

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Hubungan Interpersonal

2.1.1.1 Pengertian Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah hubungan yang di bangun melalui interaksi. Interaksi dapat berupa komunikasi, untuk meningkatkan hubungan interpersonal tentu diperlukan keterampilan komunikasi dalam hal ini keahlian dan kemampuan interpersonal. Seseorang dapat membangun hubungan interpersonalnya dengan orang lain dengan menjaga hubungan yang telah dibangun serta dapat menyelesaikan bersama konflik yang mungkin akan mereka alami dalam hubungan interpersonalnya.

Menurut Pace dan Faules 2001 dalam (Hariani P. Dewi., 2010:10) hubungan interpersonal adalah hubungan paling intim yang dimiliki oleh seseorang dengan orang lain dalam tingkat pribadi, antar teman dan sesama sebaya. Hubungan intim yang dimaksud adalah ketika dua orang saling membuka diri sepenuhnya, dan saling memahami perasaan terdalam serta merasa aman untuk menjadi diri sendiri tanpa takut dihakimi. Seseorang yang sering berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain yang memiliki tingkatan yang sama akan membentuk hubungan yang dekat yang bersifat pribadi. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik (Rakhmat, 2007). Hubungan interpersonal sendiri dibentuk

melalui interaksi yang tetap kepada seseorang dengan disertai kepercayaan, keterbukaan, dan juga kejujuran.

Menurut Rahmayanty 2010 dalam (Ulfah, 2023:23) mengatakan bahwa hubungan interpersonal merupakan hubungan yang terjalin dengan orang lain dengan prinsip saling menguntungkan. Terbentuknya hubungan interpersonal dikarenakan setiap individu saling membutuhkan dan untuk saling menguntungkan satu sama lain, sehingga individu berupaya untuk menjalin hubungan kepada sesamanya.

Menurut Wisnuwardhani & Fatmawati, 2012 dalam (Ulfah, 2023:24) hubungan Interpersonal adalah hubungan yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling tergantung satu sama lain dan menggunakan pola interaksi yang konsisten. Dalam membangun hubungan interpersonal diperlukan komunikasi atau interaksi yang tetap untuk menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan baik.

Menurut Desmita, 2009 dalam (Ulfah, 2023:24) hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antarpribadi yang dibangun dalam interaksi sosial antara pribadi dengan pribadi lainnya. Hubungan interpersonal diperlukan untuk dapat menghasilkan komunikasi yang efektif. Salah satu tujuan utama dalam hubungan interpersonal ialah komunikasi yang efektif, komunikasi yang positif, saling mendukung satu sama lain dalam berinteraksi.

Disimpulkan hubungan interpersonal merupakan hubungan atau interaksi yang terjalin antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi satu sama lain, baik secara emosional, sosial, maupun psikologis. Hubungan interpersonal berkembang melalui proses komunikasi yang berkelanjutan dan tetap.

2.1.1.2 Aspek-Aspek dalam Hubungan Interpersonal

Pentingnya membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal untuk menghasilkan hubungan yang efektif. Menurut Johnson dalam (Hariani P. Dewi., 2010:17) menyatakan bahwa untuk menciptakan, mengembangkan dan mempertahankan hubungan interpersonal, terdapat 4 area kemampuan yang harus di miliki individu yakni sebagai berikut:

a. Rasa percaya dan mengenal satu sama lain

Seseorang yang mampu mengungkapkan dirinya akan lebih mudah membangun hubungan yang murni dan jujur. Seseorang dapat berani mengungkapkan dirinya ketika ia merasa tidak akan dikhianati orang lain tersebut, ia dapat percaya tanpa adanya kecurigaan. Dengan itu seseorang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain akan memudahkannya mengenal individu lain secara baik.

b. Komunikasi yang baik

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dibangun dengan kehangatan dan ketepatan dalam merespon secara *verbal* dan

non-verbal. Komunikasi yang hangat membuat suasana menjadi lebih damai dan sekaligus juga menyenangkan.

c. Kemampuan menerima dan mendukung

Kemampuan menerima dan mendukung merupakan area yang sangat sulit dibentuk. Tidak mudah bagi seseorang menerima sebuah perbedaan namun dengan kemampuan menerima dan mendukung menjadikan seseorang tersebut dapat mengembangkan hubungan interpersonalnya dengan orang lain. Kemampuan menerima dan mendukung adalah rasa kepedulian yang timbul dalam bentuk seperti mau menolong individu lain yang sedang kesusahan.

d. Kemampuan menyelesaikan masalah

Menyelesaikan masalah dengan baik merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh individu. Dalam hal ini kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi yang ia miliki dan mengelola emosi tersebut. Kemampuan pengendalian emosi menjadi kunci ketenangan dalam menemukan cara-cara yang kreatif yang tidak akan menimbulkan konflik tentunya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa rasa percaya dan mengenal satu sama lain, komunikasi yang baik, kemampuan menerima dan mendukung, dan kemampuan menyelesaikan masalah merupakan bagian penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal. Tanpa adanya empat aspek ini akan berdampak pada rusaknya hubungan interpersonal antar individu, oleh karena itu setiap individu harus membangun kepercayaan satu sama lain dan beberapa

aspek lainnya untuk selalu dilibatkan dalam membangun maupun meningkatkan hubungan interpersonal.

