

**STUDI KASUS DINAMIKA PSIKOLOGIS KONFLIK INTERPERSONAL SISWA  
MERUJUK TEORI SEGITIGA ABC KONFLIK GALTUNG DAN KECENDERUNGAN  
PENYELESAIANNYA PADA SISWA KELAS XII JURUSAN MULTIMEDIA (MM) DI  
SMK MAHARDHIKA SURABAYA**

**STUDY OF PSYCHOLOGICAL DYNAMICS INTERPERSONAL CONFLICT  
REFERENCE FROM GALTUNG ABC TRIANGLE CONFLICT AND RESOLUTION  
CONFLICT METHOD BY THE DEPARTMENT OF MULTIMEDIA CLASS XII SMK  
MAHARDHIKA SURABAYA**

**Refia Juniarti Hendrastin**

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya,  
email: [rephiajuniarti@gmail.com](mailto:rephiajuniarti@gmail.com)

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

Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya  
email: [budiwoko@gmail.com](mailto:budiwoko@gmail.com)

**ABSTRAK**

Fenomena maraknya konflik yang terjadi pada pelajar menjadi latar belakang dari penelitian ini. Berdasarkan data dari hasil angket studi pendahuluan yang menunjukkan bahwa seluruh siswa dari kelas XII MM SMK Mahardhika Surabaya yang berjumlah 177 siswa pernah mengalami konflik interpersonal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dinamika psikologis siswa ketika menghadapi konflik interpersonal dengan pihak lawan yang ditinjau dari ketiga aspek dalam teori segitiga ABC konflik Galtung dan cara penyelesaiannya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik studi kasus. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data yang hasilnya dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi. Subyek dalam penelitian ini adalah 6 siswa dari jumlah keseluruhan siswa kelas XII MM yaitu 177 siswa dengan masing-masing konflik yang berbeda konteks. Dengan berbedanya konteks permasalahan, siswa yang mengalami konflik tersebut memiliki sikap dan perilaku yang berbeda-beda dalam menghadapi konflik. Sesuai dengan teori segitiga ABC konflik Galtung yang terdapat tiga aspek yaitu kontradiksi, sikap, dan perilaku menimbulkan pengaruh siswa terhadap cara penyelesaian konflik interpersonal yang dialaminya. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Setiap siswa memiliki gambaran dinamika psikologis yang berbeda-beda ketika menghadapi konflik. Selain itu, dari dinamika psikologis tersebut menimbulkan pengaruh terhadap cara siswa dalam menyelesaikan konflik yang dialami”.

**Kata Kunci:** dinamika psikologis, teori segitiga ABC konflik Galtung, cara penyelesaian konflik interpersonal.

**ABSTRACT**

*The glow of phenomenon conflict in the students is the background from this research. The results from the preliminary study question showed that all students of class XII Mutimedia SMK Mahardhika Surabaya totaling 177 have experienced interpersonal conflict. The purpose of this research is to find out the description of psychological dynamics interpersonal conflict reference from the ABC triangle conflict Galtung's theory when the students was facing an interpersonal conflict and make a resolution conflict method. This research is qualitative research with case study technique. Data collection method used deep interview and observation. The data analysis consists of data reduction, data presentation, drawing conclusion and verification which results are outlined in the descriptive form. While the method of data validity or credibility used member check. The subjects in this research is 6 students from totaling 177 students of class XII MM they have a different coflict. With their own conflict, they had differences an attitude and behavior. It's agree with the three aspects*

## Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga Abc Konflik Galtung

*from theory of ABC Triangle from Galtung contradiction, attitudes, and behavior will posses the students to solution the conflict. Thus, every students have their own psychological dinamycs of interpersonal conflict. Furthermore, from that psychological dynamics will governed of students to solution their conflict.*

**Keywords :** *psychological dynamics, Galtung ABC triangle conflict theory, interpersonal conflict resolution method.*

### PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial selalu berhubungan dengan orang lain dalam hal apa pun. Sebagai makhluk sosial, artinya bahwa secara kodrati sejak dilahirkan manusia tidak dapat hidup sendirian, melainkan memerlukan pertolongan orang lain di lingkungannya. Manusia sebagai makhluk sosial, tidak dapat hidup secara individu, melainkan selalu berkeinginan untuk tinggal bersama sekaligus menjalin hubungan dengan individu-individu lainnya dan saling memerlukan satu dengan yang lainnya (Soeranto, 2011). Namun dari hubungan tersebut tidak selalu antar satu dengan yang lainnya memiliki pendapat yang tidak sama. Perbedaan atau pertentangan sering ada dalam masyarakat mengingat adanya perbedaan dan keunikan masing-masing individu. Pertentangan yang terjadi tersebut disebut dengan konflik.

Menurut Galtung (dalam Nursalim & Purwoko, 2009), konflik merupakan penyebab niscaya bagi kekerasan, karena dibalik setiap kekerasan merupakan penyebab dari konflik yang belum terselesaikan. Budaya kekerasan berfokus pada anggapan bahwa konflik sebagai perusak atau penghancur. Konflik dianggap sebagai pergulatan yang baik dan jahat, kemenangan dan kekalahan, keuntungan dan kerugian. Johan Galtung (<http://id.scribd.com/doc/65634253/Teori-Konflik>, diakses pada 18 Februari 2013), juga memberikan pendapat bahwa konflik memiliki dua pengertian, yang pertama konflik sebagai benturan fisik dan verbal dimana akan muncul penghancuran. Dan pengertian yang kedua, konflik diasumsikan sebagai sekumpulan permasalahan yang menghasilkan penyelesaian yang merupakan penciptaan baru.

Seiring berjalannya waktu telah terjadi modernisasi dalam pola pikir masyarakat, sehingga membuat masyarakat berfikir lebih rasional dan kritis dalam menanggapi setiap permasalahan yang ada. Hal ini mengakibatkan perbedaan pola pikir setiap orang. Perbedaan tersebut sering mengakibatkan konflik antar sesama. Dizaman modernisasi sekarang ini, konflik merupakan bagian yang akan selalu melekat dan muncul dari kehidupan masyarakat. Dirumah, lingkungan kerja, atau pergaulan sehari-hari maupun diranah pendidikan pun terdapat konflik khususnya dikalangan pelajar. Namun saat ini manusia selalu mengidentikan konflik sebagai hal buruk yang selalu menimbulkan kekerasan sehingga banyak orang yang menghindari.

