselor sebagai mediator.

b. Tujuan Layanan Mediasi

Secara umum, layanan mediasi bertujuan agar tercapainya kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara para klien atau pihak-pihak bertikai atau bermusuhan. Dengan kata lain agar tercapainya hubungan yang positif dan kondusif di antar siswa yang bertikai atau bermusuhan.

Secara khusus, layanan mediasi bertujuan agar terjadi perubahan atas kondisi awal yang negatif (bertikai atau bermusuhan) menjadi kondisi baru (kondusif dan bersahabat) dalam hubungan antara kedua belah pihak yang bermasalah.

Jadi dapat disimpulkan layanan mediasi bertujuan untuk memperbaiki hubungan diantara siswa yang sedang mempunyai konflik dan dapat diaktualisasikannya dalam tingkah laku nyata yang menyertai 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 akan dibahas dalam layanan mediasi adalah hal-hal yang berkenaan dengan hubungan yang terjadi antara para siswa atau kelompok-kelompok yang sedang bertikai. Masalah-masalah tersebut mencakup: (1) pertikaian atas kepemilikan sesuatu, (2) kejadian dadakan (misalnya perkelahian) antar siswa atau sekelompok siswa, (3) perasaan tersinggung, (4) dendam dan sakit hati, (5) tuntutan atas hak dan lain sebagainya. Dan perlu diketahui bahwa masalah yang dibahas dalam layanan mediasi bukanlah masalah yang terkait dengan kepolisian atau yang bersifat kriminal.

d. Teknik Layanan Mediasi

Dalam layanan mediasi ada dua teknik yang bisa diterapkan yaitu teknik umum dan khusus.

- 1) Teknik umum, seperti teknik konseling pada umumnya yang perlu diperhatikan dalam teknik umum disini yaitu; (a) penerimaan terhadap klien dan posisi duduk. Proses layanan mediasi diawali dengan penerimaan terhadap klien untuk memasuki layanan. Suasana penerimaan harus dapat mencerminkan suasana penghormatan, keakraban, kehangatan, dan keterbukaan terhadap semua calon peserta layanan, sehingga timbul suasana kondusif proses layanan mediasi. (b) penstrukturan, melalui penstrukturan, konselor mengembangkan pemahaman peserta layanan tentang apa, mengapa, untuk apa, dan bagaimana layanan mediasi itu.

Dalam penstrukturan inilah akan dijelaskan mengenai bagaimana pentingnya asas-asas konseling dalam layanan mediasi, terutama sekali asas kerahasiaan, keterbukaan dan kesukarelaan demi lancarnya proses layanan mediasi ini. (c) ajakan untuk berbicara, apabila dalam penstrukturan klien dalam hal ini (siswa-siswa yang sedang mengalami konflik), belum mau berbicara, khususnya berkenaan dengan pokok permasalahan yang mereka sangat membutuhkan layanan mediasi, konselor harus menunjukkan keterampilannya dalam mengajak siswa untuk memulai berbicara mengenai permasalahan mereka. Ajakan berbicara dapat diawali dengan upaya konselor mencari tahu adanya permasalahan yang dialami para siswa dan bagaimana guru pembimbing dapat bertemu dengan mereka.

Teknik-teknik umum lainnya yang ditetapkan dalam layanan mediasi adalah: (a) kontak mata, kontak psikologis, dorongan minimal. Dan tiga M diarahkan kepada setiap siswa yang sedang berbicara. (b) keruntutan, refleksi, dan pertanyaan terbuka disampaikan kepada pembicara dan dapat dijawab oleh peserta selain kehati-hatian konselor sangat dituntut, terlebih apabila jawaban atas pertanyaan terbuka diberikan oleh pihak lain yang berselisih atau berseberangan dengan pembicara, (c) penyimpulan, penafsiran dan konfrontasi khususnya ditujukan pembicara dan secara umum boleh ditanggapi oleh peserta lainnya, (d) transferensi

dan kontra transfrensi sangat mungkin muncul diantara para peserta. Oleh karena itu konselor harus secara cerdas mengendalikan diri dalam mengemukakan kontra transferensi, (e) 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 (f) strategi yang memfrustasikan klien (siswa) dan tiada maaf yang 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.