2.1.1.3 Model Hubungan Interpersonal

Model Hubungan Interpersonal adalah suatu bentuk-bentuk yang dibangun untuk menggambarkan dinamika komunikasi antar individu. Adapun beberapa model untuk menganalisa hubungan interpersonal menurut Coleman dan Hammen dalam (Rakhmat, 2007:124) yakni sebagai berikut:

a. Model Pertukaran Sosial (*Social exchange model*)

Model ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu transaksi dagang. Orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya. Ganjaran, biaya, laba, dan tingkat perbandingan merupakan empat konsep pokok dalam teori ini.

1. Ganjaran

Ganjaran adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya.

2. Biaya

Biaya adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain

yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan.

3. Hasil atau laba

Merupakan ganjaran dikurangi biaya. Bila seseorang individu merasa dalam suatu hubungan interpersonal bahwa ia tidak memperoleh laba sama sekali, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba.

4. Tingkat perbandingan

Menunjukkan ukuran baku (standar) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternatif hubungan lain yang terbuka baginya.

b. Model Peranan (*Role model*)

Model peranan melihat hubungan interpersonal sebagai panggung sandiwara. Di sini setiap orang harus memainkan perannya sesuai dengan “naskah” yang telah dibuat masyarakat. Hubungan interpersonal berkembang baik bila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspektasi peranan (*role expectation*) dan tuntutan peranan (*role demands*), memiliki keterampilan (*role skill*), dan terhindari dari konflik peranan dan kerancuan peranan.

c. Model Permainan (*The “games people play” model*)

Model ini berasal dari psikiater Eric Berne (dalam Rakhmad, 2004) yang menceritakan dalam buku *Games People Play*. Analisisnya kemudian dikenal sebagai analisis transaksional. Dalam

model ini orang-orang akan bermain peran seperti dalam hubungan interpersonal, kita menampilkan salah satu aspek kepribadian kita, dan orang lain membalasnya dengan salah satu aspek tersebut juga.

d. Model Interaksional (*interactional model*)

Hubungan interpersonal dalam model ini memandang hubungan interpersonal merupakan suatu sistem. Dimana setiap sistemnya memiliki sifat-sifat struktural, integrative dan medan. Subsistem-subsistem menjadi bagian-bagian yang disatukan dan bertindak bersamaan. Sehingga hubungan interpersonal dapat dipandang sebagai suatu sistem yang memiliki sifatnya masing-masing.

Disimpulkan bahwa dalam hubungan interpersonal memiliki model-model interaksi dalam bersosial yakni model pertukaran sosial (*Social exchange model*), model peranan (*Role model*), model permainan (*The “games people play” model*), model Interaksional (*Interactional model*). Mengetahui bentuk interaksi atau bentuk hubungan interpersonal dapat menggunakan keempat model ini yang bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk hubungan interpersonal individu.

2.1.1.4 Tahap-tahap Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal berlangsung pada beberapa tahap-tahap. Menurut Jalahuddin Rakhmad, 2004 dalam (Hariani P. Dewi., 2010:13-

16) mengatakan bahwa ada tiga tahapan dalam hubungan interpersonal adalah sebagai berikut:

a. Pembentukan Hubungan Interpersonal

Tahap ini sering disebut sebagai tahap pengenalan. Beberapa orang peneliti seperti Newcomb, Berger, Zunin, dan Duck (dalam Rakhmad, 2004) telah menemukan hal-hal menarik dari proses pengenalan. Fase pertama biasanya adalah fase kontak, ditandai oleh usaha kedua belah pihak untuk “menangkap” informasi dari reaksi kawannya. Masing-masing pihak berusaha “menggali” secepatnya identitas, sikap, dan nilai pihak yang lain. Bila mereka ada kesamaan, mulailah dilakukan proses mengungkapkan diri. Tetapi bila mereka merasa berbeda, mereka akan berusaha menyembunyikan dirinya. Hubungan interpersonal mungkin diakhiri. Proses saling menilik ini disebut Newcomb sebagai “*reciprocal scanning*” (saling menyelidik). Informasi yang dicari dan disampaikan pada tahap ini umumnya berkisar mengenai data demografis; usia, pekerjaan, tempat tinggal, keadaan keluarga, dan sebagainya. Data demografis tersebut akan membuat orang berusaha membentuk kesan tentang diri orang lain.