Konflik yang akhir-akhir ini yang sering terjadi adalah konflik sosial. Indonesia yang memiliki ragam agama, suku, dan kebudayaan dengan perbedaan dan keunikannya masing-masing justru memiliki konflik yang berujung pada kekerasan hingga kematian. Berdasarkan data yang dimiliki Kemendagri, jumlah konflik sosial yang telah terjadi di Indonesia pada 2010 sebanyak 93 kasus. Kemudian menurun pada 2011 menjadi 77 kasus. Namun kemudian meningkat pada 2012 menjadi 128 kasus, dan pada tahun 2013 hingga awal bulan September sebanyak 53 peristiwa konflik (Afrido, 2013). Konflik yang paling banyak terjadi adalah karena adanya perbedaan etnis, ras, agama, dan kebudayaan. Beberapa daerah konflik yang pernah terjadi di Indonesia, di antaranya: Poso, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Maluku, dan Maluku Utara.

Tidak kalah banyak dan pentingnya juga dengan konflik sosial, konflik pada tingkat sekolah atau pelajar yang pada umumnya dialami pada masa remaja. Masa remaja adalah suatu tahap kehidupan yang bersifat peralihan dan tidak mantap. Menurut Stanley Hall (dalam Santrock, 2002), menganggap bahwa masa remaja sebagai masa topan-badai dan stres (storm and stres), karena mereka telah memiliki keinginan bebas untuk menentukan nasib sendiri. Hal ini terbukti dengan adanya kasus tawuran antara siswa SMK Budi Murni dan SMK Pelayaran. Konflik ini dipicu karena adanya aksi saling ledek sehingga menyebabkan pertikaian (<http://www.megapolitan.kompas.com>, diakses pada tanggal 31 Januari 2014). Hal serupa juga ditemukan di SMA 90 Jakarta, Jakarta Selatan. Mengenai kasus penganiayaan yang dilakukan oleh siswa kelas 3 SMA terhadap kelas 1 SMA dengan cara push up, membuka baju, dan ditampar (<http://www.detiknews.com>, diakses pada tanggal 31 Januari 2014). Bullying atau penganiayaan yang terjadi dapat dipastikan karena adanya konflik interpersonal. Berdasarkan dua kasus di atas dapat disimpulkan bahwa konflik yang terjadi di SMA diselesaikan dengan cara penganiayaan dan perkelahian.

Komisi Nasional Perlindungan Anak (Komnas Anak) mencatat jumlah kasus tawuran antarpelajar sepanjang tahun 2013 terjadi sebanyak 255 kasus tawuran. Jumlah tersebut jauh lebih tinggi daripada kasus tawuran pelajar pada 2012, yakni 147 kasus. Kasus tawuran tersebut dilakukan siswa, baik di tingkat SMP dan SMA. Dari seluruh kasus

tawuran yang terjadi pada 2013 tercatat 20 anak meninggal dunia, sedangkan ratusan lainnya mengalami luka berat dan luka ringan (Munthe, 2013).

Berdasarkan beberapa fenomena di atas dapat diketahui bahwa konflik itu beragam atau bermacam-macam. Macam-macam konflik tersebut, antara lain: konflik intrapersonal, konflik interpersonal, konflik intragroup, konflik intergroup, konflik antarorganisasi, dan konflik antarnegara (dalam Walgito, 2007). Konflik interpersonal adalah suatu situasi interpersonal dimana tindakan-tindakan atau tujuan dari seseorang terganggu atau terhambat/terhalangi oleh orang lain, yang biasanya terjadi akibat pertentangan kepentingan (*interest*) atau ketidaksepakatan pendapat (Dayakisni & Hudaniah, 2009: 163). Contoh konflik interpersonal yang terjadi pada siswa, antara lain: konflik dengan teman, konflik dengan lawan jenis, konflik dengan guru, konflik dengan orang tua, konflik dengan sanak keluarga, dan konflik dengan selainnya.

Berdasarkan pengalaman pada saat PPL II yang dilakukan pada bulan Juli-September 2012 di SMAN 17 Surabaya, teridentifikasi adanya beberapa siswa yang memiliki konflik interpersonal dengan teman sebayanya, pacar, bahkan tidak jarang pula yang memiliki konflik dengan orang tuanya. Menurut siswa yang mengalami konflik dengan temannya, konflik tersebut muncul dikarenakan adanya perbedaan pendapat dan adanya sikap yang tidak menyenangkan dari temannya. Sehingga yang awalnya dapat diselesaikan dengan musyawarah atau baik-baik menjadi saling membicarakan atau saling mengejek dibelakang dan berdampak pada hubungan mereka yang semakin tidak baik. Sedangkan yang memiliki konflik pada orang tua, konflik muncul dikarenakan orang tua yang selalu menuntut agar permintaan orang tua selalu dituruti tanpa melihat perasaan atau keinginan si anak.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan guru BK pada tanggal 18 Februari 2013 di SMK Mahardhika Surabaya sebagai tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan data bahwa dalam kurun waktu satu bulan terdapat sekitar 4 (empat) hingga 6 (enam) siswa SMK Mahardhika yang diketahui memiliki konflik interpersonal. Guru BK menuturkan bahwa banyak siswa dari kelas XI dan XII memiliki konflik interpersonal antar geng siswa, antar guru dengan siswa, dan antar siswa dengan orang tuanya. Hal tersebut juga ada yang memunculkan pertengkaran. Menurut Guru BK konflik dipicu oleh adanya sifat pada siswa yang selalu merasa pandangannya benar dan sikap menentang serta pergaulan yang kurang baik. Setelah peneliti mendapatkan informasi dari Guru BK, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan menyebarkan angket studi pendahuluan konflik

interpersonal. Dan dari hasil angket tersebut didapatkan hasil bahwa dari jumlah siswa kelas XI MM sebanyak 177 siswa, semuanya pernah mengalami konflik interpersonal (untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Lampiran 5). Berdasarkan data inilah peneliti menentukan lokasi penelitian.