- 2) 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: (a) 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 tidak berlebihan, (b) perumusan tujuan, pemberian contoh dan latihan bertingkah laku. Teknik ini diterapkan untuk terbentuknya

⁶Tohirin.*Op. Cit.*, h. 199.

tingkah laku baru, (c) nasihat, teknik ini diterapkan apabila benar-benar diperlukan. Apabila teknik-teknik yang lain sudah diterapkan secara baik, nasihat tidak perlu disampaikan lagi. (d) peneguhan hasrat dan kontrak. Teknik ini merupakan tahap pengunci atas berbagai upaya perubahan tingkah laku yang telah dilaksanakan.⁷

e. Pelaksanaan Layanan Mediasi

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

Pertama, perencanaan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: (a) mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan, (b) mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan, (c) menetapkan fasilitas layanan, (d) menyiapkan kelengkapan administrasi.

Kedua, pelaksanaan yang meliputi kegiatan: (a) menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai, (b) menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi, (c) membahas masalah yang dirasakan pihak-pihak yang menjadi peserta layanan, (d) menyelenggarakan perubahan tingkah laku peserta layanan, (e) membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain, (f) melakukan penilaian segera.

⁷ Tohirin, *Op. Cit.*, h. 200.

Ketiga, evaluasi. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap hasil-hasil layanan mediasi. Fokus evaluasi hasil layanan ialah diperolehnya pemahaman baru (*understanding*) oleh klien, berkembangnya perasaan positif (*comfort*), dan kegiatan apa yang akan dilakukan oleh klien (*action*) setelah proses layanan berlangsung.

Keempat, analisis hasil evaluasi. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

Kelima, tindak lanjut. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang berselisih atau bertikai.

Keenam, laporan. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah: (a) membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi, (b) mendokumentasikan laporan layanan mediasi.

3. Konflik

a. Pengertian Konflik

Konflik menurut etimologi atau bahasa “Konflik” berasal dari bahasa latin yaitu *conflict* yang pada awalnya dari kata *confligere*, *con*(yang berarti “bersama” atau “bersilang-silang”) dan ditambah kata *fligere* (yang berarti “tubruk” atau “bentur”). Konflik merupakan suatu rencana tindakan (niat) yang dapat muncul baik secara lahiriah atau tersembunyi.⁸

Konflik menurut terminology atau secara istilah atau harfiahnya adalah “perbenturan” antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Konflik itu pada umumnya di defenisikan sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat bersengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu. Dalam peristiwa seperti ini, konflik akan merupakan suatu pertumbukan antara dua atau lebih dari dua pihak, yang masing-masing mencoba menyingkirkan pihak lawannya dari arena kehidupan, atau setidaknya tidaknya menaklukkannya dan mendegradasikan terjadi ketika tindakan satu orang mengganggu tindakan orang lain.⁹ Herdjana dalam wahyudi mengemukakan bahwa konflik adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu keduanya saling terganggu.¹⁰

Sedangkan Pickering menjelaskan konflik sebagai berikut:

⁸ Stephen P. Robbins. “*Perilaku Organisasi*”. (Jakarta: Erlangga, 2002). h. 199

⁹ Shelley. E. Taylor. Lettia Anne Peplau. David O. Sears. “*Psikologi Sosial*”. (Jakarta: Kencana, 2009). h. 232

¹⁰ Wahyudi. “*Manajemen Konflik dalam Organisasi*”. (Bandung: Alfabeta). h. 76

- 1) Persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain.
- 2) Perselisihan akibat kebutuhan, dorongan, keinginan, atau tuntutan yang bertentangan.¹¹

Jadi dapat dipahami bahwa konflik adalah sebuah persepsi yang berbeda dalam melihat suatu situasi dan kondisi yang selanjutnya terapkan dalam bentuk aksi-aksi sehingga telah menimbulkan pertentangan dengan pihak-pihak tertentu.¹² Konflik dapat terjadi antar individu, antar kelompok kecil, bahkan antar bangsa dan negara.

b. Tipe-Tipe Konflik

Konflik dapat terjadi antara individu dan kelompok karena ada perbedaan nilai, sikap atau motif pribadi. Terdapat empat jenis konflik yaitu :

- 1) Konflik pribadi (*Personal Conflict*). Harga diri seseorang dapat menjadi penyebab konflik. Pengalaman emosi dan firasat pribadi dapat terlibat, misalnya bekerja bersama-sama dengan orang yang perilakunya tidak cocok dapat menimbulkan konflik.
- 2) Konflik bukan pribadi (*Depersonalized Conflict*). Terjadi sebagai akibat ketidakcocokan dengan lingkungan yang bukan orang (alam fisik).
- 3) *Inner Conflict*, yaitu konflik yang berkenaan dengan nilai-nilai pribadi dalam kaitannya dengan kesulitan mengambil keputusan.

¹¹ Pickering. "How To Manage Conflict, Kiat Menangani Konflik". (Jakarta: Erlangga). h.

