

## LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM PENANGANAN KONFLIK INTERPERSONAL

### PADA SISWA (STUDI DI SMK NEGERI 1 SURABAYA)

#### ***GUIDANCE AND COUNSELLING SERVICE IN HANDLING INTERPERSONAL CONFLICT IN STUDENT (STUDY IN STATE VOCATIONAL HIGH SCHOOL 1 SURABAYA)***

**Husnul Hotimah**

Prodi BK, FIP, UNESA, m3ncit.n3l@gmail.com

**Budi Purwoko, S.Pd., M. Pd**

Prodi BK, FIP, UNESA, prodi\_bk\_unesa@yahoo.com

#### **ABSTRAK**

Latar belakang dari penelitian ini dimulai dari banyaknya konflik interpersonal yang terjadi di lingkungan sekolah dan peran guru BK dalam menangani konflik interpersonal, dari hasil studi pendahuluan di SMKN 1 Surabaya menunjukkan bahwa terdapat konflik interpersonal dan ada penanganan dari guru BK. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan oleh guru BK untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa dan mengetahui proses pelaksanaan, hambatan dan upaya mengatasi hambatan dalam proses pelaksanaan jenis layanan dan kegiatan pendukung dalam mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, angket, dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan pelayanan bimbingan dan konseling yaitu kepala sekolah, koordinator dan guru BK, wali kelas, dan siswa. Setelah dilakukan analisis data, dapat disimpulkan bahwa jenis layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan untuk mencegah konflik interpersonal pada siswa adalah layanan informasi, bimbingan kelompok, himpunan data, kunjungan rumah, sosiometri dan untuk Jenis layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan untuk menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa adalah kunjungan rumah, layanan mediasi dan layanan konsultasi. Maka dapat disimpulkan bahwa layanan bimbingan konseling yang pernah digunakan oleh guru BK SMK Negeri 1 Surabaya dalam menangani konflik interpersonal pada siswa adalah layanan informasi, bimbingan kelompok, himpunan data, kunjungan rumah, sosiometri, layanan mediasi dan layanan konsultasi.

Kata kunci: Layanan Bimbingan Konseling, Konflik Interpersonal

#### **ABSTRACT**

*The background of this research starts from the number of interpersonal conflicts that occur in the school environment and the teacher's role in dealing with interpersonal conflict BK, from the results of preliminary studies at State Vocational High School 1 Surabaya shows that there is no handling interpersonal conflict and of teachers guidance and counseling. The purpose of this study was to determine the types of services and support activities used by teachers guidance and counseling to prevent and resolve interpersonal conflicts in students and know the process of implementation, efforts to overcome the barriers and obstacles in the implementation of services and support activities to prevent and resolve interpersonal conflicts in students . Type of research in this study was descriptive qualitative research. Analyzed using Miles and Huberman model data. Data collection methods used were interviews, questionnaires, and documentation. The subjects in this study are those that relate directly to the guidance and counseling services, namely principals, coordinators and teachers guidance and counseling, home visit, and students. After analyzing the data, it can be concluded that the type of support services and activities that are used to prevent interpersonal conflict in students is an information service, counseling groups, data sets, home visits, sociometry and to kind of service and support activities are used to resolve interpersonal conflicts in students are home visits, mediation services and consulting services. It can be concluded that the counseling services that have been used by teachers of State Vocational High School 1 Surabaya guidance and counseling in dealing with interpersonal conflict in students is an information service, counseling groups, data sets, home visits, sociometry, mediation services and consulting services.*

*Keywords: Guidance and Counseling Services, Interpersonal Conflict*

## PENDAHULUAN

Masa Remaja adalah masa peralihan dari anak-anak ke dewasa, bukan hanya dalam artian psikologis, tetapi juga fisik. Dimana masa remaja menghadirkan begitu banyak tantangan, pengalaman dan hal-hal yang baru bagi remaja, yang timbul dilingkungan keluarga, masyarakat, dan sekolah karena banyaknya perubahan yang harus dihadapi mulai dari perubahan fisik, psikologis, biologis, dan juga sosial. Hal tersebut membutuhkan perhatian dari lingkungan keluarga maupun lingkungan sekolah sebagai tempat remaja menuntut ilmu.