Menurut Brooks dan Emmert (dalam Rakhmat, 2004), menyebutkan bahwa kesan pertama sangat menentukan; karena itu hal yang pertama kelihatan dan hal yang menentukan kesan pertama menjadi sangat penting. Para psikolog sosial menemukan bahwa penampilan fisik, apa yang diucapkan pertama, apa yang dilakukan

pertama menjadi penentu yang penting terhadap pembentukan citra pertama tentang orang itu.

b. Peneguhan Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal tidaklah bersifat statis, tetapi selalu berubah. Untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal, perubahan memerlukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan. Adapun empat faktor yang amat penting dalam memelihara keseimbangan ini yakni sebagai berikut:

1. Keakraban merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan.
2. Kesepakatan tentang siapa yang akan mengontrol siapa, dan bila mana. Jika dua orang mempunyai pendapat yang berbeda sebelum mengambil kesimpulan, siapakah yang dominan. Konflik terjadi umumnya bila masing-masing ingin berkuasa, atau tidak ada pihak yang mau mengalah.
3. Ketepatan respon, artinya jika respon A diikuti oleh respon B yang sesuai maka hubungan interpersonal akan terus berlangsung. Respon bukan saja berkenaan dengan pesan-pesan verbal, tetapi juga pesan-pesan nonverbal.
4. Keserasian suasana emosional ketika berlangsungnya komunikasi. Walaupun mungkin saja terjadi dua orang berinteraksi dengan suasana emosional yang berbeda, tetapi interaksi itu tidak akan

stabil. Besar kemungkinan salah satu pihak mengakhiri interaksi atau mengubah suasana emosi.

c. Pemutusan Hubungan Interpersonal

Penelitian tentang pemutusan hubungan masih jarang dilakukan. Tetapi kita dapat mengambil analisis R.D.Nye dalam bukunya *Conflict among Humans*, ia menyebutkan lima sumber konflik:

1. Kompetisi, yaitu salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu dengan mengorbankan orang lain. Misalnya, menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dengan merendahkan orang lain.
2. Dominasi, yaitu salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang itu merasakan hak-haknya dilanggar.
3. Kegagalan, yaitu masing-masing berusaha menyalahkan yang lain apabila tujuan bersama tidak tercapai.
4. Provokasi, yaitu salah satu pihak terus menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan yang lain.
5. Perbedaan nilai, yaitu kedua belah pihak tidak sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut.

Dapat disimpulkan bahwa dalam hubungan interpersonal memiliki tahapan-tahapan dimulai dari pembentukan hubungan interpersonal hingga pada pemutusan hubungan interpersonal. Tahapan-tahapan hubungan interpersonal terjadi ketika individu berada pada dinamika hubungan interpersonal itu sendiri, sehingga hal ini tidak dapat dihindari tetapi dijalani oleh setiap individu yang

membentuk hubungan interpersonal. Kadang dalam menjalin hubungan interpersonal akan selalu ada konflik yang terjadi yang menyebabkan rusaknya hubungan interpersonal atau disebut sebagai pemutusan hubungan interpersonal.

2.1.1.5 Faktor-Faktor yang Menumbuhkan Hubungan Interpersonal

Pola-pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal. Tidak benar anggapan orang bahwa makin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, makin baik hubungan mereka. Yang menjadi masalahnya bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan. Tetapi bagaimana komunikasi itu dilakukan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan tumbuhnya hubungan interpersonal menurut Giffind dalam (Rakhmat, 2007:129). yaitu:

a. Percaya (*trust*)

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor percaya adalah yang paling penting. Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko Giffin (dalam Rakhmad, 2004). Definisi ini menyebutkan tiga unsur percaya:

1. Ada situasi yang menimbulkan resiko.

2. Orang yang menaruh kepercayaan pada orang lain berarti menyadari bahwa akibat-akibatnya bergantung pada perilaku orang lain.
3. Orang yang yakin pada perilaku orang lain akan berakibat baik baginya.

Sikap percaya berkembang apabila setiap komunikan menganggap komunikan lain berlaku jujur. Tentu saja sikap ini dibentuk dari pengalaman kita dengan komunikan. Sehingga sikap percaya akan berubah-ubah tergantung pada komunikan yang dihadapi.

b. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif apabila ia tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Orang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain. Adapun beberapa ciri perilaku suportif adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi adalah penyampaian perasaan dan persepsi anda tanpa menilai. Deskripsi dapat terjadi ketika kita mengevaluasi gagasan orang lain, tetapi orang merasa bahwa kita menghargai diri mereka.
2. Orientasi masalah berarti mengkomunikasikan keinginan untuk kerjasama, mencari pemecahan masalah.
3. Spontanitas adalah sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terpendam
4. Empati adalah menganggap orang lain sebagai persona atau subjek.

5. Persamaan berarti tidak mempertegas perbedaan, komunikasi tidak melihat perbedaan walaupun status berbeda, penghargaan dan rasa hormat terhadap perbedaan-perbedaan pandangan dan keyakinan.
6. Profesionalisme yaitu kesediaan untuk meninjau kembali pendapat sendiri.

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Ada beberapa karakteristik sikap terbuka adalah sebagai berikut:

1. Menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajegan logika.
2. Kemampuan membedakan dengan mudah dan melihat nuansa
3. Berorientasi pada isi
4. Mencari informasi dari berbagai sumber
5. Bersifat profesional dan bersedia mengubah
6. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaan.

Dapat disimpulkan bahwa sifat-sifat diatas seperti rasa percaya menjadi bagian-bagian yang membentuk hubungan interpersonal terasa lebih erat. Karena komunikasi yang tetap saja tidak menjamin hubungan menjadi erat namun dengan percaya, sikap suportif dan terbuka menjadi bagian penting dalam mempererat hubungan interpersonal.