¹²Irham Fahmi. *Loc.Cit*

- 4) *Intergroup Conflict*. Terjadi karena perbedaan tujuan antar departemen di dalam suatu organisasi.¹³

c. Bentuk Konflik antar Siswa

Bentuk konflik antar siswa menurut Robby I, Chandra adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya ketegangan yang diekspresikan.
- 2) Adanya sasaran/ tujuan atau pemenuhan kebutuhan yang dilihat berbeda, yang dirasa berbeda, atau yang sesungguhnya bertentangan.
- 3) Kecilnya kemungkinan untuk pemenuhan kebutuhan yang dirasakan, seperti tawuran hanya untuk pemuasan dan pelampiasan.
- 4) Adanya kemungkinan bahwa masing-masing pihak dapat menghalangi pihak lain dalam mencapai tujuannya.¹⁴

d. Ciri-ciri individu yang sedang mengalami konflik

Ciri-ciri individu yang sedang mengalami konflik antara lain sebagai berikut :

- 1) Ragu-ragu dalam bertindak.
- 2) Pola pikir individu itu kacau.
- 3) Timbul rasa dendam, benci dan saling curiga.
- 4) Sedih.
- 5) Pendiam.
- 6) Tidak tenang.

¹³Yayat Hayati Djatmiko. "*Prilaku Organisasi*". (Bandung: Alfabeta, 2005). h. 104

¹⁴Robby I, Chandra. "*Konflik dalam Hidup Sehari-hari*". (Yogyakarta: Kanisius, 1992). h.

7) gegabah.¹⁵

e. **Faktor Penyebab Terjadinya Konflik**

Menurut Pickering faktor yang menyebabkan terjadinya konflik adalah karena pengalaman, minat, tujuan, atau nilai yang dimiliki bertentangan satu sama lainnya.¹⁶ Hal ini menciptakan perbedaan mengenai apa yang diharapkan, diucapkan dengan apa yang dilakukan untuk mewujudkannya. Konflik antar siswa merupakan pertentangan yang terjadi diantara dua orang atau lebih yang melatarbelakangi adalah pencapaian kebutuhan dasar psikologis yang tidak sesuai dan akan muncul jika tidak terpenuhi. Seperti yang dijelaskan oleh Pickering bahwa setiap orang mempunyai empat kebutuhan dasar psikologis yang mana bisa mencetuskan konflik bila tidak terpenuhi. Keempat kebutuhan dasar psikologis ini adalah :

- 1) Kebutuhan untuk dihargai.
- 2) Kebutuhan ingin menguasai atau mengendalikan.
- 3) Kebutuhan akan harga diri.
- 4) Kebutuhan untuk konsisten.¹⁷

Pickering lebih jauh menjelaskan bila kebutuhan-kebutuhan dasar manusia seperti diatas tidak terpenuhi oleh manusia lain, maka akan memberikan beberapa alternatif reaksi terhadap perlakuan yang diterimanya seperti :

¹⁵ *Pengembangan Sikap Pribadi*, (<http://windrati00.wordpress.com>)

¹⁶ Pickering, *Op. Cit* .h. 125

¹⁷ Pickering. *Ibid*. h.125

- a) Membalas, membalas merupakan perilaku seseorang yang menyebabkan kepuasan sementara namun menyimpan konflik lebih besar.
- b) Menguasai, reaksi ini bersifat memaksakan kehendak sebagai tindakan mengamankan dan penyelamatan tapi umumnya berakibat merusak hubungan jangka panjang.
- c) Menghindar atau mengucilkan diri, reaksi ini tidak menanggapi situasi yang timbul adalah cara yang cukup baik, akan tetapi satu hal yang perlu diingat yaitu tidak terjadi tekanan psikologis dalam diri sendiri tapi terkadang akan menjadi “*bom*” yang sewaktu-waktu akan merusak atau meledak.
- d) Kerjasama, yaitu membawa persoalan dihadapan semua pihak yang terlibat atau yang berkepentingan untuk diselesaikan dan dibahas bersama-sama, sehingga seseorang akan menyadari kekurangan dan memahami persoalan secara jelas.¹⁸

Menurut Anoraga suatu konflik dapat terjadi karena :

- 1) Perbedaan pendapat

Suatu konflik yang terjadi karena perbedaan pendapat, dimana masing-masing pihak merasa dirinya benar, tidak ada yang mau mengakui kesalahan, dan apabila perbedaan pendapat tersebut

¹⁸ Pickering *ibid.* 127

amat tajam maka dapat menimbulkan rasa kurang enak, ketegangan dan sebagainya.

2) Salah paham

Salah paham merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan dari seseorang yang tujuansebenarnya baik tetapi diterima sebaliknya oleh individu lain.

