

## Implementasi Layanan Mediasi Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa

Saiful Akhyar Lubis<sup>1</sup>, Abdurrahman<sup>2</sup>, Zulfahmi Hasibuan<sup>3</sup>, Rahmadi Ali<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Bimbingan dan Konseling, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

<sup>4</sup> Bimbingan dan Konseling, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan

Correspondence: email. <sup>1</sup>zulfahmihhasibuan.h@gmail.com

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi layanan mediasi dalam meningkatkan disiplin siswa Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan. Hasil penelitian mendikripsikan bahwa layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan, dengan layanan mediasi juga secara tidak langsung sangat mendukung peningkatan disiplin siswa di MAN 3 Medan. Hasil penelitian ini adalah: 1) Pelaksanaan layanan mediasi melalui proses atau tahapan-tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut dan laporan. 2) Layanan mediasi di MAN 3 Medan sangat mendukung peningkatan disiplin peserta didik, adapun peningkatan disiplin tersebut diantaranya: a) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam kehadiran, b) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam tata tertib dan misi sekolah dan c) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam proses belajar. 3) Terdapat gambaran keberhasilan layanan mediasi dalam peningkatan disiplin siswa MAN 3 Medan diantaranya, gambaran keberhasilan dalam proses belajar yang kondusif, gambaran keberhasilan dalam menjalankan misi Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan, gambaran keberhasilan di lingkungan MAN 3 Medan menjadi aman dan tertib dan gambaran keberhasilan dalam menjalankan tata tertib di MAN 3 Medan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Layanan Mediasi, Disiplin Siswa

**Abstract.** This study aims to analyze how the implementation of mediation services in improving the discipline of students at Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan. The results of the study indicate that mediation services are counseling services carried out by counselors to two or more parties who are in a state of not finding a match, with mediation services also indirectly very supportive of increasing student discipline in MAN 3 Medan. The results of this study are: 1) Implementation of mediation services through the process or stages of planning, implementation, evaluation, analysis of evaluation results, follow-up and reports. 2) Mediation services at MAN 3 Medan strongly support the improvement of student discipline, as for the improvement of these disciplines including: a) Mediation services support increased discipline in attendance, b) Mediation services support increased discipline in school discipline and mission and c) Supporting mediation services an increase in discipline in the learning process. 3) There is a description of the success of mediation services in improving the discipline of students in MAN 3 Medan including, a picture of success in a conducive learning process, a picture of success in carrying out the mission of Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan, a picture of success in the environment of MAN 3 Medan to be safe and orderly and a picture of success in run the rules in MAN 3 Medan.

**Keywords:** Implementation, Mediation Services, Student Discipline

*Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0*

*(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)*



Pendidikan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kehidupan, dengan pendidikan manusia dapat mengembangkan semua potensi yang dimiliki baik dari segi pengetahuan, tingkah laku maupun keterampilan. Hal ini juga terdapat dalam Undang-Undang RI no. 20 tahun 2003, menjelaskan bahwa pendidikan adalah suatu usaha atau upaya yang dilakukan guna mewujudkan suasana belajar agar siswa dapat mengembangkan semua potensi pada dirinya baik dari segi akhlak, keimanan, ketaqwaan kepada Allah Swt., serta berilmu dan berketerampilan (Kitab UU RI, 2009: 60-61).

Pendidikan yang ada di lembaga formal tidak hanya berusaha menciptakan manusia yang berintelektual, namun juga berusaha menciptakan manusia yang berakhlakul karimah atau berbudi pekerti yang baik. Hal tersebut juga sejalan dengan misi Rasulullah Saw., sesungguhnya Nabi Muhammad Saw., diutus ke dunia ini untuk menyempurnakan atau merubah akhlak manusia menjadi lebih baik. Selain itu di dalam Alquran terdapat cara membimbing dan menasehati manusia, yaitu pada surah Ar'ra'du ayat 11: Artinya: "Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Dalam lembaga pendidikan tidak hanya untuk mencari ilmu saja, akan tetapi di dalam lembaga pendidikan juga harus memiliki layanan untuk mengatasi semua keluh atau masalah peserta didik, adapun layanan yang dimaksud yaitu layanan bimbingan dan konseling. Indonesia adalah negara dalam proses berkembang, dimana seseorang dituntut harus bisa mengikuti perkembangan teknologi dan arus globalisasi yang semakin maju, maka para remaja dituntut untuk memenuhi tantangan tersebut. Selain itu, setiap lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar untuk mewujudkan cita-cita dari pendidikan itu sendiri. Salah satunya yaitu mendirikan atau mengembangkan semua potensi yang dimiliki peserta didik. Diantara potensi yang perlu dipenuhi dalam tugas perkembangan remaja yaitu diharapkan dapat bertanggung jawab dalam berperilaku. Di sinilah pentingnya adanya seorang guru bimbingan dan konseling. Dalam hal ini guru bimbingan

konseling dapat membantu siswa untuk dapat meningkatkan kedisiplinan siswa agar mencapai kondisi yang lebih baik.

