

**PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI OLEH GURU BIMBINGAN DAN
KONSELING DALAM MENGATASI KONFLIK SERTA
MENINGKATKAN KEMANDIRIAN SISWA
DI MAN 3 AGAM**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Sebagai Salah-satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi
Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam*



Oleh:

**Putri Aisyah Hsb
2214060018**

**PRODI BIMBINGAN DAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAMNEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1448 H / 2026 M**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Aisyah Hsb

Nim : 2214060018

Tempat/Tanggal Lahir : Purba-baru / 04 Januari 2004

Program Studi : Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Pelaksanaan Layanan Mediasi Oleh Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengatasi Konflik serta Meningkatkan Kemandirian Siswa di MAN 3 Agam*" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari penulis skripsi ini terdapat hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggung jawab, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Padang, September 2026

Yang Menyatakan



Putri Aisyah Hsb
2214060018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Pelaksanaan Layanan Mediasi Oleh Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengatasi Konflik serta Meningkatkan Kemandirian Siswa di MAN 3 Agam**” yang ditulis oleh “Putri Aisyah Hsb’, NIM. 2214060018” telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasyah*. Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 2 September 2026

Pembimbing I



Dr.Nursyamsi, M.Pd.

NIP.196304021994032001

Pembimbing II



Safri Mardison, M.Pd.

NIP.198203202009121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi berjudul “Pelaksanaan Layanan Mediasi Oleh Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengatasi Konflik serta Meningkatkan Kemandirian Siswa di MAN 3 Agam” disusun oleh Putri Aisyah Hsb NIM. 2214060018 telah diuji pada sidang *munaqasyah* pada hari Kamis, 10 September 2026 serta dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar S.Pd pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam.

Padang 10 September 2026

Tim Penguji

Ketua

Dr. Nursyamsi, M.Pd.
NIP.196304021994032001

Sekretaris

Safri Mardison, M.Pd.
NIP.198203202009121001

Anggota

Penguji I

Dr. Jum Anidar S.Ag, M.Pd.
NIP.197103011995031001

Penguji II

Asri Atuz Zeky, S.Pd, I.M.Pd.
NIP.198004082011012010

Penguji III

Dr. Nursyamsi, M.Pd.
NIP.196304021994032001

Penguji IV

Safri Mardison, M.Pd.
NIP.198203202009121001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag
NIP.197305172000031001

ABSTRAK

Nama Putri Aisyah Hsb', NIM 2214060018, Judul Skripsi "Pelaksanaan Layanan Mediasi Oleh Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Mengatasi Konflik Serta Meningkatkan Kemandirian Siswa di MAN 3 Agam" (Skripsi 2026). Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya konflik antar siswa seperti perbedaan pendapat, saling mengejek, kesalahpahaman, serta perkelahian yang dapat mengganggu hubungan sosial siswa. Kondisi tersebut memerlukan penanganan melalui layanan bimbingan dan konseling, salah satunya layanan mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan mediasi oleh Guru BK dalam mengatasi konflik serta meningkatkan kemandirian siswa, Kajian penelitian berlandaskan teori layanan mediasi Prayitno, konflik, dan kemandirian siswa.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah Guru BK, wali kelas, dan siswa. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan mediasi meliputi lima tahap. **Perencanaan** dilakukan dengan mengidentifikasi siswa yang berkonflik, menentukan pihak yang terlibat, serta mempersiapkan layanan. **Pengorganisasian** dilakukan dengan mengatur pertemuan, waktu, tempat, dan kesiapan pihak yang terlibat. **Pelaksanaan** dilakukan dengan mempertemukan siswa dalam suasana aman dan netral, memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak menyampaikan permasalahan, serta membantu menemukan kesepakatan bersama. **Penilaian** dilakukan melalui Laiseg, Laijapen, dan Laijapang untuk melihat perubahan sikap, hubungan sosial, dan kemandirian siswa. **Tindak lanjut** dilakukan melalui pemantauan perkembangan siswa, pembicaraan hasil evaluasi, pemantapan perdamaian, serta koordinasi dengan wali kelas. Hasilnya menunjukkan berkurangnya emosi, meningkatnya kemampuan berkomunikasi, kesediaan berdamai, serta kemampuan siswa menyelesaikan konflik secara lebih mandiri. Kelima tahap tersebut sesuai dengan fokus penelitian dalam skripsi.