2.1.1.6 Konflik dalam Hubungan Interpersonal

Setiap hubungan interpersonal mengandung unsur-unsur konflik, pertentangan pendapat, atau perbedaan kepentingan. Konflik adalah situasi dimana tindakan salah satu pihak berakibat menghalangi, menghambat atau mengganggu tindakan pihak lain Jhonson (dalam Supratiknya, 1995). Kendati unsur konflik selalu terdapat dalam setiap bentuk hubungan interpersonal, pada umumnya orang akan memandang konflik sebagai keadaan yang buruk dan harus dihindarkan. Konflik dipandang sebagai faktor yang akan merusak hubungan, maka harus dicegah. Bila kita mampu mengelola konflik, maka justru akan memberikan manfaat positif bagi diri kita. Jhonson (dalam Supratiknya, 1995) menyebutkan beberapa manfaat positif dari konflik adalah sebagai berikut:

- a. Konflik dapat menjadikan kita sadar bahwa ada persoalan yang perlu dipecahkan dalam hubungan kita dengan orang lain.
- b. Konflik dapat menyadarkan dan mendorong kita untuk melakukan perubahan - perubahan dalam diri kita.
- c. Konflik dapat menumbuhkan dorongan dalam diri kita untuk memecahkan persoalan yang selama ini tidak jelas kita sadari.
- d. Konflik dapat menjadikan kehidupan lebih menarik.
- e. Perbedaan pendapat dapat membimbing kearah tercapainya keputusan-keputusan bersama yang lebih matang dan bermutu.
- f. Konflik dapat menghilangkan ketegangan-ketegangan kecil yang sering kita alami dalam hubungan kita dengan seseorang.

- g. Konflik dapat menjadikan kita sadar tentang siapa atau seperti apa diri kita sesungguhnya.
- h. Konflik dapat menjadi sumber hiburan.
- i. Konflik dapat mempererat dan memperkaya hubungan.

Sehingga dengan adanya konflik dapat disimpulkan tidak selalu memberikan hal-hal negatif namun juga memberikan hal-hal yang positif yang bermanfaat bagi pertumbuhan dan perkembangan potensi diri individu terutama dalam meningkatkan hubungan interpersonal. Dengan penyelesaian konflik yang baik tentu akan membantu membangun kembali hubungan yang rusak antar yang berkonflik sehingga, penentuan layanan penyelesaian konflik sangat penting diperhatikan agar tidak semakin merusak hubungan interpersonal yang berkonflik.

2.1.2 Layanan Mediasi

2.1.2.1 Pengertian Layanan Mediasi

Mediasi sendiri berasal dari bahasa latin yakni *Mediare* yang diartikan sebagai ditengah. Dalam kamus KBBI, kata mediasi diberi makna sebagai seseorang yang berperan sebagai pihak ketiga dalam penyelesaian suatu konflik atau disebut sebagai penasehat. Menurut PERMA no 1 tahun 2016 mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutuskan atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediasi merupakan suatu proses

penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yang dikenal sebagai mediator. Mediator ini bertindak sebagai fasilitator untuk membantu para pihak yang bersengketa berkomunikasi, bernegosiasi, dan mencapai kesepakatan bersama.

Menurut Prayitno (dalam Tohirin, 2009:195) layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Layanan mediasi menjadi salah satu layanan dalam penyelesaian konflik antar peserta didik, yang dimana layanan ini dilaksanakan oleh konselor dan peserta layanan (pihak yang berkonflik)

Menurut Garry Goopaster (dalam Adani Fathyyah Firsada 2023:9) mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak akan bekerja sama dengan pihak-pihak yang berselisih untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Pihak luar sebagai konselor yang memfasilitasi pihak-pihak yang berkonflik dalam menemukan kesepakatan bersama dengan cara bernegosiasi.

Pendapat Moore C.W (1986:14) dalam naskah akademis *Court Dispute Resolution*, mediasi adalah interensi terhadap suatu pertikaian atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, dan tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencari kesepakatan secara sukarela dalam menyelesaikan permasalahan yang disengketakan.

Menurut Said Faisal (dalam As'adi 2012:3) mediasi merupakan negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif dan dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktifitas mereka sehingga lebih efektif dalam proses tawar menawar bila tidak ada negosiasi tidak ada mediasi.

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan mediasi merupakan layanan yang berupaya membangun hubungan yang rusak antar yang berkonflik sebelumnya menjadi hubungan yang kembali baik dari hasil kesepakatan yang telah dibuat bersama. Dalam pelaksanaannya sendiri menggunakan pihak ketiga sebagai penghubung dari kedua pihak yang berkonflik yang disebut sebagai mediator ataupun konselor. Mediator memiliki peran sebagai fasilitator untuk menjadi pengarah dan membina kembali hubungan yang rusak menjadi hubungan yang baik kembali, dalam penyelesaian sengketa ini mediator tidak memiliki peran untuk mengambil keputusan atas konflik yang terjadi tetapi hal ini menjadi keputusan bersama antar yang berkonflik.