Dalam perihal konflik, pada tahun 1960 studi perdamaian di Norwegia Galtung membuat konsep teori konflik dengan membuat Segitiga konflik ABC Galtung yang menggambarkan aspek-aspek kunci dalam berlangsungnya konflik. Johan Galtung (<http://en.wikipedia.org/wiki/JohanGaltung>, diakses pada tanggal 7 Mei 2013) adalah seorang sosiolog dan ahli matematika dari Norwegia yang menemukan prinsip mengenai studi konflik dan Konflik interpersonal yang terjadi berawal dari adanya pertentangan baik pandangan, tindakan, maupun komunikasi yang berujung dengan kesalahpahaman. Adapun cara siswa dalam merespon atau menyelesaikan konflik. Sebagian dari mereka ada yang hanya membiarkan saja, menggosip dibelakang, atau dengan menantang sehingga muncul percek-cokan mulut antar dua kubu hingga memunculkan pertengkaran. Dari pihak sekolah, umumnya menggunakan cara tradisional yaitu dengan memberikan hukuman (*punishment*). Menurut Johson (dalam Nursalim & Purwoko, 2009) banyak peneliti yang menyimpulkan bahwa pemberian hukuman (*punishment based*) tidak dapat memecahkan konflik interpersonal pada siswa dengan hasil positif yang ditunjukkan oleh peningkatan perilaku positif dari siswa.

Dalam teori konflik yang dibawa Galtung (2000) terdapat aspek-aspek kunci dalam konflik, meliputi *Attitude* (sikap), *Behavior* (perilaku), dan *Contradiction* (kontradiksi) serta dirumuskan menjadi :  $Conflict$  (konflik) =  $Attitude$  (sikap) +  $Behavior$  (perilaku) +  $Contradiction$  (kontradiksi). Dari rumusan tersebut Galtung menjelaskan bahwa konflik terjadi berdasarkan tiga aspek kunci, yaitu A yang diambil sebagai istilah dari aspek *Attitude* (sikap) menggambarkan perasaan dan cara berpikir seseorang dalam konflik. Lalu B diambil dari istilah aspek *Behavior* (perilaku) menggambarkan ekspresi atau perilaku seseorang ketika konflik berlangsung. Dan C yang diambil sebagai istilah dari aspek *Contradiction* (kontradiksi) yaitu pertentangan tajam yang muncul. Ketiga aspek tersebut saling berpengaruh pada saat terjadinya konflik dan menimbulkan bagaimana kecenderungan seseorang mencari solusi atau menyelesaikan konflik.

Dari teori Galtung, peneliti melihat bahwa teori ini sesuai untuk melihat dinamika psikologis siswa ketika menghadapi konflik interpersonal. Hal tersebut dikarenakan dari ketiga komponen atau aspek dalam konflik dapat melihat lebih dalam dari segi psikologis yang dalam penelitian ini disebut dinamika psikologis bagaimana seseorang ketika mengalami konflik. Selain itu, dari rangkaian aspek

## Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga Abc Konflik Galtung

dalam dinamika psikologis tersebut mempengaruhi siswa dalam penyelesaian konflik yang dialami.

Berdasarkan data-data tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini penting dilakukan karena banyaknya kasus konflik interpersonal pada siswa namun belum ada penanganan atau penyelesaian yang tepat baik dari guru BK atau siswa yang mengalami konflik interpersonal. Selain itu, belum banyak yang melakukan penelitian mengenai dinamika psikologis dalam konflik interpersonal ini. Peneliti ingin mengungkap gambaran dinamika psikologis siswa dalam menghadapi konflik interpersonal yang nantinya berpengaruh pada cara penyelesaian yang dilakukan siswa. Selain itu, pentingnya penelitian ini adalah banyaknya guru BK yang tidak melihat bagaimana dinamika psikologis siswa ketika menangani kasus konflik interpersonal pada siswa. Selama ini, guru BK hanya melihat sebab-akibatnya saja dan dengan cara penanganan memberi hukuman dan memberi nasehat kepada siswa yang memiliki konflik interpersonal.

Penelitian ini menggambarkan dinamika psikologis individu dan kecenderungan seseorang dalam menangani konflik interpersonal. Terdapat dua pengelompokan kecenderungan persepsi seseorang yang membentuk sikap dan tingkah laku merespon konflik yang sedang terjadi yaitu persepsi *kompetitif* dan persepsi *kooperatif*. Persepsi kompetitif melahirkan sikap menentang dengan respon konflik mengalahkan yang lain (paradigma menang-kalah). Sedangkan persepsi kooperatif melahirkan sikap kerjasama dengan respon konflik kompromi maupun kolaborasi (paradigma menang-menang). Sehingga dari persepsi tersebut dapat melahirkan solusi yang berbentuk respon konflik konstruktif atau destruktif. Respon konflik konstruktif tertuju pada persepsi yang kompetitif dan cenderung menyelesaikan konflik dengan cara musyawarah bersama. Sebaliknya, respon konflik destruktif tertuju pada persepsi kooperatif dimana individu menyelesaikan konflik dengan cara bertengkar atau menggunakan kekerasan.

Dari beberapa latar belakang tersebutlah peneliti mengharapkan bahwa dengan adanya penelitian ini, guru BK maupun siswa dapat melihat konflik bukan hanya secara sebelah mata atau dari faktor sebab-akibat saja. Namun guru BK maupun siswa yang mengalami konflik interpersonal juga melihat dari segi psikologis. Sehingga dari penelitian diharapkan penanganan maupun solusi yang diambil dapat sesuai dan membuahkan hasil yang baik pada semua pihak dilihat dari segi psikologis.

Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan dinamika psikologis siswa dalam konflik interpersonal yang dialaminya dilihat dari 3 aspek, yaitu : kontradiksi, sikap, dan perilaku. Dan Menjabarkan kecenderungan cara penanganan siswa

atau solusi siswa dalam memberi solusi konflik interpersonal berdasarkan dinamika psikologis.

### Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga ABC Konflik Galtung

Menurut Johnson & Johnson (dalam Dayakisni, 2009), James A.F. Stoner & Charles Wankel (dalam Lagarensen, 2012) dan Walgito (2007) didapatkan suatu kesimpulan bahwa konflik interpersonal adalah suatu kondisi dimana terdapat dua orang atau lebih yang memiliki perbedaan pendapat atau tujuan dan saling bertentangan sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan dengan adanya perilaku yang antagonis.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinamika diartikan sebagai gerak atau kekuatan secara terus menerus yang dimiliki sekumpulan orang dalam masyarakat yang dapat menimbulkan perubahan dalam tata hidup masyarakat tersebut. Menurut Santoso (dalam Rusmana, 2009), dinamika adalah adanya interaksi dan interdependensi antara anggota kelompok yang satu dengan anggota kelompok secara keseluruhan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dinamika adalah gerakan dan interaksi yang dimiliki seseorang atau suatu kelompok.

Sedangkan psikologi berasal dari kata dasar psikologi. Psikologi merupakan suatu ilmu yang berkaitan dengan kondisi jiwa seseorang. Menurut Simamora (<http://www.carapedia.com/pengertianpsikologis.html>), diakses pada tanggal 29 Februari 2013 ), Psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam individu seseorang dan unsur-unsur psikologis ini meliputi motivasi, persepsi, kepribadian, memori, emosi, kepercayaan, dan sikap. Menurut Nursalim & Purwoko (2009), dinamika psikologis adalah proses dan suasana kejiwaan internal individu dalam menghadapi dan mensolusi konflik yang dicerminkan oleh pandangan atau persepsi, sikap dan emosi, serta perilakunya.

Dalam setiap peristiwa atau permasalahan yang sedang dialami oleh individu selalu faktanya selalu berhubungan dengan kondisi dinamika psikologis individu tersebut. Hal tersebut dikarenakan dalam dinamika psikologis ini terdapat gerakan kejiwaan individu yang pada intinya mencakup beberapa aspek, yaitu sikap, persepsi, dan perilaku. Dari aspek-aspek tersebut maka nantinya individu tersebut menunjukkan bagaimana ia akan menilai dan menyelesaikan permasalahannya. Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa dinamika psikologis adalah proses yang terjadi dalam kejiwaan individu ketika menghadapi dan menyelesaikan konflik, mencakup persepsi, sikap dan perilaku.

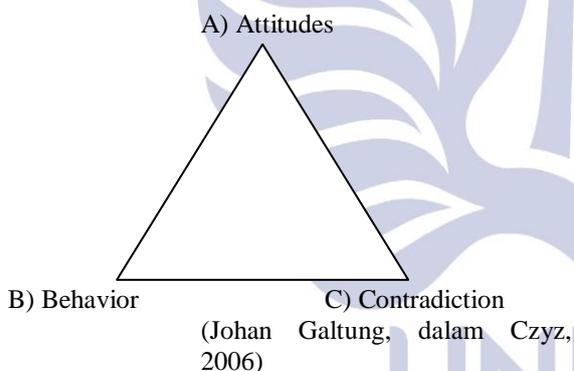
Johan Galtung menginterpretasikan konflik pada tiga komponen, yaitu A (*attitude*), B (*behavior*), dan C (*contradiction*) (dalam Czyz, 2006). Terdapat rumusan dalam berlangsunnya

konflik, yaitu:  $C$  (conflict) =  $A$  (*attitudes*) +  $B$  (*behavior*) +  $C$  (*contradiction*). Galtung membuat teori ini menjadi sebuah model segitiga ABC yang diambil dari ketiga komponen konflik. Urutan dari ketiga komponen konflik tersebut dimulai dari adanya kontradiksi, sehingga urutannya adalah sebagai berikut:  $C \rightarrow$  *Contradiction* (kontradiksi/pertentangan),  $A \rightarrow$  *Attitude* (sikap), dan  $B \rightarrow$  *Behavior* (perilaku) (dalam Weibel and Galtung, 2007).

Model segitiga ABC konflik ini pada awalnya dimaksudkan untuk diterapkan pada situasi perang, di mana ada yang berbeda dan bertentangan pihak. Namun, Galtung (dalam Czyz, 2006) memiliki pemikiran bahwa model ini juga dapat digunakan untuk mengatasi konflik-konflik lain, seperti kekerasan keluarga, diskriminasi, pelanggaran hak asasi manusia, dan konflik di sekolah.

Secara umum, metode yang digunakan dalam menangani konflik bersifat merusak atau kekerasan. Namun, dengan adanya pemikiran orang banyak yang menganggap bahwa setiap konflik selalu berakibat kekerasan, Galtung mencetuskan sebuah teori yang dapat menjelaskan mengenai bagaimana konflik itu berlangsung.

Berikut gambar segitiga konflik ABC Galtung.



Galtung (dalam Weibel and Galtung, 2007) berpendapat bahwa urutan terjadinya konflik yaitu:  $C \rightarrow A \rightarrow B$ , konflik dimulai secara obyektif dari dua pihak, mengambil bagian dalam pelaku konflik, kehidupan sikap, dan menemukan sesuatu dari luar, ekspresi perilaku, baik secara lisan atau fisik, kekerasan, atau tidak dengan kekerasan. Tetapi tidak menuntut kemungkinan urutan ABC yang lain juga dapat digunakan dan bersifat empiris. Hal tersebut dikarenakan ketiga komponen saling berpengaruh satu sama lain.

Berikut penjabaran ketiga unsur dalam segitiga konflik ABC Galtung :

- a. *Contradiction* (kontradiksi) adalah pertentangan tajam yang muncul pada konflik. Kontradiksi merupakan akar dari munculnya konflik.
- b. *Attitude* (sikap) adalah cara pihak konflik dalam merasakan dan berpikir terhadap konflik yang

berkaitan dengan pihak konflik lain atau kelompok lain.

- c. *Behavior* (perilaku) diartikan sebagai ekspresi ketika konflik terjadi baik secara verbal atau fisik (dalam Czyz, 2006). Munculnya perilaku ketika konflik interpersonal berlangsung dipengaruhi oleh adanya persepsi dan sikap seperti yang dijabarkan pada poin pertama.