Kata Kunci: Layanan Mediasi, Konflik Siswa, Kemandirian Siswa, Guru Bimbingan dan Konseling

ABSTRACT

Putri Aisyah Hsb', NIM 2214060018, “**The Implementation of Mediation Services by Guidance and Counseling Teachers in Resolving Conflicts and Improving Student Independence at MAN 3 Agam**” (Thesis, 2026). Islamic Guidance and Counseling Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Imam Bonjol State Islamic University (UIN) Padang.

This research was motivated by the occurrence of conflicts among students, such as differences of opinion, teasing, misunderstandings, and fights, which may disrupt students' social relationships. These conditions require appropriate handling through guidance and counseling services, one of which is mediation service. This study aims to describe the implementation of mediation services by Guidance and Counseling teachers in resolving conflicts and developing student independence. The research is based on Prayitno's theory of mediation services, conflict, and student independence. This research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data sources consisted of Guidance and Counseling teachers, the Vice Principal for Student Affairs who had replaced the Guidance and Counseling teacher, homeroom teachers, and students. Data validity was established through source triangulation and technique triangulation.

The results showed that the implementation of mediation services consisted of five stages. **Planning** involved identifying students in conflict, determining the parties involved, and preparing the service. **Organizing** involved arranging the meeting, time, place, and readiness of the parties involved. **Implementation** was carried out by bringing students together in a safe and neutral atmosphere, providing opportunities for each party to express their problems, and assisting them in reaching a mutual agreement. **Assessment** was conducted through immediate, intermediate, and long-term assessments (Laiseg, Laijapen, and Laijapang) to examine changes in attitudes, social relationships, and student independence. **Follow-up** involved monitoring students' development, discussing evaluation results, strengthening reconciliation, and coordinating with homeroom teachers. The findings indicate reduced emotional tension, improved communication skills, willingness to reconcile, and increased ability of students to resolve conflicts more independently. These five stages are consistent with the research focus of the thesis.

Keywords: Mediation Services, Student Conflict, Student Independence, Guidance and Counseling Teacher

KATA PENGANTAR



Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Pelaksanaan Layanan Mediasi Oleh Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Mengatasi Konflik Serta Meningkatkan Kemandirian siswa di MAN 3 Agam ".

Penulis memahami sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya tulis ini.

Ucapan terima kasih yang istimewa penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari peran, dukungan, serta doa yang tiada henti dari cinta pertama penulis, Ayahanda Almarhum Pahot Hsb, dan pintu surga penulis, Ibunda Paridah, yang sangat penulis sayangi, cintai, dan hormati. Segala pengorbanan, kasih sayang, dan ketulusan yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa penulis sampaikan kepada saudara kandung, almarhum abang Pahroni Rezky Hsb, Pandi Hsb, dan kepada adik Putra Husein Hsb, menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, selalu memberikan dukungan, doa, serta selalu ada ketika penulis sedang membutuhkan bantuan selama ini. Ucapan

terimakasih khusus saya sampaikan kepada Ayah pikri yang senantiasa memperlakukan dan membimbing saya sebagai anaknya sendiri selama proses menyelesaikan studi ini. dan teruntuk abang sepupu Sahrul Alfarizi yang memberikan semangat, telah menjadi support system terbaik, dan terimakasih sudah banyak menolong perkuliahan penulis

Perhatian dan kasih sayang mereka menjadi sumber semangat yang sangat berarti hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Safri Mardison, M.Pd selaku Ketua Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi dan Bapak Andika Dirsia, M.Pd selaku Sekretaris Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam serta Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar Prodi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam FTK UIN Imam Bonjol Padang.
2. Ibu Dr. Nursyamsi, M.Pd selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan senantiasa penuh kesabaran serta kesediaannya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.
3. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini

serta Staf Pegawai Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang yang telah memberikan pelayanan, bantuan penulis selama mengikuti perkuliahan.