Bimbingan dan konseling pada suatu lembaga pendidikan khususnya madrasah sangat diperlukan. Pentingnya keberadaan bimbingan konseling disebabkan pada realitanya bahwa peserta didik akan menghadapi permasalahan yang silih berganti, ada kalanya mereka tidak dapat mengatasinya secara mandiri. Persoalan yang dihadapi dapat berupa masalah seperti kesukaran dalam belajar, kurang fahamnya peserta didik menentukan pilihan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya, maupun persoalan tingkah laku peserta didik itu sendiri. Dengan demikian, keberadaan guru bimbingan konseling sangat penting oleh para peserta didik, baik yang sedang mempunyai permasalahan maupun yang tidak bermasalah.

Program bimbingan konseling di madrasah yang menjadi penerak utamanya adalah guru bimbingan konseling. Guru bimbingan konseling tersebut mempunyai bagian dari upaya dalam pendidikan yang tidak hanya mengumpulkan data dari peserta didik, namun peran guru bimbingan konseling juga membantu siswa untuk memahami, mengarahkan potensi yang dimilikinya. Sedangkan hak seorang guru bimbingan konseling yaitu menasehati, memotivasi, membimbing dan memberi hukuman kepada peserta didik yang tidak menjalankan semua peraturan atau tata tertib yang telah diterapkan oleh personil sekolah (Hallen A, 2002: 65).

Manusia merupakan salah satu makhluk yang secara terus menerus mengalami perkembangan. Jika salah satu potensi manusia tidak berkembang maka ini disebabkan karena adanya gangguan pada dirinya. Dimana gangguan ini dapat menghambat perkembangan potensi yang dimilikinya. Disinilah pentingnya tugas seorang pendidik atau konselor untuk memberikan suasana lingkungan yang kondusif bagi perkembangan peserta didik.

Lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar dalam perkembangan kemampuan peserta didik secara optimal. Oleh sebab itu, maka dalam menyelenggarakan pendidikan harus sangat bermutu, hal ini penting untuk perkembangan peserta didik sebagai individu yang lebih mandiri, maju dan pastinya bertanggung jawab. Lembaga pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mendewasakan peserta didik serta menjadikan peserta didik berguna bagi nusa dan bangsa.

Namun sangat disayangkan di zaman sekarang ini, pendidikan tampaknya hanya fokus kepada kecerdasan otak daripada kecerdasan emosionalnya, sehingga terjadi penurunan moral (penyimpangan moral) di masyarakat Indonesia.

Di era yang semakin modern ini, masalah menemukan jati diri menjadi hal yang sangat penting. Hal ini karena, tuntutan masyarakat yang semakin maju sehingga persyaratan untuk diterima dalam anggota masyarakat tidak hanya harus matang secara fisik namun juga harus matang dalam mental psikologi, budaya, keterampilan, pengetahuan, maupun *religious*. Kerumitan yang terjadi akan mengalami peningkatan secara terus menerus dalam masyarakat, apalagi masyarakat yang sedang membangun, sebab perubahan cepat terjadi bagi masyarakat yang sedang berkembang, hal ini menjadi tantangan pula bagi individu dan peserta didik. Jika perubahan cepat terjadi dan individu tidak bisa mengontrol diri maka pelanggaran nilai moral yang dilakukan oleh remaja merupakan perwujudan dari rendahnya disiplin diri. sehingga mereka memiliki karakter yang tidak baik (negatif). Masalah ini terjadi bisa saja dikarenakan kondisi atau suasana keluarga yang tidak baik. Keadaan yang seperti ini menuntut bimbingan dan konseling untuk diselenggarakannya di lembaga pendidikan (Dewa Ketut Sukardi, 2008: 1-2).

Siswa di jenjang Sekolah Menengah Atas masih berada pada masa peralihan atau masa remaja. Remaja adalah suatu proses perkembangan dari anak-anak menjadi dewasa, yang di tandai dengan adanya perubahan-perubahan secara fisik umum serta perkembangan kognitif dan sosial (Desmita, 2008: 190) Masa ini adalah masa yang rentan dengan masalah, baik itu masalah yang berasal dari diri sendiri maupun masalah yang berasal dari luar diri individu itu sendiri. Pada masa ini individu susah mengendalikan emosi, sering mengalami perselisihan dan terlibat dalam masalah dengan pihak lain.

Melalui hasil observasi dan wawancara dengan guru bimbingan konseling yang dilakukan oleh peneliti, membahas tentang masalah yang dihadapi peserta didik baik itu masalah terlambat datang ke sekolah, seragamnya yang tidak lengkap dipakai seperti; atribut dasi dan peci, motivasi belajar yang rendah, dan adanya jiwa sosial yang suka beregu (*geng-gengan*) sehingga menimbulkan perselisihan. Wawancara tersebut juga membahas permasalahan yang ada di madrasah

terkait indiscipliner terdapat banyak siswa tidak masuk kelas tanpa keterangan dan terlambat datang ke madrasah. Sehingga siswa terkait masalah indiscipliner akan tertinggal dengan siswa disiplin.