Sekolah adalah lingkungan pendidikan kedua setelah keluarga. Individu berada disekolah  $\pm 7$  jam setiap harinya dan berinteraksi dengan individu lain. Dalam kaitannya dengan hubungan interpersonal, terkadang antar individu yang satu dengan individu yang lain memiliki beberapa perbedaan seperti perbedaan pendapat, tujuan, kebutuhan, keinginan dan harapan. Hal tersebut dapat memicu timbulnya konflik interpersonal pada siswa. Konflik yang sering terjadi di sekolah adalah konflik interpersonal, seperti diungkapkan oleh Campbell, R. F. et al. (*dalam wahyudi, 2008: 34* [http://repository.upi.edu/operator/upload/s\\_ppb\\_044810\\_chapter1.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/s_ppb_044810_chapter1.pdf)) "*The most common and visible type of conflict in school as well as other organizati is interpersonal conflict*". Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi pada dua individu. Bentuk konflik interpersonal siswa di sekolah antara lain adalah persaingan dalam prestasi belajar, perbedaan pendapat dalam berdiskusi ataupun diluar diskusi. Siswa yang nakal dengan siswa yang baik bertentangan karena berbeda perilaku atau kebiasaan. Konflik interpersonal dapat berkembang apabila terus dibiarkan. Pada tahap pertama, konflik interpersonal yang terjadi dapat diabaikan dan siswa yang mengalami konflik interpersonal dapat melakukan kegiatan tanpa merasa terganggu. Pada tahap kedua, konflik interpersonal dirasakan mengganggu dan diungkapkan secara verbal. Pada tahap ketiga, konflik interpersonal sudah sangat mengganggu dan tidak lagi disuarakan secara verbal tetapi melalui tindakan fisik seperti menampar, memukul, dan tindak kekerasan lainnya ([http://repository.upi.edu/operator/upload/s\\_ppb\\_044810\\_chapter1.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/s_ppb_044810_chapter1.pdf)).

Seperti yang dijelaskan di atas, bahwa konflik interpersonal merupakan konflik yang sering timbul di lingkungan sekolah. Sehingga membutuhkan penanganan yang tepat, agar konflik interpersonal yang dialami siswa dapat diselesaikan dengan baik dan tidak berujung pada

tindak kekerasan apalagi sampai melibatkan teman atau kelompok seperti perkelahian pelajar.

Katakana saja konflik yang terjadi dikalangan pelajar yaitu antara SMAN 70 dan SMAN 6 Jakarta. Konflik tersebut telah menelan korban jiwa yaitu Alawy Yusianto Putra (15) siswa SMAN 6 Jakarta dan juga 5 pelajar SMA Negeri 6 dan 2 pelajar SMA Negeri 70 mengalami luka-luka (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/28/16071883/16.Siswa.SMAN.70.Teman.FR.Akan.Di.mintai>). Keterangan, diakses pada Jum'at 02 November 2012). Tidak hanya itu, tawuran pun juga telah merenggut nyawa Deni Januar (17), siswa kelas XII SMA Yayasan Karya 66 (YK), Kampung Melayu, Jakarta Timur, yang terkena sabetan senjata tajam pelajar SMK Kartika Zeni (KZ) (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/27/07414756/Keberingasan.Pelajar.Kian.Meresahkan>, diakses pada Jum'at 02 November 2012).

Di Indonesia sendiri, tercatat sepanjang 2012, telah terjadi perkelahian pelajar sebanyak sebelas kali. Dari sebelas kejadian, ada 5 korban jiwa (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/27/20010192/Sepanjang.2012.Terjadi.11.Tawuran> diakses Sabtu 03 November 2012; 08:05 WIB).