### Kecenderungan Penyelesaian Konflik Interpersonal

Menurut Moberg (dalam Dayakisni, 2009) dan Johnson & Johnson (dalam Purwoko, 2009) dapat disimpulkan bahwa definisi cara penyelesaian konflik interpersonal dalam penelitian ini adalah sikap dan tindakan seseorang dalam mengatasi konflik interpersonal yang dialaminya.

Menurut pendapat dari Megginson, Mosley, Poeitri (dalam Purwoko, 2009), Thoha (2001), dan Walgito (2007) dapat disimpulkan bahwa kecenderungan penyelesaian konflik digolongkan menjadi tiga strategi dasar, yaitu

- 1) Paradigma *lose-lose* (kalah-kalah), dengan cara menghindari, kompromi, memanfaatkan pihak ketiga diluar konflik, dan menggunakan dasar peraturan yang ada untuk menyelesaikan konflik.
- 2) Paradigma *win-lose* (menang-kalah), dengan cara mengalahkan pihak lain atau kompetitif dan penyesuaian diri sehingga muncul pertengkaran dan dendam.
- 3) Paradigma *win-win* (menang-menang), dengan cara berkolaborasi dan bermusyawarah untuk menyelesaikan konflik.

### METODE

Berdasarkan topik dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif dan menggunakan teknik studi kasus. Metode penelitian kualitatif dirasa yang paling tepat karena peneliti ingin meneliti bagaimana keadaan obyek secara alamiah sesuai kasus atau permasalahan yang diangkat oleh peneliti, dalam hal ini adalah dinamika psikologis konflik interpersonal siswa dan kecenderungan penyelesaiannya. Selain itu, data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian penjelasan berupa kata-kata.

Pengambilan subyek penelitian atau dapat disebut informan pada penelitian ini dilakukan dengan cara *key person*, yaitu peneliti telah memahami informasi awal tentang obyek penelitian maupun informan penelitian dan membutuhkan *key person* untuk melakukan wawancara (Bungin, 2008:77). Terdapat dua tokoh dalam penggunaan cara *key person* ini, yaitu tokoh formal dan informal. Tokoh formal adalah subyek atau informan utama sedangkan tokoh informal adalah subyek pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti

## Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga Abc Konflik Galtung

tidak menggunakan tokoh informal dikarenakan berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian hanya melihat dari sisi pelaku utama saja atau tokoh formal.

Peneliti memperoleh informasi awal dari hasil angket studi pendahuluan konflik interpersonal siswa bahwa seluruh siswa kelas XII-MM pernah atau sedang memiliki konflik interpersonal. Awalnya, peneliti membagikan angket studi pendahuluan konflik interpersonal terdahulu kepada seluruh siswa kelas XII-MM SMK Mahardhika yang merupakan area kelompok untuk penentuan subyek penelitian dan nantinya akan dipilih beberapa siswa untuk dijadikan subyek penelitian sesuai dengan tujuan dan ketentuan penelitian. Beberapa siswa yang memiliki skor tertinggi pada hasil angket studi pendahuluan konflik interpersonal akan ditinjau ulang dengan konselor sebelum ditentukan sebagai subyek penelitian. Peninjauan ulang dengan konselor dimaksud agar orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dan dapat memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. Subyek penelitian juga dipilih berdasarkan pihak lawan yang berbeda, yaitu siswa yang berkonflik dengan guru, orang tua, pacar, teman, sahabat, atau sanak saudara.

Berdasarkan jenis variabel yang penulis kemukakan maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara mendalam dan observasi. Peneliti juga menggunakan teknik *Member Check*, dalam uji keabsahan datanya, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh oleh peneliti kepada pemberi data atau subyek penelitian. Tujuannya disini adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh subyek penelitian atau pemberi data. Peneliti melakukan skoring dalam mengetahui kesesuaian data yang diperoleh. Setiap aspek yang dilakukan pengecekan memiliki interval yaitu apabila sesuai skornya adalah 3, apabila kurang sesuai skor adalah 2, dan apabila tidak sesuai skornya adalah 1.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses penelitian ini telah dianggap selesai karena data yang diperoleh sudah jenuh. Hal ini di buktikan dengan data yang sama, yang merupakan hasil penelitian berdasar metode yang telah disebutkan tadi. Dalam rangka melaksanakan uji kredibilitas, peneliti melakukan uji triangulasi dengan cara memeriksa kesesuaian data atau informasi antara hasil observasi, dokumentasi dan wawancara.

Proses wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada informan utama yakni korban perdagangan manusia yang berjumlah

empat remaja putri jenjang sekolah menengah di kota Surabaya dan kepada informan pendukung yaitu tiga orang konselor sekolah yang berbeda sekolah, satu orang calo atau penyalur. Terdapat juga informasi dari Instansi Lain

(Narasumber) yang berasal dari Kepolisian Resort Kota Surabaya, sesuai dengan format wawancara yang telah di buat sebelumnya. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan proses perdagangan manusia yang terjadi di kota Surabaya. Proses wawancara dilakukan secara langsung kepada masing-masing informan utama maupun informan pendukung.

Dalam penyajian data dan pembahasan akan digunakan beberapa kode, berikut tabel mengenai penggunaan kode tersebut:

**Tabel 1**  
**Keterangan tentang Penggunaan Kode**

NO.	KODE	KETERANGAN
1.	Melati	Informan Melati
2.	Mawar	Infroman Mawar
3.	Anggrek	Informan Anggrek
4.	Flamboyan	Informan Flamboyan
5.	Melon	Informan Melon
6.	Apel	Informan Apel
7.	FM 1	Fokus Masalah 1
8.	FM 2	Fokus Masalah 2
9.	FM 1 C	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i>
10.	FM 1 C W Melati	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melati
11.	FM 1 C W Mawar	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Mawar
12.	FM 1 C W Anggrek	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Anggrek
13.	FM 1 C W Flamboyan	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Flamboyan
14.	FM 1 C W Melon	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melon
15.	FM 1 C W Apel	Fokus Masalah 1 <i>Contradiction</i> Berdasarkan Wawancara dengan Apel
16.	FM 1 A W Melati	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melati
17.	FM 1 A W Mawar	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara

		dengan Mawar
18.	FM 1 A W Anggrek	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Anggrek
19.	FM 1 A W Flamboyan	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Flamboyan
20.	FM 1 A W Melon	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melon
21.	FM 1 A W Apel	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Apel
22.	FM 1 B	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i>
23.	FM 1 B W Melati	Fokus Masalah 1 <i>Attitude</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melati
24.	FM 1 B O Melati	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Melati
25.	FM 1 B W Mawar	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Wawancara dengan Mawar
26.	FM 1 B O Mawar	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Mawar
27.	FM 1 B W Anggrek	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Wawancara dengan Anggrek
28.	FM 1 B O Anggrek	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Anggrek
29.	FM 1 B W Flamboyan	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Wawancara dengan Flamboyan
30.	FM 1 B O Flamboyan	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Flamboyan
31.	FM 1 B W Melon	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Wawancara dengan Melon
32.	FM 1 B O Melon	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Melon
33.	FM 1 B W Apel	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Wawancara dengan Apel
34.	FM 1 B O Apel	Fokus Masalah 1 <i>Behavior</i> Berdasarkan Hasil Observasi Apel
28.	FM 2 SP 1	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 1 (Melati)

29.	FM 2 SP 2	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 2 (Mawar)
30.	FM 2 SP 3	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 3 (Anggrek)
31.	FM 2 SP 4	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 4 (Flamboyan)
32.	FM 2 SP 5	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 5 (Melon)
33.	FM 2 SP 6	Fokus Masalah 2 Subyek Penelitian 6 (Apel)
34.	KPK	Kecenderungan Penyelesaian Konflik
35.	KPK Melati	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Melati
36.	KPK Mawar	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Mawar
37.	KPK Anggrek	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Anggrek
38.	KPK Flamboyan	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Flamboyan
39.	KPK Melon	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Melon
40.	KPK Apel	Kecenderungan Penyelesaian Konflik Apel

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman. Reduksi data dilakukan ketika dilapangan, data yang direduksi adalah data dari awal penelitian ketika dilapangan. Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Kemudian langkah yang terakhir setelah data di sajikan adalah penarikan kesimpulan.

Selain itu, dilakukan pula observasi untuk memperoleh informasi lain yang mendukung maupun mengembangkan data yang telah diperoleh. Observasi dilakukan dengan meminta bantuan konselor sekolah dengan menggunakan pedoman Daftar *Chek List*.

#### PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penyajian data dengan menggunakan beberapa kode di atas dari masing-masing fokus masalah dapat diketahui dinamika psikologis siswa ketika menghadapi konflik interpersonal dan kecenderungan cara memberi solusinya. Untuk melihat dinamika psikologis siswa menggunakan teori segitiga ABC Galtung yang didalamnya terdapat tiga aspek, yaitu *Contradiction* (kontradiksi), *Attitude* (Sikap), dan *Behavior* (Perilaku). Dari ketiga aspek tersebut peneliti dapat mengetahui poin-poin seperti faktor

## Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga Abc Konflik Galtung

penyebab, pihak yang terlibat, persepsi selama konflik berlangsung, perilaku yang muncul, dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti dapat mengetahui rangkaian dari ketiga aspek dalam mempengaruhi cara menyelesaikan konflik. Berikut adalah pembahasan data hasil penelitian yang sudah diperoleh selama peneliti mengadakan penelitian :

### 1. FM 1

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui dinamika psikologis yang melihat dari ketiga aspek teori Segitiga ABC Konflik Galtung, yaitu *Contradiction*, *Attitude*, dan *Behavior*. Berikut penjelasan dari masing-masing aspek.

#### a. *Contradiction* (kontradiksi)

Hasil penelitian dari keenam subyek penelitian membuahkan hasil bahwa *Contradiction* menjelaskan lebih dalam mengenai terjadinya konflik dengan beberapa indikator, yaitu bentuk konflik, faktor penyebab, pihak yang terlibat, waktu terjadinya konflik, alur terjadinya konflik, solusi yang dilakukan selama ini, hingga dampak yang muncul pada subyek penelitian. Masing-masing konflik interpersonal memiliki pertentangan tujuan, pendapat, serta faktor penyebab yang berbeda. Tidak semua konflik terdapat pihak lain yang terlibat di dalamnya. Jika terdapat pihak terlibat adapun yang bersifat membantu dalam penyelesaian konflik namun juga ada yang semakin membuat konflik menjadi memanas. Secara keseluruhan terdapat dampak yang muncul pada salah satu pihak dalam konflik yaitu subyek penelitian, diantaranya menjadi murung, pendiam, sakit-sakitan, serta emosi yang labil. Dampak tersebut muncul bergantung dengan cara subyek penelitian menilai dan merasakan konfliknya. Adapun dampak pada kedua belah pihak yang berkonflik, yaitu hubungan menjadi lebih akrab dan harmonis atau hubungan yang menjadi rusak dan tidak terarah.

#### b. *Attitude*

Berdasarkan data yang didapat dari keenam subyek penelitian, *Attitude* (sikap) mendeskripsikan secara mendalam persepsi yang terdiri dari penilaian atau pandangan serta perasaan subyek penelitian mengenai konflik dan pihak yang terlibat di dalamnya dan memunculkan sikap kompetitif atau sikap kolaboratif. Secara keseluruhan para subyek penelitian memandang bahwa konflik interpersonal adalah hal yang

tidak menyenangkan namun perlu untuk diselesaikan. Hal tersebut dikarenakan mempengaruhi ketenangan pikiran dan aktivitasnya sehari-hari.

Para subyek penelitian cenderung melihat pihak lawan dari segi perlakuan serta kedudukan pihak lawan. Secara keseluruhan menganggap bahwa pihak lawan merupakan orang yang memulai terjadinya konflik sehingga mereka menilai bahwa posisi mereka tidak bersalah dalam konfliknya. Adapun pemikiran negatif dan perasaan negatif terhadap pihak lawan pada setiap subyek penelitian, seperti pihak lawan yang ingin menang sendiri, marah pada pihak lawan, dan merasa tidak adil. Dikarenakan pada setiap konflik terdapat perbedaan antara kedua belah pihak. Penilaian atau pandangan yang negatif tidak akan terkena pada pihak lain disekitar pihak lawan apabila tidak terdapat provokasi.