Penulis juga menemukan gejala-gejala setelah permasalahan yang ada di madrasah tersebut, di antaranya adalah 1) pihak-pihak yang pernah bertikai masih menunjukkan sikap menjauhi dan memusuhi, 2) pihak-pihak yang pernah mengikuti layanan mediasi masih berusaha menyakiti hati pihak yang lain, 3) pihak-pihak yang pernah mengikuti layanan mediasi masih dalam keadaan tidak tegur sapa.

Masalah-masalah di atas apabila terlambat dalam penanganannya dapat berakibat fatal bahkan bisa saja terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti memukul dan sebagainya. Maka dari itu, perlu diadakannya layanan mediasi jika tidak cukup sekali maka dilakukan sampai beberapa kali, pada akhirnya peserta didik mulai luluh pada konselor dan semua masalah yang terjadi dapat diselesaikan secara perlahan dan peserta didik pun pada akhirnya kembali akur dan berbaur dengan temannya. Berhasil atau tidaknya dari layanan mediasi ini, tergantung kepada komunikasi atau interaksi konselor dan peserta didik.

Setiap permasalahan yang terjadi di sekolah dapat diselesaikan melalui layanan konseling baik perorangan atau pun kelompok selain itu konseling juga bisa memberikan bimbingan karir, sosial dan lainnya (Lahmuddin Lubis, 2012:56)

## METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan penilitain deskriptif dengan pendekatan kualitatif, adapun penelitian deskriptif yang dimaksud adalah menggambarkan tentang keadaan yang sebenarnya di tempat yang diteliti baik itu mengenai variable ataupun gejala (Suharsimi Arikunto, 2003: 310). Penelitian kualitatif menurut Moleong adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami keadaan tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pendapat seseorang (persepsi), tingka laku, motivasi, maupun tindakan lain yang memiliki dampak dan dengan cara menggambarkan hasil penelitian tersebut menggunakan kata dan bahasa yang baik dalam suatu konteks khusus secara alamiah serta memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy J. Moleong, 2017: 16).

Sumber data penelitian menggunakan data primer (manusia) dan data sekunder (bukan manusia). Sumber data primer yang dimaksud adalah semua pihak yang terkait dalam penelitian ini terutama kepala madrasah, pendidik maupun konselor, peserta didik yang pernah diberi layanan mediasi maupun pihak lainnya di MAN 3 Medan. Dari semua sumber tersebut harus dilakukan wawancara secara langsung serta data yang didapatkan harus apa adanya (asli). Sedangkan sumber data primer yang dimaksud berupa dokumen seperti buku catatan peserta didik yang bermasalah, foto maupun semua dokumen temuan umum di MAN 3 Medan.

Dari sumber data di atas maka peneliti mengambil sumber data dengan menggunakan teknik *purposive* (dilakukan secara terus menerus) dan *snowball* (dari sedikit menjadi banyak). Dengan demikian, sumber data pada penelitian ini adalah: (a) Kepala Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan; (b) Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan MAN 3 Medan; (c) Tenaga pendidik (guru) Bimbingan dan Konseling (BK); (d) Tenaga Administrasi ataupun orang-orang yang dianggap penting dalam penelitian ini; (e) Orang tua siswa; (f) Siswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Cara Guru Bimbingan Konseling Menangani Masalah Siswa Melalui Layanan Mediasi Di MAN 3 Medan

#### 1) Tahap Perencanaan Layanan Mediasi

Perencanaan layanan mediasi pada dasarnya dimulai dari mengidentifikasi siswa yang berkelahi, menentukan pertemuan dengan kedua siswa tersebut, memberikan fasilitas layanan dan mempersiapkan perlengkapan administrasi.

Adapun berdasarkan keterangan siswa sebelum memasuki layanan mediasi siswa mendapatkan panggilan dari guru bimbingan konseling. Hal ini juga didukung pendapat guru bimbingan konseling dan kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan bahwa guru BK melakukan pemanggilan kepada siswa yang bermasalah baik dengan informasi dari siswa lain yang melaporkan ataupun dari wali kelas siswa tersebut. Pemanggilan tersebut merupakan wujud perencanaan karena guru BK juga mengatur waktu pertemuan, menetapkan lokasi pertemuan dan menyiapkan administrasi bimbingan. Berkaitan dengan ini, Tohirin berpendapat bahwa perencanaan dimulai dari tahap mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan,

tahap menentukan jadwal pertemuan dengan calon peserta layanan, tahap menetapkan fasilitas layanan, dan menyiapkan kelengkapan administrasi (Tohirin: 2007:204)

Berkaitan tahap perencanaan layanan mediasi yang dilakukan guru BK di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan sesuai dengan tahapan perencanaan yang dikemukakan oleh Tohirin. Hal ini tentunya menandakan bahwa guru BK secara keseluruhan telah melakukan tahap-tahap perencanaan yang seharusnya dilakukan sebelum melakukan kegiatan mediasi.