Terkait dengan hal tersebut, bahwa pada usia remaja individu cenderung belum bisa menyelesaikan konflik yang dialaminya sehingga remaja membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang dialaminya tersebut. Dalam hal ini, peran konselor sangat besar untuk teratasinya konflik interpersonal tersebut. Karena apabila konflik interpersonal tidak segera diselesaikan, maka hal tersebut akan mengganggu proses belajar pada siswa yang akan berpengaruh terhadap perkembangannya. Hal itu akan berdampak buruk bagi siswa tersebut, apalagi kalau konflik yang dialaminya sampai berujung pada kekerasan.

Seperti halnya permasalahan yang peneliti jumpai ketika melaksanakan studi pendahuluan di SMK Negeri 1 Surabaya (13 Desember 2012-16 Februari 2013). Perbedaan pendapat dan kesalahpahaman merupakan hal-hal yang dapat memicu terjadinya konflik interpersonal antara teman sebaya. Seperti perkelahian yang terjadi antara dua siswi ketika belajar kelompok disekolah, hal tersebut disebabkan karena salah satu dari dua siswi tersebut merasa pendapatnya tidak dihargai, sehingga merasa kesal dan terjadilah konflik verbal yang diakhiri oleh perkelahian. Salah satu siswi yang merasa kesal tersebut mengakui kalau dia mulai kesal kepada temannya itu lantaran setiap belajar kelompok pendapatnya selalu disalahkan dan tidak pernah dihargai. Sehingga terjadilah perkelahian antara dua siswi tersebut.

Namun perkelahian dapat dilerai oleh tim tatib yang ada di sekolah tersebut, setelah diproses akhirnya kedua siswi yang terlibat dalam perkelahian diserahkan kepada guru BK untuk terselesaikannya permasalahan diantara kedua siswi tersebut. Dari keterangan guru BK yang menangani kasus di atas, penanganan dilakukan dengan menggunakan layanan mediasi yaitu dengan mempertemukan kedua siswi tersebut sehingga diketahui kalau penyebab perkelahian tersebut hanya kurangnya komunikasi yang menyebabkan kesalahpahaman.

Kesalahpahaman juga terjadi antara dua siswa diparkiran sekolah. Hal tersebut disebabkan karena tersenggolnya sepeda salah satu dari dua siswa oleh sepeda siswa lainnya. Sehingga terjadi pengancaman oleh siswa yang tersinggung karena sepedanya tersenggol yang membuat siswa lainnya (siswa yang terancam) merasa takut akan ancaman tersebut sehingga mengadu kepada guru BK. Kesalahpahaman tersebut menyebabkan kedua siswa dipanggil ke ruang BK, namun dengan dipertemukannya ke dua siswa tersebut, kesalahpahaman pun bisa terselesaikan.

Masalah-masalah di atas merupakan konflik interpersonal yang akan berakibat fatal jika tidak segera diselesaikan dan penyelesaiannya pun harus dengan cara yang benar. Karena jika permasalahan tersebut berlanjut, maka tidak mustahil jika timbul permasalahan yang lebih besar yaitu perkelahian pelajar.

Namun ada juga sekolah yang apa bila perkelahian sudah terjadi, maka sekolah akan memanggil orang tua siswa yang bersangkutan dan ujung-ujungnya orang tua akan memarahi anak mereka dengan alasan sudah memperlakukan orang tua dengan berkelahi. Atau penyelesaian lain yang biasa dilakukan sekolah adalah men-skorsing (istilah halusya belajar sendiri di rumah) siswa tersebut selama beberapa hari sehingga siswa tidak mendapatkan haknya untuk belajar disekolah dan akibatnya siswa ketinggalan beberapa pembahasana pada mata pelajaran. Dan penyelesaian yang seperti itu bukanlah penyelesaian kearah yang positif, melainkan penyelesaian ke arah yang negative. Bagaimana mungkin seorang remaja dimarahi oleh orang tuanya didepan guru dan teman-temannya dan/atau dimarahi oleh gurunya di depan teman-temannya, siswa tersebut akan merasa malu dan pasti akan membalas perbuatan tersebut, entah itu dengan mengulangi hal yang sama atau mengincar siswa lain yang menyebabkan dirinya dimarahi.