2.1.2.2 Tujuan Layanan Mediasi

Menurut Prayitno dalam bukunya yang berjudul *Konseling Professional Yang Berhasil* (2017:194), terdapat 2(dua) tujuan layanan mediasi adalah sebagai berikut:

a. Tujuan umum

Layanan mediasi pada umumnya bertujuan agar tercapai kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara para klien, yaitu

pihak-pihak yang berselisih. Kedua belah pihak yang berkonflik didorong atau dibimbing oleh konselor sedemikian rupa sehingga pada akhirnya kedua belah pihak atau lebih yang berkonflik akan mendapatkan kondisi yang kondusif sesuai dengan kesepakatan mereka bersama tanpa melibatkan konselor dalam mengambil keputusan, tetapi konselor hanya membina dan memfasilitasi penyelesaian konflik.

b. Tujuan khusus

Tujuan khusus layanan mediasi difokuskan kepada perubahan atas kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah. Contoh gambarannya sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tujuan Khusus

Kondisi awal antara kedua pihak (sebelum layanan mediasi)	Kondisi yang dikehendaki (setelah layanan mediasi)
1. Rasa bermusuhan terhadap pihak lain. 2. Adanya perbedaan dan/atau kesenjangan dibanding pihak lain 3. Sikap menjauhi pihak lain 4. Sikap mau menang sendiri terhadap pihak lain 5. Sikap ingin membalas 6. Sikap kasar dan negatif 7. Sikap mau benar sendiri	1. Rasa damai terhadap pihak lain. 2. Adanya kebersamaan (dengan pihak lain) 3. Sikap mendekati pihak lain 4. Sikap mau memberi dan menerima terhadap pihak lain 5. Sikap memaafkan 6. Sikap lembut dan positif 7. Sikap mau memahami 8. Sikap toleran 9. Sikap konstruktif terhadap

8. Sikap bersaing	pihak lain
9. Sikap destruktif terhadap pihak lain	

Dengan layanan mediasi diharapkan dapat membantu seluruh peserta layanan untuk menjadi pribadi yang mandiri, baik dalam berpikir, merasa, berpendapat, berpandangan, bersikap, bertindak dan bertanggung jawab (BMB3). Pengendalian diri menjadi pelengkap dalam membangun pribadi yang mandiri karena dengan kemandirian akan menghasilkan keadaan yang lebih positif dan mengurangi suasana negatif yang sebelumnya telah terjadi.

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan mediasi untuk mengembalikan hubungan yang sempat retak dan membangun komunikasi yang efektif antara pihak yang berkonflik sesuai dengan kesepakatan bersama. Konselor berperan dalam memfasilitasi dan membina antar pihak yang berkonflik dengan menggunakan metode dan teknik mediasi untuk menghasilkan penyelesaian konflik yang efektif dan konstruktif.

2.1.2.3 Teknik Layanan Mediasi

Dalam pelaksanaan layanan mediasi ada beberapa teknik layanan yang digunakan. Menurut Prayitno dalam bukunya yang berjudul *Konseling Professional Yang Berhasil* (2017:210-213) teknik layanan mediasi dibagi dua yakni sebagai berikut:

a. Teknik Umum

Teknik yang biasa digunakan dalam pelaksanaan layanan mediasi yaitu teknik umum, seperti:

1. Penerimaan terhadap klien dan posisi duduk

Proses layanan mediasi diawali dengan penerimaan terhadap klien untuk memasuki layanan. Suasana penerimaan harus dapat mencerminkan suasana penghormatan, pengakraban, dan keterbukaan terhadap klien, sehingga timbul suasana kondusif proses layanan mediasi.

2. Penstrukturan

Melalui penstrukturan, konselor mengembangkan pemahaman klien tentang apa, mengapa, untuk apa, dan bagaimana layanan mediasi itu. Dalam penstrukturan juga dikembangkan tentang pentingnya asas-asas konseling dalam layanan mediasi terutama asas kerahasiaan, keterbukaan, dan kesukarelaan. Selain itu juga harus dikembangkan pemahaman terhadap klien bahwa konselor tidak memihak, kecuali kepada kebenaran.

3. Ajakan untuk berbicara

Apabila melalui penstrukturan klien belum mau berbicara, khususnya berkenaan dengan pokok perselisihan mereka yang memerlukan mediasi, konselor harus mengajak klien mulai membicarakannya. Ajakan berbicara dapat diawali dengan upaya konselor mencari tahu adanya permasalahan yang diawali oleh klien dan bagaimana konselor dapat bertemu dengan mereka.

Ajakan berbicara dilakukan oleh konselor dengan mengemukakan pokok-pokoknya saja dan tidak memberikan penafsiran-penafsiran ataupun harapan-harapan karena hal itu semua akan menjadi substansi bahasan tahap-tahap proses selanjutnya.

b. Teknik Khusus

Teknik-teknik khusus perorangan bisa diterapkan dalam layanan mediasi. Teknik ini diterapkan dalam layanan mediasi bertujuan untuk mengubah tingkah laku klien (yang berselisih). Beberapa teknik khusus yang bisa diterapkan dalam layanan mediasi adalah:

1. Informasi dan contoh pribadi

Teknik ini diterapkan apabila klien benar-benar memerlukan. Informasi harus diberikan secara jelas dan objektif, sedangkan contoh pribadi harus diberikan secara sederhana dan berlebihan

2. Perumusan tujuan, pemberian contoh, dan latihan bertingkah laku

Teknik ini diarahkan untuk terbentuknya tingkah laku baru. Latihan bertingkah laku, khususnya cara berhubungan atau berkomunikasi dapat dilaksanakan melalui teknik kursi kosong. Misalnya: latihan keluguan dan bermain peran atau dialog yang diarahkan untuk terbinanya komunikasi yang objektif, jujur, bermoral, dan bertanggung jawab dan latihan penenangan, desensitisasi atau sensitisasi bertujuan untuk terhindarnya klien dari hal-hal yang mengganggu dirinya karena klien terlalu sensitive

atau kurang sensitive terhadap rangsangan tertentu. Teknik ini bisa diterapkan secara individual tanpa kehadiran klien yang berselisih.