#### 2) Tahap Mengidentifikasi Pihak yang akan Menjadi Peserta Layanan

Pada tahap mengidentifikasi pihak-pihak yang akan dijadikan peserta layanan, dimulai dengan proses mengetahui pihak yang bertikai dan kemudian dijadikan sebagai peserta layanan mediasi dari guru maupun dari pihak-pihak yang melaporkan kejadian tersebut.

Terdapat tiga kondisi yang mengantarkan pihak-pihak yang bertikai untuk menjadi peserta layanan mediasi, yaitu : pertama, kedua belah pihak telah lelah bertikai dan mereka beritikad untuk berdamai sehingga memerlukan bantuan pihak ketiga sebagai mediator, kedua, salah satu pihak menghendaki dengan meminta bantuan mediator sebagai pihak ketiga, ketiga, apabila kedua belah pihak mempunyai atasan yang membawa kedua belah pihak itu kepada konselor untuk mendapatkan bantuan mediasi. Berdasarkan hal tersebut, konselor dapat menetapkan para peserta yang akan mengikuti layanan mediasi.

Adapun terkait dengan tahapan mengidentifikasi pihak menjadi peserta layanan. Guru BK Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan memiliki persamaan yaitu ketika mendapatkan laporan terkait dengan siswa yang berselisih. Setelah mendapatkan informasi siswa yang berselisih baik dari siswa maupun guru mata pelajaran, Guru BK meminta konfirmasi terkait dengan perkelahian tersebut dengan memanggil siswa yang berkelahi secara bergantian. Oleh karena itu, tahap mengidentifikasi siswa sebagai peserta layanan mediasi telah sesuai dengan yang seharusnya.

Dalam mengidentifikasi peserta didik yang bertikai idealnya konselor dari awal layanan memberikan pandangan “Saya Oke Kamu Juga Oke”. Hal ini dimaksudkan agar peserta didik yang bertikai bisa menerima dan saling memaafkan. Adapun teknik yang harus digunakan dalam tahap identifikasi ini adalah teknik menggunakan nada berbicara, ekspresi

wajah, cara berpandangan, posisi tubuh. Tujuan dari teknik tersebut pada akhirnya peserta didik merasa akrab, dihormati serta diterima dengan baik. Selanjutnya pada tahap penstrukturan konselor harus menjelaskan kenapa, untuk apa, alasan peserta yang bertikai dipanggil ke dalam ruangan bimbingan konseling. Seorang konselor juga harus bisa menjaga rahasia, saling terbuka, mendengarkan dengan baik hingga timbul hubungan yang baik dan positif, sehingga pada akhirnya konselor mendapatkan informasi tentang permasalahan di tahap awal.

### 3) Tahap Mengatur Pertemuan dengan Calon Peserta Layanan

Pertemuan dapat diatur oleh konselor tanpa harus menunggu terjadinya pertikaian yang cukup cukup besar. Pertikaian sekecil apapun hendaklah dapat dijadikan sebagai alasan dilaksanakannya layanan mediasi. Oleh karena itu, konselor dapat mengatur dan menentukan waktu pertemuan tempat pelaksanaan dengan peserta didik yang bertikai.

Adapun pengaturan waktu dan tempat masing-masing guru BK di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan, Ibu Sri Widia Astuti melaksanakan pertemuan setelah memanggil peserta didik di ruangan bimbingan konseling ataupun ruang wakil kepala sekolah bidang kesiswaan. Apabila masalah ternyata berada diluar lingkungan sekolah maka akan dilaksanakan panggilan untuk melakukan mediasi keesokan harinya. Sedangkan Ibu Rezeki Amalia melakukan pemanggilan siswa untuk mediasi di jam istirahat atau jam pelajaran yang memungkinkan. Penetapan yang dilakukan oleh kedua guru tersebut dikuatkan oleh Ardi Lubis dan Ikhsan. Penetapan waktu oleh konselor idealnya adalah tidak menunggu masalah menjadi semakin besar, oleh karena itu, tindakan yang dilakukan oleh kedua guru Bimbingan Konseling di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan telah sesuai adapun penundaan yang dilakukan oleh Ibu Sri Widia Astuti tidak dilakukan, mengingat dapat memicu pertikaian yang lebih besar.