Hal tersebut sudah menjadi fenomena yang tidak asing lagi di kalangan sekolah-sekolah yang masih memandang sebelah mata terhadap peranan konselor sekolah. Apabila diteliti, masih banyak guru bimbingan dan konseling yang berasal dari guru mata pelajaran yang merangkap menjadi guru bimbingan dan konseling. Sehingga tidak

memungkinkan untuk menjalankan berbagai layanan dalam bimbingan dan konseling.

Akan tetapi tidak hanya faktor itu saja yang menyebabkan seorang konselor sekolah jarang dan/atau bahkan tidak memberikan layanan sesuai kebutuhan siswa-siswi yang ada di sekolah tersebut. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana. Banyak sekolah yang masih belum memiliki ruang konseling individu atau ruangan untuk melaksanakan bimbingan atau konseling kelompok. Dan bahkan ada beberapa sekolah yang tidak memberikan jam masuk kelas untuk guru bimbingan dan konseling. Lalu jika keadaanya seperti itu, bagaimana bisa guru bimbingan dan konseling melaksanakan kewajibannya sebagai konselor sekolah.

#### **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlatar alamiah, peneliti sebagai instrumen yang paling utama, penyajian data secara deskriptif, analisis data bersifat induktif, menggunakan non-probabilitas sampling, lebih mementingkan proses daripada hasil. Pemaparan tersebut sesuai dengan Arikunto (2010), Prastowo (2011), dan Taylor dan Bogdan (dalam Mappiare, 2009).

Sasaran dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dengan pelayanan bimbingan dan konseling tersebut. Subyek penelitian dalam penelitian ini antara lain yaitu kepala sekolah sebagai penanggung jawab sekaligus pimpinan tertinggi disekolah tersebut, koordinator dan guru BK atau konselor itu sendiri sebagai pelaksana dari layanan bimbingan dan koseling, dan siswa sebagai penerima dari layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru BK atau konselor sekolah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tehnik *snow-ball sampling* yaitu tehnik yang mengambil sampel dengan cara berantai, dimana ketika pengumpulan data pada responden 1 sudah selesai, maka peneliti meminta agar responden 1 merekomendasikan responden ke-2, kemudian responden ke-2 merekomendasikan responden ke-3, dan begitu seterusnya sampai peneliti mendapatkan data yang maksimal.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah (1) wawancara yang diberikan pada semua subyek, (2) angket, yang diberikan pada siswa, (3) dokumentasi berupa data-data yang mendukung dalam penelitian.

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sebelum penelitian, selama penelitian, dan setelah penelitian. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan dan meliputi tiga alur, diantaranya adalah (1) reduksi data, proses pemilihan pemusatan perhatian kepada penyederhanaan, pengabsahan, dan transformasi data

kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam reduksi data aktivitas berbentuk penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, dan pentransformasian data kasar menjadi data bermakna, (2) penyajian data, dalam penyajian data peneliti menggelar data dalam bentuk sekumpulan informasi yang berupa teks naratif maupun bagan. Dalam penyajian data, aktivitas analisis berbentuk pengorganisasian data, sehingga dapat terlihat apa yang menjadi dan menggambarkan kesimpulan sementara, (3) penarikan kesimpulan, dalam hal ini diambil dari data yang terkumpul dan diverifikasi terus-menerus selama penelitian berlangsung agar data yang didapat terjamin keabsahan dan objektivitasnya, sehingga kesimpulan terakhir dapat dipertanggungjawabkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran konflik interpersonal yang dialami siswa

Pada tahun ajaran 2010-2011, tercatat sebanyak 13 konflik interpersonal yang dialami siswa, dengan rincian yaitu 7 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan teman sebaya dan 6 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan orang tua. Untuk tahun ajaran 2011-2012, tercatat sebanyak 10 konflik interpersonal yang dialami siswa, dengan rincian yaitu 3 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan teman sebaya dan 7 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan orang tua. Sedangkan pada tahun ajaran 2012-2013, tercatat sebanyak 8 konflik interpersonal yang dialami siswa, dengan rincian yaitu 5 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan teman sebaya dan 3 konflik interpersonal yang dialami siswa dengan orang tua.