#### c. *Behavior* (Perilaku)

Berdasarkan data yang didapat dari keenam subyek penelitian, perilaku masing-masing subyek berbeda-beda. Hal tersebut bergantung dengan persepsi yaitu cara menilai atau memandang serta perasaan terhadap konflik dan juga dari perilaku pihak lawan. Jika subyek menilai dan merasakan secara negatif seperti menjadi tidak tenang, marah, menilai konflik adalah hal yang rumit, merasa lelah dengan adanya konflik maka akan cenderung muncul perilaku yang negatif pula. Perilaku yang negatif tersebut misalnya : melakukan kekerasan fisik, saling mengumpat, tidak mau berkomunikasi dengan pihak lawan. Hal tersebut akan memperburuk hubungan diantara kedua belah pihak dan konflik tidak dapat terselesaikan.

### 2. FM 2

Rangkaian ketiga aspek teori Segitiga ABC konflik Galtung mempengaruhi cara subyek penelitian untuk menyelesaikan konfliknya. Terdapat subyek penelitian yang menghadapi konflik dan menyelesaikannya bersama pihak lawan secara kolaboratif dan mendapat kesepakatan bersama. Namun tidak menuntut kemungkinan juga dikarenakan dari pihak lawan yang tidak bisa diajak berkolaborasi sehingga konflik akhirnya dibiarkan dan tidak memiliki arah penyelesaian yang jelas.

Dari 6 (enam) subyek penelitian 3 (tiga) diantaranya memiliki pola dinamika psikologis konflik interpersonal

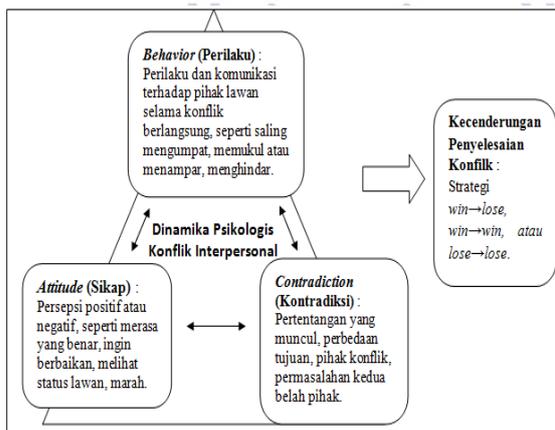
A→B→C, lalu dua subyek penelitian selanjutnya memiliki pola B→A→C, dan sisanya memiliki pola B→A→C. Setiap individu memiliki awal permasalahan atau terjadinya konflik yang berbeda sehingga pola dinamika psikologisnya pun berbeda. Dan dari ketiga aspek tersebut akan tampak kecenderungan strategi penyelesaian konflik yang digunakan oleh masing-masing subyek penelitian. Sehingga dapat dirumuskan :

apabila C (conflict)→C(-) + A(-) + B(-) =  
**KPK (-),**  
 sedangkan,  
 apabila C (conflict)→C(+) + A(+) + B(+) =  
**KPK(+).**

**Keterangan :**

1. Apabila dalam konflik memiliki C (*Contradiction*) negatif, A (*Attitude*) yang negatif dan B (*Behavior*) yang negatif juga maka akan menghasilkan KPK (Kecenderungan Penyelesaian Konflik) yang negatif, seperti menghindari, melakukan adu fisik, adu mulut, dan penyesuaian diri.
2. Apabila dalam konflik memiliki C (*Contradiction*) positif, A (*Attitude*) yang positif dan B (*Behavior*) yang positif juga maka akan menghasilkan KPK (Kecenderungan Penyelesaian Konflik) yang positif, seperti mengajak berdiskusi pihak lawan sehingga menemukan solusi terbaik.

Berikut bagan yang menggambarkan rangkaian ketiga aspek teori Segitiga ABC Konflik Galtung mempengaruhi cara penyelesaian konflik.



Bagan 1

*Rangkaian Tiga Aspek Dinamika Psikologis Siswa Mempengaruhi Kecenderungan Penyelesaian Konflik*

**Keterangan :**

Alur rangkaian tiga aspek dinamika psikologis konflik saling berpengaruh satu sama lain. *Contradiction* dapat dipengaruhi oleh adanya sikap dan perilaku, juga sebaliknya perilaku juga dapat muncul jika terdapat pertentangan atau *contradiction* dan sikap. (kontradiksi) yaitu konflik atau pertentangan yang muncul, lalu muncul *Attitude* (Sikap) yaitu perasaan serta pemikiran terhadap konflik maupun pihak yang ada didalamnya, dan dari perasaan serta pemikiran yang ada maka akan muncul *Behavior* (Perilaku) yaitu perilaku pada saat konflik berlangsung terhadap pihak lawan serta pihak lain yang terlibat jika ada. Ketiga aspek tersebut selanjutnya akan menghasilkan atau memperlihatkan bagaimana KPK (Kecenderungan Penyelesaian Konflik) dengan menggunakan ketiga strategi penyelesaian konflik yang dipilih atau dilakukan. Strategi penyelesaian konflik terbagi menjadi tiga kategori, yaitu *win → win*, *win → lose*, atau *lose → lose*.

**SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Setiap siswa memiliki dinamika psikologis konflik interpersonal yang berbeda-beda. Gambaran dinamika psikologis merupakan tindakan atau kejadian nyata yang terjadi pada subyek penelitian. Gambaran pertama yang dilihat dari dinamika psikologis para subyek penelitian adalah *Contradiction* (kontradiksi). Dari aspek yang pertama ini menggambarkan adanya pertentangan tajam karena adanya perbedaan pandangan dan tujuan dalam konflik. Setiap siswa memiliki konteks konflik yang berbeda-beda. Kemudian *Attitude* (sikap) yang dipengaruhi adanya persepsi positif atau negatif dan memunculkan sikap melawan (kompetitif) atau berkolaborasi (kolaboratif), seperti : memiliki perasaan bahwa konflik merupakan hal yang tidak menyenangkan, marah pada pihak lawan, lelah dengan adanya konflik, dan memandang pihak lawan sebagai musuh. Dan yang terakhir adalah *Behavior* (perilaku) yaitu ekspresi perilaku dari adanya persepsi atau pandangan serta perasaan yang tampak dari subyek penelitian berupa kolaborasi dengan pihak

# Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Teori Segitiga Abc Konflik Galtung

lawan atau perlawanan, seperti : melakukan kekerasan fisik, saling mengumpat atau adu mulut, dan tidak mau berkomunikasi dengan pihak lawan.

- Rangkaian ketiga aspek dinamika psikologis konflik interpersonal yang diambil dari teori Segitiga ABC Konflik Galtung mempengaruhi cara penyelesaian konflik dan membentuk satu pola dinamika psikologis konflik interpersonal dan kecenderungan penyelesaiannya. Dari 6 (enam) subyek penelitian 3 (tiga) diantaranya memiliki pola dinamika psikologis konflik interpersonal  $A \rightarrow B \rightarrow C$ , lalu dua subyek penelitian selanjutnya memiliki pola  $B \rightarrow A \rightarrow C$ , dan sisanya memiliki pola  $B \rightarrow A \rightarrow C$ . Setiap individu memiliki awal permasalahan atau terjadinya konflik yang berbeda sehingga pola dinamika psikologisnya pun berbeda. Dan dari ketiga aspek tersebut akan tampak kecenderungan strategi penyelesaian konflik yang digunakan oleh masing-masing subyek penelitian. Sehingga dapat dirumuskan apabila  $C$  (conflict)  $\rightarrow C(-) + A(-) + B(-) = \text{KPK}(-)$ , sedangkan apabila  $C$  (conflict)  $\rightarrow C(+) + A(+) + B(+) = \text{KPK}(+)$ .

## SARAN

Berdasarkan simpulan di atas adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

### 1. Bagi Konselor Sekolah

Sebagian besar konselor di sekolah hanya melihat siswa yang memiliki konflik dari segi sebab-akibat saja. Penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana siswa ketika memiliki konflik interpersonal dan cara menghadapinya. Sehingga apabila terdapat siswa yang memiliki konflik, konselor tidak hanya melihat konflik dari sebab-akibatnya saja namun dapat melihat lebih dalam dari segi dinamika psikologis siswa dan memberi masukan untuk penyelesaian konflik yang sesuai. Selain itu, perlunya memberikan materi mengenai konflik kepada siswa sebagai pencegahan dan mengingat hampir seluruh siswa memiliki konflik baik yang besar maupun kecil. Sehingga siswa dapat lebih baik dalam menanggapi suatu konflik yang akan terjadi.

### 2. Bagi Peneliti lain

Peneliti lain dapat menggunakan penelitian untuk dijadikan sebagai acuan dan dikembangkan untuk lebih mendalami kasus konflik interpersonal siswa dengan

menggunakan metode lain, seperti eksperimen atau pengembangan. Selain itu peneliti lain juga dapat mengembangkan instrumen yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrido, Rico. 2013. *Kemendagri Klaim, Eskalasi Peristiwa Konflik Terus Meningkat*. (Online). (<http://nasional.sindonews.com/read/2013/09/09/15/780926/kemendagri-klaim-eskalasi-peristiwa-konflik-terus-meningkat>). Diakses pada 8 Januari 2014
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Czyz, Magdalena Anna. 2006. *Applying the ABC Conflict Triangle to the Protection of Children's Human Rights and the Fulfillment of their Basic Needs: A Case Study Approach*. Thesis. (Online). (<http://epu.ac.at/fileadmin/downloads/research/Czyz.pdf>). Diakses pada tanggal 20 Februari 2013
- Dayakisni, Tri & Hidayana. 2009. *Psikologi Sosial*. Malang: UMM.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Galtung, Johan. 2000. *Conflict Transformation by Peaceful Means (The Transcend Method)*. (Online). ([http://www.transcend.org/pctrcluj2004/TRANSCEND\\_manual.pdf](http://www.transcend.org/pctrcluj2004/TRANSCEND_manual.pdf)). Diakses pada tanggal 30 April 2013..
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nursalim, M, Purwoko, B, \_\_\_\_\_. Artikel : *Kerangka Proses Konflik dan Solusi Konflik Pada Siswa SMA di Surabaya. Berdasarkan Dinamika Psikologis*. Surabaya: Unesa.
- Purwoko, Budi, dkk. 2007. *Pemahaman Individu melalui Teknik Non - Tes*. Surabaya: Unesa University Press.
- Rusmana, Nandang. 2009. *Konsep Dasar Dinamika Kelompok*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Santrock, John W. 2002. *Life Span – Development Edisi Kelima Jilid 2*. Penerjemah: Chussairi, Acmad. Jakarta : Erlangga.

Soetopo, H. Dan Supriyanto, A. 1999. *Manajemen Konflik. : Program Studi Manajemen Pendidikan*. Malang: Administrasi Pendidikan FIP UM.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2001. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tohirin. 2012. *Memahami Metode Kualitatif dalam BK*. Jakarta: RajaGrafindo.

Wahyudi. 2011. *Manajemen konflik dalam organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Walgito, Bimo. 2007. *Psikologi Kelompok*. Yogyakarta: Andi.

Webel, Charles dan Galtung, Johan. 2007. *Handbook of Peace and Conflict Studies*. (Online). (<http://en.bookfi.org/book/709558>). Diakses pada tanggal 10 Januari 2013.

Yin, Robert K. 2003. *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

----- . 2010. *Teori Konflik*. (Online). (<http://id.scribd.com/doc/65634253/Teori-Konflik>). Diakses pada 18 Februari 2013.

----- . 2011. *Pengertian dan Definisi Psikologis*. (Online). (<http://www.carapedia.com/pengertian-psikologis.html>). Diakses pada tanggal 29 Februari 2013.