3. Nasihat

Teknik ini diterapkan apabila benar-benar diperlukan. Usahakan tidak memberikan nasihat. Apabila teknik-teknik lain sudah diterapkan secara baik, nasihat tidak diperlukan lagi.

4. Peneguhan hasrat dan kontrak

Teknik ini merupakan tahap pengunci atas berbagai upaya pengubahan tingkah laku yang telah dilaksanakan. Teguhnya hasrat merupakan komitmen diri bahwa apa yang telah dilatihkan dan semua hasil layanan mediasi benar-benar dilaksanakan. Komitmen tersebut dapat disusun dalam bentuk kontrak yang realisasinya akan ditindak lanjuti oleh klien bersama konselor.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik layanan mediasi bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik seperti menciptakan suasana penerimaan, memberikan arahan yang jelas, mengajak berdialog dan melatih perilaku baru.

2.1.2.4 Asas Pelaksanaan Layanan Mediasi

Dalam pelaksanaan layanan mediasi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh konselor dalam pelaksanaan layanan mediasi salah satunya ialah asas-asas layanan mediasi. Adapun asas-asas dalam pelaksanaan layanan mediasi menurut Prayitno dalam bukunya yang berjudul *Konseling Professional Yang Berhasil* (2017:200-203) yang

dimana diberlakukan oleh konselor dalam melaksanakan layanan mediasi, adalah sebagai berikut:

a. Asas kerahasiaan

Semua informasi yang dibahas selama mediasi dijaga kerahasiannya. Ini penting agar para pihak merasa aman untuk berbicara secara terbuka tanpa takut konsekuensi di luar proses mediasi. Asas kerahasiaan harus benar-benar dijaga agar setiap permasalahan yang ingin diselesaikan tidak menyebar kepada pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, hal ini untuk menghindari pemecahan masalah yang lebih luas dan memperumit proses pemecahan masalahnya.

b. Asas keterbukaan

Proses mediasi harus jelas dan terbuka bagi para pihak yang terlibat, sehingga mereka mengerti apa yang terjadi dalam setiap tahap mediasi. Asas keterbukaan atau transparansi dilakukan untuk bisa mengidentifikasi masalah secara luas dan detail untuk mencapai pemecahan masalah yang tepat.

c. Asas kesukarelaan

Mediasi adalah proses sukarela. Para pihak yang berkonflik harus berpartisipasi tanpa paksaan agar mereka lebih terbuka terhadap solusi yang ditawarkan

d. Asas kekinian

Untuk memastikan mediasi tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman maka metode mediasi

harus disesuaikan dengan situasi yang sedang berlangsung dan berkembang terbaru di lapangan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam mediasi, kerahasiaan, keterbukaan, kesukarelaan dan kesesuaian dengan situasi terkini menjadi prinsip utama untuk memastikan rasa aman kepada para pihak. Asas-asas layanan mediasi sendiri merupakan prinsip atau pedoman dasar yang menjadi landasan dalam pelaksanaan proses mediasi. Prinsip-prinsip ini sendiri bertujuan untuk memastikan proses penyelesaian konflik berjalan dengan efektif. Asas layanan mediasi juga membantu menciptakan suasana yang kondusif untuk mencapai kesepakatan bersama tanpa paksaan atau tekanan dari berbagai pihak.

2.1.2.5 Pendekatan dan Strategi Layanan Mediasi

Pendekatan dan strategi layanan mediasi penting untuk dipahami sebagai alat untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah konflik yang ada. Menurut Prayitno dalam bukunya yang berjudul *Konseling Professional Yang Berhasil* (2017:206-208) berikut pendekatan dan strategi dalam layanan mediasi adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan

Dalam pelaksanaan layanan mediasi ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan oleh konselor dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kondisi “Saya Oke, Kamu Juga Oke”

Seorang konselor harus mampu membina hubungan antar orang yang terjadi diantara pihak-pihak yang menjadi peserta

layanan. Membina hubungan menjadi keterampilan awal dan utama bagi seorang konselor untuk membuat layanan mediasi yang efektif. Konselor membina hubungan antar para subjek peserta layanan dengan tidak didasari oleh keinginan terselubung tetapi dengan persepsi dan sikap positif untuk mempermudah penyelesaian masalah dengan saling memahami satu dengan yang lain. Menurut Eric Berne (dalam prayitno 1993), hubungan ini dimulai dengan kondisi “saya oke kamu juga oke” (SOKO) hubungan tersebut merupakan kondisi bagi berkembangnya hubungan yang positif dan produktif. Kondisi SOKO ini sering kali tidak terjadi pada awal layanan melainkan sebaliknya kondisi SOKTO “Saya oke kamu tidak oke” dan STOKO “Saya tidak oke kamu juga tidak oke” biasanya yang sering terjadi. Perbedaan kondisi ini menjadi tugas awal konselor untuk membina hubungan antar kedua pihak atau lebih untuk menjadi kondisi yang SOKO.