### 2. layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa jenis layanan yang digunakan oleh guru BK untuk mencegah terjadinya konflik interpersonal pada siswa adalah layanan informasi dan bimbingan kelompok. Sedangkan untuk kegiatan pendukung yang digunakan untuk pencegahan adalah himpunan data, kunjungan rumah, dan sosiometri. Selanjutnya untuk jenis layanan yang digunakan oleh guru BK untuk menyelesaikan konflik interpersonal adalah layanan mediasi dan layanan konsultasi. Sedangkan untuk kegiatan pendukung yang digunakan untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang dialami siswa adalah kunjungan atau *home visit*.

### 3. Pelaksanaan jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa langkah-langkah/tahapan dalam pelaksanaan jenis layanan untuk pencegahan adalah guru BK mempersiapkan materi terlebih dahulu sebelum masuk kelas, dan untuk kegiatan pendukung yaitu kunjungan rumah guru BK langsung ke rumah siswa tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dengan membawa surat dari sekolah dan juga menurut guru BK tidak ada langkah-langkah yang pasti karena semua berjalan begitu saja mengikuti arus. Sedangkan untuk langkah-langkah/tahapan dalam penyelesaian yaitu setelah ada laporan, guru BK memanggil satu persatu secara terpisah siswa yang bersangkutan dihari yang sama, kemudian baru keduanya dipanggil secara bersamaan untuk mencari solusinya dan guru BK juga mengikuti aturan sekolah.

a. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa metode/strategi yang digunakan oleh guru BK dalam pemberian layanan BK untuk pencegahan ialah guru BK menyelipkan cerita yang berhubungan dengan materi agar siswa tidak merasa bosan, guru BK harus pintar berbicara, guru BK selalu tampil cantik, harus baik, harus lembut, menguasai materi, dan harus mempunyai pengetahuan yang luas, serta guru BK dalam memberikan materi juga memberikan permainan, hal ini bertujuan agar anak tidak merasa bosan pada materi yang diberikan oleh guru BK.

Selanjutnya adalah metode/strategi yang digunakan oleh guru BK dalam pemberian layanan BK untuk penyelesaian konflik interpersonal yaitu guru BK harus pintar merayu siswa, pintar mengambil hati siswa dan orang tua siswa, guru BK menggunakan cara yang halus, jadi ketika siswa emosi guru BK tidak ikut emosi, dan guru BK memakai pendekatan secara pribadi. Artinya guru BK mendekati siswa dengan hati dan tanpa emosi. Metode/strategi yang terakhir adalah guru BK harus pintar dalam berbicara. Baik dalam menghadapi siswa maupun orang tua siswa.

b. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa instrumen yang digunakan oleh guru BK dalam pemberian jenis layanan dan kegiatan pendukung dalam pencegahan konflik interpersonal, bahwa tidak ada instrumen yang digunakan. Sedangkan untuk penyelesaian, guru BK menggunakan dirinya sendiri sebagai instrumen.

- c. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pihak yang terlibat dalam pemberian jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk pencegahan konflik interpersonal adalah siswa, guru BK, wali kelas dan orang tua. Sedangkan pihak yang terlibat dalam pemberian layanan BK untuk penyelesaian yaitu guru BK, siswa yang bersangkutan, orang tua siswa, wali kelas, kepala sekolah dan juga guru mata pelajaran.
- d. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk pencegahan banyak diberikan oleh guru BK di kelas. Sedangkan untuk penyelesaian, jenis layanan dan kegiatan pendukung banyak dilakukan di ruang BK, ruang konseling, ruang tamu, dan aula.
- e. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa waktu pelaksanaan dan berapa lama layanan BK diberikan oleh guru BK untuk mencegah terjadinya konflik interpersonal yaitu pada saat jam BK dan selama 1 jam (45 menit). Sedangkan untuk penyelesaian, layanan BK diberikan setelah guru BK mendapatkan laporan mengenai terjadinya konflik interpersonal.