### 4) Tahap Menentukan Fasilitas Layanan

Tahap menentukan fasilitas layanan meliputi fasilitas layanan yang akan digunakan sebagai penunjang pelaksanaan layanan. Fasilitas tersebut diungkapkan oleh Prayitno meliputi fasilitas tempat yang digunakan sebagai penunjang terwujudnya hubungan positif dan kondusif bagi peserta didik yang bertikai. Tempat sebagai tatanan fisik dalam pelaksanaan layanan mediasi juga membantu menciptakan

suasana yang kondusif bagi peserta didik, sehingga menciptakan suasana tenang serta nyaman. Setidaknya meja dan tempat duduk serta buku agenda merupakan penunjang proses layanan mediasi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat ruangan bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan yang digunakan sebagai tempat pelayanan mediasi. Selain itu terdapat pula fasilitas pelayanan mediasi berupa buku catatan siswa yang bermasalah yang didalamnya berisi nama, permasalahan, perjanjian yang dibuat oleh siswa. Buku tersebut merupakan buku kolektif setiap proses bimbingan konseling yang dilaksanakan sehingga memudahkan konselor dalam melihat seluruh masalah yang dihadapi siswa dan tindak lanjutnya. Selain itu ditemukan pula catatan pribadi masing-masing konselor terhadap para peserta yang telah ditangani permasalahannya. Ruangan bimbingan konseling berdasarkan hasil observasi ditata dalam bentuk ruangan yang mempunyai 1 meja, 4 kursi dan 2 kursi konselor serta beberapa buku termasuk buku pelaksanaan layanan mediasi, kertas dan pulpen.

Terdapat perbedaan berkaitan dengan tahap menetapkan fasilitas layanan menurut Titin Indah Pratiwi adalah semua fasilitas penunjang dalam proses pelaksanaan layanan mediasi diantaranya berupa tempat layanan yang nyaman, merekam proses layanan, buku catatan selain data juga harus ada perjanjian dengan klien (Titin Indah Pratiwi, 2013: 58). Sedangkan Prayitno menjelaskan mengenai fasilitas layanan mediasi berkaitan tentang tempat dilaksanakannya layanan mediasi harus bersifat netral. Selain itu Lubis juga menjelaskan bahwa tatanan ruangan bimbingan konseling juga membantu membangun suasana yang kondusif. Pada pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan telah tersedia ruangan khusus sendiri yang netral, sehingga peserta layanan mediasi tidak terganggu dari ketidaknyamanan layanan mediasi.

### 5) Tahap Mempersiapkan Perlengkapan Administrasi

Proses mempersiapkan perlengkapan administrasi yang dimaksud adalah mempersiapkan buku catatan, alat tulis, serta data siswa yang terkait dalam mendukung terlaksananya pelayanan mediasi. Guru BK di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan memiliki perbedaan dalam mempersiapkan perlengkapan administrasi yang diperlukan, yaitu pada Ibu Sri

Widia Astuti beliau menuliskan sendiri nama siswa dan permasalahan yang dihadapi siswa di buku catatan konseling. Sedangkan pada Ibu Rezeki beliau menugaskan si peserta bimbingan agar menuliskan namanya dan kasus permasalahannya sendiri di buku bimbingan konseling

Pada tahap ini jelas adanya kesamaan dari kedua konselor dengan penjelasan pada teori bahwa sebelum pelaksanaan layanan mediasi konselor mempersiapkan semua perlengkapan administrasi seperti buku tamu, data siswa yang bermasalah berupa dari nama, masalah, penyelesaian serta perjanjian peserta yang bertikai.

### **b. Pelaksanaan Layanan Mediasi di Madrasah Negeri 3 Medan**

#### **1) Tahap Menerima Pihak yang berselisih**

Pelaksanaan layanan mediasi pada awalnya adalah menerima klien (peserta didik yang berkelahi). Konselor dituntut untuk menciptakan suasana sedemikian rupa sejak awal diterima klien. Rasa penghormatan, keakraban, kehangatan dan keterbukaan sangat diperlukan. Hal ini akan menciptakan keterlibatan suasana emosional dan menimbulkan rasa percaya klien serta menciptakan suasana keakraban. Adapun pada pelaksanaan penerimaan pihak yang berselisih di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan oleh Ibu Sri Widia Astuti lebih ditekankan pada penerimaan dengan hati terbuka dan memulai pembicaraan dari hati ke hati. Ibu Rezeki Amalia mengungkapkan penerimaan dilakukan dengan baik dan dipersilahkan duduk di tempat yang telah disediakan. Sedangkan pernyataan Fazlur Ikhsan menyampaikan bahwa keadaan penerimaan peserta layanan dilakukan dengan berdiri dapat menjadi masukan agar pelaksanaan penerimaan siswa sebagai peserta layanan mediasi dilakukan dalam posisi duduk.

Pelaksanaan penerimaan klien sebagai pihak-pihak yang berselisih juga diperlukan memperhatikan posisi duduk. Penataan posisi duduk diatur sedemikian rupa sehingga semua peserta merasa nyaman, pihak-pihak yang berselisih akan merasa setara, apabila kedua belah pihak memiliki posisi duduk yang sama tanpa adanya perbendaan. Jika lebih memungkinkan posisi duduk mereka dapat dibaurkan dan konselor juga duduk diantara mereka. Perlu diketahui bahwa dekat atau jauhnya jarak duduk konselor dengan peserta didik yang bermasalah dapat mempengaruhi hubungan.