4. Bapak dan Ibu dosen fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang, khususnya dosen Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di perguruan tinggi
5. Bapak dan Ibu Majelis Guru dan Peserta Didik MAN 3 Agam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, membantu kelancaran dalam proses pengumpulan data, serta memberikan dukungan dan kerja sama yang baik selama kegiatan penelitian berlangsung.
6. Seluruh Teman Seperjuangan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, baik itu teman-teman angkatan dan junior-junior, terutama BKPI Bp 2022 yang selalu ada dalam suka dan duka. Terima kasih telah memberikan dorongan semangat, serta menghibur selama proses penulisan skripsi ini.

Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, meskipun proses penyusunan skripsi ini tidak selalu berjalan mudah. Terima kasih karena tetap berusaha bangkit di tengah lelah, ragu, dan berbagai tekanan yang datang silih berganti.

Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah, meskipun ada hari-hari ketika semangat terasa sangat tipis dan langkah terasa berat. Terima kasih karena berani melanjutkan, walaupun harus berjalan pelan dan sering kali sambil menenangkan diri sendiri. Skripsi ini bukan hanya tentang pemenuhan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti bahwa penulis mampu bertahan, belajar, dan berkembang melalui proses yang tidak selalu ramah. Semoga segala usaha, kesabaran, dan air mata yang telah terlewati menjadi pengingat bahwa penulis lebih kuat dari yang selama ini diyakini. Untuk diri sendiri, terima kasih telah berjuang sampai titik ini.

Padang, 2 September 2026

Penulis



Putri Aisyah Hsb
2214060018

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Rumusan Masalah	16
D. Fokus Masalah	17
E. Tujuan Penelitian	18
F. Manfaat Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Kajian Teori	21
1. Layanan Mediasi	21
a. Pengertian Layanan Mediasi	21
b. Tujuan Layanan Mediasi.....	25
c. Fungsi Pelaksanaan Layanan Mediasi.....	26
d. Prinsip Pelaksanaan Layanan Mediasi	27
e. Isi Cakupan Layanan Mediasi	29
f. Teknik Pelaksanaan Layanan Mediasi	29
g. Operasionalisasi Layanan.....	34
2. Konflik	38
a. Pengertian Konflik	38
b. Faktor Penyebab Konflik di Sekolah	41

c. Aspek-aspek Konflik.....	43
3. Kemandirian.....	45
a. Pengertian Kemandirian.....	45
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemandirian	47
c. Ciri-ciri Kemandirian	49
d. Aspek-aspek Kemandirian	52
4. Penelitian Relevan.....	52
5. Asumsi Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian.....	57
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	58
C. Sumber Data.....	60
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Teknik Keabsahan Data	66
F. Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
A. Hasil Penelian.....	71
B. Pembahasan.....	105
BAB V PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	130
BIODATA PENULIS.....	167

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Observasi	134
Lampiran 2	Kisi-Kisi Pedoman Wawancara.....	139
Lampiran 3	Pedoman Wawancara Guru BK.....	145
Lampiran 4	Pedoman Wawancara Wali Kelas	148
Lampiran 5	Pedoman Wawancara Siswa.....	151
Lampiran 6	Program Tahunan MAN 3 Agam	154
Lampiran 7	Surat Seminar Proposal	155
Lampiran 8	Berita Acara Seminar Proposal	156
Lampiran 9	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi (SK).....	157
Lampiran 10	ACC Instrumen.....	158
Lampiran 11	Surat Mohon Izin Penelitian.....	159
Lampiran 12	Surat Izin Penelitian Kemenag Kabupaten Agam	160
Lampiran 13	Surat Balasan Penelitian dari Sekolah.....	161
Lampiran 14	Dokumentasi Wawancara.....	162