**4. Hambatan yang dijumpai dalam pelaksanaan jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa dalam pemberian jenis layanan dan kegiatan pendukung baik pencegahan dan penyelesaian konflik interpersonal pada siswa, tidak ada hambatan yang ditemui oleh guru BK yang berasal dari sekolah. Sedangkan untuk hambatan yang berasal dari siswa diketahui bahwa dalam pemberian layanan BK untuk pencegahan, hambatan yang ditemui oleh guru BK yaitu siswa merasa bosan dan ramai sendiri ketika guru BK memberikan materi. Untuk penyelesaian sendiri, hambatan yang ditemui oleh guru BK yang berasal dari siswa yaitu pertama anak susah atau merasa takut untuk jawab atau bercerita mengenai konflik yang dialaminya, serta anak terkadang merasa benar sendiri. Hambatan yang ke dua yaitu jika siswa dipanggil ke ruang BK, terkadang siswa lama sekali datangnya, hal yang seperti itu menghambat proses penyelesaian konflik interpersonal yang dialami siswa.

Selanjutnya adalah hambatan yang berasal dari sarana dan prasarana, diketahui bahwa tidak ada hambatan yang ditemui oleh guru BK yang berasal dari sarana dan prasarana, dalam pencegahan maupun penyelesaian konflik interpersonal. Sedangkan untuk hambatan yang berasal dari guru BK, baik pemberian layanan untuk pencegahan dan

penyelesaian terdapat hambatan yang sering ditemui yang berasal dari guru BK sendiri yaitu guru BK lemah dalam bidang administrasi. Sedangkan untuk hambatan yang selanjutnya ialah ketika guru BK dalam proses menyelesaikan konflik interpersonal yang dialami siswa dan ternyata ada jam masuk kelas begitu juga sebaliknya, membuat guru BK bingung dalam mengambil keputusan.

Yang terakhir adalah hambatan yang berasal dari orang tua siswa dalam pemberian layanan BK untuk pencegahan, hambatan yang berasal dari orang tua yaitu terletak pada jarak rumah yang jauh dan terkadang orang tua tidak lengkap ketika menuliskan alamat rumahnya. Sehingga ketika melakukan layanan BK seperti kunjungan rumah, dapat memakan waktu yang lama untuk mencapai rumah siswa tersebut. Sedangkan untuk penyelesaian, hambatan yang ditemui oleh guru BK yang berasal dari orang tua siswa adalah ketika ada panggilan dari BK, orang tua siswa sulit untuk datang ke sekolah, orang tua tidak mau tahu masalah anaknya karena orang tua beranggapan kalau masalah anak di sekolah adalah urusan guru, dan orang tua susah dihubungi, hal ini dikarenakan orang tua siswa yang sering mengganti no. telepon atau pindah rumah.

**5. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dijumpai dalam pelaksanaan jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa upaya yang dilakukan oleh guru BK untuk mengatasi hambatan yang berasal dari siswa dalam pencegahan konflik interpersonal yaitu guru BK mengadakan permainan sehingga siswa tidak merasa bosan terhadap materi yang disampaikan oleh guru BK, dan guru BK harus selalu tampil menarik dan cantik sehingga anak-anak tidak merasa bosan selama jam BK berlangsung. Selanjutnya adalah upaya yang dilakukan dalam penyelesaian konflik interpersonal. Pertama, upaya yang dilakukan oleh guru BK ialah membujuk siswa dan memberikan nasihat agar siswa mau bercerita tentang konflik interpersonal yang dialaminya. Kedua, upaya yang dilakukan oleh guru BK ialah guru BK harus pinta merayu anak agar anak bisa terbuka kepada guru

BK. Ketiga, upaya yang dilakukan oleh guru BK adalah guru BK langsung menjemput siswa ke kelasnya.