#### **2) Tahap Penyelenggaraan Penstrukturan**

Penstrukturan yang dianggap dalam pelaksanaan layanan mediasi adalah kemampuan konselor dalam memahami para klien sebagai peserta layanan mulai dari tentang apa, untuk apa, serta bagaimana pelaksanaan layanan mediasi tersebut. Selain itu, diharapkan konselor berperilaku adil dan tidak memihak, artinya konselor harus selalu berpihak kepada siapa yang benar. Terdapat kesamaan antara Ibu Sri Widia Astuti dengan Ibu Rezeki Amalia yang menjelaskan tahapan penstrukturan yaitu guru BK menjelaskan maksud dan tujuan diadakannya pertemuan. Adapun Fazlur dan Ahmad Ardi menyampaikan perbedaan ketika mereka diberikan layanan mediasi tidak ada tahap penstrukturan, akan tetapi langsung pada kegiatan inti yaitu langsung membahas permasalahan yang terjadi. Alangkah baiknya konselor menerangkan maksud tujuan peserta dipanggil agar menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan.

#### **3) Tahap Membahas Masalah**

Pada tahap ini konselor harus secara bergantian menanyakan permasalahan yang terjadi diantara dua belah pihak. Selain menanyakan masalah, konselor juga harus melakukan proses serta teknik dalam tahap ini. Hal ini bertujuan agar peserta didik yang bertikai bisa menceritakan dan membahas permasalahannya dengan konselor. Banyak yang harus diperhatikan pada tahap ini dimulai dari pribadi konselor yang harus bisa mengontrol nada bicara, mengolah kata dalam bertanya, cara pandangan konselor dan keseriusan serta pemahaman konselor terhadap pembahasan pada hal ini konselor diminta agar lebih fokus dalam mendengarkan. Pada akhirnya konselor bisa menentukan siapa yang bersalah dan tidak bersalah.

Terdapat kesamaan tentang tahap pembahasan masalah, yakni siswa secara bergantian dipersilahkan untuk menjelaskan masalah yang dialami. Terdapat perbedaan cara menemukan permasalahan siswa, Ibu Sri Widia Astuti dan Ibu Bunga Diana memaparkan bahwa dihadirkan siswa lain sebagai saksi untuk menemukan titik terang. Sedangkan Ahmad Ardi menjelaskan guru BK menatap dengan sungguh-sungguh saat siswa bercerita masalahnya.

Ketika posisi konselor diletakkan sebagai mediator atau pihak ketiga maka konselor terlebih dahulu harus bisa menjadi *listener* (pendengar) dari kedua peserta didik yang bermasalah, sehingga tidak salah dalam mengambil keputusan dalam penyelesaian

masalah. Selain itu, konselor harus bisa memahami permasalahan secara mendalam dan menyeluruh dalam menyikapi satu persatu dan mengkaitkan antara cerita keduanya tanpa adanya sikap memihak.

#### 4) Tahap Penyelenggaraan dalam Merubah Tingkah Laku Peserta Layanan

Tahap berikutnya adalah tahap penyelenggaraan perubahan tingkah laku peserta yang diberi layanan mediasi, konselor dalam hal ini menyelenggarakan layanan mediasi dengan menyiapkan teknik atau cara-cara khusus setiap individu, hal ini bertujuan untuk mengubah tingkah laku peserta didik yang bermasalah. Konselor harus bisa membuat komitmen antara kedua belah pihak. Terdapat perbedaan jawaban antara Ibu Sri dan Ahmad Ardi mengungkapkan selain berjabat tangan juga memberikan surat perjanjian. Sementara Ibu Rezeki hanya berjabat tangan dan berjanji tidak mengulanginya kembali. Selain itu tidak ada lagi perkelahian, hal ini karena seluruh masalah diselesaikan di ruangan BK saja.

Pada tahap ini, terdapat perbedaan persepsi antara yang dilakukan konselor dan yang dijelaskan oleh Prayitno, bahwa dalam upaya mengubah tingkah laku konselor menggunakan cara seperti melatih siswa dalam bertingkah laku, memberikan suri teladan yang baik, serta memberikan nasehat. Selanjutnya pada tahap membuat komitmen pada peserta didik yang bertikai, kedua konselor memiliki kesamaan diantaranya bahwa dalam memberikan komitmen harus ada pointnya sehingga pada akhirnya keduanya jera, tidak mengulanginya lagi dan saling berjabat tangan dan bermaafan. Maksud pemberian komitmen pada peserta didik adalah suatu upaya yang dilakukan untuk membina dan mengubah tingkah laku.