3) Ada pihak yang dirugikan

Tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan yang lain atau masing-masing pihak merasa dirugikan pihak lain sehingga seseorang yang di rugikan merasa kurang enak, kurang senang atau bahkan membenci.

4) Perasaan sensitif

Seseorang yang terlalu perasa sehingga sering menyalahkan tindakan orang lain. Contoh mungkin tindakan seseorang wajar, tetapi oleh pihak lain dianggap merugikan.¹⁹

Jadi dapat disimpulkan ada beberapa faktor penyebab konflik diantaranya:

- a) Perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.

Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu

¹⁹Saputra. "*Ilmu Sosial*". (Jakarta: Erlangga, 2003).h. 85

dengan yang lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya.

- b) Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.

Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pendirian dan pemikiran yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

- c) Perbedaan kepentingan antar individu atau kelompok.

Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.

- d) Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap akan menyebabkan timbulnya konflik.

Konflik antar pribadi dibahas dalam konteks sumbernya (perbedaan individu, kekurangan informasi, ketidaksesuaian peranan

dan tekanan lingkungan). Selanjutnya, salah satu cara untuk menganalisis konflik antar pribadi tersebut adalah dibuat melalui kategori respons berupa pemaksaan (asertif, tidak kooperatif), menolong (tidak asertif, kooperatif). Penghindraan (tidak asertif, tidak kooperatif). Kompromi (antara asertif dan kooperatif) dan kolaborasi (kooperatif, asertif). Konflik antar kelompok diidentifikasi sebagai kompetisi untuk mendapatkan sumber daya, tugas yang saling tergantung, ambiguitas, yurisdiksional dan perjuangan status.²⁰

Whetten dan Cameron mengusulkan pendekatan integratif, yang mana pendekatan integratif mengharuskan negosiator yang efektif untuk menggunakan keahlian seperti : (1) menetapkan tujuan, (2) memisahkan orang dari masalah, (3) berfokus pada minat, bukan posisi, (4) menemukan pilihan untuk keuntungan bersama dan (5) menggunakan kriteria yang objektif.²¹

2. Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi dalam Mengatasi Konflik antar Siswa

Lingkungan sekolah memiliki peranan yang besar terhadap perkembangan jiwa remaja. Sekolah selain mengemban fungsi pengajaran formal, namun juga berfungsi sebagai tempat rujukan dan perlindungan jika siswa mengalami masalah. Oleh karena itu disekolah ditunjuk guru pembimbing untuk menangani dan membimbing siswa dalam menghadapi

²⁰ Freud Luthans. "*Perilaku Organisasi*".(Yogyakarta : Andi, 2006). h. 466

²¹*Ibid.* h. 464

permasalahan yang dialaminya melalui pelayanan bimbingan dan konseling²².

Jiwa remaja dalam usia sekolah sering terjadi konflik dan pertentangan. Dalam memecahkan masalah siswa yang sedang mengalami ketidakcocokan, maka guru pembimbing sebagai mediator berkewajiban mempertemukan dua pihak yang berselisih guna mencari masukan mengenai pokok persoalan yang diperselisihkan dan menyelesaikannya secara bersama sama sehingga pihak yang bertikai merasa lega dan tidak dirugikan satu sama lain. Karena layanan mediasi bertujuan agar terjadi perubahan atas kondisi awal yang negatif (bertikai atau bermusuhan) dalam hubungan antara kedua belah pihak yang bermasalah. Terjadinya perubahan kondisi awal yang cenderung negatif kepada kondisi baru yang positif, misalnya (a) rasa bermusuhan terhadap pihak lain menjadi rasa damai terhadap pihak lain, (b) adanya perbedaan dibanding yang lain menjadi adanya kebersamaan, (c) sikap menjauhi pihak lain menjadi mendekati pihak lain, (d) sikap mau menang sendiri terhadap pihak lain menjadi sikap mau memberi dan menerima pihak lain, (e) sikap membalas menjadi sikap memaafkan, (f) sikap kasar dan negatif menjadi sikap lembut dan positif, (g) sikap mau benar sendiri menjadi sikap memahami, (h) sikap bersaing menjadi sikap toleran.²³

²²Sunarto dan B. Agung Sunarto. "*Perkembangan Peserta didik*". (Jakarta: PT Rineka cipta, 2008). h. 239