Selanjutnya adalah upaya untuk mengatasi hambatan yang berasal dari sarana dan prasarana, karena tidak ada hambatan yang berasal dari sarana dan parasana, maka tidak ada pula upaya untuk mengatasi hambatan yang berasal dari saran dan prasarana. Sedangkan upaya yang pernah dilakukan oleh guru BK untuk mengatasi hambatan yang berasal dari guru BK ialah guru BK mengingat kegiatan yang pernah dilakukannya dan membuat catatan kegiatan ketika diminta. Upaya yang selanjutnya adalah ketika guru BK menyelesaikan masalah tapi harus masuk kelas, maka kalau masalah siswa bisa ditunda, guru BK masuk kelas dulu. Tetapi, kalau masalah siswa tidak bisa ditunda, maka siswa yang dikelas diberi tugas dan guru BK melanjutkan menangani siswa yang berkonflik.

Terakhir adalah upaya yang pernah dilakukan oleh guru BK untuk mengatasi hambatan yang berasal dari orang tua siswa yaitu ketika orang tua tidak bisa datang ke sekolah maka guru BK harus melakukan kunjungan rumah, guru BK menekankan kembali kepada orang tua mengenai siswa, bahwa konflik yang dialami siswa adalah tanggung jawab bersama.

## PENUTUP

### Simpulan

1. Pada tahun ajaran 2010-2011, terdapat 13 konflik interpersonal yang dialami siswa. Untuk tahun ajaran 2011-2012, terdapat 10 konflik interpersonal yang dialami siswa. Sedangkan pada tahun ajaran 2012-2013.
2. Jenis layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan oleh guru BK untuk mencegah konflik interpersonal pada siswa adalah layanan informasi, bimbingan kelompok, himpunan data, kunjungan rumah, dan sosiometri.
3. Jenis layanan dan kegiatan pendukung yang digunakan oleh guru BK untuk menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa adalah kunjungan rumah, layanan mediasi dan layanan konsultasi.

4. Pelaksanaan jenis layanan dan kegiatan pendukung untuk mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa antara guru BK yang satu dengan guru BK yang lain ada yang berbeda dan ada juga yang sama, seperti metode/strategi yang digunakan dalam pelaksanaan layanan BK.
5. Hambatan yang dijumpai dan upaya untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan layanan BK untuk penanganan konflik interpersonal pada siswa, antara guru BK yang satu dengan guru BK yang lain mempunyai karakteristik yang berbeda.

### Saran

1. Bagi konselor  
Hasil penelitian ini dapat membuat konselor menemukan dan mengoreksi kembali strategi yang digunakan dalam mencegah dan menyelesaikan konflik interpersonal pada siswa. Sehingga dalam penggunaan layanan bimbingan konseling dapat secara maksimal dan tepat sasaran.
2. Bagi peneliti lain  
Peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian yang akan datang baik dalam penelitian yang sama maupun pengembangan penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, Lariza Oky. 2012. *Sepanjang 2012 Terjadi 11 Tawuran*, (online). Jakarta: Kompas.com. (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/27/20010192/Sepanjang.2012.Terjadi.11.Tawuran> diakses, Sabtu 03 November 2012).
- Adisty, Lariza Oky. 2012. *16 SMAN 70 Teman FR akan Dimintai Keterangan*, (online). Jakarta: Kompas.com. (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/28/16071883/16.Siswa.SMA.N.70.Teman.FR.Akan.Dimintai.Keterangan>, diakses Jum'at 02 November 2012).
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damanik, Carolina. 2012. *Keberingasan Pelajar Kian meresahkan* (online). Jakarta: Kompas.com. (<http://nasional.kompas.com/read/2012/09/27/07414756/Keberingasan.Pelajar.Kian.Meresahkan>, diakses pada Jum'at 02 November 2012).
- Mappiare-AT, A. 2009. *Dasar-Dasar Metodologi Riset Kualitatif*. Malang: Jengala Pustaka Utama.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rambe, Yusriana. 2012. *Konflik Interpersonal yang Terjadi di SMKN 1 Surabaya*: Wawancara.

Ruang BK SMKN 1 Surabaya (Kamis, 13  
Desember 2012).