2. Komunikasi Secara Dewasa

Pendekatan kedua merupakan upaya konselor mempertemukan kedua pihak yang berselisih, yang dimana hubungan kedua pihak tidak dalam kondisi SOKO. Kedua pihak saling menyerang secara verbal dengan tidak mau memahami satu dengan yang lain. Pembicaraan yang disampaikan kurang menyenangkan seperti penekanan, tuntutan, ungkapan salah-menyalahkan, menuduh, menghukum, dan memerintah. Ungkapan-ungkapan tersebut merupakan ciri-ciri seseorang yang memiliki

Parent Ego State-PES yang dimana seseorang yang suka memerintah dan hanya ingin didengarkan dan tidak menerima pendapat orang lain. Oleh karena itu PES ini harus diganti dengan *Adult Ego State*- AES untuk bisa menghasilkan kondisi yang SOKO (Saya Oke Kamu Juga Oke). AES merupakan seseorang yang berbicara apa adanya, secara lugas, tanpa mengkritik, menuntut, memerintah, apalagi menghukum. Dengan keberhasilan konselor dalam mengganti kondisi sebelumnya menjadi kondisi SOKO dengan menghadirkan AES akan memungkinkan penemuan kesepakatan yang damai untuk menyelesaikan masalah.

3. Pemahaman Komprehensif/Gestalt

Masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang berkonflik dilihat secara Gestalt artinya bahwa masalah yang dihadapi harus dipahami secara keseluruhan tanpa terpisah-pisah melainkan secara keseluruhan untuk mengungkapkan titik permasalahannya. Jika dalam kondisinya tidak hanya PES dan AES namun adanya *Child Ego State* (CES) yakni ego yang kekanak-kanakan maka hal ini akan menimbulkan dampak negatif pada hubungan kedua belah pihak. Oleh karena itu konselor tidak boleh mengembangkan CES kepada sikap yang tidak bertanggungjawab tetapi mengarahkan CES kepada suasana gembira dan humor.

4. Suasana Realistis, Bermoral, Dan Bertanggung Jawab

Menurut Glasser (1965), menegaskan bahwa kehidupan yang baik didasarkan pada kaidah-kaidah realistis, moral, dan

tanggung jawab. Dengan kaidah 3R (*Reality, Right, Responsibility*). Kaidah realistis menekankan pada pentingnya memandang dan memaknai hal yang terjadi saat ini. Apapun yang terjadi saat ini harus sesuai dengan apa yang ingin dilakukan. Kenyataan sekaligus mengandung kemungkinan dan juga keterbatasan untuk dilakukannya sesuatu. Dalam menjadi seorang yang bertanggung jawab seseorang harus mampu memiliki pengendalian diri dan berupaya memenuhi kebutuhannya tanpa merugikan orang lain.

b. Strategi BMB3

Strategi BMB3 merupakan strategi awal kegiatan layanan seorang konselor. Yang dimana konselor mendorong kedua belah pihak berpikir, merasa, berpikir, bertindak dan bertanggung jawab sepositif mungkin dalam menghadapi, membicarakan dan mencari solusi berkenaan dengan masalah kedua belah pihak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendekatan dan strategi mediasi merupakan pendekatan yang mencakup komunikasi yang matang dan pemahaman menyeluruh tentang masalah. Strateginya sendiri mendorong untuk membentuk sikap berpikir dan bertindak yang positif demi menyelesaikan konflik dengan cara yang efektif.

2.1.2.6 Tahap-Tahap Layanan Mediasi

Pada pelaksanaan layanan mediasi terdapat tahap-tahap pelaksanaan layanan mediasi. Seperti layanan-layanan yang lain, pelaksanaan layanan

mediasi juga melalui proses atau tahap-tahap. Menurut Prayitno (dalam Tohirin, 2013) tahapan layanan mediasi terbagi menjadi 6 (enam) tahap adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan.

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

1. Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan melaksanakan layanan mediasi
2. Mengatur pertemuan dengan klien
3. Menetapkan fasilitas layanan
4. Menyiapkan kelengkapan administrasi

b. Pelaksanaan yang meliputi kegiatan:

1. Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai
2. Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi
3. Membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak atau klien
4. Menyelenggarakan pengubahan tingkah laku klien
5. Membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan klien
6. Melakukan penilaian segera

c. Evaluasi.

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap hasil-hasil layanan mediasi. Evaluasi dalam layanan mediasi dapat dilakukan dalam tiga tahap, yaitu:

1. Evaluasi atau penilaian segera yang fokusnya adalah understanding (pemahaman baru klien), *comfort* (perkembangan perasaan positif),

dan *action* (kegiatan yang akan dilakukan klien setelah proses layanan berlangsung).

2. Evaluasi atau penilaian jangka pendek. Fokus evaluasi ini adalah kualitas hubungan antar peserta layanan, khususnya hubungan antara dua belah pihak yang berselisih.