#### 5) Tahap Penilaian Segera

Tahapan yang terakhir adalah melakukan evaluasi dengan segera kepada peserta didik yang bermasalah. Penilaian atau evaluasi dilakukan setelah selesainya diberikan layanan mediasi. Penilaian yang dimaksud adalah penilaian yang diberikan kepada peserta yang menjadi layanan, mulai dari hubungan dalam menyelesaikan masalah antar keduanya, dengan membangun pemahan baru, pikiran positif dan apa yang dilakukan oleh peserta didik tersebut setelah layanan mediasi dilaksanakan. Adapun cara tertulis ataupun lisan dalam buku catatan. Guru BK Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan mengenai penilaian segera dilakukan setelah pembinaan komitmen. Ibu Sri Widia Astuti setelah

menandatangani surat perjanjian peserta layanan ditanyakan "apakah sudah ikhlas?, bisa berdamai?, masih mau berkelahi lagi?". Sedangkan Ibu Rezeki Amalia melaksanakan penilaian segera dengan menyuruh peserta didik berjabat tangan dan memaafkan. Setelah itu mereka berangkulan, yang menandakan mereka telah saling memaafkan.

Penilaian segera yang dilakukan oleh guru BK yang diungkapkan oleh Tohirin. Diperoleh informasi terdapat perbedaan bahwa tindakan yang dilakukan oleh guru BK dalam penilaian segera menjelang berakhirnya layanan dapat berbentuk penilaian lisan seperti sudah memberikan maaf atau belum, sudah bisa ikhlas, sudah selesai atau mau lanjut permasalahannya. Tohirin mengungkapkan bahwa sebaiknya dalam melakukan penilaian perlu memperhatikan bahwa fokus pada penilaian segera dan format penilaian yang telah ditentukan. Selain itu perlunya penilaian ranah UCA (understanding, comfort, action) terkait dengan UCA dimana masing-masing peserta memperoleh layanan, UCA juga terkait dengan pemecahan masalah pada peserta layanan, serta UCA berkaitan dengan hubungan antar peserta layanan. Selain itu, format penilaian segera dapat dilakukan dalam bentuk lisan atau tertulis tergantung pada keperluan peserta layanan.

### c. Evaluasi Layanan Mediasi di Madrasah Negeri 3 Medan

Pelaksanaan evaluasi dalam layanan mediasi melalui tiga tahap, yaitu : Penilaian Segera (Laiseg), Fokus evaluasi segera merupakan pemahaman, disebut demikian karena pemahaman baru klien diharapkan berkembang sejalan dengan perasaan positif yang dialaminya dengan kegiatan yang akan dilakukan klien setelah proses layanan berlangsung. Selanjutnya adalah Penilaian Jangka Pendek (Laijapen), Fokus evaluasi jangka pendek ialah terletak pada mutu hubungan antara pihak-pihak yang sebelumnya beselisih. Untuk melihat ketercapaian pada penilaian jangka pendek dapat dilihat dari apakah masalah yang ada di antara mereka sudah berkurang, lenyap sama sekali, atau apakah sudah timbul atau mulai berkembang hubungan yang harmonis dan saling mendukung diantara kedua belah pihak secara harmonis dan positif. Penilaian Jangka Panjang (Laijapan), Penilaian ini merupakan pendalaman, perluasan, dan pemantapan penilaian segera dan penilaian jangka pendek dan penilaian jangka pendek dalam rentang waktu yang lebih panjang.

Ibu Sri Widia Astuti menjelaskan penilaian segera dengan menggunakan penilaian lisan, menanyakan siswa satu persatu ditanyakan “apakah sudah ikhlas?, bisa berdamai?, masih mau berkelahi lagi?” kemudian penilaian jangka pendek dengan mengecek ke kelas, mengamati, dan bertanya-tanya cari informasi dari siswa yang sama sekelas dengan siswa yang bersangkutan, dan biasanya penilaian jangka panjang tidak ada dilaksanakan. Sedikit berbeda dengan Ibu Sri, Ibu Rezeki Amalia menjelaskan penilaian segera dengan meminta peserta layanan berjabat tangan dan berdamai lalu diamati beberapa hari, jika masih belum berdamai dalam masa kontrol maka diakan pertemuan sampai beberapa kali, namun untuk waktu penilaian rentang panjang biasanya tidak dilaksanakan, karena cukup penilaian segera, dan jangka pendek saja.

Berdasarkan penjelasan di atas nampak sangat jelas bahwa konselor pada MAN 3 Medan melaksanakan mediasi pada tahap penilaian menggunakan penilaian segera dan penilaian jangka pendek. Penilaian segera yang dilakukan konselor pun secara lisan dengan meminta peserta didik yang bertikai untuk saling ikhlas memaafkan atas kesalahan yang dilakukan dan kemudian saling berjabat tangan. Selain itu penilaian jangka pendek yang dilakukan oleh konselor cukup dengan mengamati peserta didik di lingkungan sekolah, dan mencari informasi dengan menanyakan kepada teman sekelas peserta didik yang bermasalah apakah mereka masih bermusuhan atau benar sudah berdamai. Apabila dalam observasi yang dilakukan konselor masih melihat peserta didik tersebut berkelahi maka dilakukan lagi layanan mediasi. Perlu untuk diingat bahwa layanan mediasi tidak harus dilakukan sekali saja, namun bisa dilakukan lebih dari sekali sampai kedua peserta didik yang bertikai benar-benar berdamai dan tidak mengulangi kesalahan yang sama. Selanjutnya pada madrasah ini peneliti tidak menemukan adanya penilaian jangka panjang, yang membutuhkan penilaian dalam waktu yang cukup lama atau panjang.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan deskripsi data, bahwa layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan, dengan layanan mediasi juga secara tidak langsung sangat mendukung peningkatan disiplin siswa di MAN