²³Tohirin, *Op. Cit.*, h. 196

Pencapaian tujuan layanan mediasi hendaknya tidak hanya sampai pada tingkat pemahaman dan sikap (fungsi pemahaman) saja, melainkan teraktualisasi dalam tingkah laku nyata yang menyertai hubungan kedua belah pihak yaitu hubungan yang positif, kondusif dan konstruktif (membangun hal-hal positif) sehingga yang dirasakan membahagiakan dan memberi manfaat yang cukup besar kepada pihak-pihak yang terkait (fungsi pengentasan).²⁴

B. Penelitian yang Relevan

1. Ratna Dewi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Tahun Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah Pelaksanaan Layanan Mediasi di SMA N 10 Pekanbaru sudah 2011 yang meneliti tentang : Pelaksanaan Layanan Mediasi di Sekolah cukup baik, hal ini di tandai dari 13 indikator pelaksanaan layanan mediasi hanya 4 item yang tidak dilakukan oleh guru pembimbing di SMA N 10 Pekanbaru, diantaranya yaitu tidak menjelaskan apa itu layanan mediasi, apa tujuan dari layanan mediasi, bagaimana cara-cara pelaksanaannya, dan tidak melatih tingkah laku yang baik bagi peserta layanan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi di SMAN 10 Pekanbaru, yaitu keterbatasan guru pembimbing yang berlatar belakang S1 BK, siswa yang sulit mempercayakan masalahnya kepada guru pembimbing, siswa merasa guru pembimbing tidak bersikap hangat terhadap mereka.

²⁴*ibid* . h. 196

2. Fahmuji Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN suska Riau, Tahun 2011 yang maneliti tentang : Upaya Guru Pembimbing Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah upaya guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi konflik antar siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru adalah:

- a. Melakukan pendekatan-pendekatan tertentu terhadap siswa yang mengalami konflik;
- b. Menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik;
- c. Memahami dan merasakan akan keresahan dan keluhan yang dialami oleh siswa yang mengalami konflik;
- d. Memberikan pemahaman kepada siswa tentang cara memberikan penghargaan terhadap diri sendiri dan guru BK juga bisa memberikan penghargaan jujur kepada siswa yang berprestasi dan berpotensi.

Dan upaya yang telah dilakukan oleh guru BK di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru dapat dikategorikan maksimal.

3. Wahyu Widodo, Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Program Studi Psikologi Pendidikan dan Bimbingan IKIP PGRI SEMARANG 2011 dengan judul : Keefektifan Konseling Kelompok untuk Mengatasi Konflik antar Pribadi Siswa dari Kelas XI SMK Diponegoro Juwana Pati. Berdasarkan dai hasil penelitian Wahyu Widodo hasil analisis data menunjukkan bahwa terjadi perubahan perkembangan terjadinya konflik antar pribadi antara sebelum dan sesudah dilakukan konseling kelompok.

Sebelum diberikan layanan konseling kelompok dari 42 siswa, 4 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik rendah, 12 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik tingkat, 26 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik sedang. Setelah diberikan layanan konseling kelompok dari 42 siswa, 8 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik rendah, 2 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik tinggi, 32 siswa memiliki tingkat kecenderungan konflik sedang.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan suatu konsep yang digunakan untuk memberi batasan terhadap konsep teoritis. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap penelitian ini. Maka konsep-konsep perlu di operasionalkan sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa fokus penelitian ini adalah efektifitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Negeri 1 Tandun. Efektifitas pelaksanaan layanan mediasi yang dimaksud adalah ketepatan sasaran yang dituju dalam pelaksanaan layanan mediasi sehingga dalam waktu yang relatif singkat dapat mengatasi konflik antar siswa di SMA Negeri 1 Tandun.

1. Untuk mengetahui efektifitas layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa di SMA Negeri 1 Tandun, maka indikatornya adalah
 - a. Sikap mau benar sendiri menjadi sikap saling memahami.
 - b. Sikap membalas menjadi sikap memaafkan.
 - c. Sikap menjauhi menjadi sikap mendekati.
 - d. terselesaikan konflik antar siswa setelah mengikuti layanan mediasi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan layanan mediasi indikatornya adalah

a. Faktor intern yaitu faktor yang datangnya dari diri sendiri seperti :

- 1) Minat siswa mengikuti layanan mediasi.
- 2) Sikap siswa dalam mengikuti layanan mediasi.

b. Faktor ekstern yaitu faktor yang datangnya dari luar diri seperti:

- 1) Latar belakang pendidikan guru pembimbing.
- 2) Sarana dan prasarana yang tersedia dari sekolah.
- 3) Tahapan-tahapan dalam pelaksanaan layanan mediasi.
- 4) Waktu dan kesempatan guru pembimbing dalam memberikan layanan mediasi.
- 5) Hambatan-hambatan dalam melaksanakan layanan mediasi.