3. Evaluasi atau penilaian jangka panjang. Penilaian ini merupakan pendalaman, perluasan, dan pemantapan penelitian segera dan penilaian jangka pendek dalam rentang waktu yang lebih panjang, (Prayitno, 2004). Penilaian dalam layanan mediasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis, dalam format individual atau kelompok. Responden untuk penilaian segera adalah seluruh peserta layanan, sedangkan responden untuk penilaian jangka pendek dan panjang dapat merupakan wakil dari pihak-pihak yang berselisih atau bertikai.

d. Analisis hasil evaluasi.

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

e. Tindak lanjut.

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

f. Laporan.

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah: membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi, mendokumentasikan laporan layanan mediasi (Prayitno, 2004).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini di dukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan inspirasi dalam penelitian ini.

1. Elis Agustin (2023) judul: Efektivitas Mediasi Sebagai Upaya Menyelesaikan *Interpersonal Conflict* Siswa Di Sekolah Menengah Pertama Negeri Satu Atap 1 Langkaplancar. Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan menunjukkan bahwa bentuk konflik interpersonal siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri Satu Atap 1 Langkaplancar adalah berupa keonaran siswa dan bercanda berlebihan. Dilihat dari dua segi yakni penggunaan layanan mediasi dan hasilnya, sekolah dan guru BK berhasil membangun kembali hubungan baik antara siswa yang sedang berkonflik. Sehingga layanan mediasi efektif dalam menyelesaikan konflik antar siswa.
2. Alpina Damayanti, dkk (2023) judul: Implementasi Model Mediasi Dalam Pengelolaan Konflik Siswa di SMP Plus Darus Sholah Jember. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa konflik siswa yang sering terjadi yaitu bolos, pacaran, kekerasan dan bullying. Dari hasil layanan mediasi yang telah dilakukan pihak sekolah menunjukkan adanya kesadaran siswa, adanya sikap perdamaian,

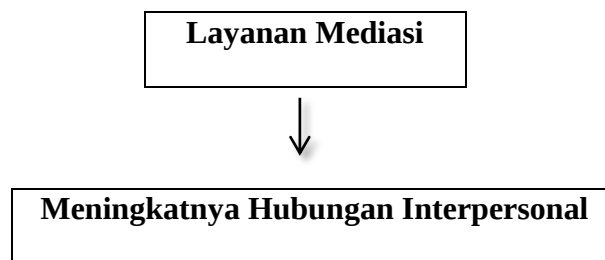
terjadinya hubungan yang harmonis antar siswa dan orang tua. Dengan demikian layanan mediasi yang dilaksanakan sekolah efektif dalam menyelesaikan konflik siswa SMP Plus Darus Sholah Jember.

3. Ayu Ningsih (2021) judul: Konsep Diri Remaja Yang Mengalami Kegagalan Hubungan Interpersonal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa konsep diri remaja yang mengalami kegagalan hubungan interpersonal ditandai oleh 3 (tiga) hal yakni memiliki konsep diri yang rendah, sulit membuat hubungan yang baru dengan orang lain dan sering berpikir pesimis.
4. Rizqi Wulandani (2023) judul: Konseling Islam Melalui Layanan Mediasi Untuk Mengatasi Konflik Interpersonal Siswa Di Smp Negeri 1 Buaran. Berdasarkan hasil penelitian bahwa bentuk konflik interpersonal yang terjadi di SMP Negeri 1 Buaran meliputi saling mengejek, dan kejahilan siswa. Menurut hasil penelitian perilaku ini di sebabkan oleh kurangnya perhatian orang tua kepada anak sehingga anak berusaha mencari perhatian orang lain yakni teman sekolahnya dengan cara menjahili temannya. Selain itu perbedaan fisik maupun mental menjadi salah satu penyebab pertikaian dan perselisihan. Pelaksanaan konseling Islam melalui layanan mediasi dalam mengatasi konflik interpersonal siswa melalui perencanaan meliputi identifikasi pihak yang berselisih dan mengatur pertemuan, menyiapkan fasilitas serta kelengkapan administrasi.
5. Sitti Nurrachma (2024) judul: Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dengan strategi komunikasi yang efektif dapat membantu

individu dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif, terdapat beberapa strategi komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan interpersonal, yaitu komunikasi yang terbuka dan jujur, komunikasi yang empatik, komunikasi yang aktif dan komunikasi yang positif.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dibuat berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan:

- Layanan mediasi adalah wadah untuk menyelesaikan konflik dengan menggunakan tahapan layanan mediasi
- Peningkatan hubungan interpersonal adalah hasil yang diharapkan dari layanan mediasi yang digunakan. Hasil ini akan diketahui dengan *posttest*, yang diperkuat dengan data kuesioner dan observasi.

2.4 Hipotesis

Penulis mengajukan hipotesis statistik penelitian sebagai berikut:

1. H_a : Layanan mediasi efektif dalam meningkatkan hubungan interpersonal peserta didik di SMK Swasta Kristen Tomosa 2 tahun ajaran 2024/2025
2. H_o : Layanan mediasi tidak efektif dalam meningkatkan hubungan interpersonal peserta didik di SMK Swasta Kristen Tomosa 2 tahun ajaran 2024/2025.