3 Medan. Adapun temuan penelitian dan pembahasan penelitian tentang implementasi layanan mediasi dalam meningkatkan disiplin siswa Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut : (1) Pelaksanaan layanan mediasi melalui proses atau tahapan-tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut dan laporan. Pelaksanaan layanan mediasi di Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan pada dasarnya sesuai dengan tahapan di atas. Terdapat ruangan dan buku bimbingan konseling tersebut merupakan administrasi bagian perencanaan dalam layanan mediasi. Dalam pelaksanaan layanan mediasi bimbingan konseling menerima pihak-pihak yang berselisih dan membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang beselisih serta membuat komitmen kesepakatan dengan tujuan perubahan tingkah laku. Pada tahapan evaluasi guru bimbingan konseling menilai keberhasilan mediasi yang dilakukan melalui pelaksanaan hasil-hasil mediasi dan melakukan tindak lanjut serta pelaporan pada buku bimbingan konseling; (2) Layanan mediasi di MAN 3 Medan sangat mendukung peningkatan disiplin peserta didik, adapun peningkatan disiplin tersebut diantaranya: (a) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam kehadiran; (b) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam tata tertib dan misi sekolah; (c) Layanan mediasi mendukung peningkatan disiplin dalam proses belajar; (d) Terdapat gambaran keberhasilan layanan mediasi dalam peningkatan disiplin siswa MAN 3 Medan diantaranya: (1) Gambaran keberhasilan dalam proses belajar yang kondusif, artinya dimana suasana belajar yang memungkinkan untuk menggunakan seluruh panca indera dalam belajar dengan tenang tidak ada keributan atau perkelahian, dan selanjutnya situasi belajar yang tenang akan menentukan keberhasilan serta meningkatkan prestasi belajar seorang peserta didik; (2) Gambaran keberhasilan dalam menjalankan misi Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan. Adapun misi yang dimaksud adalah “*Menumbuhkan sikap sopan santun dan berbudi pekerti luhur, serta membangkitkan rasa kebersamaan dan musyawarah*”; (3) Gambaran keberhasilan di lingkungan MAN 3 Medan menjadi aman dan tertib. Artinya lingkungan madrasah terbebas dari penyiksaan atau ancaman peserta didik yang lebih kuat terhadap peserta didik yang lemah, dan makna tertib yang dimaksud adalah adalah teratur atau menurut

aturan tidak seandainya dalam bertindak; (4) Gambaran keberhasilan dalam menjalankan tata tertib di MAN 3 Medan, hal ini berkaitan dengan segala peraturan-peraturan yang dibuat dan harus dijalankan atau dipatuhi. Adapun tata tertib yang dimaksud adalah “Tidak dibenarkan terlibat perkelahian antara peserta didik baik di dalam maupun di luar madrasah.”

Adapun saran dan implikasi hasil penelitian antara lain sebagai berikut : (1) Diharapkan kepala Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan agar lebih memperhatikan layanan mediasi dalam meningkatkan disiplin siswa; (2) Bagi guru yang akan melaksanakan pelayanan mediasi, hendaknya terlebih dahulu mempersiapkan rencana pelaksanaan. mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan, mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan, menetapkan fasilitas layanan, serta menyiapkan kelengkapan administrasi; (3) Setiap siswa hendaknya lebih terbuka menceritakan segala permasalahan yang dihadapinya kepada guru bimbingan konseling serta menghindari perkelahian di dalam madrasah atau di luar madrasah sehingga kedisiplinannya dapat terjaga dan menjadi lebih baik; (4) Kepada peneliti selanjutnya, peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut implementasi layanan mediasi dalam meningkatkan disiplin siswa Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan. Hal ini mengingat masih banyaknya ketidak sempurnaan pengamatan yang di amati oleh peneliti dalam tesis ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Tohirin, 2007. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Padang: Raja Grafindo Persada.
- Titin Indah Pratiwi, 2013. *Modul PLPG Materi Bimbingan dan Konseling*. Surabaya: Tim BK UNESA.
- Hallen A, 2002. *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Ciputat Press.
- Lahmuddin Lubis, 2012. *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama.
- Lexy J Moleong, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya..

Prayitno, 2004. *Layanan Mediasi*. Padang: Universitas Negeri Padang Press.

Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Desmita, 2008. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.